



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL
MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION GERENCIA

**Acciones, limitaciones y resultados referidos a la
sostenibilidad de los parques temáticos del Estado Mérida**

Tesis presentada como requisito parcial para optar al Grado de Magister
Scientiae en Administración, mención Gerencia

www.bdigital.ula.ve

Autora: Lcda. Mariany Cecilia Barboza Linares

Tutora: Msc. Karelly Paredes León

Mérida, Diciembre de 2015

c.c Reconocimiento

APROBACIÓN DEL TUTOR

Sirva la presente para hacer de su conocimiento que en mi calidad de tutora del trabajo de tesis intitulado “Acciones, limitaciones y resultados referidos a la sostenibilidad de los parques temáticos del Estado Mérida”, presentada por Mariany Cecilia Barboza Linares, estudiante regular de la Maestría en Administración, como requisito para optar al título de Magíster Scientiae en Administración, mención Gerencia; cumple con los requisitos necesarios para ser presentado como proyecto en un todo de acuerdo al numeral 35 del instructivo para la elaboración, tramitación, presentación y evaluación del trabajo de grado.

En tal sentido autorizo al autor de dicho trabajo a continuar con los trámites requeridos ante las instancias competentes.

Sin más a que hacer referencia y agradeciéndole de antemano su valiosa colaboración

Atentamente,

Msc. Karelly Paredes León

V-.11.960.966

Profesora a nivel de Asistente adscrita al Centro de Investigación y Desarrollo Empresarial.

Correo: kparedesleon@gmail.com

INDICE GENERAL

	pp.
LISTA DE CUADROS	iv
LISTA DE GRÁFICOS	v
RESUMEN	vi
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	3
Objetivos de la investigación	7
Justificación de la investigación	8
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la investigación	9
Reseña histórica del desarrollo sostenible	14
Sostenibilidad	
Desarrollo Sostenible y Sostenibilidad	16
Empresa Sostenible	20
Principios de Sostenibilidad	25
Acciones de sostenibilidad	36
Limitaciones para aplicar la sostenibilidad	42
Beneficios de la sostenibilidad	45
Modelo de sostenibilidad corporativa	46
Experiencias y resultados de empresas sostenibles	48
Sostenibilidad y Turismo: Caso Parques temáticos	
Sostenibilidad y Turismo	56
Parque Temático	57
Características de los parques temáticos	58
Clasificación de los parques temáticos	60

Bases Legales	66
Sistema de Variables	70
CAPITULO III MARCO METODOLOGICO	
Tipo de investigación	72
Método de la investigación	73
Población y Muestra	73
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	75
Validez y confiabilidad del instrumento	78
Técnica de análisis de datos	80
CAPITULO IV PRESENTACION Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
Acciones en la dimensión Estrategia	82
Acciones en la dimensión Entradas	85
Acciones en la dimensión Procesos	88
Acciones en la dimensión Salidas	92
Limitaciones para ejecutar acciones de sostenibilidad	94
Resultados de las acciones de sostenibilidad	96
CAPITULO IV PRESENTACION Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
Conclusiones	104
Recomendaciones	107
REFERENCIAS	109
ANEXOS	
A Entrevista	
B Coeficiente de proporción de rango	
C Confiabilidad Alpha Cronbach	

LISTA DE CUADROS

	pp.
1 Cuadro comparativo entre empresa convencional, responsable y sostenible	22
2 Resumen de las empresas ejemplo de organización sostenible	24
3 Resumen de los principios de sostenibilidad	33
4 Clasificación de los parques temáticos	61
5 Parques temáticos en Europa	61
6 Parques temáticos en América	62
7 Parques temáticos en Venezuela	63
8 Resumen de la legislación venezolana	69
9 Operacionalización de las Variables	71
10 Características para selección de muestra	74
11 Acciones relacionadas con la estrategia organizacional	83
12 Acciones relacionadas con la estrategia organizacional orientada a la sostenibilidad	83
13 Acciones relacionadas con las entradas al proceso productivo	85
14 Acciones relacionadas al proceso de producción	89
15 Acciones relacionadas al proceso de producción del servicio	93
16 Limitaciones para ejecutar acciones de sostenibilidad	95
17 Resultados de las acciones de sostenibilidad en la dimensión Ambiental	97
18 Resultados de las acciones de sostenibilidad en la dimensión Económica	98
19 Resultados de las acciones de sostenibilidad en la dimensión Social	99
20 Resumen comparativo de las Limitaciones	101
21 Resumen comparativo de las acciones	102
22 Resumen comparativo de los Resultados	103

LISTA DE GRÁFICOS

	pp.
1 Las tres dimensiones de la sostenibilidad	20
2 Modelo de sostenibilidad corporativa	47
3 Estructura del instrumento de recolección de datos	77
4 Estructura del instrumento de recolección de datos	84
5 Acciones relacionadas con las entradas al proceso productivo	87
6 Acciones relacionadas al proceso de producción del servicio	91
7 Acciones relacionadas con las salidas del proceso productivo	93
8 Resultados obtenidos de las acciones de Sostenibilidad	100

www.bdigital.ula.ve

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL
MAESTRIA EN ADMINISTRACION MENCION GERENCIA

Acciones, limitaciones y resultados referidos a la sostenibilidad de los
parques temáticos del Estado Mérida.

Autora: Lcda. Mariany C. Barboza Linares
Tutora: Msc. Karelly Paredes León
Fecha: Diciembre 2015

RESUMEN

La evolución de las empresas y el concepto de desarrollo sostenible han generado nuevas las estrategias corporativas basadas en la integración y equilibrio entre el crecimiento económico, equidad social y preservación ambiental, tal como lo describe el concepto de sostenibilidad. En la actualidad el sector turismo ha tomado gran auge y hace énfasis en desarrollarse siguiendo principios de sostenibilidad. El estado Mérida es uno de los estados turísticos de Venezuela y conocido por sus diferentes parques temáticos, los cuales deben alinearse con la sostenibilidad para lograr una ventaja estratégica, es por esto que la presente investigación tuvo como objetivo general analizar las acciones, limitaciones y resultados referidos a la sostenibilidad de los parques temáticos del Estado Mérida. El logro de dicho objetivo se obtuvo a través de una investigación descriptiva y de campo, aplicando una entrevista y se analizando los resultados de forma cualitativa y cuantitativa. Las conclusiones obtenidas fue que los parques temáticos realizan 62% de acciones de sostenibilidad, la principal limitación es la falta de conocimiento en ciertas áreas y los resultados sociales, ambientales y económicos están equilibrados.

Descriptores: Acciones de sostenibilidad, desarrollo sostenible, parques temáticos.

INTRODUCCIÓN

La aparición y evolución del concepto del desarrollo sostenible ha generado cambios graduales en las estrategias corporativas y en general en las decisiones de los directivos de las empresas. A partir de este proceso ha aumentado el número de empresas que guía sus acciones con los principios de sostenibilidad para cambiar sus modelos de gerencia y trabajar por un futuro sostenible.

Entendiendo la sostenibilidad como la integración y equilibrio entre el crecimiento económico, equidad social y preservación ambiental. Siguiendo esta definición se encuentra que uno de los sectores económicos que hace mayor énfasis en desarrollo de esas tres dimensiones, es el turismo, siendo además una de las principales actividades generadoras de ingreso y empleo según los análisis de la Organización Mundial de Turismo.

Particularmente el estado Mérida se caracteriza por ser una economía donde predomina el turismo, donde se encuentran inmersos muchos servicios complementarios, tales como los parques temáticos que ofrecen una oportunidad de recreación y educación. Como parte de la cadena de valor del sector turístico los parques temáticos deben transformarse y comprometerse con la sostenibilidad para lograr la obtención de una ventaja estratégica.

Sin embargo, lo que el investigador percibe en las empresas del Estado Mérida es que las acciones de sostenibilidad se han tomado de forma intuitiva, empírica, fraccionada y coaccionada por las exigencias legales. En este sentido, la investigación tuvo como objetivo analizar las acciones, limitaciones y resultados referidos a la sostenibilidad de los parques temáticos del Estado Mérida.

La presente investigación ha sido estructurada en primer lugar por el Capítulo I, que inicia con el planteamiento del problema que resume el

diagnóstico de la situación objeto de estudio, luego se justifica el mismo y finalmente se plantean los objetivos de la investigación.

En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, que contiene los antecedentes a la investigación, reseña histórica y conceptos, bases legales y sistema de variables que le dan sustento al estudio.

El Capítulo III contiene el marco metodológico, que establece las estrategias e instrumentos que se utilizarán para alcanzar los objetivos planteados, así como el análisis de su validez y confiabilidad.

Dentro del Capítulo IV, se encuentra el análisis y presentación de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la entrevista.

Finalmente el Capítulo V, contiene las conclusiones que validan el logro de los objetivos y las respectivas recomendaciones que de ellas se derivan.

www.bdigital.ula.ve

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Problema

En la actualidad la sociedad se enfrenta a una serie de crisis que no tienen precedente en la historia moderna, crisis económica, social y ambiental. Todas ellas, resultantes de un modelo de desarrollo insostenible, basado en el mal uso de los recursos sociales y ambientales. Afortunadamente las crisis son coyunturas de cambios que suelen venir acompañadas de circunstancias favorables, que da a las empresas interesadas la oportunidad de cambiar sus modelos de gerencia para trabajar por un futuro sostenible.

Como ejemplo de estos cambios Gómez (2013), reseña que Caterpillar, antes fabricante de maquinaria pesada, ahora transforma o refabrica sus máquinas viejas y las devuelve a su condición inicial de funcionamiento. También Umicore que era tradicionalmente una compañía de minería y refinería, ahora recicla metales procedentes de otros procesos productivos y de productos al final de su vida útil, como pilas recargables. Este tipo de adaptación de los procesos productivos, son los que orientan a las empresas hacia la sostenibilidad.

En cuanto a esto, Fuenmayor (2008), afirma que la “sostenibilidad de una empresa, es el proceso mediante el cual dicha empresa es capaz de aprovechar sus recursos a fin de satisfacer necesidades, sin comprometer las capacidades de las generaciones futuras”. (p. 127). Y por tanto, igual que el desarrollo sostenible, se basa en tres pilares económico, social y ambiental, elementos que han de estar en equilibrio para que la empresa perdure.

Reafirmando lo precedente, Utria (2006), plantea la sostenibilidad:

Como la capacidad del proceso de desarrollo de la sociedad para mantener el espacio social, económico y político, así como en el tiempo, su dinámica de progreso y beneficios en forma estable, autogenerada y a plazo indefinido, no sólo en función de las generaciones del presente sino también de las del futuro. Todo ello frente a las nuevas y siempre cambiantes circunstancias históricas que toda sociedad tiene que confrontar, y en la doble perspectiva de la supervivencia de la humanidad y de la garantía de un hábitat digno y una elevada calidad de vida. Se trata, pues, de la garantía de que la sociedad pueda proyectarse históricamente en forma estable y segura hacia el futuro... (p. 141).

Así, la estabilidad y la continuidad involucrada en la sostenibilidad constituyen nuevos y supremos desafíos, al desarrollo empresarial en general y en áreas específicas como el turismo. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2014), en el ámbito mundial 1 de cada 11 empleos lo genera el turismo, lo que equivale al 9% del empleo mundial. Esto lo convierte en una de las principales actividades generadoras de ingreso, empleo y desarrollo que regido bajo los principios de sostenibilidad originan el turismo sostenible.

El turismo sustentable es para Salcedo y San Martín (2012), un modelo de desarrollo en armonía (dimensión económica, social y ambiental), que para ser aplicado y obtener los beneficios del mismo requiere de la elaboración de políticas públicas, proyectos específicos que crucen transversalmente las instituciones, con una adecuada evaluación y retroalimentación de los resultados y permita las correcciones pertinentes para lograr los beneficios que la localidad y el turista esperan.

Contrariamente, en Venezuela los indicadores de competitividad turística no resultan muy atractivos, tal como explican Bautista y Toledo (2015) el país se encuentra ubicado en el puesto 113 entre 140 países registrados en la Organización Mundial de Turismo OMT. Indican también que la crisis turística se sustenta en la ausencia de planificación asertiva y sostenida, conjugada con un elevado grado de improvisación o respuestas inmediatistas.

En este sentido, el investigador percibe que si bien han existido los esfuerzos, las acciones se han tomado de forma intuitiva, empírica,

fraccionada y coaccionada por las exigencias legales, haciendo mayor énfasis en una sola de las dimensiones, la económica, la social o la ambiental. Perdiendo el principio fundamental de la sostenibilidad, el equilibrio de las tres dimensiones.

Por esto las estrategias de sostenibilidad deben plantearse de forma integral y así garantizar una competitividad duradera, transparencia frente a la sociedad; cónsonas con su desenvolvimiento y operatividad interna y del trato y respeto de los derechos de sus trabajadores, lo que le permita desarrollarse y crecer en un medio ambiente saludable donde todos puedan ganar directa o indirectamente. Bautista y Toledo (2015) opinan que la sustentabilidad turística exige comunicación, entendimiento, información y planificación entre las personas y los entes que conforman la Cadena de Valor completa, no solo en una ruta o en parte del sistema.

Cabe destacar entonces, que los parques temáticos del estado Mérida, como parte de la cadena de valor del sector turístico pudieran transformarse y comprometerse de forma integral con la sostenibilidad para lograr la obtención de una ventaja estratégica y e impulsar al sector turístico hacia la sostenibilidad como una oportunidad de cambio y transición hacia una nueva y equilibrada forma de convivir con su entorno y la sociedad.

En este sentido, plantear acciones de sostenibilidad para los parques temáticos del estado Mérida, les permitiría aprovechar los efectos positivos que se puede constatar en la experiencia de otros parques temáticos Port Aventura, Disney, INBioparque, Sky Adventures y Ekogunea, que han convertido este tipo de propuesta en herramientas para reducir el impacto medioambiental de su actividad, reducir el absentismo y de las jornadas perdidas, aumentar el ahorro de energía, establecer comunicación fluida y bidireccional con los clientes, conciliar la vida profesional y personal de los integrantes, fortalecer la calidad de vida de la sociedad, generar valor y rentabilidad para los accionistas y ser reconocidos con premios como mejor atracción de Europa y mejor parque de Europa.

Por lo antes expuesto, se plantea una investigación dirigida analizar las acciones, limitaciones, experiencias y resultados referidos a la sostenibilidad de los parques temáticos del Estado Mérida. Dada la necesidad de dar respuesta a esta problemática, durante el desarrollo de la presente investigación se formulan las siguientes interrogantes:

¿Cuáles acciones han implementado los parques temáticos que se encuentran en el estado Mérida para ser sostenibles?

¿Cuáles limitaciones han impedido a los Parques temáticos del estado Mérida incorporar acciones de sostenibilidad?

¿Qué resultados han obtenido los parques temáticos al incorporar acciones de sostenibilidad?

¿Cuáles acciones que deben realizar los parques temáticos para ser sostenibles?

www.bdigital.ula.ve

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar las acciones, limitaciones y resultados referidos a la sostenibilidad de los parques temáticos del Estado Mérida.

Objetivos Específicos

1. Identificar las acciones que los parques temáticos del estado Mérida han implementado para ser sostenibles.
2. Describir las limitaciones que han impedido a los Parques temáticos del estado Mérida incorporar acciones de sostenibilidad.
3. Verificar los resultados que los parques temáticos del estado Mérida han obtenido al incorporar acciones de sostenibilidad.
4. Determinar las acciones que deben realizar los parques temáticos del estado Mérida para ser sostenibles

www.bdigital.ula.ve

Justificación de la Investigación

El desarrollo sostenible empresarial es el resultado de un conjunto de decisiones y procesos que se llevan a cabo en la búsqueda del bienestar integral de quienes interactúan dentro de la empresa, así como el equilibrio con su entorno y el retorno económico. Por esta razón la investigación tendrá efecto directo en las empresas que conformaron la muestra y las personas que recibirán las recomendaciones.

En cuanto a la relevancia social e institucional, se puede decir, que trascenderá más allá de las empresas de parques temáticos, puesto que las empresas en general pueden usar el instrumento aplicado en esta investigación como auto evaluación en temas de sostenibilidad, en virtud de que puede ser usado en otras organizaciones independientemente del área en la que se desempeña.

La investigación adquiere un valor teórico para los gerentes de las empresas interesados en convertir en sostenibles las organizaciones que dirigen. Dejándose a su vez, material para quienes deseen profundizar y tomar como punto de partida el presente estudio para investigaciones futuras dentro y fuera del Centro de Investigación y Desarrollo Empresarial (CIDE).

Sobre las implicaciones prácticas del estudio, éste brinda la oportunidad al investigador de culminar su formación en gerencia e incorporar los principios de sostenibilidad en las empresas donde se desempeña como gerente.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Una vez definido el planteamiento del problema y precisado el objetivo general y los objetivos específicos que guían los fines de la investigación, se requiere definir los aspectos teóricos que sustentarán el estudio, en consecuencia, en el presente capítulo se plasman los aspectos teóricos y conceptuales que apoyarán la investigación.

Considerando el carácter teórico-práctico del proceso de búsqueda del conocimiento, el propósito de este capítulo es situar al problema objeto de estudio dentro de un conjunto de conocimientos teóricos y legales que orienten la investigación y ofrezca una conceptualización adecuada de los términos utilizados, a fin de manejarlos y convertirlos en acciones concretas. Por lo cual, quedó estructurado de la siguiente manera: antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases legales y operacionalización de las variables.

Antecedentes de la Investigación

Dentro de los estudios previos, se encontró el de Jiménez (2013), titulado “*Gerencia Participativa y Sostenibilidad en Comunidades Agrícolas*”, llevada a cabo para obtener el título en la Maestría Mención Macroeconomía y Política Económica. Dicha investigación fue tipo descriptivo, correlacional, en un diseño de campo, no experimental, transeccional, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gerencia participativa y la sostenibilidad en las comunidades agrícolas de la Subregión Costa Oriental del Lago de Maracaibo.

Para la muestra se seleccionaron de manera intencional, dos comunidades rurales, de Los Cilantrillos y La Esperanza II, ambas ubicadas en el Municipio Simón Bolívar, estado Zulia, en las cuales se aplicó una encuesta en formato tipo Likert de 31 ítems, a una muestra conformada por 73 personas. Este instrumento fue validado por juicio de 04 expertos. El índice de confiabilidad fue alto, 0,87, de acuerdo al coeficiente Alfa de Cronbach. Por otro lado, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, se tuvo que existe una correlación directa positiva baja, con un valor de 0.261 y Rho de Spearman de 0,373.

En cuanto a la variable gerencia participativa, los valores expresaron una relación moderada, susceptible de incrementar al mejorar las posibilidades de participación. Los indicadores de sostenibilidad fueron analizados en las subdimensiones social, económica, ambiental e institucional resultando con valoración intermedia del sistema de trabajo que permite a las comunidades agrícolas de la subregión, mantener en el tiempo unas condiciones mínimas de productividad.

El investigador, concluyó que deben implementarse lineamientos estratégicos para mejorar la participación, y por ende la sostenibilidad en las comunidades agrícolas de la Costa Oriental del Lago de Maracaibo, debido a que el desarrollo rural, así como los avances en materia de calidad de vida y productividad en la actividad agropecuaria, dependen de una serie de factores puntuales, entre ellos: la participación en el contexto humano así como el entorno ambiental.

El estudio propuesto por González (2012), en su investigación presentada en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, para optar al título en la Maestría en Contaduría, Mención Auditoría denominada "*Actividad Financiera Condiciona el Modelo de Desarrollo Económico y su Sostenibilidad Ambiental y Social*". El estudio tuvo como objetivo analizar la sostenibilidad empresarial a través de la aplicación de la responsabilidad social corporativa (RSC) a la intermediación bancaria.

En cuanto a la metodología, se encontró dentro de proyecto factible sustentado en una investigación de campo de carácter descriptivo, apoyada en una revisión bibliográfica y uso de modelo cuali-cuantitativo. Se elaboró y aplicó una encuesta estructurada y una entrevista, a un total de 57 elementos que involucraron la muestra. Los resultados obtenidos determinaron la factibilidad profesional, académica e instruccional de la propuesta, la cual se diseñó, tras aportar una visión sobre significado, características e implicaciones de la Responsabilidad Social Corporativa, se analizan los compromisos, políticos y prácticos que dentro del negocio bancario se están desarrollando para incorporar nuevos criterios de ética, buen gobierno, respeto al medio ambiente e implicación con la comunidad a la gestión diaria de estas instituciones.

Como recomendación, el investigador sugirió los programas de microcréditos dirigidos a luchar contra la exclusión financiera y social; los fondos de inversión gestionados con criterios de sostenibilidad y ética, y como ejemplo de gestión bancaria socialmente responsable, expuso algunos casos de bancos éticos, verdes o sociales que operan en los países industrializados.

Por su parte Bracho (2012), presentó una investigación para optar al grado de Magister en Gerencia de Proyectos de Construcción titulado "*Gerencia Estratégica en los Parques Temáticos en el Municipio Maracaibo*", planteándose como objetivo general evaluar la gerencia estratégica en los parques temáticos, en el municipio Maracaibo. Dicha investigación se enmarca en el paradigma de la complejidad, es de tipo cualitativo explicativo y cuantitativo descriptivo; con diseño de campo y transversal. Se aplicó un cuestionario semiestructurado a los gerentes, subgerentes y directivos de las empresas Aguamania, Aquaventura Park y Tierra Mágica para analizar las estrategias gerenciales de estas organizaciones y su impacto en el entorno.

Con los resultados obtenidos concluyó que las empresas estudiadas no muestran que lleven a cabo una gerencia estratégica. La falta de calidad estratégica en la gerencia se aprecia en una débil definición de su política de

planificación organizacional; insuficiente capacidad de análisis estratégico externo al carecer de instrumentos de análisis para la identificación de oportunidades y amenazas en el entorno; desconocimiento de factores del macro ambiente que rodea la industria; insuficiente capacidad de análisis estratégico interno; desaprovechamiento de las estrategias comunicacionales como factor clave para dar a conocer las política gerenciales; deficiente evaluación y selección de estrategias.

En cuanto a los impactos socio-ambientales, económicos y culturales; dichos parques produjeron más impactos positivos que negativos; destacan el aumento de la capacitación de la mano de obra y el incremento de las actividades de comercio y servicio, además del nivel de ingresos económicos. Estos resultados permitieron formular lineamientos para adoptar la gerencia estratégica en los parques temáticos, tomando en cuenta las características del entorno y el grado de madurez de la empresa; tales como un análisis estratégico externo e interno; evaluar y seleccionar estrategias óptimas para llevar a cabo la política; formularlas, implantarlas, comunicarlas, desplegarlas; y por último evaluarlas a través de mecanismos que detecten posibles desviaciones.

Otro estudio, es el de Flores y Hernández (2012) titulado “*Creación de un Parque Temático basado en la historia de la ciudad de Caracas, en la época 50-60, ubicado en el Municipio El Hatillo, Caracas-Venezuela*”. La investigación es considerada de tipo descriptiva y el diseño documental y de campo, presentar una propuesta de creación de un parque temático ubicado en el Municipio El Hatillo. A su vez el estudio se llevó a cabo, bajo la modalidad de proyecto factible. La metodología se sustentó en el estudio de campo utilizando como base la documentación mediante revisión bibliográfica, que permitió obtener la información necesaria para la elaboración de la propuesta.

Así mismo, aplicó la técnica de la encuesta con tres tipos de muestras (vecinos, visitantes y autoridades). Entre las principales conclusiones se destaca la importancia que tiene crear un nuevo atractivo turístico en la ciudad

capital y lo que representará para la comunidad local hatillana, preservando y conservando los valores tan característicos del pasado caraqueño.

Entre las recomendaciones más significativas se destaca realizar un estudio de factibilidad (estudio de mercado, técnico y económico), a fin de garantizar el éxito del proyecto; trabajar en correspondencia con el Municipio y la Alcaldía para garantizar la aprobación y ejecución de la propuesta; realizar estudio de impacto ambiental, a fin de determinar de qué manera se puede ejecutar el proyecto causando el menor daño posible al ambiente.

Finalmente, se encontró el trabajo de Delgado, Armas, Aubeterre, Hernández y Araque (2010), presentado en la Maestría en Desarrollo Rural y Economía Agrícola, de la Universidad central de Venezuela, titulada "*Sostenibilidad del Sistema de Producción de Aloe Vera en el Semiárido de Cauderales en el estado Lara, Venezuela*". Cuyo objetivo consistió en analizar la sostenibilidad del sistema de producción *aloe vera* (sábila) en la región semiárida de Cauderales del municipio Urdaneta del estado Lara, Venezuela. Utilizando la metodología de la investigación participativa y el enfoque agroecológico, basado en el Marco para la Evaluación de Sistemas de Manejo Incorporando Indicadores de Sostenibilidad (MESMIS), se realizó la caracterización del sistema y la medición de los 21 indicadores identificados por los productores, dentro de las dimensiones ambiental, social y económica.

En cuanto a los resultados obtenidos, permitieron determinar un índice de sostenibilidad de 2,8 de 5 puntos, con lo cual puede clasificarse al sistema como medianamente sostenible, influenciado mayormente por la dimensión económica, mientras que la ambiental y social presentaron más limitantes para la sostenibilidad. Los indicadores con valores de 4 estuvieron distribuidos entre los atributos equidad y autogestión. Estos datos permitieron concluir que los indicadores sujetos a un programa de mejoramiento del sistema son: rendimiento del acíbar, conservación de los recursos naturales, agrobiodiversidad sustentable, seguridad alimentaria y uso de registros de producción, así como nivel de empleo e innovación en la

comercialización, debido a que fueron calificados como potencialmente insostenibles.

Con lo cual recomendó, incorporar los indicadores de sostenibilidad (MESMIS), en la producción del *aloe vera* (sábila) en la región semiárida de Cauderales, hacia el aumento de la calidad de vida de los habitantes de dicho municipio y el aprovechamiento de los recursos sin la depreciación e impacto del ambiente.

Los estudios antes expuestos, guardan relación con el presente, en cuanto a los indicadores de sostenibilidad en diversos entornos de productividad y la gerencia en los parques temáticos, se hacen cada vez más necesarios tomarlos en cuenta y desarrollarlos en las diversas empresas a fin de contribuir a la sostenibilidad en las mismas. Dichas investigaciones, fueron seleccionadas mesurablemente ya que las mismas exponen indicadores que se concatenan directamente con el presente estudio y lo sustentan implícitamente.

www.bdigital.ula.ve

Reseña histórica del desarrollo sostenible

A partir de la segunda mitad del siglo XIX (1850-1920) se inicia un proceso de discusión sobre el desarrollo industrial, en este momento de la historia se comienza a expresar el descontento por la explotación de los obreros en las fábricas. En consecuencia para dar solución a la situación, Fauchere (2006) comenta, que se incorporaron en Europa ciertas mejoras en las condiciones laborales de sus fábricas y la prohibición del trabajo infantil.

A pesar de las mejoras conseguidas en ese momento, el término desarrollo continuó considerándose como un adjetivo para identificar únicamente el crecimiento económico. Es a partir de la década de los 50 cuando comienza la aparición de corrientes que criticaban la perspectiva netamente económica del concepto de desarrollo económico, Bowen (1953) citado por Ramiro y Pulido (2009), propone la primera definición de la

responsabilidad social corporativa, la cual se refería a “las obligaciones de los empresarios en la persecución de aquellas políticas, en la toma de aquellas decisiones o en el seguimiento de aquellas líneas de acción, que son deseables en términos de objetivos y valores de la sociedad”.

Posteriormente, en la década de 1970, bajo la crisis del petróleo y sus consecuencias ambientales, Bravo y Marín (2008) mencionan que:

Los movimientos ecologistas mundiales exigían la inmediata redefinición del concepto mismo de desarrollo. Como respuesta, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) propusieron el concepto de ecodesarrollo, dirigido a poner límites al desarrollo industrial desenfrenado. (p.231).

Sin embargo, la propuesta del ecodesarrollo no tuvo el impacto esperado por eso en 1972 aparece con la Declaración de Estocolmo, principio 2, el término de desarrollo sustentable, que se entendía como “el proceso por el cual se preservan los recursos naturales en beneficio de las generaciones presentes y futuras”. Pero le dio prioridad a las generaciones presentes, convirtiendo la satisfacción de las necesidades en un consumo desmesurado e irresponsable. A partir de entonces, Machicado (2009) expresa que “surge la necesidad de garantizar que las generaciones futuras también se beneficien de los recursos, es decir, que la sustentabilidad debía durar en el tiempo, que debía hacerse sostenible”. (p. 17)

Ante esta nueva necesidad, Ayuso (2003) comenta que:

La primera ministra de Noruega Gro Harlem Brundtland, en el informe denominado Nuestro futuro común de 1987, de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, de las Naciones Unidas, propone la definición de desarrollo sostenible, que significaba originalmente: el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Luego este concepto de desarrollo sostenible fue nutrido por la teoría de los *stakeholders* de Freeman (1984) y el concepto de empresas con un triple objetivo, introducido por Elkington (1997), para dar origen al concepto de

responsabilidad social empresarial (RSE). Casado (2006) enuncia lo siguiente:

El concepto de la RSE actual, ha pasado por varias etapas evolutivas: la primera (1960-1980), cuando se empieza a exigir una reducción del impacto medioambiental y una limitación de la demanda de recursos naturales.

La segunda (1980-1990), donde se reconoce que es necesario crear nuevos sistemas de producción, nuevas tecnologías y nuevos productos para garantizar el desarrollo sostenible. Se pone en evidencia que el sector empresarial ha de ser la principal fuerza motriz de este cambio. Y la tercera (1990-2000), cuando se identifica la necesidad de que para alcanzar el desarrollo sostenible se requiere un cambio profundo en la gobernanza de las empresas. (p.46)

De manera que la Responsabilidad Social Empresarial como concepto, ha evolucionado al igual que las estrategias organizacionales, actualmente en concordancia con Guédez (2010), la responsabilidad social empresarial se presenta como una herramienta propicia para alcanzar el desarrollo sostenible. Es decir que la sostenibilidad hoy día es un eslabón de una cadena de sucesos, conceptos y prácticas que se han diseñado para encaminar las organizaciones hacia el bienestar de todos los involucrados. Es probable entonces, que dentro de varios años las necesidades sean otras y en consecuencia, sea necesario introducir nuevos conceptos y prácticas que mejoren la aplicación y faciliten el logro de resultados de la sostenibilidad.

Desarrollo Sostenible y Sostenibilidad

El concepto de desarrollo sostenible está compuesto por dos palabras, la primera, desarrollo que según el Diccionario de la Real Academia Española (2001), se refiere la acción y efecto de desarrollar, lo cual lleva a revisar el significado del término desarrollar, según el mismo diccionario es acrecentar, dar incremento a algo de orden físico, intelectual o moral y dicho de una

comunidad humana, aplica como: progresar, crecer económica, social, cultural o políticamente.

La segunda, sostenible que es un proceso que puede mantenerse por sí mismo. De esta forma, se puede interpretar que el desarrollo sostenible significa, la evolución progresiva de la comunidad humana hacia mejores niveles de vida que puede mantenerse por sí mismo.

Sin embargo, el primer concepto de desarrollo sostenible, lo plantearon en 1987 en el informe denominado Nuestro futuro común, de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, de las Naciones Unidas, tal como explica Ayuso (2005), este informe redactado por la primera ministra de Noruega Gro Harlem Brundtland, propone que el desarrollo sostenible o sustentable es "...el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades".

En cuanto a este primer concepto propuesto en el Informe Brundtland (1984) en inglés *sustainable development*, ha generado debate ante la diferencia entre sustentable y sostenible, por lo que es preciso aclarar que algunos autores los consideran sinónimos y otros consiguen diferencias entre ellos. Tal es el caso de la diferencia planteada por Machicado (2009), quien expone que "el desarrollo sustentable, surgió en 1972 y evolucionó hacia el desarrollo sostenible en 1987".

Desde otra óptica Saénz (2009), expresa que "el objeto de lo sostenible sería mantener un desarrollo continuo, mientras que el de lo sustentable sería mantener un desarrollo perdurable". (p.26). En cambio, para Pachano (2012), "lo sostenible es todo aquello dependiente de energía externa para dar marcha a un sistema en su funcionamiento. Mientras lo sustentable tiene la capacidad autónoma de sustentarse por sí solo sin necesidad de esperar los recursos externos". (p.117).

En este mismo orden, de ideas la Red Peruana Ciclo de Vida (2010), concluye que lo sostenible se refiere al aspecto endoestructural del sistema de

que se trate, lo que ha de permanecer firmemente establecido, asentado, fijo, inalterable, inamovible. Y sustentable será lo supra o superestructural de ese mismo sistema, lo cual requiere que se lo esté alimentando, proporcionándole los medios de sobrevivencia y de persistencia, a fin de que pueda extender su acción, no sólo en su ámbito (espacio) sino también en el tiempo.

Aun cuando existe un debate abierto ante la diferencia entre sustentable y sostenible, en este caso en particular, la investigadora considera que son dos partes de un mismo todo, y lo importante es el todo en sí, es decir, lo que es sustentable y sostenible a la vez, pero actualmente no hay término definido que incluya los dos aspectos.

Así que, para analizar las acciones limitaciones y resultados de sostenibilidad en los Parques Temáticos, se trabajará con la perspectiva de Montalvo (2009), quien afirma que “la sostenibilidad es algo global o integrado por definición y fragmentar este concepto en componentes es desvirtuar su esencia sustantiva”. (p.65). Por esto en la presente investigación ambos términos serán tomados como sinónimos, aun cuando se considera pertinente utilizar el término sostenibilidad y sostenible. Entendiendo que la sostenibilidad, tal como lo describen Komiyama y Takeuchi (2006), “es la cualidad de lo sostenible”.

Como complemento, Leonard (2010) expresa que “la sostenibilidad abarca conceptos fundamentales como la equidad y la justicia a lo largo del tiempo, además requiere una mirada panorámica que haga énfasis en las relaciones no en las piezas aisladas”. De forma más explícita, Millán (2009) manifiesta que el desarrollo sostenible:

Trata de preservar la capacidad de la tierra para sustentar la vida en todas sus formas, teniendo como base los principios de democracia, igualdad de género, solidaridad, estado de derecho y respeto de los derechos fundamentales, así como la libertad y la igualdad de oportunidades para todos. Su objetivo último es la mejora continua de la calidad de vida y el bienestar de los actuales habitantes del planeta y de las futuras generaciones. Con ese fin, promueve una economía dinámica con un alto nivel de empleo y educación, de protección de la salud, cohesión social y territorial y

protección del medio ambiente en un mundo seguro y en paz, respetando la diversidad cultural (p.113).

De modo que la sostenibilidad enfatiza en la necesidad de que existan condiciones económicas, ecológicas, sociales y políticas que determinen su funcionamiento de forma armónica a lo largo del tiempo y del espacio. Concepto que se encuentra ligado a la acción del hombre en relación a su entorno, se refiere al equilibrio que existe en una especie basándose en su entorno y todos los factores o recursos que tiene para hacer posible el funcionamiento de todas sus partes, sin necesidad de dañar o sacrificar las capacidades de otro entorno.

Adicionalmente la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2007), explica que el desarrollo sostenible requiere la integración de los tres pilares del desarrollo:

El crecimiento económico, el progreso social y los aspectos medioambientales. Donde la dimensión ambiental consiste en un crecimiento basado en la biodiversidad y el uso responsable de los recursos naturales utilizados directamente en la producción, como los árboles, el agua y la tierra. La dimensión social consiste ante todo en el compromiso de promover la integración social fomentando sociedades estables, seguras y justas, y que estén basadas en la promoción y protección de todos los derechos humanos, así como en la no discriminación, la tolerancia, el respeto de la diversidad, la igualdad de oportunidad, la seguridad y la participación de todas las personas, incluidos los grupos y las personas desfavorecidos y vulnerables (p.7).

Concretando, estos pilares resaltan la importancia de continuar produciendo riquezas para satisfacer las necesidades de la población mundial, velar por la reducción de las desigualdades entre los pueblos del mundo y no degradar el ambiente que heredarán las generaciones futuras, asegurando así el equilibrio del planeta en el presente y el futuro.

En el mismo orden de ideas, Guédez (citado por Paredes, 2012), señala que la sostenibilidad tiene tres alcances: El primero la *armonía intersectorial*, que implica una visión simultánea y conjugada del crecimiento

económico, la equidad social y la preservación ambiental. El segundo, la *solidaridad intergeneracional*, que significa tomar decisiones que no comprometan la seguridad de las generaciones futuras. Y el tercero, la *prolongación temporal*, es decir, garantizar el mantenimiento de una iniciativa más allá de cualquier contingencia o coyuntura.

La revisión de los diferentes conceptos planteados anteriormente, permite a la presente investigación definir la sostenibilidad como la integración y equilibrio entre el crecimiento económico, la equidad social y la preservación ambiental para que un proceso pueda auto mantenerse a lo largo del tiempo.

La armonía intersectorial, que implica equilibrio y visión sistémica de las tres grandes dimensiones que lo componen: la economía, la sociedad y el medio ambiente, tal como se muestra en el gráfico 1 a continuación:



Gráfico 1. Las tres dimensiones de la sostenibilidad. Tomado de Empresa 3.0: Factor humano y sostenibilidad claves para salir reforzados de la crisis, por Hortelano (2013).

Empresa Sostenible

Existe una tendencia donde se conciben a las empresas como relaciones insumo-producto, de carácter lineal y con el objeto exclusivamente de maximizar el valor económico a corto plazo. Con las tendencias marcadas por el desarrollo sostenible, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2007), presenta una perspectiva más holística, integrada y a largo plazo, basado en los principios sostenibilidad, que define a “las empresas sostenibles, como

entidades económicas que buscan el beneficio para la sociedad y las diferentes partes interesadas, a través de la creación de empleo productivo y de trabajo decente”.

En cuanto a esto, una empresa será sostenible cuando crea valor económico, ambiental 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. Ratificando lo precedente, Alfaya y Blasco (2009) definen una empresa sostenible como “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, tanto en su entorno inmediato como en el planeta en general”. (p.58).

Cabe destacar, que el concepto de empresa sostenible surge, para distinguir a las organizaciones que se han adaptado a las nuevas exigencias globales marcadas por el desarrollo sostenible, las cuales se pueden distinguir por la transformación de la forma de gerenciar y la inclusión de elementos que antes no se consideraban imprescindibles para la permanencia de la empresa en el mercado.

Así pues, las características que diferencia a las organizaciones sostenibles con respecto a las demás, provienen de la perspectiva de las personas a cargo de la dirección, al respecto Bent (2008) expresa que “la junta directiva, de una empresa sostenible da mayor importancia a la creación de valores a largo plazo, propicia relaciones de colaboración y sinergia con los grupos de interés más importantes, a través de un liderazgo basado en los valores”. (p.58). Se entiende entonces que para estas empresas el valor implica el bienestar integral de todos los grupos de interés y no solo las ganancias económicas.

Para lo cual, esta junta directiva crea una cultura organizacional amparándose en la conciencia acerca del impacto que tiene la organización sobre la sociedad y el ambiente, por cuanto fomenta actitud abierta,

creatividad y buena convivencia, alimenta habilidades intelectuales y emocionales de los empleados, en la búsqueda de sensación de bienestar y pertenencia y bajo nivel de desgaste.

Además diseña procesos que se ejecutan a través de redes de colaboradores en la cadena de valor, enfocados a proporcionar un valor duradero al cliente a la vez que mantiene los de la empresa; así como la tecnología y la infraestructura que utilizada se distingue por ser diseñados para la eficiencia energética y buen ambiente laboral.

Para puntualizar, las características que diferencian a las empresas sostenibles, Alfaya y Blasco (2005) hacen una comparación entre la empresa sostenible, la empresa convencional y la empresa socialmente responsable, tal como se muestra a continuación:

Cuadro 1. Cuadro comparativo entre empresa convencional, responsable y sostenible.

Empresa convencional	Empresa socialmente responsable	Empresa sostenible
Maximizar el beneficio para sus accionistas	Maximizar el beneficio para los accionistas, revertiendo una parte a la sociedad con el fin de compensar los resultados negativos que produce	Maximizar la creación de riqueza para la sociedad en la que opera, creando productos y servicios.
Cumplir las reglas de juego	Evita los efectos perniciosos que puedan tener los productos y servicios que pone en el mercado	Aprovecha las oportunidades que la mejora de la calidad de vida ofrece para los negocios.
Atender las demandas de información	Mostrar su compromiso social	Favorecer la participación de la sociedad en la compañía para buscar conjuntamente soluciones
Necesidad de nuevas leyes que se deben hacer cumplir para todos.	Las nuevas responsabilidades me favorecen. Necesitamos pocas reglas	Las nuevas responsabilidades me diferencian. Cuanto menos reglas mejor.
Reactiva	Proactiva	Líder

Nota: Alfaya y Blasco. (2005, p.58).

Las características enunciadas hasta ahora, son posibles a través del desempeño de cada uno de los involucrados en el sistema organizacional, ya que no hay empresa si no hay personas. La suma de las acciones de cada individuo contribuye o no con los rasgos de sostenibilidad de una empresa. Tal como lo expone, Epstein (2009), “las estrategias de sostenibilidad típicamente son de arriba hacia abajo, y que las más efectivas son cuando la alta administración está claramente comprometida con la estrategia” (p.23).

Bajo esta perspectiva aplicar estrategias de sostenibilidad depende de la capacidad de la gerencia para incorporar los principios de sostenibilidad como guía de las acciones en todos los miembros de la organización.

Esta estrategia es planteada por Epstein sin referirse a ningún tipo de empresa en particular, lo cual se reafirma con la información del cuadro 2, donde se presentan seis empresas de diferentes países y diversos sectores económicos que demuestran la posibilidad de ser sostenible en cualquier país y sin importar el sector productivo al que pertenezca.

Estas empresas presentaron sus informes del año 2012 guiándose totalmente o parcialmente con los parámetros establecidos por Global Reporting Initiative (GRI), producto a la versatilidad demostrada por GRI en la presente investigación se utilizará esta misma metodología como pauta para la elaboración de los instrumentos para la recolección de datos.

Cuadro 2. Resumen de las empresas ejemplo de organización sostenible

Nombre de la Empresa	Título del informe Presentado	Metodología del informe	País donde se presenta el informe	Sector económico	Perfil de la organización
Empresas Polar	Compromiso social y Desarrollo Sustentable 2012	Norma ISO 26000: y Global Reporting Initiative (GRI)	Venezuela	Alimentos y Bebidas	Empresas Polar es una corporación venezolana creada en el año 1941, cuyas actividades productivas están centradas en el sector de alimentos y bebidas. Está constituida por tres empresas medulares: Cervecería Polar (CP), Alimentos Polar Comercial (APC) y Pepsi-Cola Venezuela (PCV).
PortAventura	Informe anual de responsabilidad corporativa 2012	G3.1 del Global Reporting Initiative	España	Ocio y Diversión, familiar y de negocios.	Se inauguró en 1995, en España. Está integrado por: PortAventura Park parque con 6 áreas temáticas, Costa Caribe Aquatic Park, que recrea el Caribe y sus paraísos tropicales, Hoteles 4 estrellas y PortAventura Convention Centre.
Telefonica	Informe de sostenibilidad corporativa 2012: El futuro es compromiso	Global Reporting Initiative (GRI) y AA1000 (APS)	España	Comunicación, información y entretenimiento	Telefónica es uno de los operadores integrados de telecomunicaciones líder en el mundo en la provisión de soluciones de comunicación, información y entretenimiento, con presencia operativa en Europa y Latinoamérica. La Compañía está presente en 24 países. Es una empresa constituida en España en 1924.
Femsa	Informe de sostenibilidad 2012: Transformando positivamente nuestras comunidades	Global Reporting Initiative (GRI)	México	Bebidas (Embotelladora)	Fundada en 1890, FEMSA es una empresa líder en América Latina, el embotellador independiente de productos Coca-Cola más grande del mundo con operaciones en Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Filipinas, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá y Venezuela.
Ecopetrol	Reporte integrado de gestión sostenible 2012	G3.1 de Global Reporting Initiative (GRI).	Colombia	Petróleo y Gas	Con 61 años de historia, Ecopetrol es la empresa más grande de Colombia, participa en todos los eslabones de la cadena de hidrocarburos: exploración, producción, comercialización y transformación en combustibles y productos de mayor valor agregado como petroquímicos.
Grupo Sura	2012 Reporte anual	Pacto Global de Naciones Unidas/ Indicadores GRI/ (ISAE) 3000	Colombia	Servicios Financieros	A través de sus inversiones estratégicas, hoy es la organización líder en pensiones en la región y una de las más relevantes en banca, seguros e inversiones. Cuenta además con inversiones de portafolio, principalmente en los sectores de alimentos procesados, cementos y energía.

Nota: Elaboración propia con datos tomados de Empresas Polar (2012), Portaventura (2012), Telefónica, S.A. (2012), Coca-Cola FEMSA (2012), Grupo Sura (2012) y Ecopetrol S.A. (2012).

Principios de Sostenibilidad

El término principio según el Diccionario de la Real Academia Española (2001) se asocia con el primer instante de algo, base, origen o razón fundamental sobre la que se desarrolla cualquier materia, causa u origen de algo. Adicionalmente, Vásquez (2008) citando a Covey (1990) indica que “son leyes naturales y normas que tienen validez universal, que actúan con independencia de que se tenga conocimiento consciente y que se acaten o no”. (p. 12).

Existen principios que guían áreas como la física, matemática, contabilidad, estos determinan los resultados exitosos de la aplicación del conocimiento de cada materia. Por esta razón comprender, internalizar y difundir los principios constituyen la causa de toda familia e institución que haya perdurado y prosperado.

Los principios de sostenibilidad se derivan de los principios de gestión ambiental y derechos humanos. Se adaptan a cualquier tipo de actuación, sea individual u organizacional, pública o privada, con la finalidad de hacer uso del ambiente y sus recursos para obtener beneficios equilibrados en el área económica, ambiental y social.

La búsqueda del equilibrio económico, ambiental y social, fue inicialmente promovida por la Declaración Universal de Derechos Humanos, Declaración de Principios de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Derechos Fundamentales en el Trabajo, Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo y Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.

Dichas organizaciones han dado origen al Pacto Global, que fue puesto en marcha en julio del año 2000 por las Naciones Unidas, haciendo un llamado a las compañías para que de forma voluntaria adopten principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio

ambiente y la anticorrupción. Los principios propuestos por el Pacto Global (2000), son:

Derechos Humanos

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional;
2. No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.

Normas Laborales

3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva;
4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio;
5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil;
6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Ambiente

7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales;
8. Promover una mayor responsabilidad ambiental; y
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

Anticorrupción

10. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

Lo más importante de este Pacto Global es que se presenta como un instrumento de libre adhesión para las empresas, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil, para aplicar sus principios, que lo integran en sus estrategias y operaciones. De tal manera que la entidad que adhiere al Pacto Global asume voluntariamente el compromiso de ir implantando dichos principios en sus actividades cotidianas y rendir cuentas a la sociedad con publicidad y transparencia, de los progresos que realiza en ese proceso de implantación.

Por otro lado, específicamente en Venezuela la Ley de Zonas de Desarrollo Sustentable (2001), decreta que para cumplir con el desarrollo sustentable como principio fundamental, es necesario:

1. El aprovechamiento de los recursos naturales renovables debe hacerse sólo en igual o menor proporción a su tasa de recuperación natural.
2. Respetar la capacidad máxima y los ritmos de la naturaleza, para asimilar los efectos causados por el ser humano.
3. Propender al empleo de los recursos naturales renovables

antes que los no renovables y utilizar estos últimos sólo en la medida que se incremente su disponibilidad, mediante un consumo racional o la mejora tecnológica de los primeros.

4. Establecer incentivos tales como exenciones o reducción de derecho de importación sobre bienes de capital, así como para el caso de las exoneraciones por la ejecución de proyectos en beneficio de la conservación del ambiente, la suscripción de convenios con entes municipales a los fines de liberar el proyecto de desarrollo regional de cargas y gravámenes fiscales, entre otros.

5. Crear incentivos sociales, los cuales están orientados al mejoramiento de la calidad de vida, atención al trabajador y a la familia, vivienda cómoda y digna, adjudicación de terrenos, mejoramiento de la infraestructura de servicios existentes, vías de penetración, asistencia técnica y crediticia, capacitación y adiestramiento, salud y seguridad social, educación, deportes y recreación.

6. Promover prerrogativas procedimentales que involucran la simplificación de los trámites y procedimientos administrativos para el otorgamiento de los permisos, autorizaciones, concesiones y licencias.

Los principios de sostenibilidad hoy en día también son incentivados y enseñados por instituciones educativas como la Universidad de Vigo en España. Montalvo (2009) profesor de ecología de dicha universidad quien propone los siguientes principios universales de sostenibilidad:

1. Equidad Social: Necesidad de mejorar la calidad de vida del conjunto de la población y de procurar la cohesión social (equidad intrageneracional), así como de preservar el capital natural y la calidad del medio ambiente para las generaciones venideras (equidad intergeneracional).

2. Participación y acceso a la información: Búsqueda de consenso en las decisiones sobre los proyectos, a través de la exposición pública y la valoración de las propuestas de los ciudadanos y los colectivos económicos, sociales y culturales, en particular del ámbito local.

3. Responsabilidad compartida: Cooperación y acción concertada de todos los actores implicados en el proceso de protección ambiental y en la consecución de un desarrollo más equilibrado. Las actuaciones y la planificación sostenible del territorio deben basarse en visiones participativas y globales, evitando cualquier solución sectorial o unilateral.

4. Integración ambiental: Implica incorporar la variable ambiental con un enfoque ecológico en todas y cada una de las diferentes políticas y actuaciones sectoriales: uso racional de los recursos naturales, minimizar la producción y peligrosidad de los

residuos, contribuir a la prevención y solución de problemas ambientales globales, conservar y restaurar los ecosistemas y espacios naturales degradados, entre otros.

5. Precaución o cautela: Preferencia por no actuar si no existe total certeza de no ocasionar impactos ambientales severos e irreversibles. Este principio puede presentar cierta ambigüedad en las interpretaciones, aunque siempre debe servir de guía para evaluar, con carácter previo, aquellas actuaciones de envergadura con efectos negativos potenciales sobre los ecosistemas, el territorio y la población.

6. Prevención: Estrategia de actuación que permite anticiparse a los conflictos derivados de una actuación con implicaciones ambientales o sociales. La prevención debe ser una medida prioritaria, con prevalencia respecto a las medidas compensatorias o de corrección de daños producidos por la implementación de un plan, programa, proyecto o cualquier actuación de gestión.

7. Restauración o corrección de daños: Obligación de corregir o atenuar los impactos ocasionados al medio ambiente y los recursos naturales. En muchos casos restaurar es necesario para recuperar y conservar el patrimonio natural degradado por causas antropogénicas, planificadas o accidentales, y acelerar la recuperación de los valores y funciones de los ecosistemas.

8. Conservación del medio rural: La protección del paisaje rural (sistemas de cultivo tradicionales, áreas de pastoreo, bosques y otros ecosistemas forestales) es clave para el mantenimiento de la diversidad local de especies y ecosistemas seminaturales. El valor ecológico y económico del medio rural y su identidad territorial deben ser factores considerados y cuidados al máximo en todo proceso de planificación y gestión, en especial si implica una expansión de las áreas urbanas sobre el espacio rural o la transformación intensa de éste.

9. Seguimiento y evaluación: Medir y controlar la consecución de objetivos y los efectos de un proyecto, programa o plan. Para aportar mayor grado de eficacia conviene incorporar medidas para realizar un seguimiento (a través de indicadores, por ejemplo) así como facilitar canales de participación pública y retroalimentación. Así se aportan mejoras durante y después del proceso planificador o la vida útil del proyecto.

En cuanto a estos principios, puede enfatizarse que dentro de la sostenibilidad deben estar en equilibrio los sectores económicos, ecológicos y sociales. En lo económico, se debe generar riqueza, fomentando un

intercambio equitativo de recursos entre los diferentes sectores sociales. Así como buscar un equilibrio entre producción y consumo, aprovechando los recursos y servicios de forma eficiente.

En lo social, los principios regulan el espacio que cada individuo conforma y el lugar que habita junto a otros, para lograr una convivencia armónica y de respeto a las distintas culturas y personas que forman parte del lugar donde vive. En lo ecológico, se debe hacer uso responsable y adecuado de los recursos, que permita satisfacer las necesidades actuales y las de futuras generaciones.

Desde otra perspectiva, Bolívar (2011), Profesora de la Facultad de Agronomía de la Universidad Central de Venezuela, expone los siguientes principios básicos de sostenibilidad:

Principio 1: el respeto y cuidado de la vida de la comunidad favorece el desarrollo sostenible. Es un principio ético. Significa que el desarrollo no debe estar a expensas de otros grupos externos que no tienen relación con la vida de la comunidad.

Principio 2: la calidad de vida humana se sustenta en el desarrollo armónico de las personas, los recursos naturales y el medio ambiente. Para lo que realmente debe servir el desarrollo es para mejorar la calidad de vida humana. El crecimiento económico es un componente importante del desarrollo, pero no puede ser una meta en sí mismo.

Principio 3: la conservación y protección de la biodiversidad y el medio ambiente favorecen el desarrollo sostenible. El desarrollo basado en la conservación debe incluir una acción deliberada para proteger la estructura, funciones y diversidad de los ecosistemas, así como el medio ambiente.

Principio 4: el manejo del ecosistema forestal debe hacerse dentro de los límites de su capacidad. Los límites varían de uno a otro ecosistema. Las políticas deben buscar un equilibrio entre el volumen de población y su modo de vida, y la capacidad del ecosistema. Se ha de desarrollar esa capacidad mediante una gestión cuidadosa para conseguir bienes y servicios de calidad de forma sostenible.

Principio 5: la cultura de la comunidad debe estar acorde con el desarrollo sostenible. La comunidad debe promover valores que apoyen la nueva ética y eliminar aquellos que son incompatibles con una forma de vida sostenible.

Principio 6: la autogestión y pertinencia comunitaria es fundamental para el desarrollo sostenible. Las comunidades

adecuadamente motivadas, comprometidas, responsabilizadas e informadas pueden y deben contribuir a las decisiones que les afectan y cumplen una función esencial en el logro del desarrollo sostenible.

En efecto, la economía humana debe enmarcar ciclos de materiales cerrados, sin contaminación y sin toxicidad, evitando los consumos excesivos, promover el uso de la energía solar, adaptados a los ciclos de la naturaleza local y el respeto entre las personas.

Adicionalmente, Garrido (2005), Profesor de la Universidad Complutense España, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, explica que un cambio de sociedad hacia la sostenibilidad implica, al menos, los siguientes principios:

1. Respetar los límites de regeneración y absorción de los ecosistemas naturales. En un planeta finito, el ritmo de crecimiento ilimitado de la población y del consumo de los recursos es inviable, más aún si el modelo de producción y consumo que se expande es el de los denominados países desarrollados.

2. Vivir de las fuentes de energía renovables: la solar y energías renovables endógenas que no contaminan. La reducción de las energías no renovables y sus consecuencias medioambientales y sociales son ya evidentes. Se necesita un sistema energético basado en energías renovables. Los depósitos de energías fósiles deberían considerarse como una red de seguridad mientras se realiza la transición.

3. Producir y consumir cerrando los ciclos de materiales: residuo cero de la materia prima. Todos los productos de la economía deberían ser nutrientes biológicos (biodegradabilidad y atoxicidad) del metabolismo biológico o nutrientes industriales de la producción industrial.

4. Reducir el transporte horizontal de materias primas a larga distancia. El desarrollo sostenible es fundamentalmente producción endógena y de proximidad. Esta proximidad ha de referirse también a la construcción de ciudades compactas, frente a las actuales conurbaciones dispersas en sus funciones.

5. Evitar los productos xenobióticos: impedir la introducción de productos artificiales y extraños a los sistemas naturales, por ejemplo los organismos modificados genéticamente.

6. Respetar y estimular la biodiversidad natural, también respetando las singularidades regionales, culturales, materiales y ecológicas. La enorme variedad de genes, organismos, y ecosistemas es una característica básica de la vida en el planeta y una garantía de seguridad para la humanidad.

7. Reducción de la desigualdad en el uso de los recursos a escala global y eliminación de las relaciones de dependencia entre el Norte y el Sur, que producen pobreza, desnutrición e imposibilidad de desarrollo humano, afectando a la mayoría de la población mundial actual.

8. Aumentar la ecoeficiencia: Se ha de promover la mejora de la eficiencia en la producción y el consumo final de los recursos. Es necesario priorizar la tecnología que aumente la productividad de los recursos, es decir, el volumen de valor extraído por unidad de recurso, en detrimento de la tecnología que incrementa la cantidad extraída de recursos como tal.

Por lo que se debe tener en cuenta, que una sociedad sostenible es aquella que al paso de las generaciones no agota su base de recursos al exceder la producción, ni produce más contaminantes de los que puede absorber la naturaleza. Se persigue redireccionar el uso de los recursos de forma equitativa, y despertar la preocupación por la preservación del ambiente para el futuro.

Desde un área de especialización diferente Epstein (2009), Profesor de Administración en la Universidad Rice de Houston, describe nueve principios que deben aplicarse a todos los procesos organizacionales para generar sostenibilidad desde adentro. Entre los cuales, se tienen:

1. **Ética:** comprende prácticas justas y honestas al tratar con todos los *stakeholders* de la compañía, con particular énfasis en los derechos humanos y la diversidad para asegurar que todos sean tratados de manera justa.

2. **Gobierno:** es el compromiso para administrar de manera consciente y efectiva los recursos, reconociendo la obligación de las juntas y de los administradores para centrarse en los intereses de todos los *stakeholders* de la compañía.

3. **Transparencia:** se refiere a la revelación de información oportuna sobre sus productos, servicios y actividades permitiendo por lo tanto que los *stakeholders* tomen decisiones informadas.

4. **Relaciones de negocios:** consiste en fomentar las relaciones con los *stakeholders* y así promover prácticas justas con respecto al precio, calidad, desempeño social, ético y ambiental.

5. **Retorno financiero:** Las estrategias de la compañía promueve el crecimiento y fomentan el valor de largo plazo para los accionistas. Reconocer que los resultados financieros son el producto natural de la creación de valor para clientes, empleados y otros

stakeholders, la compañía está comprometida a balancear los intereses de todos los *stakeholders*.

6. **Participación de la comunidad/desarrollo económico:** La compañía fomenta las relaciones de beneficio mutuo entre la corporación y la comunidad en la cual es sensible para la cultura, el contexto y las necesidades de la comunidad.

7. **Valor de los productos y servicios:** La compañía respeta las necesidades, deseos y derechos de sus clientes e intenta suministrarles los niveles más altos de los valores a través de productos y servicios.

8. **Prácticas de empleo:** La compañía se compromete en prácticas que promueven el desarrollo personal y profesional de los empleados, la diversidad y el empoderamiento. Consideran a los empleados como socios valiosos en el negocio, respetando su derecho a prácticas razonables de trabajos, salarios y beneficios competitivos y un entorno de trabajo seguro y amigable con la familia.

9. **Protección del ambiente:** La compañía intenta proteger y restaurar el ambiente. Minimizar el uso de la energía y los recursos naturales y disminuir los desechos y las emisiones. Maximizar la extracción de materiales y promover la producción con materiales reciclables, aumentar la durabilidad de los productos y minimizar los empaques.

Al revisar los principios propuestos por instituciones internacionales y profesores de diferentes especialidades, se puede distinguir los elementos que se mantienen constantes independientemente del área, por lo que se pueden catalogar como universales. Para resaltar este hecho se puede observar el cuadro 3, donde se resumen de todos los principios de la sostenibilidad antes expuestos.

Cuadro 3. Resumen de los principios de sostenibilidad

Pacto Global (2000)	Montalvo (2009) Ecología Universidad de Vigo, España	Bolívar (2011), Agronomía Universidad Central de Venezuela	Garrido (2005), Profesor Ciencias Políticas Universidad Complutense	Epstein (2009), Profesor de Administración en la Universidad Rice de Houston
<p>Derechos Humanos 1. Apoyar y respetar los derechos humanos proclamados a nivel internacional; 2. No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.</p> <p>Normas Laborales 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y los derechos a la negociación colectiva y ocupación 4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio; 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil; 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo</p> <p>Ambiente 7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales; 8. Promover una mayor responsabilidad ambiental. 9. Alentar las tecnologías inocuas para el medio ambiente.</p> <p>Anticorrupción 10. Actuar contra todas las formas de corrupción, la extorsión y el soborno.</p>	<p>1. Equidad Social: calidad de vida, cohesión social y medio ambiente para las generaciones venideras (equidad intergeneracional). 2. Participación y acceso a la información. 3. Responsabilidad compartida: Cooperación y acción concertada de todos los actores. 4. Integración ambiental: minimizar los residuos y conservar los espacios naturales. 5. Precaución o cautela: Buscar la certeza de no ocasionar impactos ambientales severos. 6. Prevención antes que compensatorias o de corrección. 7. Obligación de restauración de daños ocasionados al medio ambiente. 8. Conservación del medio para la diversidad local de especies y ecosistemas seminaturales. 9. Seguimiento y evaluación seguimiento a través de indicadores y facilitar la retroalimentación.</p>	<p>1. El respeto y cuidado de la vida de la comunidad. El desarrollo no debe estar a expensas de otros grupos. 2. La calidad de vida es el desarrollo armónico de las personas, los recursos naturales y el medio. 3. La conservación y protección de la biodiversidad y el medio ambiente. 4. El manejo del ecosistema forestal, buscando equilibrio entre el volumen de población, su modo de vida y la capacidad regeneración del ecosistema. 5. La comunidad debe promover valores que apoyen la nueva ética y eliminar aquellos que son incompatibles con una forma de vida sostenible. 6. La autogestión y pertinencia comunitaria. Compromiso y responsabilidad para contribuir a las decisiones sostenibles.</p>	<p>1. Respetar los límites de regeneración y absorción de los ecosistemas naturales. 2. Vivir de las fuentes de energía renovables que no contaminan. 3. Producir y consumir cerrando los ciclos de materiales: residuo cero de la materia prima. 4. Reducir el transporte. 5. Evitar los productos artificiales y extraños a los sistemas naturales, por ejemplo los organismos modificados genéticamente. 6. Respetar y estimular la biodiversidad natural, las singularidades regionales, culturales, materiales y ecológicas. 7. Reducción de la desigualdad en el uso de los recursos a escala global. 8. Aumentar la ecoeficiencia: el volumen de valor extraído por unidad de recurso, en detrimento de la cantidad extraída de recursos como tal.</p>	<p>1. Ética: prácticas justas y honestas al tratar con todos. 2. Gobierno: compromiso para administrar de manera consciente y efectiva los recursos. 3. Transparencia: Revelación de información oportuna sobre sus productos, servicios y actividades. 4. Relaciones de negocios: prácticas justas con respecto al precio, calidad, desempeño social, ético y ambiental. 5. Retorno financiero son el producto natural de la creación de valor para los stakeholders. 6. Participación de la comunidad/ desarrollo económico: relaciones de beneficio mutuo entre la corporación y la comunidad. 7. Valor de los productos y servicios 8. Prácticas de empleo: que promueven el desarrollo personal y profesional y el empoderamiento. 9. Protección del ambiente: Disminuir los desechos. Promover materiales reciclables, aumentar la durabilidad de los productos y minimizar los empaques.</p>

Nota. Elaboración propia con datos tomados de Pacto Global (2000), Montalvo (2009), Bolívar (2011), Garrido (2005) y Epstein (2009).

A partir del análisis de los principios de sostenibilidad se puede extraer condensadamente la importancia de generar beneficios para todos, mantener relaciones respetuosas, equitativas y responsables, entre los individuos y con el medio ambiente. En síntesis, para esta investigación los principios se resumen en: respeto, equidad y responsabilidad desde y para todos los involucrados, aplicados todos a las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, social y ambiental.

El principio del **respeto**, se refiere a la consideración de que algo o alguien tienen el mismo valor, la misma importancia que tiene cada individuo por sí mismo, que da sentido a la frase popular de tratar a los demás como te gustaría que te trataran. A partir de esto se desprenden infinidad de variables, como el respeto mutuo, respeto a la diversidad de ideas y opiniones, respeto por el ambiente, entre otros.

El principio de la **equidad**, igualdad, equilibrio, moderación en las cosas o imparcialidad para reconocer el derecho de cada uno. La equidad aplicada a la dimensión económica se puede llegar a prácticas justas, transparencia, beneficios mutuos. Orientada a la dimensión social, se convierte en igualdad de género y no discriminación.

El principio de la **responsabilidad**, es la capacidad existente en toda persona o empresa para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente. Confiere poder de decisión el cual no implica culpa, es decir, otorga el poder de influir en una situación y cambiar las acciones cuando las consecuencias no son de beneficio para los involucrados o *stakeholders*.

En su primera definición del concepto *stakeholders* de 1984, Freeman (citado por Fernández y Bajo, 2012) se refiere cualquier individuo o grupo de interés que, de alguna manera explícita o implícita; voluntaria o involuntaria intervenga en las operaciones de la empresa; y que si, por un lado, se ven condicionados, de manera más o menos directa, por la actividad de aquélla, pueden, a su vez, condicionarla. De forma resumida, sería cualquier grupo o

individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos empresariales.

En este sentido la Teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interés constituye una de las bases fundamentales de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad, por la habilidad implícita que posee de contener y fusionar el respeto, la equidad y la responsabilidad, en la interacción de todos los involucrados en las tres dimensiones, económica, social y ambiental.

En términos generales se perciben como involucrados o *stakeholders* a los accionistas, empleados, aliados, clientes, consumidores, comunidades locales, competidores, medios de comunicación, administración pública, ONG, proveedores, distribuidores, contratistas y acreedores. Las relaciones con los grupos de interés, debe evolucionar con el tiempo, afirma Epstein (2009), que en este proceso:

La primera etapa es el reconocimiento mutuo entre la empresa y los grupos de interés, segundo entender la filosofía de la compañía y las necesidades de los grupos de interés, tercero, desarrollar confianza entre ambas partes y cuarto, coordinar acciones para cubrir recíprocamente con las expectativas de los stakeholders. (p.15).

En tal medida, para entender las relaciones con los grupos de interés es fundamental identificarlos considerando todos aquellos actores que directa o indirectamente están involucrados o afectados por las operaciones de la empresa tanto dentro como fuera de la organización.

Al tomar en cuenta estos nuevos agentes, se genera nuevas relaciones y expectativas recíprocas de comportamiento. Si bien no siempre las demandas de todos los grupos podrán ser satisfechas, generar instancias de conversación permitirá que dichos grupos se sientan considerados y aportarán aprendizaje e intercambio de experiencias con las que podrá generar una relación integral. Finalmente, conocer los compromisos que se generan entre los grupos de interés y la organización, preparará a la empresa para desarrollar estrategias entre ambos y lograr una mejor ejecución de las acciones que son las que materializan la sostenibilidad.

Acciones de sostenibilidad

Las acciones son los actos que realiza una persona, con un fin determinado, en un ámbito específico y que afecta, incluye o comparte con otras personas, interviniendo y modificando del entorno que los rodea. Para definir las acciones de sostenibilidad solo debemos incorporar los principios de sostenibilidad, es decir, haciendo que el origen y el objetivo de dicha acción sea el respeto, la equidad y la responsabilidad desde y hacia todos los involucrados.

Algo similar propone Rainforest Alliance (2012) quien es una organización no gubernamental internacional que trabaja para conservar la biodiversidad y asegurar medios de vida sostenibles, en su Guía para una Gestión Empresarial Sostenible, se recomienda emprender acciones orientadas a las sostenibilidad, algunas de ellas son:

- Desarrollar políticas económicas, sociales y ambientales que sirvan de guía para armar una política y plan de sostenibilidad.
- Elaborar la misión y visión de la empresa donde se refleje el compromiso con la sostenibilidad.
- Promover un plan de ahorro de energía que incluya el monitoreo mensual del consumo, programas de capacitación del personal para un uso eficiente, y una campaña de sensibilización sobre la importancia del ahorro.
- Reducir la compra de productos que generen residuos, así como reciclar y reutilizar los desechos sólidos, para lo cual se deben instalar basureros rotulado.
- Restringir el consumo de recursos naturales como madera y combustibles.
- Impulsar un plan de ahorro de agua que incluya el monitoreo mensual del consumo.
- Gestionar un programa de apoyo a la comunidad local, que facilite preservar los atractivos naturales y los valores culturales.
- Capacitar al personal en buenas prácticas ambientales y socio-culturales, de forma que se pueda involucrar plenamente con el tema.
- Contar con un manual de compras que se enfoque al consumo de productos locales amigables con el ambiente.
- Diseñar un plan de mercadeo anual que priorice el uso de productos y servicios acordes a los principios de la sostenibilidad.

A partir de estas acciones se derivan otras en términos más concretos que se subdividen en acciones de mercadeo, contabilidad ambiental, derechos y deberes del personal, desarrollo de programas de capacitación, programas de seguridad para la empresa, aspectos sociales y aspectos culturales. Cada una de estas sub divisiones propone muchas otras acciones, pero su aplicabilidad o no dependerá de las características de cada empresa.

Por otra parte, Corral (2010) desde su perspectiva como especialista en psicología ambiental, explica como las siguientes conductas pro ecológicas y pro sociales estimulan un estilo de vida sostenible:

- Reducción en el consumo de productos
- Reuso de desechos
- Reciclaje
- Acciones de estética ambiental
- Compra de productos amigables para el ambiente
- Elaboración de composta
- Ahorro de agua
- Ahorro de energía eléctrica
- Disminución del uso de automóviles
- Ahorro de combustible
- Lectura de tópicos ambientales
- Persuasión pro ecológica
- Diseño y construcción pro ecológico
- Cuidado de ecosistemas
- Austeridad
- Eficiencia
- Simplicidad
- Altruismo
- Cooperación
- Equidad
- Visión de interdependencia
- Orientación al futuro
- Deliberación
- Aprecio por la diversidad

A continuación, Pérez (2012) afirma que las acciones individuales pueden contribuir considerablemente y de manera positiva en la sostenibilidad y no debe limitarse únicamente a las políticas, estrategias y estándares diseñados y establecidas en las empresas.

Reducir (no malgastar recursos)

- Controlar el consumo de agua en la higiene, riego y piscinas.
- Incorporar dispositivos de ahorro del agua en grifos y cisternas.
- Ducha rápida; cerrar grifos mientras nos cepillamos los dientes, afeitamos o enjabonamos.
- Proceder al riego por goteo, regar a primeras y últimas horas del día.
- Apagar las luces innecesarias (vencer inercias) y aprovechar al máximo la luz natural.
- Utilizar sensores de movimiento para que se encienda la luz sólo cuando es necesario
- Reducir el consumo de energía en calefacción, refrigeración y cocinado.
- Apagar los radiadores o acondicionadores innecesarios.
- Cocinar de manera eficiente: aprovechar el calor residual, no calentar más agua que la necesaria y no precalentar el horno si no es necesario.
- Reducir el consumo de energía en transporte, usar transporte público, la bicicleta y/o desplazarse a pie.
- Organizar desplazamientos de varias personas en un mismo vehículo.
- Evitar los ascensores siempre que sea posible.
- Cargar adecuadamente lavadoras, lavaplatos, etc.
- Apagar completamente la TV, el ordenador y otros electrodomésticos.
- Cuando no se utilizan; desconectar los cargadores de móviles y de otros aparatos electrónicos.
- Disminuir el consumo de pilas o utilizar las que sean recargables.
- Consumir productos de temporada y de agricultura ecológica.
- Reducir el uso de papel, evitar imprimir documentos que pueden leerse en la pantalla.
- Utilizar papel reciclado.
- Reducir (¡mejor evitar!) el uso de plásticos, latas, objetos con pilas, materiales con sustancias tóxicas, etc.
- Disminuir el consumo de plásticos, y en particular de PVC, en juguetes, calzado, pequeños electrodomésticos, productos de limpieza y demás (si es inevitable), elegir reciclables (PET, HDPE, etc.), reutilizándolos al máximo.
- Evitar aparatos y juguetes eléctricos con pilas.
- Rechazar el consumismo: practicar e impulsar un consumo responsable.
- No dejarse arrastrar por campañas comerciales: San Valentín, Reyes, entre otras.

- Programar las compras (ir a comprar con lista de necesidades)
- Reutilizar todo lo que se pueda

Reutilizar

- Imprimir, por ejemplo, sobre papel ya utilizado por una cara
- Reutilizar el agua: utilizar el agua del lavado de frutas y verduras y el de la cocción de huevos (enriquecida con calcio) para regar planta.
- En particular evitar bolsas y envoltorios de plástico, papel de aluminio y vasos de papel.
- Sustituirlos por reutilizables, reparándolos cuando sea necesario, mientras se pueda utilizar productos reciclados (papel, tóner...) y reciclables.
- Rehabilitar las viviendas, hacerlas más sostenibles (mejor aislamiento, etc.) evitando nuevas construcciones)

Reciclar

- Separar los residuos para su recogida selectiva (“compactándolos” para que ocupen menos)
- Llevar a “Puntos Limpios” lo que no puede ir a los depósitos ordinarios.
- Reciclar pilas, móviles, bombillas que contengan mercurio, ordenadores, aceite, productos tóxicos

En efecto para que una empresa sea sostenible, es indispensable que las personas que hacen vida en ella adopten acciones de sostenibilidad tal como se establece en la propuesta anterior. Adicional a los tres planteamientos anteriores se considera relevante las acciones planteadas en la guía elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI) (2011). Esta organización produce un marco para la preparación de informes de Sostenibilidad cuyo uso está muy extendido en todo el mundo.

Este documento establece los principios e indicadores que las organizaciones pueden utilizar para medir y dar a conocer su desempeño económico, ambiental y social, el cual permite inferir la siguiente lista de acciones:

Dimensión económica

- Distribuir el Valor económico a través de pagos de costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.
- Cubrir las obligaciones de la organización debidas a programas de

beneficios sociales.

- Analizar el rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
- Promover políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
- Incentivar la contratación local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.
- Desarrollar inversiones en infraestructuras principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.
- Analizar y prever de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.
- Ofrecer de productos y servicios con precios preferenciales para personas con bajos ingresos.
- Fortalecer los empleos indirectos, a través de los dependientes de los proveedores.
- Velar por el cumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.
- Verificar la satisfacción del cliente.
- Descartar los insumos nocivos a la salud y al ambiente.
- Someter a discusión los productos o servicios entre los grupos de interés.
- Asegurar los datos personales entregados por los clientes.

Dimensión ambiental

- Analizar los materiales utilizados, por peso o volumen.
- Medir el consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.
- Promover el ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.
- Proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.
- Reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.
- Analizar las fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.
- Medir el porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.
- Describir terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.
- Describir los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas

protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.

- Diseñar estrategias y acciones para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.
- Analizar las emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.
- Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Medir y reducir emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.
- Analizar los vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.
- Medir el peso total de residuos generados, según tipo y método de tratamiento.
- Generar iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.
- Medir el porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.
- Reducir los impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.

Dimensión social

- Analizar el desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.
- Medir el número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.
- Garantizar los beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.
- Conformar los comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.
- Analizar las tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y por sexo.
- Ejecutar programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves
- Analizar el promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.
- Fomentar programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en

- la gestión del final de sus carreras profesionales.
- Hacer evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.
- Incluir en contratos cláusulas en materia de derechos humanos.
- Analizar el porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales y medidas adoptadas en materia de derechos humanos.
- Formar a los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades.
- Evitar los incidentes de discriminación y tomar las medidas correctivas.
- Eliminar operaciones y proveedores que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, trabajo peligroso y trabajo forzado.
- Promover programas de desarrollo de la comunidad local basados en las necesidades de las comunidades locales
- Formar empleados en políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.

En virtud de la trayectoria del Global Reporting Initiative, de la atención equilibrada de cada una de las dimensiones de la sostenibilidad y a la versatilidad de la guía para ser adaptada a cualquier tipo de organización, en la presente investigación se tomaran como referencia para analizar las acciones de sostenibilidad en los parques temáticos.

Estas acciones son aplicadas de forma única en cada organización, en consecuencia las experiencias y resultados también son distintivos dependiendo de múltiples factores. Uno de los más determinantes es el talento humano, único como cada individuo, resulta un grupo de personas el cual produce prácticas y efectos exclusivos.

Limitaciones para aplicar la sostenibilidad

La limitación macro que se en los procesos fallidos de sostenibilidad es la aplicación de estrategias desarticuladas y parciales de sostenibilidad. Es decir, hacer la introducción de principios de sostenibilidad de forma fraccionada y sin alinear con la misión, visión, estrategias generales, estructura, sistema de administración y estilo de liderazgo.

El tamaño de la organización, las organizaciones grandes que operan en múltiples industrias y localizaciones geográficas, enfrentan entornos más desafiantes. En estos casos lo principal es lidiar con la diversidad cultural, el flujo de la comunicación en la distancia y los mecanismos de control y realimentación sobre los resultados esperados de las acciones sostenibles.

El incremento del tamaño de las organizaciones las hace susceptibles de solapar efectos contrarios a la sostenibilidad con la falsa creencia de no estar generando daños sociales o ambientales. Para ilustrar este caso, se puede hacer referencia al escándalo mundial que se produjo a partir de que algunas marcas productoras de ropa y zapatos deportivos.

El grado de compromiso de los órganos de gobierno o líderes de las empresas y su capacidad para integrar a todos los integrantes de la organización en los lineamientos de sostenibilidad, determinan el éxito o fracaso de la incorporación de estrategias.

El monitoreo de la cadena de valor, si la empresa no analiza constantemente su proceso productivo, se puede perder el tiempo y los recursos incorporando las actividades de sostenibilidad en procesos que no agregan valor y será muy sencillo que la aplicación de estrategias de sostenibilidad no se complete.

La razón por la que se crean los productos y servicios es el inicio sostenible o no de una empresa. En este punto si una de las dimensiones de la sostenibilidad se predomina entonces se corre el riesgo de perder el objetivo. Por ejemplo la creación de productos altamente rentables, pero nocivos para la salud.

Pretender que con la ejecución de algunas actividades se lograra la sostenibilidad, es una ilusión porque este es un proceso continuo que no se puede descuidar, por el contrario hay renovarlo constantemente a través de las auditorias y reingeniería de procesos.

Ejecución aislada y solitaria de las estrategias. Si bien la adopción de principios de sostenibilidad comienza en lo más íntimo de la organización, no

se puede quedar ahí, es necesario socializarlo con los demás involucrados como la comunidad, empresas aliadas y proveedores. Este proceso debe estar acompañado de un sistema de divulgación que invite a otros a sumarse a la actividad.

El monto de la inversión puede ser una de las limitantes más fuertes cuando las organizaciones no inician sus procesos de forma sostenible, ya que hacer cambios en los procesos o reparar daños, puede resultar muy costoso. Como por ejemplo inducción y capacitación del talento humano entorno a la sostenibilidad, compra de fuentes de energías renovables, plantas de tratamiento de aguas servidas, entre otros.

Incumplimiento de las leyes. En Venezuela existe un marco regulatorio que provee las bases para el desarrollo de actividades empresariales direccionadas a la sostenibilidad, así que infringir la legislación aumenta en gran proporción el riesgo de insostenibilidad.

Adicionalmente Epstein (2009) afirma que la sostenibilidad es particularmente difícil porque:

- La meta es lograr simultáneamente la excelencia en el desempeño social, ambiental y financiero. Lo cual se convierte en un gran reto mantener en equilibrio.
- No está claro como responderán los grupos de interés, a pesar de las buenas intenciones en las acciones de la organización, existe el riesgo de no ser percibido como beneficio por los interesados.
- Los costos de implementación de la sostenibilidad cambian constantemente, es difícil proyectar las erogaciones que serán necesarias en el proceso.
- Cambian las prioridades corporativas y sociales, a pesar de tener claro el objetivo, la ejecución puede sufrir retrasos ante imprevistos que posean mayor importancia para la empresa y los individuos.

Beneficios de la sostenibilidad

Los beneficios de la sostenibilidad se han mencionado implícitamente a lo largo de las bases teóricas, tales como restaurar y conservar el entorno físico o ambiental, proporcionar acceso a mejores niveles de vida a las comunidades cercanas a las organizaciones, cooperación social, entre otros.

Al respecto Epstein (2009), los resume de la siguiente manera:

- Reducción de costos de operación por el uso eficiente y consiente de los recursos naturales.
- Reducción de costos litigios con el personal por el respeto y la responsabilidad incondicional por los derechos humanos y la calidad de vida.
- Aumento de ingresos ordinarios por la mejora en la reputación ante los clientes.
- Satisfacción incrementada de los clientes, por productos saludables e inofensivos para el ambiente.
- Innovación de los productos para lograr adaptarse a las estrategias de sostenibilidad que cumpla con los requerimientos de los grupos de interés.
- Nuevas oportunidades de mercado ante alianzas con otros actores de la cadena de producción y comercialización.
- Reducción de riesgos por demandas, sanciones, multas e incumplimientos legales.
- Minimización de desechos.
- Satisfacción del talento humano.
- Aprendizaje y realimentación permanente a través de la interacción con todos los grupos de interés.

Al mismo tiempo que se gozan estos beneficios Corral (2010) asegura que eso no es todo y expone que existen otras repercusiones psicológicas, como

la posibilidad de restaurar procesos esenciales para la salud y el funcionamiento psicológico adecuado de los individuos. Lo expresa textualmente así:

Las personas contentas, plenas y satisfechas con la vida tienden a ser más altruistas, equitativas y pro ecológicas, es decir, manifiestan su felicidad con la práctica de estilos de vida sostenible. Aunque es difícil determinar en la relación felicidad-conducta sostenible, cuál de los dos componentes es la causa y cuál es el efecto, ejecutar actividades de sostenibilidad activa el círculo virtuoso. (p. 240)

Modelo de sostenibilidad corporativa

Las estrategias de sostenibilidad tienen diversas formas de abordarse, la selección de cualquiera de ellas dependerá de los recursos disponibles para la gerencia y las características de cada empresa. Al respecto Epstein (2009) explica que una estrategia de sostenibilidad efectiva requiere acciones coherentes, así mismo propone que dicha estrategia debe estar presente en las entradas al sistema, en el proceso y en las salidas, con la finalidad de extender la sostenibilidad a todas las fases del ciclo.

Este modelo de sostenibilidad corporativa resulta conveniente para analizar la sostenibilidad sin perder la perspectiva sistémica de la organización, a diferencia de la división en tres dimensiones ya que se encuentran fusionadas y coexisten de forma simultánea en todas las acciones diarias de una organización sostenible.

Entendiendo a la empresa como un sistema, el ciclo comienza con las entradas, que contempla todo lo que utiliza la empresa del contexto externo para iniciar sus operaciones, siendo esta la primera fase para implementar las acciones de sostenibilidad delimitadas por la estrategia. Es decir, materias primas, equipos, proveedores, personal, energía, datos, tecnologías, recursos financieros y muchos más. Los procesos se personalizan de acuerdo a cada tipo de empresa, sin embargo en términos generales, contempla la

organización y dirección de los recursos para obtener un resultado específico, en esta fase intervienen aspectos como el liderazgo, la estructura organizacional, las tecnologías, la capacitación del personal y otros.

Las salidas están representadas por el resultado entregado por la empresa, en esta categoría se consideran los productos o servicios, retorno de la inversión, satisfacción de los clientes, tratamiento de los desechos del proceso, etc. Este modelo básico permite diagramar a la organización y mostrar que la estrategia es fundamental para que las acciones de sostenibilidad estén presentes en cada fase del proceso, tal como se muestra a continuación en el gráfico 2, donde se representa a la estrategia en una gran flecha doble punta que cruza y conecta las subdivisiones de la empresa.



Gráfico 2. Modelo de sostenibilidad corporativa. Elaboración propia con datos tomados de Sostenibilidad Empresarial por Epstein (2009).

Experiencias y resultados de empresas sostenibles

Las experiencias de empresas sostenibles son muchas, cada una con sus propias características, difíciles de comparar entre ellas por la diversidad de matices. Pero todas con abundante en información para ofrecer a las demás organizaciones que transitan por el camino de la sostenibilidad. Por ejemplo Jay Rasulo (2013) Vicepresidente Ejecutivo Sénior y Director Financiero en The Walt Disney Company expresa:

Desde los inicios de Disney, creemos que nuestra preocupación por los niños y las familias debe extenderse más allá del entretenimiento y llegar hasta el mundo en el que viven. Nuestras acciones como empresa deben cumplir con el estándar que establecen las historias que contamos y los personajes que compartimos. Por esta razón, en Disney nos tomamos seriamente nuestra obligación de producir contenidos y productos responsables, mantener lugares de trabajo respetuosos, invertir en las comunidades y cuidar a nuestro planeta. (p.5)

Asimismo, Feder y Aldecoa (2012), Presidente Comité Ejecutivo y Director General de PortAventura manifiestan que:

PortAventura se construyó respetando el medio natural y con voluntad de ser un buen vecino para la comunidad. Hoy por hoy, seguimos siendo uno de los principales empleadores de la provincia de Tarragona y hemos tramado una fuerte red de relaciones con entidades sociales del entorno gracias a la Fundación PortAventura y a otras iniciativas que hacen que el bienestar que procuramos para nuestros clientes, se pueda extender a aquellas personas que más lo necesitan. (p.4)

Estos dos testimonios de líderes de empresas sostenibles, demuestran que desde el inicio independientemente del tiempo que llevan funcionando, esas organizaciones han incorporado los tres principios básicos de sostenibilidad, respeto, equidad y responsabilidad. A continuación se resumen las acciones de sostenibilidad realizadas por cinco parques temáticos.

1. Disney

La división de Parks and Resorts fue fundada en 1971 cuando el segundo parque temático de Disney, Magic Kingdom fue abierto en Florida. Walt Disney Company dirige, construye y coordina los parques temáticos de la compañía y los resorts vacacionales, así como una gran cantidad de sub-empresas dirigidas al ocio. Según lo expuesto en el reporte de desempeño 2013, la nueva identidad de ciudadanía corporativa es denominada "Inspírate - Compromiso Disney". Con esta mensaje pretenden capturar el espíritu de optimismo, que es un elemento esencial de las historias, donde esperan crear un futuro mejor en el que todavía queden las más grandes historias por contar. Las acciones de sostenibilidad están enmarcadas en las siguientes áreas:

- **Llevar una vida más saludable:** hacer que la vida saludable sea divertida y accesible.
- **Fortalecer las comunidades:** llevar esperanza, felicidad y tranquilidad a los niños y las familias.
- **Comportamiento ético:** entablar negocios con honestidad e integridad y cumplir la ley en todos los lugares donde trabajamos.
- **Contenido apropiado:** crear y comercializar productos y contenidos apropiados y de alta calidad.
- **Compromiso con el medio ambiente:** usar los recursos con prudencia y proteger el planeta al realizar nuestro trabajo y desarrollar nuestro negocio.
- **Participación cívica:** generar un cambio positivo y perdurable en las comunidades donde vivimos, trabajamos y jugamos.
- **Lugares de trabajo respetuosos:** fomentar sitios de trabajo seguros, que favorezcan la inclusión y el respeto en todos los lugares donde desarrollamos nuestras actividades comerciales.
- **Cadena de valor responsable:** respaldar, de manera ética, la fabricación de productos con la marca Disney mediante programas centrados en la seguridad, el trabajo y el medio ambiente

2. PortAventura

Se inauguró en 1995, entre los municipios de Salou y Vila-seca (Tarragona) siendo uno de los primeros parques temáticos de España. Los servicios que ofrece están integrados por: Port Aventura Park parque con 6 áreas temáticas, Costa Caribe Aquatic Park, que recrea el Caribe y sus paraísos tropicales, Hoteles 4 estrellas y PortAventura Convention Centre.

PortAventura crea su identidad alrededor de sus valores corporativos, que son la base de todas sus actuaciones, esto hace el desarrollo económico, una actitud social responsable y el respeto y protección del medio ambiente, más allá de lo exigido legalmente. Algunas de las acciones concretas ejecutadas en la dimensión económica fueron:

Priorizar la calidad del servicio, encuestar clientes para conocer expectativas y necesidades de los clientes, innovar para responder a las expectativas y necesidades de los clientes, activar canales de comunicación, que atienden, gestionan y coordinan la respuesta a las consultas, quejas y reclamaciones, promover la gestión responsable de todas las empresas de su cadena de suministro, dar prioridad a proveedores locales, auditar internamente el circuito de ingresos y la gestión administrativa, concienciar al cliente de que PortAventura para que se interese por el medio ambiente

Las actividades relacionadas con la dimensión fue invertir en el desarrollo los empleados, promover la igualdad y la diversidad, trabajar en pro de la seguridad y la salud de los empleados, promover la multiculturalidad, integrar personas con discapacidad y en riesgo de exclusión social, proveer de seguro de vida colectivo y sanitario a todos los empleados, flexibilidad de los permisos de maternidad y paternidad, flexibilidad horaria durante los periodos de lactancia, posibilidad de optar a un horario de trabajo flexible, reducciones de jornada por cuidado de un menor o familiar enfermo, formar sobre los procedimientos relacionados con los derechos humanos, usar un sistema de remuneración variable, según el cumplimiento de objetivos individuales y de grupo.

Algunas de las acciones del área ambiental fueron reducir el consumo de recursos naturales, formación del Comité Interno de la Energía, colocar taquillas para dejar las bolsas, inspeccionar anualmente el cumplimiento con los estándares de seguridad y mantenimiento, adquisición de 16 contenedores de segregación de residuos en la zona de visitantes de la nueva atracción: Shambhala, adquisición de 30 papeleras de reciclaje para todo el parque, incluir criterios medioambientales en determinadas compras: productos de limpieza, bolsas y papel tisú, vehículos eléctricos, eventos, aparatos informáticos y de ofimática, papel de oficina, adquisición de 1 vehículo eléctrico para el transporte de pequeñas mercancías, adquisición de 13 buggies eléctricos para que los utilicen en servicios técnicos, incorporación de 9 vehículos HIBRIDOS a la flota de la compañía, transformación de la locomotora Júpiter de Vapor a Diesel Hidráulica, instalación de riego automático en el parque

Como resultados de las acciones ejecutadas en el año 2012, Port Aventura reporta entre muchos de sus resultados los siguientes: Menor impacto medioambiental de su actividad, un Buen Gobierno Corporativo, importante reducción del absentismo y de las jornadas perdidas, reducción de costos a través del ahorro de energía, premios como mejor atracción de Europa 2012 y mejor parque de Europa 2012, comunicación fluida y bidireccional con los clientes, conciliación de la vida profesional y personal, fortalecer y mejorar la calidad de vida de la sociedad y generar valor y rentabilidad para los accionistas. Obtención de certificados medioambientales: Eco-management and Audit Scheme 1221/2009 (EMAS III). “Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental” otorgada por la Generalitat de Catalunya para hoteles, que equivale a la europea ECO-label. International Environmental Management System ISO14001:2004. Imagen ambiental corporativa para todo el destino turístico, 91,05 % de los proveedores para el 2012 eran españoles.

3. INBioparque

INBio es el Instituto Nacional de Biodiversidad de Costa Rica, una organización sin fines de lucro fundada en 1989 dedicada a la investigación científica y a promover la conservación de la rica diversidad biológica del país.

El parque ofrece senderos con diferentes muestras representativas de los bosques tropicales: el Bosque Lluvioso, Bosques Pre-Montano, Humedales y el Bosque Seco, donde se pueden observar los muchos residentes del parque como: ranas, mariposas, iguanas, perezosos, caimanes, pájaros, tortugas, serpientes, orquídeas, heliconias, bromelias y jardines de hierbas medicinales. Además ofrece servicio de restaurante, cafetería, amplio estacionamiento.

INBioparque cuenta con el Certificado para la Sostenibilidad Turística (CST), el cual es un programa del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), algunas de las acciones de sostenibilidad que se ejecutan dentro del parque son:

- **Manejo de desecho sólidos y líquidos:** Implementación de los principios de consumo sostenible en el proceso de manejo de desechos: reemplazo, reducción, reuso, reciclaje y reparación.
- **Ahorro de agua y energía:** Optimización del recurso hídrico, instalación de dispositivos de bajo consumo, educación de clientes y empleados para lograr una mayor conciencia ambiental.
- **Educación Ambiental:** Promover estrategias innovadoras de bioalfabetización para costarricenses y extranjeros como una herramienta de conservación de la biodiversidad y promover tecnología verde en el aprovechamiento de energía eólica y solar.
- **Manejo de flora y fauna:** Correcto manejo de flora y fauna mediante la aplicación de las directrices contenidas en el Plan de Manejo.
- **Participación de la comunidad de Santo Domingo:** Promoción social, cultural y recreativa a través de actividades de educación ambiental y creación de empleo local.

- **Promoción y comunicación de legislación nacional:** Informar a nuestros clientes externos, internos y proveedores sobre la legislación social costarricense.
- Eliminar cualquier forma de discriminación y acoso sexual
- Promover liderazgo, innovación y trabajo en equipo entre colaboradores.
- Promover la actualización profesional
- Capacitación sobre atención a personas con movilidad reducida.
- Garantizar puntualidad, seguridad, creatividad, innovación y responsabilidad ambiental en todos los servicios ofrecidos.
- Estímulo a proveedores a ingresar a programas de sostenibilidad.

4. **Sky Adventures**

Costa Rica Sky Adventures es una empresa familiar de capital de Costa Rica, un pionero y líder de mercado en el ecoturismo y turismo de aventura. Fue fundado en 1997, lo integran tres parques: Arenal Park, es una zona volcánica, Monteverde Parque situado en un bosque nuboso y Lagoona es el lugar para las actividades acuáticas actividades que se realizan dentro del espléndido lago Arenal, las principales atracciones son la tirolina, puentes colgantes, visitas guiada al volcán, bicicletas y kayak. Las acciones que utilizadas para incentivar la sostenibilidad son:

- **Reciclaje:** Mensual en nuestras comunidades, Monteverde y La Fortuna, nos animan a todos a reciclar.
- **Energía verde:** Uso de paneles solares en las estaciones de Sky Trek, y también tienen varias medidas de ahorro energético.
- **Repoblación forestal:** es la clave para vivir en un planeta más saludable, y actualmente estamos desarrollando una en Upala.
- **Educación ambiental:** Queremos que nuestras futuras generaciones para continuar con nuestros esfuerzos y ser coherentes en el bien que uno puede hacer.

- **Actividades culturales:** apoyamos a nuestras comunidades en las actividades culturales.
- **Días patrióticos:** Celebramos los acontecimientos históricos de Costa Rica y nos gusta compartir con nuestros visitantes en nuestros parques, como parte de nuestra identidad de ser de un país rico en cultura.
- **Feria de la salud:** Periódicamente hacemos ferias de salud y los controles de rutina con nuestro personal. También visitamos las escuelas rurales de nuestras comunidades y ayudar a ellos también. Vivir sano es una de las razones Costa Rica es uno de los países más felices del mundo.
- **Estímulo Deportes:** La actividad física es vital para tener una larga vida, por lo que animamos a nuestros dos visitantes y también a nosotros mismos aquí en Costa Rica Sky Adventures, con eventos de carreras a través del año y otras actividades deportivas se desarrollan especialmente en nuestros parques.

www.bdigital.ula.ve

5. Ekogunea

Es el primer parque temático de la Sostenibilidad, ubicado en Guipúzcoa, entre las localidades de Donostia y Hernani, País Vasco, se inauguró en el 2014 y ocupa una superficie de 25 hectáreas y está concebido a modo de gran parque temático dedicado a la sostenibilidad. Una de sus funciones es contagiar a los visitantes para demostrar que hay posibilidad de vivir de otro modo. El parque se divide en siete áreas temáticas:

- **Baratze parkea,** será el lugar para aprender a cultivar hortalizas ecológicas. Y para ello, Ekogunea habilitará 100 huertas públicas y las sorteará entre las personas que estén interesadas en la producción de frutas y verduras para el autoconsumo. Al igual que ha hecho en otros municipios del territorio, Ekogunea ofrecerá charlas informativas sobre la fruticultura, la horticultura y la floricultura para que los participantes puedan aplicar la teoría en las huertas de Kutxa Ekogunea.

- **Pozos de agua**, el espacio para el proceso de depuración del agua. En él, se aprende a recoger el agua de los caminos y tejados para su reutilización en el parque. Como precisan los responsables, el agua se almacenará en lagunas en las que se podrá observar la biodiversidad (anfibios e insectos), creando un espacio relajante en torno a la regata de Pittika Erreka.
- **Plataformas Energéticas** y abastece de energía térmica y eléctrica a todos los edificios y servicios del parque a través de energías renovables: eólica, fotovoltaica, solar térmica de concentración, biomasa y geointercambio. Además, los visitantes pueden interactuar con más de 20 tecnologías basadas en energías renovables (agua, viento, sol y aire), así como probar vehículos ecológicos como coches eléctricos e híbridos y bicicletas y motos eléctricas. Este punto, asimismo, albergará un edificio bioclimático en el que se darán a conocer los materiales bioenergéticos para la construcción.
- **Eko plaza**, es el "centro neurálgico" del parque, el lugar en el que se ubicarán el bar, el restaurante y la tienda en el que se degustarán y adquirirán alimentos ecológicos. Donde se localiza el albergue para visitantes y diversos mercados de productos hortícolas de temporada, aparte de charlas, cursos de formación y talleres relacionados con el medio ambiente.
- **El caserío ecológico Benta Txiki** se podrán ver gallinas, conejos, pottokas, patos, ocas, etc., y se darán a conocer los animales salvajes que vivirán alrededor del caserío.
- **Parque infantil**, donde los niños podrán jugar de forma autóctona, corriendo por la hierba, subiéndose a los árboles, comiendo frutos y jugando con lagartijas. Asimismo, habrá una exposición sobre prácticas lingüísticas ecológicas.

- **Ipupomamua**, (cuento, poema, dibujo y fantasma) es un lugar abierto en el que los pequeños tendrán la ocasión de sumergirse en el mundo de los cuentos.
- **El fuerte de Oriamendi**, mirador donde se puede observar una panorámica de la ciudad, así como visitar el fuerte carlista que se halla en el lugar.

En síntesis, estas empresas ejemplos de sostenibilidad demuestran la flexibilidad y diversidad de maneras para incorporar los principios de sostenibilidad a las actividades diarias de la empresa. La homogeneidad en las estrategias utilizadas para desarrollar sus proyectos, donde los principios de sostenibilidad son inculcados y difundidos a todos los miembros de las organizaciones hace que todos los procesos estén guiados claramente por los principios de sostenibilidad, que se ejecuten acciones sostenibles y finalmente se obtengan resultados de sostenibilidad.

Sostenibilidad y Turismo

El turismo integra el sector terciario de la economía, sin embargo, su capacidad de motorizar otras actividades, directa o indirectamente, le confiere una potencialidad especial y una importante contribución en el desarrollo económico para muchos países. Asimismo la actividad turística es uno de los muchos segmentos económicos que se han alineado mundialmente a los principios de sostenibilidad.

En consecuencia surge el turismo sostenible, definido por la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2014), como el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.

Todo el movimiento que produce el turismo sostenible impacta las múltiples actividades que se desprende de él. Por lo tanto servicios como alojamientos, paquetes turísticos, restaurantes, industrias culturales, espacios de recreación, comercios de artesanías, servicios personales, transportes y comunicaciones, deben asumir los lineamientos de sostenibilidad para lograr un verdadero turismo sostenible.

El conjunto de servicios conexos al turismo crean un valor agregado a la economía, en Venezuela según datos del Ministerio del Poder Popular para el Turismo (MINTUR, 2013) en el año 2012 la distribución fue: 1% agencias de viajes y similares, 6% alquiler de equipos para el transporte de pasajeros, 7% los hoteles y similares, 23% servicios culturales, recreativos y otros servicios de esparcimiento, 31% restaurantes y similares y 33% transporte de pasajero.

Entre estas subdivisiones es de especial interés para esta investigación el sector de servicios culturales, recreativos y esparcimiento porque incluye a los parques temáticos.

Parque Temático

Los parques temáticos remontan su origen a los jardines de recreo propiedad de miembros de la aristocracia y eclesiásticos que se mantuvieron privados hasta después de la Revolución Francesa, donde muchos de estos pasaron a convertirse en propiedad del estado y en consecuencia en jardines públicos, tal como explica González (2010). Además menciona que las ferias, museos, parques ornamentales, parques zoológicos y parques de atracción fueron la inspiración para los parques temáticos.

Actualmente los parques temáticos son según el Diccionario de la Real Academia Española (2001) un recinto recreativo o didáctico organizado en torno a un asunto o diversos aspectos de él.

Por su parte Alvarado (2008), añade que los parques temáticos son “lugares cerrados de gran extensión, que tienen como fin principal la diversión

de sus visitantes y el disfrute de un conjunto de atracciones organizadas en torno a una o varias ideas” (p.35).

Así mismo Ariza y Otros (2011), afirman que “un parque temático, es el lugar, donde se reúnen un conjunto de atracciones entorno a una línea argumental específica destinada a ofrecer entretenimiento, educación, ocio y cultura a sus visitantes. Los parques temáticos se pueden clasificar de acuerdo con los segmentos hacia los que se dirigen sus temáticas: aventura, acuáticos, históricos, científicos y de animación” (p.7).

De forma semejante lo describen Catalá y Osorio (2015), indicando que los parques temáticos son creaciones culturales que muestran cómo el ocio y el entretenimiento se han convertido en elementos fundamentales de desarrollo económico, social y territorial en las sociedades contemporáneas.

Según se aprecia en la actualidad los parques temáticos se han popularizado en el mundo, porque atraen a una gran población, ofrecen entretenimiento para toda la familia utilizando temas que antes fueron relegados al espacio de la escuela como la ciencia, las matemáticas, la historia, la geología, entre otras. Esta característica le otorga un gran valor educativo y cultural, que convierte las visitas en un objetivo de múltiples propósitos.

En concordancia con lo señalado por los autores los parques temáticos, se constituyen en espacios recreativos o didácticos organizado en torno a un conjunto de atracciones para el ocio, entretenimiento, educación y cultura, normalmente siguiendo un estilo o tema.

Características de los parques temáticos

Para Catalá y Osorio (2015) el factor clave es la tematización, ya que el tema es el argumento, el hilo conductor y la esencia del parque. Explican que tematizar significa, dotar de contenido un producto y establecer la necesidad simbólica de consumirlo. Un tema es, desde este punto de vista, el fundamento

de las formas y los contenidos de un parque y la parte más relevante de la experiencia de los visitantes.

Dentro de los parques temáticos Antón (2005), destaca que estos son espacios recreativos, en los cuales se observan las siguientes características:

- Tienen una identidad temática.
- Contienen una o más ambientes tematizados.
- Se organizan como espacios cerrados o de acceso controlado.
- Tienen gran capacidad de atracción entre la demanda familiar.
- Contiene suficientes atracciones, espectáculos y sistemas de movimiento para crear una visita de una duración media superior a 5 ó 7 horas.
- De propósito comercial se cuentan con tiendas y restaurant.
- Presentan elevados niveles de inversión por unidad de atracción o capacidad de espectáculo.
- Presentan elevados niveles de calidad de producto, servicio de mantenimiento y de limpieza.
- Llevan de manera centralizada los procesos productivos y de consumo.
- Incorporan tecnología tanto en los procesos productivos como de consumo.
- Generalmente, aunque hay excepciones tienen un sistema de precio de admisión único.

Por otro lado Sastre y Benito (1997), resaltan las siguientes características:

- Localización, cerca de las ciudades.
- Amplios espacios verdes.
- Ofrecer servicios para satisfacer las necesidades durante el día de visita (entretenimiento, tiendas, comida)
- Diversidad de atracciones, orientadas a las diferentes edades.
- Identidad temática.
- Altos niveles de calidad ambiental y de producto, ausencia de basuras, calidad de comida, atracciones en vivo para los que hacen cola, facilidades de orientación.

Las características previamente señaladas, permiten englobar que los parques temáticos son atractivos para toda la familia. Donde existen diversiones adaptadas a todos los grupos de edad, lo que hace de ellos elementos multiatractivos y les permite mantenerlos abiertos todo el año.

A su vez, dichos parques contienen uno o más entornos temáticos. También puede encontrarse en estos espacios, entretenimientos ambientales, músicos ambulantes, actores, disfraces y, en general, actuaciones y espectáculos que crean diversos ambientes.

La variedad en las atracciones y servicios complementarios implica fuertes volúmenes de inversión requeridos, que sólo grandes compañías internacionales o grandes consorcios puedan estar en disposición de abordar. Y generalmente mantienen una política de precio único, se paga una entrada y se tiene acceso a todas las atracciones.

La tendencia en la evolución, es que el parque temático se convierta en un producto turístico completo ofreciendo alojamiento, manutención, comercio y diversión en el interior del propio recinto. Por tanto, un tipo de oferta turística válida tanto para unas vacaciones más o menos largas como para satisfacer la demanda de ocio de cortos periodos de tiempo y fines de semana.

Clasificación de los Parques Temáticos

Tal como presenta la clasificación de los parques temáticos, Secall (2001), destaca que por el número de sus visitas se pueden clasificar los parques temáticos en cuatro niveles:

Primero, los megaparques que son motivos de atracción turística mundial y destinos turísticos en sí mismos, atraen más de treinta millones de turistas anuales. Segundo, los parques de dimensión continental que tienen vocación de destino turístico a dicha escala, normalmente se ubican en zonas de una altísima densidad de población y reciben entre los cinco y los diez millones de visitas anuales. Tercero, parques de dimensión internacional, y el volumen anual de visitantes está entre los dos millones y medio y los cinco millones de visitantes anuales. Y cuarto, los parques de dimensión nacional cuya demanda oscila entre el millón y los dos millones y medio de visitas anuales. En el cuadro 4 se resume la clasificación de Catalá y Osorio (2015) utilizando el tema o producto, el ámbito territorial y la finalidad, como referencial de agrupación.

Cuadro 4. Clasificación de los parques temáticos

Clasificación	Descripción
Tema o producto	Aventuras, Futuro, Internacional, Naturaleza, Fantasía, Historia y cultura, Cine.
Ámbito territorial	Destino: atrae un número elevado de visitantes y es la razón fundamental de la visita. Regional: atraen un número significativo de visitantes durante unas horas al día. Urbano: abastecen de los residentes en el entorno urbano inmediato Nichos: son de pequeña dimensión orientados hacia entornos urbanos.
Finalidad	Educativo: recintos de ocio y aprendizaje. Recreativo: atracciones mecánicas sin contenido educativo.

Nota. Elaboración propia con datos de Catalá y Osorio (2015)

Siguiendo la clasificación de Catalá y Osorio (2015), de acuerdo a la localización se mencionan a en el cuadro 5 algunos de los parques temáticos en Europa:

Cuadro 5. Parques temáticos en Europa

Nombre del Parque	Ubicación	Temática
Ekogunea	Guipúzcoa, País Vasco	Sostenibilidad
Chessington	Londres, Inglaterra	Parque zoológico y centro de Vida Marina.
Parque Tivoli	Copenhague, Dinamarca	Historia y jardines.
Legolandia	Alemania, Estados Unidos, Dinamarca y Reino Unido	Juego Lego (bloques de plástico)
Parque del Chocolate	Pekin, China	Inspirado en Charlie y la fábrica de chocolate
Gardenland	Italia	Montaña rusa tradicional y acuática.
Alton Tower	Inglaterra	Montaña rusa
Liseberg	Suecia	Montaña rusa, diseño en colores rosados y verdes
Port Aventura	España	Montañas rusas y parque acuático.
Efteling	Holanda	Cuentos de Hadas
Europa park	Alemania	Montaña rusa
Futuroscope	Francia	Tecnologías cinematográficas, audiovisuales y robóticas del futuro
La Ville	París Francia	Agua como elemento de ilusión
Isla Mágica	Sevilla	Historia de Sevilla del siglo XVI
Tierra Mitica	Alicante España	Egipto, Grecia, Roma, Iberia y Las Islas

Nota. Datos tomados Catalá y Osorio (2015), Ariza (2011) y Londoño (2009).

En el mismo orden de ideas, se presentan en el cuadro 6 los parques temáticos en América, tomándose en cuenta principalmente, esta categoría resalta principalmente el número de turistas o personas recibidas en sus áreas.

Cuadro 6. Parques temáticos en América

Nombre del Parque	Ubicación	Temática
Sky Adventure	Costa Rica	Eco Turismo
INBio	Costa Rica	Diversidad Biológica
Parque Xcaret	Cancún y Riviera Maya, México	Parque eco arqueológico, mariposario.
Magic Kingdom	Orlando, Florida Estados Unidos	Fantasía capaz de convertir de nuevo a un joven a cualquier persona
Epcot Center	Orlando, Florida Estados Unidos	Replica de diferentes países, tecnología y vida en el futuro.
Parque de Harry Potter	Florida, Estados Unidos	Fantasía y Magia
Universal Studios	Los Ángeles, California Estados Unidos	Estudio de cine y televisión
Six Flag México	México	Juegos extremos
Kidzania	México	Ciudad real a tamaño infantil
Parque Plaza Sésamo	Monterrey, México	Personajes de Plaza Sésamo
Fantisilandia	Chile	Mundo de ensueños y fantasías
El Salitre Mágico	Colombia	Juegos extremos
Parque de la Costa	Buenos Aires, Argentina	Atracciones mecánicas, shows y danzas.
Hopi Hari	Brasil	País ficticio
Playcenter	Brasil	Feria y Carrusel
Thermas dos Laranjais	Olimpia, Brasil	Playas artificiales, pista de surf, aguas termales y toboganes de agua.
River View Park	Cali, Colombia	Categoría Extrema
Comfama de Rionegro	Antioquia, Colombia	Mundo del Transporte
Parque Xetulul	Retalhuleu, Guatemala	Época colonial y seres mitológicos.
Parque Acuático Xocomil	Retalhuleu, Guatemala	Parque Acuático
Los Cabos Canyon Bridge	Baja California Sur, México	Deportes salvajes.
Wild Canyon's Kingdom	Baja California Sur, México	Zoológico
Parque Bicentenario	Querétaro, México	Reto extremo y Sendero Ecológico
Garrafón Premium	Quintana Roo, México	Parque Natural de Playa
Actix Park	Yucatán, México	Juegos para padres e hijos.
Mundo Cartoon	Uruguay	Fantasía

Nota. Datos tomados de América Latina de la Asociación Internacional de Parques de Diversiones y Atracciones IAAPA (2014).

Luego de este recorrido, por lo parques temáticos del mundo y Latinoamérica, en el cuadro 7 se destacarán los parques temáticos más relevantes en Venezuela, dejando los ubicados en el estado Mérida para tratarlos de modo diferencial, ya que son los pertinentes a la presente investigación.

Cuadro 7. Parques temáticos en Venezuela

Nombre del Parque	Ubicación	Temática
Mundo Binario	Valencia, Carabobo	Tecnología
Parque Dunas	Valencia, Carabobo	Desierto
Las Aguas de Moisés	Cariaco Sucre	Moisés, parque acuático.
Musipán el Reino	Isla de Margarita, Nueva Esparta	Ciudad ficticia Conde del Guacharo
Parque Agua Kariña	Barcelona Anzoátegui	Parque acuático, tribus Kariñas.
Parque el Agua	Isla de Margarita, Nueva Esparta	Parque Nacional Canaima

Nota. Datos tomados de González (2010)

Finalmente, cabe destacarse, que el estado Mérida, además de las extraordinarias bellezas naturales y su agradable clima ofrece a los visitantes singulares Parques Temáticos forjados desde la imaginación, resaltando que con el paso de los años estos Parques Temáticos se han consolidado hasta convertirse en iconos turísticos de Mérida y referencias a nivel nacional. Entre los que se destacan:

- **Los Aleros:** La temática es sobre las costumbres andinas de principios del siglo XX, entre sus atracciones se encuentra un paseo en autobús de la época, Banco El Águila, oficina de sellado de pasaportes, la Ruleta del Conejo, el Alerito de la Nana, la Búsqueda del Entierro de morocotas, el Zafarrancho, estación de servicios o bomba Los Aleros, trapiche de caña y molino de Trigo. Además tiene disponibilidad de alimentos en el restaurant la Zaranda, Carreta de mi nona (bebidas y bocados), Panadería El Horno Paramero (pan andino, mantecadas, paledonias, quesadillas hechos en horno de leña), Pulpería Los Pensamientos (dulces brillantados, café, infusiones y tortas). El pueblo museo Los Aleros es el primer parque temático de Venezuela, fundado el 28

de julio de 1984, está ubicado en Mérida Venezuela, Carretera Trasandina, Kilómetro 25. Vía El Páramo.

- **La Venezuela de Antier:** Representa 12 provincias en la época de la dictadura de Juan Vicente Gómez. Las regiones de Oriente, Los Llanos, Falcón, Miranda, Aragua, Trujillo, Zulia, Caracas, Lara, Amazonas, Táchira y Mérida, que rememora las costumbres, arquitectura, cocina, música, folclore vehículos, objetos, retratos, documentos, periódicos, trajes y personajes. En cada uno de los estados representados conseguirá servicios de alimentos, bocados y refrigerios. Este parque abrió al público el 31 de julio de 1991, está ubicado en Mérida Venezuela, carretera Panamericana vía Jají – La Azulita a 5 Km. desde el puente La Pedregosa.

- **Montaña de los sueños:** es un parque temático dedicado a las artes audiovisuales de Venezuela, consta de atracciones y locaciones en las cuales el visitante podrá participar en la realización de un noticiero, una telenovela y una radionovela. Además, podrá vivir la grabación de una película o de un comercial de televisión. Comenzó su funcionamiento en 1994 y está ubicado en la Población de Chiguará a 45 minutos aproximadamente de la Ciudad de Mérida.

- **Parque Agroturístico EcoWild:** Se encuentra ubicado en la carretera principal vía Páramo La Culata, Hacienda La Culata. Dispone de varias actividades de entretenimiento como: paseos en Agro-motos, tractores, ClubCar, a caballo, actividades en el Bungee Jumping, pared de escalada, toro mecánico, dos parques infantiles, área especial de máquinas de juegos, además brinda servicios de alojamiento y comida.

- **Museo de Ciencia y Tecnología:** está ubicado en la avenida Andrés Bello, Sector central, Urbanización las Tapias. Cuenta con ocho módulos en los que se promueve la aventura del saber con temas como El Sistema Solar, El Organismo Humano, Las Reacciones Químicas y La Física. Existe una sala especial de simulación de terremotos donde se explica al visitante todos lo referente a los sismos, un "planetario", una pared para escalar y muchos

atractivos de interés científico. Se puede vivir la experiencia de compartir con varios Dinosaurios fabricados siguiendo los principios de la robótica al cumplir 20 años, el día 20 de Octubre del 2015.

- **Centro Jardín Botánico:** se ubica en el sector La Hechicera, en la parte norte de la Ciudad de Mérida. Cuenta con las siguientes áreas temáticas: Selva Nublada, Selva caducifolia tropical, Jardines acuáticos, Plantas útiles y medicinales, Jardín de Rosas, Jardín de Zingiberales (Ave del paraíso y plantas relacionadas) y Sendero de interpretación.

- **Mukumbarí:** Parque Temático natural y Sistema Teleférico de Mérida. Mukumbarí es el nombre indígena del nuevo Sistema Teleférico de Mérida, que significa lugar donde duerme el sol. Contará además con más de 30 nuevos, algunas de ellas son deportes de montaña, rutas de bicicleta, escalada de la montaña, paseos a caballo al pueblo Los Nevados, recorridos en burro y senderos de interpretación. Cada tramo independiente tiene una longitud aproximada de 3,5 kilómetros para totalizar un recorrido de 12,5 kilómetros entre la primera y la última estación ubicada a 4.800 metros sobre el nivel del mar. Este recorrido comprende 90 kilómetros de caminos ancestrales, 23 kilómetros de senderos de biocontacto y 54 emprendimientos turísticos sustentables de montaña.

Prevaleciendo, en cada uno de estos parques temáticos su particular encanto y todos dedicados a crear los mejores recuerdos para los turistas y visitantes, ofreciendo educación no formal, temáticas naturales, científicas, culturales, sociales e históricas. Más allá de la importancia cultural y educacional que caracteriza a estos parques, son lugares de entretenimiento contribuyen a la atracción de visitantes y, por ende, al incremento del turismo en el lugar donde se ubican.

En el caso merideño el sector turístico ha cobrado importancia en los últimos años, beneficiando el movimiento y crecimiento económicos, el bienestar social, promueve la cultura y la generación de empleo. Sin embargo,

se hace necesario una estructura maleable a los cambios en los gustos de los consumidores y la ampliación de los destinos turísticos, entre otros. Por esto las empresas han tenido que adaptarse al entorno y al dinamismo que este presenta, creando políticas de cambio constante e incentivando la adaptabilidad; en consecuencia han surgido “subsectores” dentro del sector del turismo que han suplido necesidades de los consumidores que antes no se tenían en cuenta, estos subsectores emergentes son: ecoturismo, turismo estético, turismo de aventura, parques de diversión y parques temáticos, entre otros.

Dada la dinámica del mercado de los parques temáticos, las distintas empresas dedicadas a este negocio pueden presentar discontinuidades tecnológicas, demográficas, económicas, culturales, políticas y económicas que pueden generar impacto en el entorno al causar dinamismo, incertidumbre y complejidad. En tal sentido, estas organizaciones deben formular, seleccionar e implementar estrategias de sostenibilidad gerencial que les permitan innovar y alinear sus entidades con el entorno cambiante, para así lograr responder eficazmente a las situaciones que en este ámbito se le presenten.

Bases Legales

La legislación venezolana inicia sus aportes al desarrollo sostenible antes de la aparición del término con la derogada Ley Orgánica del Ambiente (1976) que tenía como objeto establecer dentro de la política del desarrollo integral de la Nación los principios rectores para la conservación, defensa y mejoramiento del ambiente en beneficio de la calidad de la vida.

Posteriormente, aparece la Ley Orgánica para la Ordenación del Territorio (1983), que tiene como objeto establecer las disposiciones que regirán el proceso de ordenación del territorio en concordancia con la estrategia de Desarrollo Económico y Social a largo plazo de la Nación.

Estas primeras leyes, que buscaban el desarrollo en cada una de sus áreas, sienta las bases legales para que La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), que se compromete a propiciar un desarrollo sustentable, tal como expresa el artículo 128, el cual señala que “el Estado desarrollará una política de ordenación del territorio atendiendo a las realidades ecológicas, geográficas, poblacionales, sociales, culturales, económicas, políticas, de acuerdo con las premisas del desarrollo sustentable, que incluya la información, consulta y participación ciudadana.” (p. 17).

En el mismo orden y dirección, el Artículo 129, propone, que:

Todas las actividades susceptibles de generar daños a los ecosistemas deben ser previamente acompañadas de estudios de impacto ambiental y socio cultural...la obligación de conservar el equilibrio ecológico... y restablecer el ambiente a su estado natural si éste resultara alterado, en los términos que fije la ley. (p.17).

Ambos artículos establecen que el Estado desarrollará políticas de acuerdo con las premisas del desarrollo sustentable y dar cumplimiento a los principios de independencia, democracia, igualdad, paz, libertad, justicia, solidaridad, promoción y conservación ambiental y afirmación de los derechos humanos.

Además la Ley orgánica del ambiente (2006) en su Artículo 3, define el desarrollo sustentable, en parte como lo plantea el Informe de Brundtland, denominado Nuestro Futuro Común:

Proceso de cambio continuo y equitativo para lograr el máximo bienestar social, mediante el cual se procura el desarrollo integral, con fundamento en medidas apropiadas para la conservación de los recursos naturales y el equilibrio ecológico, satisfaciendo las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las generaciones futuras. (p.1).

Asímismo la Ley Penal del Ambiente (2012), presenta como objeto tipificar la presente ley como delito los hechos atentatorios contra los recursos naturales y el ambiente e imponer las sanciones penales. De igual manera, determina las medidas precautelares, de restitución y reparación a que haya

lugar y las disposiciones de carácter procesal derivadas de la especificidad de los asuntos ambientales.

Por otra parte la Ley de Zonas Especiales de Desarrollo Sustentable (2001), pretenden fomentar zonas especiales, con el fin de crear condiciones para un desarrollo social y económico, productivo, eficiente, competitivo y esencialmente, de profundo contenido humano.

Además, la Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012) en su artículo 25, declara que el proceso social de trabajo debe contribuir a garantizar: la soberanía económica, el desarrollo humano integral a través de fuentes de trabajo, que permita la elevación del nivel de vida de la población y la protección del ambiente y el uso racional de los recursos naturales. En el mismo orden de ideas la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Lopcyamat, 2005), pretende regular los derechos y deberes de los trabajadores y trabajadoras, y de los empleadores y empleadoras, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo; así como lo relativo a la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.

Dentro de los estatutos, la Ley Orgánica para la Ordenación del Territorio (1983), esta Ley, a presente Ley tiene por objeto establecer las disposiciones que regirán el proceso de ordenación del territorio en concordancia con la estrategia de Desarrollo Económico y Social a largo plazo de la Nación. Por otro lado, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela expresa en el artículo 310, que el turismo es una actividad económica prioritaria para el país en su estrategia de diversificación y desarrollo sustentable. A su vez la Ley Orgánica de Turismo (2014), establece que:

El desarrollo del turismo debe procurar la recuperación, conservación e integración del patrimonio cultural, natural y social; y el uso responsable de los recursos turísticos, mejorando la calidad de vida de las poblaciones locales, fortaleciendo su desarrollo social, cultural, ambiental y económico.

Finalmente, la Resolución N° 073, mediante la cual se ordena la publicación de la Guía Básica de Buena Práctica para la Gestión Ambiental y Organizacional de los Prestadores de Servicios Turísticos (2013). Dicha resolución tiene como propósito, promover e incentivar entre los prestadores de servicios de alojamiento turístico y el talento humano involucrado directa e indirectamente en la prestación de sus servicios, la aplicación de un conjunto de medidas técnicas de bajo impacto sobre el ambiente. En el cuadro 8, se puede apreciar el resumen de las leyes anteriormente mencionadas.

Cuadro 8. Resumen de la legislación venezolana.

Base Legal	Objetivo
La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)	Propiciar un desarrollo sustentable
Ley orgánica del ambiente (2006)	Definición de desarrollo sustentable
Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012)	Garantizar: la soberanía económica y el desarrollo humano integral a través de fuentes de trabajo.
Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (Lopcymat, 2005)	Regular los derechos y deberes entre trabajadores empleadores, en relación con la seguridad, salud y ambiente de trabajo, recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social.
Ley Orgánica para la Ordenación del Territorio (1983)	Ordenación del territorio en concordancia con la estrategia de Desarrollo Económico y Social a largo plazo de la Nación
la Ley de Zonas Especiales de Desarrollo Sustentable (2001)	Crear condiciones para un desarrollo social y económico, productivo, eficiente, competitivo, y, esencialmente, de profundo contenido humano
Ley Penal del Ambiente (2012)	Define hechos ilegales contra los recursos naturales y el ambiente e imponer las sanciones penales
Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo (2014)	Desarrollo y promoción del turismo como actividad económica de interés nacional, enmarcada en la estrategia de desarrollo socioproductivo armónico, inclusivo y diversificado.
Guía Básica de Buena Práctica para la Gestión Ambiental y Organizacional de los Prestadores de Servicios Turísticos (2013).	Promover e incentivar su aplicación por parte de los prestadores de servicios turísticos y el talento humano involucrado, directa e indirectamente, en la prestación del servicio

Nota: Elaboración propia.

Los dispositivos legales antes mencionados, designan las bases que avalan y fundamentan los indicadores inmersos en el estudio, que establecen con claridad la aspiración de conservar los recursos naturales y del equilibrio social, utilizando al turismo como actividad fomentadora del desarrollo sostenible.

La legislación expresa firme y claramente el propósito de buscar el desarrollo sustentable, sin embargo, el dispositivo legal solo proporciona lineamientos generales y no establece cómo lograr este cometido. Lo que valida la importancia del estudio de las acciones de sostenibilidad planteadas en la presente investigación.

Sistema de Variables

Una variable según Hernández, Fernández y Baptista (2010), es “una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. (p. 212). Al respecto Méndez (2011) menciona que la variable representa algún aspecto del problema a explicar para sustentar los objetivos de la investigación, los indicadores permiten tener una referencia empírica de situaciones, hechos o eventos que podrían cuantificarse o describirse; estos forman parte de las variables y se obtienen de un proceso deductivo, mediante el cual el investigador debe analizar que tales indicadores en conjunto abarquen en su totalidad el concepto definido teóricamente en la variable.

Tal como indican los autores antes mencionados se elaboró el cuadro 9, que contiene, dimensión, indicador para cada variable e ítems del instrumento a partir del objetivo general y objetivos específicos.

Cuadro 9. Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Analizar las acciones, limitaciones y resultados referidos a la sostenibilidad de los parques temáticos del Estado Mérida.				
Objetivos Específicos	Variables	Dimensión	Indicadores	Ítem
1. Identificar las acciones que los parques temáticos del estado Mérida han implementado para ser sostenibles.	Acciones	Estrategia	Misión, Objetivos, Código de conductas o código de ética.	1 al 15
		Entradas	Materia prima, proveedores, empleados	16 al 36
		Procesos	Entrenamiento, evaluación de desempeño, clima organizacional, seguridad laboral, inclusión social, energías usadas en el proceso.	37 al 97
		Salidas	Ahorro energético, reciclaje de aguas residuales, reciclaje de desechos sólidos, opinión de los clientes, opinión de la comunidad, retorno de la inversión.	98 al 121
2. Describir las limitaciones que han impedido a los Parques temáticos del estado Mérida ser organizaciones sostenibles	Limitaciones	Falta de Conocimientos	Herramientas, métodos, leyes, beneficios.	Todas las incluidas en la columna del NO.
		Falta de Recursos	Personal capacitado, financiamiento, planes de trabajo.	
3. Verificar los resultados que los parques temáticos han obtenido de las acciones de sostenibilidad.	Resultados	Social	Ética, trabajo digno, bienestar en los integrantes de la organización y comunidad	Todas las incluidas en la columna del SI.
		Ambiental	Reciclaje, Ahorro energético, Reforestación, Compostaje.	
		Económico	Rentabilidad, Calidad de servicio, Reputación, disminución de costos, transparencia en la información.	

Nota. Elaboración propia

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación

La presente investigación es de carácter descriptiva según el diseño de campo. En este sentido, las investigaciones de tipo descriptivo detallan cada uno de los aspectos que integran el fenómeno o hecho estudiado, los cuales según Hernández, Fernández, Baptista (2010), "...buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar". (p. 60). Al respecto, para este estudio, se realizará la descripción detallada de los conceptos, variables e indicadores los cuales pueden integrarse para poder decir cómo es y cómo se manifiesta las acciones, limitaciones y resultados basadas en la sostenibilidad en las operaciones de los parques temáticos del estado Mérida.

Así mismo, el estudio es de campo, ya que según Arias (2010), se basa en métodos que permiten:

La recolección de la información, directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren los hechos, procediendo al análisis sistemático del problema con el propósito de descubrirlo y explicar sus causas y efectos, entendiendo a su naturaleza y los factores constituyentes. (p.31).

De acuerdo con este planteamiento los datos se recolectan de la realidad donde están ocurriendo los hechos, en este caso específico, los gerentes de los parques temáticos, que conforman la población inmersa en este estudio.

Método de la investigación

Se aplicó el método mixto (CUAN - cual) entendiéndose por método mixto de acuerdo a lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2010), “que es un proceso de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema”. (p.544)

Siendo el objetivo de la investigación “analizar las acciones, limitaciones y resultados referidos a la sostenibilidad de los parques temáticos del Estado Mérida”, el método mixto proporciona a la investigación una perspectiva más amplia integrando el análisis de tipo cuantitativo y el análisis cualitativo.

La parte cuantitativa se presenta con mayor dominancia en el análisis de las acciones y resultados, donde los datos recolectados fueron agrupados, tabulados, calculados y graficados; mientras que el análisis cualitativo se utilizó en la descripción y análisis abierto de la narrativa sobre las acciones ejecutadas y limitaciones para adoptar la sostenibilidad, que se obtuvieron de las respuestas cuyas preguntas en el instrumento de recolección eran abiertas.

Por tanto, el diseño específico para este estudio fue el denominado por Hernández, Fernández y Baptista (2010), como diseño anidado o incrustado concurrente de modelo dominante (DIAC), que colecta simultáneamente datos cuantitativos y cualitativos con dominancia de datos cuantitativos (CUAN - cual).

Población y Muestra

Población

Para los efectos de la investigación se utilizó el término de población propuesto por Hernández, Fernández y Baptista (2010), “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. (p.204). En este caso, la población sujeta al estudio la constituirán los siete parques temáticos ubicados en el estado Mérida, Los Aleros, La Venezuela de antier,

La montaña de los sueños, Museo de Ciencia y Tecnología, Jardín Botánico y Eco Wild.

Muestra

En el mismo contexto para efectos de la aplicación del instrumento se especificó la muestra, la cual según Ballestrini (2006), “consiste en extraer una parte de una población y universo, de tal forma, que todas las muestras posibles de tamaño tengan la misma probabilidad de ser seleccionada, con un grado mínimo de error” (p.141). En la presente investigación se utilizó una muestra no probabilística, seleccionada de forma cualitativa tomando en cuenta las características que se detallan en el cuadro 10.

Cuadro 10. Selección cualitativa de la muestra

Característica	Aleros	Venezuela de Antier	Montaña de los sueños	Museo de Ciencia y Tecnología	Jardín Botánico	Eco Wild	Mukumbarí
Abierto al público en la actualidad	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X
Facilidad para aplicar el instrumento	✓	✓	✓	✓	✓	X	X
Identidad temática	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Contenidos educativos	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Acceso controlado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Distracción para toda la familia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Cuentan con tiendas de comida.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Elevados niveles de inversión	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Alta calidad de producto, servicio de mantenimiento y de limpieza	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Sistema de precio de admisión único	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Nota. Elaboración propia

Con base a estos señalamientos la muestra queda conformada por los siguientes cinco parques temáticos, teniendo en cuenta que son los que se cumplen con todas las características antes señaladas.

1. Venezuela de antier
2. Aleros
3. Montaña de los sueños
4. Museo de Ciencia y Tecnología
5. Jardín Botánico

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos

Técnicas

Observación directa: Es una técnica de investigación que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. Según Puentes (2009), consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad en función de unos objetivos de investigación preestablecidos". (p. 70). La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador, para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

Dentro de esta perspectiva, existen diferentes clases de observación, para el caso presente la utilizada es la observación científica, lo que significa observar con un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación. Sin embargo, Hernández, Fernández y Baptista (2010) establecen que los propósitos de la observación cualitativa son:

- Explorar ambientes, contextos, subculturas y la mayoría de los aspectos de la vida social.

- Describir comunidades, contextos o ambientes; asimismo, las actividades que se desarrollan en éstos.
- Comprender procesos, vinculaciones entre personas y situaciones o circunstancias.
- Identificar problemas y generar hipótesis para futuros estudios.

Adicional a la técnica de observación directa se utilizó para la recolección de información la técnica de la entrevista de forma personal, esta fue la técnica utilizada para aplicar el instrumento (cuestionario). La entrevista es definida por Bisquerra (2006), como “un conjunto más o menos amplio de preguntas o cuestiones que se consideran para el rango, características o variables, que son objeto de estudio” (p.89).

Para que la entrevista cumpla de manera eficaz con su objetivo de recolección de datos Hernández, Fernández y Baptista (2010), señalan que se el entrevistador debe “estar capacitado en el arte de entrevistar y conocer a fondo el cuestionario” (p.239), con la finalidad de cumplir estos requerimientos básicos, las entrevistas del presente estudio fueron realizadas y grabadas por el mismo investigador.

Instrumento

El instrumento utilizado para la recolección de los datos fue el cuestionario, el cual es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2010) como conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. De acuerdo con esto, se utilizó como instrumento básico el cuestionario que se aplicó a través de una entrevista personal a un representante de cada uno los parques temáticos seleccionados en la muestra.

El cuestionario se conforma de 121 preguntas, que se separaron en cinco grupos siguiendo las dimensiones de la operacionalización de las variables, las preguntas generales que marcan el inicio y el fin de la entrevista,

conformadas por los ítems 1 al 3 y el 121, las preguntas enfocadas a la estrategia utilizada en la organización constituidas por los ítems 4 al 15, las preguntas sobre las entradas a la producción del servicio en los ítems 16 al 36, preguntas dedicadas a los proceso interno de la organización en los ítems 37 al 88 y las preguntas para analizar las salidas o resultados obtenidos en los ítems 89 al 120.

La aplicación del instrumento duró en promedio 40 minutos, con el uso de 54 preguntas cerradas para elegir las opciones Si o No, 28 de selección múltiple y 39 preguntas abiertas para un total de 121 preguntas. Teniendo la particularidad que al responder si o no en las preguntas 4, 11, 17, 23, 31, 37, 45, 50, 63, 68, 75, 82, 90, 98, 102, 106 y 115 quedan sin efecto las dos preguntas siguientes que dependían de la opción contraria a la seleccionada. Para ilustrar la estructura del instrumento el gráfico 3 muestra la relación entre el modelo de sostenibilidad corporativa y los ítems del cuestionario.

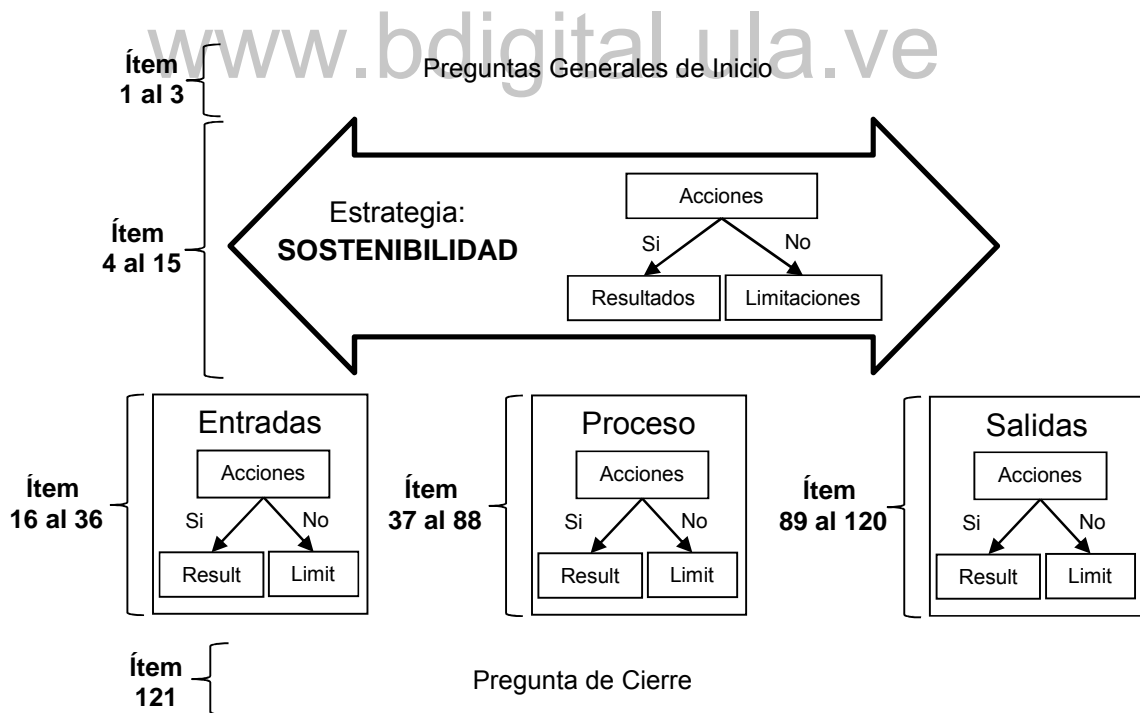


Gráfico 3. Estructura del instrumento de recolección de datos

Las preguntas cerradas y las de selección múltiple proporcionaron datos cuantitativos y las preguntas abiertas suministraron información cualitativa a la investigación. En conjunto todas los ítems del instrumento arrojó información que sustenta el análisis de las acciones, limitaciones y resultados referidos a la sostenibilidad de los parques temáticos del Estado Mérida, con lo cual se construyeron las conclusiones y recomendaciones para que las organizaciones que constituyeron la muestra del estudio puedan direccionarse hacia una empresa sostenible.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Validez

En lo que respecta a la validez del instrumento, la misma según Hernández y Otros, (2010), “se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 243), es decir, cumple con la finalidad para la cual fue diseñado. Con igual criterio, el autor en cuestión, señala que la validez interna es “la medida en que el diseño de un estudio proporciona control y, por lo tanto, confianza en la interpretación de los resultados. El objeto de un estudio es eliminar todas las explicaciones entendibles de los datos” (p. 245).

A tal efecto, se consultó tres expertos en el tema a investigar, quienes revisarán la objetividad, claridad, coherencia y redacción de los ítems y constataron la pertinencia de las variables con las dimensiones e indicadores y el cuestionario diseñado. Realizada la Validez, se tomó en cuenta la sugerencia de los expertos para hacer las modificaciones pertinentes y así diseñar el instrumento definitivo, para ser aplicado en la prueba piloto.

Reafirmando lo antes expuesto, y para la obtención de una mayor consistencia en la validez de los instrumentos los datos aportados por los jueces serán procesados estadísticamente mediante el Coeficiente de

Proporción de Rangos, propuesto por Hernández (2008) como el “algoritmo que permite calcular la validez de contenido de todo instrumento y el nivel de concordancia entre los jueces que validan la prueba”. (p. 85).

El instrumento es válido ya que según la proporción de rangos se obtuvo un valor de 0,98 con lo cual se considera que el instrumento contiene una alta validez para ser aplicado a la muestra en estudio, tal como se muestra en el anexo B.

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad de la entrevista se aplicó una prueba piloto a algunos de los sujetos ajenos a la población en estudio, no pertenecientes a la muestra definitiva. La prueba piloto fue aplicada en Retacitos, C.A empresa comercializadora y Kendrox, C.A. empresa de servicios, ambas pruebas pilotos con características similares a las mismas, en este sentido la confiabilidad tal como la supone Ballestrini (2005) “es la exactitud con que se mide lo que se pretende medir”. (p. 166).

El procedimiento aplicado a los resultados será a través de la fórmula Alfa de Cronbach, para obtener el Coeficiente de Confiabilidad según Hernández y Otros (2010), “...dicho valores pueden oscilar entre 0 y 1, donde un coeficiente de 0 significa nula confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad. (p. 248). Es decir, que entre más se acerque el coeficiente a 0 hay mayor error en la medición y si se acerca más a 1 la confiabilidad del instrumento es alta. Una vez aplicado el instrumento se procedió a determinar la confiabilidad del Alfa de Cronbach obteniéndose un resultado de 0,97; con lo cual se indica que el instrumento puede ser aplicado con la seguridad de obtención de resultados altamente confiables para la presente investigación.

Técnica de Análisis de Datos

Para que los datos recolectados sean de utilidad, se siguió una serie de pasos para organizar los datos que permitió dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación. La información obtenida para este estudio después de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos hizo mediante el análisis cualitativo y cuantitativo de la información.

Análisis cualitativo

Tal como lo plantea Rebolledo (2011), el análisis cualitativo es el “conjunto de manipulaciones, transformaciones, operaciones, reflexiones que se realizan sobre los datos con el fin de extraer significados que permitan comprender la situación objeto de estudio”. (p. 23). De manera que la descripción cualitativa es la interpretación y análisis descriptivo de los resultados obtenidos a través de las técnicas e instrumentos utilizados para recabar la información que soporta el estudio que se desarrolla, la misma permite percibir la realidad en la que se encuentra la muestra en estudio, su naturaleza es netamente descriptiva y sus resultados pueden ser generalizados.

Análisis Cuantitativo

El análisis cuantitativo, según la perspectiva de González (2009) es “el método que permite examinar los datos de manera científica, o más específicamente en forma numérica, con ayuda de las herramientas del campo de la estadística”. (p. 47). Generalmente en investigaciones netamente científicas los datos obtenidos son cuantitativos, ya que se ocupan de medir las cosas. Sin embargo, otros métodos de investigación, tales como observaciones y cuestionarios pueden producir información cuantitativa y cualitativa, para el caso específico, los instrumentos utilizados viabilizarán la obtención de datos que propiciaran el análisis cuantitativo, permitiendo sintetizar e interpretar los resultados obtenidos, fundamentando el presente el

estudio.

Éstos se describirán haciendo uso de la Estadística Descriptiva y se presentaron en distribuciones frecuenciales y porcentuales, agrupados en cuadros y gráficos que permitan visualizar la información a través de las variables que componen el cuestionario con mayor facilidad.

Es preciso señalar, que una vez tabulados los datos, se graficará el promedio por variables. Asimismo a dichos gráficos se les realizará su respectivo análisis cuali-cuantitativo, donde se considerará la incidencia en la investigación y la importancia para fundamentar las recomendaciones que constituye el objeto fundamental de la presente investigación.

www.bdigital.ula.ve

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El análisis de resultados contiene la información recolectada y procesada durante la aplicación de instrumentos y las técnicas de análisis descritas anteriormente. La presentación y análisis sigue el patrón establecido en el gráfico 3 mencionado en el marco metodológico. Para dar respuesta al primer objetivo específico se analiza cada etapa del modelo de sostenibilidad corporativa donde presenta una tabla con las acciones de sostenibilidad verificadas.

Para conseguir el segundo objetivo específico se agrupan las limitaciones que los parques temáticos refieren como causa de la incapacidad para ejecutar las acciones de sostenibilidad. Luego, como resultado del tercer objetivo específico se describen los resultados obtenidos de las actividades que sí son ejercidas dentro de los parques temáticos

Acciones en la dimensión Estrategia

Considerando que la estrategia está constituida por misión, objetivos y código de ética de los parques temáticos, las acciones de la dimensión estrategia se analizó en dos partes, la primera, consistió en indagar si el parque temático posee estrategia formalmente definida y si es utilizada para guiar las acciones de los miembros de la organización. En el cuadro 11, se muestran que todos los parques poseen misión y objetivos, pero uno de ellos no considera que sirva de guía para la organización, adicionalmente tampoco posee código de ética, todo esto deriva en que el 87% de las respuestas afirman cumplir estas características y que el 13% no las cumple.

Cuadro 11. Acciones relacionadas con la estrategia organizacional

Ítem	SI		NO		TOTAL	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
4. ¿La empresa posee misión y objetivos formalmente escritos?	5	100%	0	0%	5	100%
5. ¿Considera que en su organización la misión y objetivos sirven de guía?	4	80%	1	20%	5	100%
11. ¿Posee la empresa un código de ética o código de conductas formalmente escritos?	4	80%	1	20%	5	100%
TOTALES	13	87%	2	13%	15	100%

Nota. Elaboración propia

En la segunda parte, se consideró la presencia de elementos de sostenibilidad dentro de la estrategia, ya que poseer la estrategia definida y utilizarla como guía del hacer diario no es suficiente para lograr la sostenibilidad, es necesario que la estrategia incluya elementos de sostenibilidad. Es decir que incluya respeto, equidad y responsabilidad desde la perspectiva social, económica y ambiental. En este sentido, los datos del cuadro 12 reflejan que el 60% de los parques temáticos de la muestra respondieron en que sí poseen elementos de sostenibilidad dentro de su estrategia, aunque reconocen que se encuentran de forma implícita.

Cuadro 12. Acciones relacionadas con la estrategia organizacional orientada a la sostenibilidad

Ítem	SI		NO		TOTAL	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
6. ¿Los objetivos y/o misión contienen elementos de sostenibilidad?	2	40%	3	60%	5	100%
12. ¿El código de ética incluye elementos de sostenibilidad?	4	80%	1	20%	5	100%
TOTALES	6	60%	4	40%	10	100%

Nota. Elaboración propia

Para ilustrar los resultados referidos a la estrategia se observa en el gráfico 4, que el 60% los parques temáticos que tienen estrategia formalmente definida afirman que incluyen elementos de sostenibilidad.

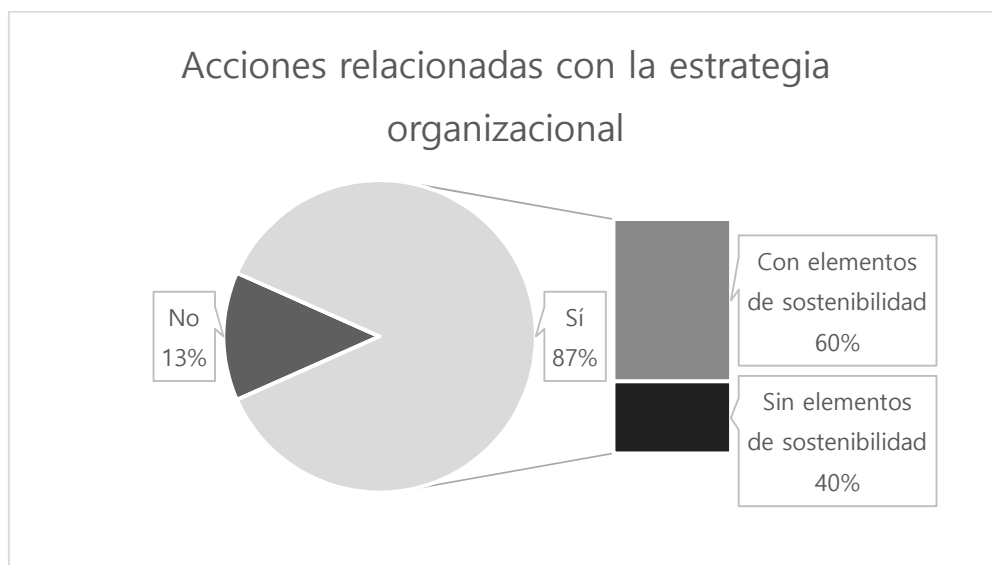


Gráfico 4. Acciones relacionadas con la estrategia organizacional

www.bdigital.ula.ve

Para lograr lo establecido por Epstein (2009) con respecto a la estrategia de sostenibilidad es necesario poseerla formalmente, que incluya elementos de sostenibilidad y hacer que sirva de guía para las acciones de toda la empresa. Por esta razón es conveniente que los elementos de sostenibilidad se muestren explícitamente en toda la estrategia.

Al indagar sobre los resultados del uso de la estrategia las respuestas fueron: genera motivación, eficiencia en el uso de los recursos, rentabilidad financiera, mejor atención al cliente, cooperación en el trabajo y equidad social. Lo cual demuestra que si existe influencia de la estrategia de sostenibilidad sobre los resultados económicos y sociales de la organización

Por el contrario el parque que no utiliza código de ética expresó que conoce su importancia y ante la pregunta ¿Qué hace falta en la organización para implementar el código de ética?, la respuesta fue: decisión. Esto hace pensar que tiene todas las condiciones para implementar un código de ética.

Es una gran ventaja que los parques temáticos posean estrategia formalmente definida porque esta provee la estructura necesaria para difundir de forma explícita los principios de sostenibilidad a toda la organización, en el momento que la gerencia decida reforzar la cultura de sostenibilidad dentro de la empresa.

Acciones en la dimensión Entradas

Con respecto a las entradas al proceso productivo de los parques temáticos el instrumento de recolección de datos indagó sobre insumos, proveedores y trabajadores, según lo establecido en el modelo de sostenibilidad corporativa. En el cuadro 13, se aprecia que el 70% de las acciones sostenibles en las entradas sí son utilizadas por los parques temáticos estudiados en la muestra.

Cuadro 13. Acciones relacionadas con las entradas al proceso productivo

Ítem	SI		NO		TOTAL	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
17. ¿La empresa promueve el uso de insumos inofensivos para el ambiente (reciclados, reusados, biodegradables, otros)?	2	40%	3	60%	5	100%
23. ¿La empresa prefiere proveedores de la zona en donde opera la empresa (Estado Mérida)?	2	40%	3	60%	5	100%
31. ¿Existe algún proceso de selección antes de iniciar una relación laboral con los empleados?	5	100%	0	0%	5	100%
32. ¿Este proceso de selección se utiliza para buscar empleados que estén alineados con las estrategias de la empresa?	5	100%	0	0%	5	100%
TOTALES	14	70%	6	30%	20	100%

Nota. Elaboración propia.

Con respecto a los insumos solo dos de los parques se preocupan por utilizar productos inofensivos para el ambiente, durante la entrevista se constató que los suministros nocivos utilizados son detergentes, vasos y platos plásticos, bolsas plásticas, envases de anime, gasolina y gasoil, trajes y decoraciones desechables, reactivos químicos para los experimentos y fertilizantes. A pesar del uso de productos tóxicos, los gerentes de los parques entienden el impacto de estos productos, están preocupados y tienen la disposición de buscar nuevas alternativas.

Los parques que sí promueven el uso de insumos inofensivos para el ambiente, indicaron que cambiaron el jabón tradicional por jabón biodegradable en los lavamanos, cambiaron papel por secadores de mano de aire frío en los baños y fomentan la importancia del uso de productos reciclados, reusados y biodegradables a través del discurso de los guías.

Los resultados obtenidos por el uso de productos ecológicos fueron menor contaminación y reducción de costos. Los parques que no promueven el uso de estos productos indicaron no conocer los productos inofensivos para el ambiente, no saber si están disponibles en el mercado y que para iniciar su uso es necesario capacitar al departamento de compras sobre este tema.

Por otro lado, el ítem referido a los proveedores refleja que solo dos de los parques prefieren utilizar proveedores de la zona, sin embargo los que negaron en esta pregunta, reconocen el beneficio de contratar proveedores locales pero argumentan las siguientes situaciones: solo hay pocos proveedores en la zona, con escasa o nula oferta de productos necesarios, lo cual exige buscar en otros estados y países, otro explicó que los proveedores de la zona no cumplen con las formalidades tributarias por lo que comprarles se convierte en un riesgo para la empresa ante las fiscalizaciones del gobierno.

Los parques que si utilizan proveedores de la zona afirman la selección de sus proveedores responden a la disponibilidad rápida de los productos, los costos y el beneficio implícito para la economía local.

En relación al proceso de selección y reclutamiento de personal todos los parques temáticos utilizan un proceso de selección con el que verifican que el personal a contratar esté alineado a las estrategias de la empresa. Como consecuencia de la selección los parques han conseguido armonía entre la personas, aumentar la productividad y reducción de costos.

Adicionalmente todos los parques prefieren personal que viva en las comunidades donde se encuentran ubicados, en promedio en los cinco parques el 75% de los trabajadores viven cerca del parque. Lo que produce un impacto social y económico favorable en la localidad.

En el gráfico 5 se aprecia que el 70% de las respuestas relacionadas con las acciones evaluadas en las entradas al proceso productivo, afirman que sí se ejecutan acciones de sostenibilidad en dicha fase del ciclo de producción.



Gráfico 5. Acciones relacionadas con las entradas al proceso productivo

Acciones en la dimensión Proceso

El proceso productivo dentro de un parque temático el elemento dominante es el recurso humano por tratarse de una empresa productora de servicio. Es por esto que las primeras acciones de sostenibilidad analizadas en esta fase se orientan básicamente al factor social y cómo este influye en el factor económico.

El 80% de los parques ha realizado evaluación formal del rendimiento en el último año y el 100% está de acuerdo en que mejorar el clima organizacional es importante pero ninguno de los parques ha realizado una evaluación del clima organizacional, tal como se aprecia en los ítems 37, 42, 44 y 45 agrupados en el cuadro 14.

Las modalidades utilizadas como evaluación son baremo aplicada mensualmente y la evaluación cualitativa del departamento de recursos humanos. Al preguntar cuáles mecanismos brinda la empresa a los empleados para comunicar sus percepciones sobre el trabajo, las respuestas fueron: reuniones periódicas con los jefes, comentarios con sus compañeros informalmente, informes mensuales, encuestas y correo e correo electrónico.

A partir de la evaluación de desempeño han incrementado la motivación del personal y fomentado la cooperación y responsabilidad en el trabajo. El parque que no hace evaluación afirma conocer la importancia de este estudio y que para poder implementarlo es necesario estructurar un programa para aplicar y hacer seguimiento a la evaluación.

A pesar de que el 80% afirma saber a qué se refiere clima organizacional, de que todos conocen la importancia y que realizan evaluación de desempeño, es curioso que no hagan revisión del clima organizacional. Esta sería una oportunidad para complementar los mecanismos que brinda la empresa para que los miembros de la organización comuniquen sus percepciones con respecto al trabajo.

Cuadro 14. Acciones relacionadas al proceso de producción.

Ítem	SI		NO		TOTAL	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
37. ¿Han recibido los empleados una evaluación formal de su rendimiento en el último año?	4	80%	1	20%	5	100%
42. ¿Sabe a qué se refiere clima organizacional?	4	80%	1	20%	5	100%
44. ¿Es importante para la gerencia mejorar el clima organizacional?	5	100%	0	0%	5	100%
45. ¿Ha realizado la empresa evaluación del clima organizacional?	0	0%	5	100%	5	100%
50. ¿Están constituidos formalmente los comités de seguridad y salud laboral?	5	100%	0	0%	5	100%
52. ¿Han recibido los empleados formación en materia de derechos humanos?	1	20%	4	80%	5	100%
60. ¿Es política de la empresa emplear personal con diversidad funcional o discapacidades?	5	100%	0	0%	5	100%
61. ¿Conoce las leyes que regulan el empleo a personas de diversidad funcional?	4	80%	1	20%	5	100%
63. ¿La empresa evita la discriminación por motivos de raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, diversidad funcional u otras formas significativas de discriminación?	5	100%	0	0%	5	100%
68. ¿La empresa imparte regularmente a los empleados formación en el cuidado ambiental?	4	80%	1	20%	5	100%
75. ¿Aplica la empresa políticas para el ahorro energético?	4	80%	1	20%	5	100%
82. ¿La empresa utiliza procesos para reciclar el agua residual del proceso productivo?	1	20%	4	80%	5	100%
90. ¿La empresa utiliza procesos para el tratamiento para los desechos sólidos, como reciclaje o compostaje?	2	40%	3	60%	5	100%
TOTALES	44	68%	18	32%	65	100%

Nota. Elaboración propia.

Asimismo, el segundo grupo acciones de sostenibilidad analizadas en esta fase hacen referencia al cuidado que presta el parque al factor social, con una perspectiva interna. En este sentido, se puede apreciar en el cuadro 14 que el 100% de los parques poseen comités de seguridad y salud laboral, que tiene

como política emplear personal con diversidad funcional y que evitan la discriminación.

Los resultados conseguidos por programas se sintetizan en: reducción de accidentes laborales, mayor bienestar del personal, promover encuentros deportivos, fiesta por cierre de temporada, cine foro, musicales, festival del ambiente, fiestas internas y paseos.

También se otorgan beneficios adicionales a los establecidos en la ley, tales como convenios colectivos, servicio funerario, cursos de formación personal, cursos de formación profesional, financiamiento para formación o educación externa y permisos para estudios.

Con respecto al empleo de personas con diversidad funcional, todos coincidieron en estar dispuestos a cumplir con esa regulación, sin embargo, no tienen la cantidad de personal con estas características porque no hay personas con diversidad funcional buscando trabajo, aun cuando lo han gestionado a través de órgano gubernamental encargado.

Ante el tema de la no discriminación uno de los parques mantiene un programa permanente con niños diverso funcional, que les ha permitido sensibilizar a todos los que participan en el proyecto e integrar a los niños en actividades sociales novedosas para ellos.

Como tercer grupo de acciones referentes al recurso humano y su interacción con el entorno natural. El 80% de los parques imparten regularmente formación sobre el cuidado ambiental y las políticas de ahorro energético, pero en contradicción solo 20% utiliza procesos para reciclar el agua y 40% mantiene tratamiento de los desechos sólidos.

Las políticas de ahorro energético consisten en desconectar equipos, cambio de bombillos de luz caliente por luz fría y ajustar el aire acondicionado a 23°C. Las fuentes de abastecimiento de agua son: acueducto, de una quebrada y de la cabecera del río. Y el destino de las aguas residuales son: acueducto, pozo séptico, planta de tratamiento y toneles de fermentación en

uno de los casos. En el caso de los desechos sólidos la mayor parte es enviada al aseo municipal y en uno de los parques poseen centros de compostaje para abonar la huerta y los jardines y en el otro, separan los desechos orgánicos para que los vecinos lo usen como alimento para los animales.

En resumen se muestra el gráfico 6, donde se aprecia que de todas las acciones de sostenibilidad estudiadas en la dimensión del proceso de producción del servicio los parques temáticos aplican 68% de ellas.



Gráfico 6. Acciones relacionadas al proceso de producción del servicio

Las limitaciones reconocidas por el 32% de los parques que no ejecutan acciones de sostenibilidad en sus procesos se refieren al desempeño ambiental, las cuales se resumen en falta de conocimiento, la creencia de que procesos de reciclaje y compostaje con costosos, de requerir grandes inversiones e infraestructura. Estas limitaciones son reales, pero también es cierto que se pueden diseñar proyectos de pequeñas escalas que pueden ayudar a reducir el impacto ambiental.

Acciones en la dimensión Salidas

La última fase del modelo de sostenibilidad corporativa en este estudio consideró como salidas a los clientes, la comunidad y la información que produce el parque. En el cuadro 15, se muestra que todos los parques afirmaron conocer la opinión de sus clientes, la cual se extrae del libro de visitas y se deduce por el aumento de número de visitas, estos dos métodos son muy limitados para saber si el cliente está satisfecho y lo que más nos interesa en este momento si registra un aprendizaje en relación a la sostenibilidad des pues de la visita al parque.

Con respecto a la opinión de la comunidad el 80% de los parques afirman conocerla y lo hacen a través de reuniones con líderes de la comunidad y por los comentarios de los empleados que también son de la comunidad. Estas dos maneras pueden ser útiles para verificar si la comunidad recibe beneficios por las actividades de la empresa y para proponer estrategias de sostenibilidad en toda la comunidad.

El otro elemento consultado es sobre compartir la información financiera de la empresa a lo que solo el 20% respondió afirmativamente que adicionalmente explica que lo hace a través de reuniones mensuales e informes anuales. El 80% que no comparte esta información respondió que no conoce los beneficios de hacerlo. Además, el 100% afirma que no redacta informes de sostenibilidad y que no conocen sus beneficios, ni quiénes son los interesados en esa información.

Esto pone en evidencia que hace falta fuerza en el manejo de la información para cerrar el ciclo y lograr realimentación de los clientes y la comunidad principalmente. En promedio los cinco parques manejan 45 empleados fijos, que se pueden convertir un medio eficiente para multiplicar los principios de sostenibilidad.

Cuadro 15. Acciones relacionadas con las salidas del proceso productivo.

Ítem	SI		NO		TOTAL	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
98. ¿La empresa conoce la opinión de los clientes sobre las operaciones de la organización?	5	100%	0	0%	5	100%
102. ¿La empresa conoce la opinión de la comunidad donde opera sobre las operaciones de la organización?	4	80%	1	20%	5	100%
106. ¿La gerencia comparte con los empleados la información financiera?	1	20%	4	80%	5	100%
115. ¿La empresa redacta informes de sostenibilidad?	0	0%	5	100%	5	100%
TOTALES	10	50%	10	50%	20	100%

Nota. Elaboración propia

En el gráfico 7 se muestra como las acciones relacionadas con las salidas del proceso productivo se ejecutan solo en 50%. Esto indica que la estrategia corporativa no se mantiene a lo largo del proceso productivo, sino que va perdiendo intensidad lo que resulta en reducción de las acciones de sostenibilidad.

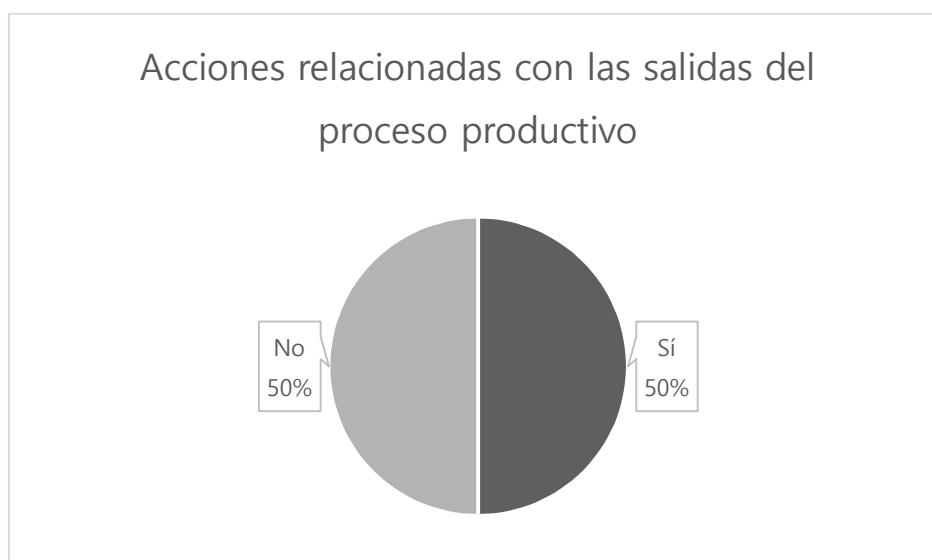


Gráfico 7. Acciones relacionadas con las salidas del proceso productivo.

Limitaciones para ejecutar acciones de sostenibilidad

Es importante resaltar que se verificó y analizó las limitaciones solo en los casos particulares donde no se desarrollaban acciones de sostenibilidad, este proceso se realizó mediante dos preguntas que de forma genérica se estructuran de la siguiente manera: conoce la importancia esa acción y que hace falta para que la empresa inicie esa acción.

Para ejemplificar, una de las acciones no aplicadas por ninguno de los parques temáticos estudiados es redactar informes de sostenibilidad, en este ítem cuatro parques indicaron no conocer la importancia de los informes, luego al preguntar sobre lo que hace falta para comenzar a redactarlos, indicaron: decisión y diseñar el proceso e información sobre cómo hacerlo. Es decir que la limitación primordial de esta acción es la falta de conocimiento sobre el tema.

Las acciones que no se ejecutan en los parques temáticos son redactar informes de sostenibilidad, usar productos inofensivos para el ambiente, medir el clima organizacional, reciclar el agua, evaluar de desempeño de los empleados, reciclar y hacer compostaje (descomposición de residuos orgánicos), usar los planes de ahorro energético y compartir la información financiera.

De estas ocho acciones no realizadas por los parques temáticos se consiguió 19 respuestas que confirman no conocer la importancia de la acción. Esto indica que en promedio cada acción no realizada se origina en un 48% de no conocer la importancia de dicha acción. Luego al indagar sobre lo que hace falta para que el parque comience a ejecutar las acciones de sostenibilidad, las respuestas más comunes fueron: conocimiento, información, asesoría, planificación e infraestructura. Lo que confirma que inicialmente no ejecutar acciones de sostenibilidad es producto del desconocimiento de su importancia.

En el cuadro 16, donde se muestran las acciones, la frecuencia de respuestas No ante la pregunta de conocer la importancia de la acción y la última columna indica las respuestas sobre lo necesario para que la empresa inicie las acciones.

Cuadro 16. Limitaciones para ejecutar acciones de sostenibilidad

Acción	¿Conoce la importancia esa acción? Frecuencia de Respuestas "No"	¿Qué hace falta para que la empresa inicie esa acción?
Redactar informes de sostenibilidad	4	Decisión y Diseñar el proceso. No sabe. Información
Usar productos inofensivos para el ambiente	3	Inducir al departamento de compras y Adiestramiento al departamento de operación
Medir el clima organizacional	3	Emprender un trabajo de carácter científico, asesorías, Contacto directo entre gerencia y personal, planificación
Reciclar el agua	3	Planificación, dinero para ejecutar. Conocimiento e Infraestructura
Evaluar el desempeño	2	Estructurar el programa y seguimiento
Hacer reciclaje y compostaje	2	Un plan, información y asesoramiento.
Usar planes de ahorro energético	1	Conocer los planes
Compartir la información financiera	1	Saber los beneficios. Reuniones e integración entre las dependencia. Conocer los beneficios, asesoría.
Total Frecuencia	19 / 40	
% de frecuencia	48%	

Nota. Elaboración propia.

Resultados de las acciones de sostenibilidad

Después de confirmar que sí se ejecuta la acción de sostenibilidad, el instrumento de recolección de datos contenía una pregunta de selección múltiple que ofrecía una lista de posibles resultados y la posibilidad de mencionar otros que no estaban enunciados. A partir de estos datos los resultados de las acciones en la dimensión estrategia fueron: genera motivación, eficiencia en el uso de los recursos, rentabilidad financiera, mejor atención al cliente, cooperación en el trabajo y equidad social.

Además, como consecuencia de la selección y reclutamiento han conseguido armonía entre la personas, aumentar la productividad y reducción de costos. Con los programas de seguridad y salud laboral han conseguido la reducción de accidentes laborales, mayor bienestar del personal, promover encuentros deportivos, fiesta por cierre de temporada, cine foro, musicales, festival del ambiente, fiestas internas y paseos.

También se otorgan beneficios adicionales a los establecidos en la ley, tales como convenios colectivos, servicio funerario, cursos de formación personal, cursos de formación profesional, financiamiento para formación o educación externa y permisos para estudios.

La dimensión social parece predominar en el tema de los resultados y se debe al hecho de ser una empresa de servicios donde necesariamente el talento humano es uno de los elementos más importantes, siendo además el que promueve los resultados económicos y ambientales.

Los resultados en la dimensión ambiental fueron incorporar el uso de jabón biodegradable en los lavamanos, cambiar papel por secadores de mano de aire frío en los baños y fomentar la importancia del uso de productos reciclados, reusados y biodegradables a través del discurso de los guías.

Así mismo, mantienen las políticas de ahorro energético consisten en desconectar equipos, cambio de bombillos de luz caliente por luz fría y ajustar el aire acondicionado a 23°C.

En uno de los parques usan planta de tratamiento y toneles de fermentación para depurar el agua antes de devolverla al cauce del río, separan los desechos orgánicos para que los vecinos lo usen como alimento para los animales y poseen centros de compostaje para abonar la huerta y los jardines.

Agrupando la información de recolectada se construyó el cuadro 17, que agrupa los resultados en la dimensión ambiente logrados con las acciones de sostenibilidad, el cuadro 18 resume los resultados de la dimensión económica y el cuadro 19, condensa los resultados de la dimensión social.

Cuadro 17. Resultados de las acciones de sostenibilidad en la dimensión Ambiental

Item	Frecuencia
70a. Responsabilidad ambiental después de la formación ambiental	4
13d. Responsabilidad con el medio ambiente por el uso del código de ética	3
77a. Responsabilidad ambiental después del plan de ahorro energético	3
19b. Conciencia ambiental por el uso de productos inofensivos para el ambiente	2
19c. Menos contaminación por el uso de productos inofensivos para el ambiente	2
92a. Disminuir la contaminación ambiental por el reciclaje o compostaje	2
70c. Conciencia ambientalista después de la formación ambiental	1
84a. Responsabilidad ambiental por reciclar el agua	1
26d. Menos contaminación por usar proveedores de la zona	0
TOTALES	18
Ítems evaluados	9
Índice de resultados ambientales	2

Nota. Elaboración propia.

Cuadro 18. Resultados de las acciones de sostenibilidad en la dimensión Económica

Item	Frecuencia
7b. La misión y los objetivos conocidos por todos	5
7a. Los gerentes están completamente comprometidos con la misión y objetivos	4
7d. La misión y objetivos generan Eficiencia en el uso de recursos	4
7e. La misión y objetivos aumentan Rentabilidad financiera	4
33c. Aumento de los resultados por usar proceso de selección de personal	4
39a. Aplicación de incentivos derivados de la evaluación de desempeño	4
77b. Reducción de costos después del plan de ahorro energético	3
26a. Reducción de costos por usar proveedores de la zona	2
26b. Fomento de la economía local por usar proveedores de la zona	2
53a. Reducción de costos por prevención de accidentes y enfermedades laborales	2
92b. Reducción de costos por el reciclaje o compostaje	2
19a. Reducción de costos por el uso de productos inofensivos para el ambiente	1
33a. Reducción de costos por usar proceso de selección de personal	1
39c. Reducción de gastos por personal derivados de la evaluación de desempeño	1
70b. Reducción de costos después de la formación ambiental	1
84b. Reducción de costos por reciclar el agua	1
108b. Aumento de rentabilidad al informar sobre la situación financiera	0
108c. Reducción de costos al informar sobre la situación financiera	0
118c. Reputación por presentar informes de sostenibilidad	0
7b. La misión y los objetivos conocidos por todos	5
7a. Los gerentes están completamente comprometidos con la misión y objetivos	4
7d. La misión y objetivos generan Eficiencia en el uso de recursos	4
118a. Compromiso con los interesados por presentar informes de sostenibilidad	0
118b. Comunicación por presentar informes de sostenibilidad	0
TOTALES	41
Ítems evaluados	19
Índice de resultados económicos	2,15

Nota. Elaboración propia.

Cuadro 19. Resultados de las acciones de sostenibilidad en la dimensión Social

Item	Frecuencia
33b. Armonía entre el personal por usar proceso de selección de personal	5
65a. Integración social por evitar la discriminación	5
13b. Cooperación en el trabajo	4
39b. Aumento de la motivación derivados de la evaluación de desempeño	4
65b. Colaboración con la comunidad por evitar la discriminación	4
65c. Cooperación por evitar la discriminación	4
13a. Guía para la toma de decisiones	3
13c. Equidad social	3
33d. Conciencia ambiental compartida por usar proceso de selección de personal	3
39d. Cooperación en el trabajo derivados de la evaluación de desempeño	3
39e. Aumento de Responsabilidad derivados de la evaluación de desempeño	3
77c. Bienestar social después del plan de ahorro energético	3
7c. La misión y objetivos generan motivación al personal	2
53b. Mayor bienestar del personal por prevención de accidentes y enfermedades laborales	2
92c. Ejemplo para otros por el reciclaje o compostaje	2
84c. Ejemplo para otros por reciclar el agua	1
92d. Satisfacción personal por el reciclaje o compostaje	1
108a. Responsabilidad compartida con el personal al informar sobre la situación financiera	1
26c. Buena reputación por usar proveedores de la zona	0
47a. Sentido de pertenencia por mejorar el clima organizacional	0
47b. Disminución de la rotación de personal por mejorar el clima organizacional	0
47c. Satisfacción del personal por mejorar el clima organizacional	0
118a. Compromiso con los interesados por presentar informes de sostenibilidad	0
118b. Comunicación por presentar informes de sostenibilidad	0
TOTALES	53
Ítems evaluados	24
Índice de resultados ambientales	2,20

Nota. Elaboración propia.

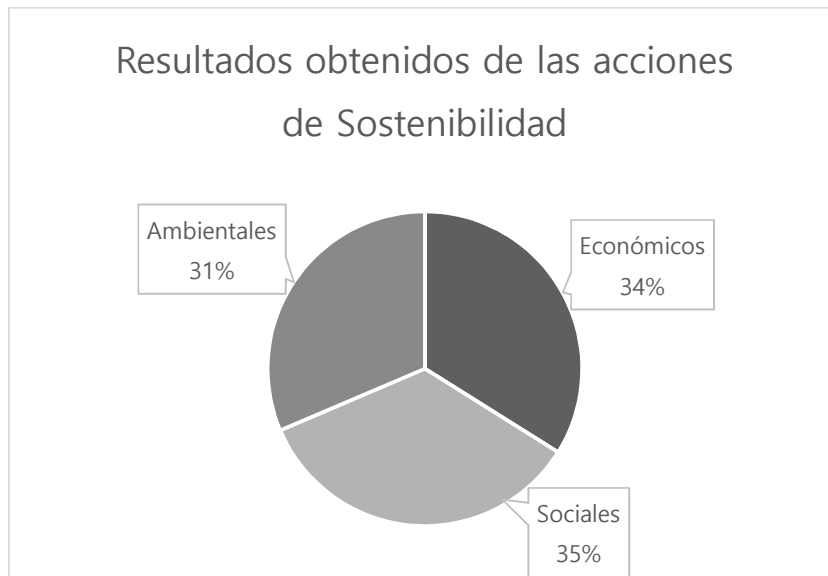


Gráfico 8. Resultados obtenidos de las acciones de Sostenibilidad

Los resultados a partir de las respuestas afirmativas a las acciones de sostenibilidad arrojan los índices obtenidos en las tres dimensiones: ambiental, económica y social fueron 2, 2.15 y 2.20 respectivamente, lo cual se traduce en 31% de resultados ambientales, 34% resultados económicos y 35% resultados sociales.

Este resultado muestra muy buen balance entre las tres dimensiones de la sostenibilidad y que responde coherentemente a los 24 años de funcionamiento promedio que representan los cinco parques temáticos considerados en la muestra.

El ítem 3 del instrumento de recolección de datos preguntaba ¿Cree Usted que el parque que representa es una organización sostenible?, a esta interrogante los representantes de todos los parques temáticos de la muestra respondieron que sí representaban una organización sostenible.

Luego al finalizar la entrevista el ítem 121 indagaba con respecto a las ideas que habían surgido a partir de la entrevista, las respuestas de los representantes de respondieron: es factible redactar informes de sostenibilidad, reconocer los errores, hacer planes, establecer los objetivos y

dar seguimiento, informar a la dirección sobre energías alternativas, hacer taller basado en los derechos humanos, motivación acerca del reciclaje, planta de tratamiento de agua, ahorro energético, huella de carbono y siembra de árboles.

Todo el análisis previo indica que los parques temáticos del Estado Mérida analizados en la muestra, utilizan gran parte de las acciones de sostenibilidad verificadas y a partir de ellas han obtenidos resultados equilibrados desde la perspectiva de las tres dimensiones de la sostenibilidad, social, económica y ambiental. Para concluir la presentación y análisis de resultados se presentan el cuadro 20, cuadro 21 y cuadro 22 que resume y compara las acciones, limitaciones y resultados teórico versus las conclusiones de la investigación.

Cuadro 20. Resumen comparativo de las Limitaciones

TEORICO	CONCLUSIONES
LIMITACIONES	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aplicación de estrategias desarticuladas ▪ El tamaño de la organización y localizaciones geográficas. ▪ La diversidad cultural y el flujo de la comunicación ▪ El grado de compromiso de los líderes de las empresas y su capacidad para integrar a todos los integrantes ▪ La razón por la que se crean los productos. Por ejemplo la creación de productos altamente rentables, pero nocivos para la salud. ▪ Ejecución aislada y solitaria de las estrategias, sin divulgación que invite a otros a sumarse a la actividad. ▪ El monto de la inversión. ▪ Incumplimiento de las leyes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La estrategia no es suficientemente firme para mantenerse a lo largo del proceso productivo. ▪ No hay divulgación de las acciones de sostenibilidad. ▪ Falta de conocimiento, información, asesoría, planificación, tiempo e infraestructura.

Nota. Elaboración propia.

Cuadro 21. Resumen comparativo de las acciones

TEORICO	CONCLUSIONES
ACCIONES	
<p>Estrategia</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Poseer y utilizar objetivos y/o misión que contengan elementos de sostenibilidad ▪ Poseer y utilizar código de ética que incluya elementos de sostenibilidad <p>Entradas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover el uso de insumos inofensivos para el ambiente (reciclados, reusados, biodegradables, otros) ▪ Dar prioridad a proveedores de la zona en donde opera la empresa ▪ Utilizar un proceso de selección y buscar empleados que estén alineados con las estrategias de la empresa <p>Procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar el desempeño ▪ Medir el clima organizacional ▪ Formar el personal en materia de derechos humanos ▪ Emplear personal con diversidad funcional o discapacidades ▪ Evitar la discriminación por motivos de raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, diversidad funcional u otras formas significativas de discriminación ▪ Formar a los empleados en el cuidado ambiental ▪ Aplicar políticas para el ahorro energético ▪ Utilizar procesos para reciclar el agua residual del proceso productivo <p>Salidas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizar procesos para el tratamiento para los desechos sólidos, como reciclaje o compostaje ▪ Conocer la opinión de los clientes sobre las operaciones de la organización ▪ Conocer la opinión de la comunidad donde opera sobre las operaciones de la organización ▪ Compartir con los empleados la información financiera ▪ Redactar informes de sostenibilidad 	<p>Estrategia</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El 87% afirma que sí poseen estrategia y 60% de estos afirma que tiene elementos de sostenibilidad, aunque sea de forma implícita. ▪ El 80% utiliza la estrategia como guía para la organización. <p>Entradas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollan el 70% de las acciones de sostenibilidad en la fase de entradas. ▪ Reconocen los productos tóxicos para el ambiente y buscan opciones más ecológicas. ▪ Todos aplican proceso de selección y verifican que los candidatos estén alineados con la estrategia. <p>Procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollan el 68% de las acciones de sostenibilidad en la fase del proceso. ▪ En ninguno de los parques se mide el clima organizacional <p>Salidas</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollan el 50% de las acciones de sostenibilidad en la fase de salidas. ▪ Ninguno de los parques redacta informes de sostenibilidad

Nota. Elaboración propia.

Cuadro 22. Resumen comparativo de los Resultados

TEORICO	CONCLUSIONES
RESULTADOS	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reducción de costos de operación por el uso eficiente y consiente de los recursos naturales. ▪ Reducción de costos litigios con el personal por el respeto y la responsabilidad incondicional por los derechos humanos y la calidad de vida. ▪ Aumento de ingresos ordinarios por la mejora en la reputación ante los clientes. ▪ Satisfacción incrementada de los clientes, por productos saludables e inofensivos para el ambiente. ▪ Innovación de los productos para lograr adaptarse a las estrategias de sostenibilidad que cumpla con los requerimientos de los grupos de interés. ▪ Nuevas oportunidades de mercado ante alianzas con otros actores de la cadena de producción y comercialización. ▪ Reducción de riesgos por demandas, sanciones, multas e incumplimientos legales. ▪ Minimización de desechos. ▪ Satisfacción del talento humano. ▪ Aprendizaje y realimentación permanente a través de la interacción con todos los grupos de interés. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ reducción de costos y aumento de la eficiencia, desde la perspectiva económica. ▪ integración, cooperación, motivación, equidad, prevención y responsabilidad en las relaciones interpersonales. ▪ Menos contaminación y conciencia en el uso de los recursos naturales.

Nota. Elaboración propia.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En referencia a los objetivos planteados se dio un cumplimiento total de los mismos. Siguiendo lo establecido en el primer objetivo específico: Identificar las acciones que los parques temáticos del estado Mérida han implementado para ser sostenibles. Se presentan a continuación las acciones de sostenibilidad que los parques temáticos han ejecutado, están organizadas de mayor a menor frecuencia dentro de cada dimensión estudiada.

Estrategia

- Posee misión y objetivos formalmente escritos
- La misión y objetivos sirven de guía
- Posee la empresa un código de ética formalmente escritos
- El código de ética incluye elementos de sostenibilidad
- Los objetivos y/o misión contienen elementos de sostenibilidad

Entradas

- Aplicar proceso de selección con los empleados
- Buscar empleados que estén alineados con las estrategias de la empresa
- La empresa promueve el uso de insumos inofensivos para el ambiente (reciclados, reusados, biodegradables, otros)
- La empresa prefiere proveedores de la zona en donde opera la empresa

Proceso

- Mejorar el clima organizacional
- Constituir formalmente los comités de seguridad y salud laboral
- Emplear personal con diversidad funcional o discapacidades
- Evitar la discriminación por motivos de raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, diversidad funcional u otras formas significativas de discriminación.
- Evaluar formalmente el desempeño
- Impartir regularmente a los empleados formación en el cuidado ambiental
- Aplicar la empresa políticas para el ahorro energético
- Formar a los empleados en materia de derechos humanos
- Utiliza procesos para reciclar el agua residual del proceso productivo

Salidas

- Conocer la opinión de los clientes sobre las operaciones de la organización
- Conocer la opinión de la comunidad
- Utilizar procesos para el tratamiento para los desechos sólidos, como reciclaje o compostaje
- Compartir con los empleados la información financiera

Las acciones no aplicadas por ninguno de los parques temáticos estudiados son las siguientes:

- Evaluación del clima organizacional
- Redactar informes de sostenibilidad

En resumen las acciones que los parques temáticos del estado Mérida sí desarrollan acciones de sostenibilidad, que representas 60% en la estrategia,

70% en la fase de entradas, 68% en el proceso productivo del servicio y 50% en la etapa final las salidas. En promedio se alcanzó 62% de acciones de sostenibilidad en el funcionamiento de los parques temáticos.

Pasando al segundo objetivo específico, las limitaciones que han impedido a los Parques temáticos del estado Mérida incorporar acciones de sostenibilidad. Se observa que la estrategia no es suficientemente firme para mantenerse a lo largo del proceso productivo y tampoco hay divulgación de las acciones de sostenibilidad, además los resultados indican que en promedio cada acción no realizada es producto en un 48% de no conocer la importancia de dicha acción.

Para complementar se indagó sobre lo que hace falta para que el parque comience a ejecutar las acciones de sostenibilidad, las respuestas más comunes fueron: conocimiento, información, asesoría, planificación, tiempo e infraestructura. Estas respuestas demuestran que inicialmente no ejecutar acciones de sostenibilidad es producto del desconocimiento del tema y su importancia.

Además, las respuestas obtenidas en el último ítem de la entrevista, refleja el interés de los gerentes de los parques sobre los temas que desconocían e intenciones de iniciar acciones que antes no ejecutaban. Es decir, que si una entrevista de cuarenta minutos puede generar cambios perceptibles, un programa de capacitación sobre sostenibilidad podría resultar en avances significativos hacia el desarrollo sostenible de los parques temáticos.

En relación al tercer objetivo específico, se pudo verificar que a partir de las acciones de sostenibilidad que se realizan los parques temáticos se logró reducción de costos y aumento de la eficiencia, desde la perspectiva económica que representa el 34% de los resultados conseguidos. La integración, cooperación, motivación, equidad, prevención y responsabilidad en las relaciones interpersonales, resumen el 35% de los resultados sociales

alcanzados. Menos contaminación y conciencia en el uso de los recursos naturales sintetiza el 31% de resultados ambientales.

Los resultados equilibrados en las tres dimensiones responden coherentemente a los 24 años de funcionamiento promedio que representan los cinco parques temáticos considerados en la muestra. Esto demuestra que los parques temáticos en estudio producen los resultados de sostenibilidad que pueden ser medidos para elaborar un reporte de sostenibilidad.

Recomendaciones

Con base en los aspectos teóricos, los resultados y las conclusiones de la investigación esta sección pretende exponer ideas que orientadas a los parques temáticos participantes como muestra de la investigación, otros investigadores y especialistas en el área.

Para iniciar es necesario solventar las limitaciones encontradas mediante la revisión de la estrategia de sostenibilidad, esta debe plasmarse en términos explícitos al igual que la difusión de la misma a todos los miembros de la organización y debe ser reforzada con el compromiso de los líderes de las empresas y su capacidad para incorporar a todos los integrantes. Con el fin de que el proceso construya un ciclo virtuoso que llegue a todo el proceso productivo y pueda extenderse a la cadena de valor y a la comunidad.

Para verificar que la estrategia es conocida y aplicada por todos se debe incorporar a la evaluación de desempeño elementos que permitan medir la sostenibilidad. También deben usar un método para medir el clima organizacional y así hacer seguimiento y mejorar los ambientes de trabajo y las relaciones sociales, ya que constituye el factor más importante en una empresa prestadora de servicios.

Promover encuentros entre los diferentes parques temáticos para intercambiar las experiencias, como el proceso de fermentación en toneles

para depurar el agua antes de regresarla al cauce del río, el proceso de compostaje para producir abono para huerta y jardines, el uso de instructivos de atención al cliente en los entrenamientos del personal, el manejo de los presupuestos para garantizar el autofinanciamiento y la rentabilidad, entre muchas otras fortalezas que posee cada parque.

Las conclusiones de la investigación demuestran que los parques temáticos en estudio producen los resultados de sostenibilidad que pueden ser medidos para elaborar un reporte de sostenibilidad, donde deben participar especialistas de diferentes áreas con el fin de mejorar los procesos y garantizar información útil para publicar. Comunicar los resultados de las operaciones generaría ventaja competitiva, reputación e incentivaría a otras empresas.

www.bdigital.ula.ve

REFERENCIAS

- Ayuso, C. (2005). **Desarrollo sustentable**. Estudios y Perspectivas en Turismo, 12 (3-4).
- Alfaya y Blasco (2002). **La sostenibilidad y la empresa**. [Libro en línea]. VI Congreso Nacional del Medio Ambiente (CONAMA VI)]. Disponible: <http://www.conama.es/viconama/ds/pdf/24.pdf> [Consulta: 2013, Enero 09]
- Alvarado, M. (2008). **Viabilidad de crear un parque temático de diversiones en Puerto Rico enfoque internacional**. [Resumen en línea]. Trabajo de grado de maestría no publicado, Universidad Interamericana de Puerto Rico. Disponible: http://ponce.inter.edu/cai/Tesis_Graduado/Mariely_Alvarado/index.pdf [Consulta: 2013, Mayo 24]
- América Latina de la Asociación Internacional de Parques de Diversiones y Atracciones, IAAPA (2014). **Los nuevos parques y atractivos en América Latina al cierre del 2013 e inicios del 2014**. [Pagina web en línea] Disponible: <http://www.iaapa.org/news/newsroom/news-articles/los-nuevos-parques-y-atractivos-en-am%C3%A9rica-latina-al-cierre-del-2013-e-inicios-del-2014#sthash.2Ta47Hkl.dpuf> [Consulta: 2015 Junio 07].
- Antón, S. (1996). **El parque temático Port Aventura. Estrategia de producto para la reestructuración de núcleos turísticos consolidados en Cataluña**. Estudios Turísticos nº 130 1996 pp.7-36 [Documento en línea] <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2200522> [Consulta: 2013 Junio 09].
- Antón, S. (1999). **El Desarrollo de parques temáticos en un contexto de globalización**. Boletín de la A.G.E Nº 28 199 Pags 85-102. [Documento en línea] <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1318650> [Consulta: 2013 Junio 09].
- Antón, S. (2005): **Parques Temáticos, más allá del ocio**. Editorial Ariel. Barcelona.

- Aranguren, B. y Guarisma, J. (2008). **Metodología de la Investigación**. Aragua, Venezuela: Editorial Logos. S/E.
- Arias, F. (2010). **El Proyecto de Investigación**. (5ª Ed). Caracas, Venezuela: Episteme
- "Ariza, A., Melo, C., Morales, P., Rodriguez, L., Malaver, N., Rivera, H. (2011). **Parques temáticos en Colombia: construyendo empresas perdurables que acepten el desafío de subirse a la montaña de la turbulencia global**. Documentos de investigación N° 105, Facultad de Administración, Universidad del Rosario. [Documento en línea]. Disponible: http://www.urosario.edu.co/urosario_files/c3/c3eb66ab-7fc8-4eb7-8c9d-46c669b7110f.pdf [Consulta: 2013, Mayo 24]"
- Balestrini M. (2006). **Cómo se elabora el Proyecto de Investigación**. Caracas, Venezuela: Consultores y Asociados., Servicio Editorial.
- Bautista, J. y Toledo, C. (2015). **El Turismo Rural Comunitario: Un modelo y una alternativa contra la pobreza y la exclusión**. Revista científica de turismo Año 1 N°1 enero-marzo 2015: Ciencia y Turismo. [Documento en línea]<http://revistacuhelav.org.ve/wp-content/uploads/2015/02/EI-Turismo-Rural-Comunitario.pdf> [Consulta: 2013 Junio 09].
- Bent, D. (2008). **¿Es su empresa sostenible? La sostenibilidad es buena para los negocios**. Atos Origin. [Documento en línea]. Disponible: http://es.atos.net/NR/rdonlyres/85E9CD26-457F-4904-833C-6CE04E4418BB/0/WP_Sostenibilidad_es_buena_Negocios_lrsec.pdf [Consulta: 2013, Mayo 05]
- Bracho, M. (2012). **Planificación estratégica en la construcción de Parques Temáticos en el Municipio Maracaibo**. Trabajo de Grado presentado para optar al grado de Magister en Gerencia de Proyectos de Construcción, Universidad del Zulia [Documento en línea] Disponible: http://tesis.luz.edu.ve/tde_busca/archivo.php?codArchivo=6078 [Consulta: 2015 Febrero 04].

- Bravo, O. y Marín, F. (2008) **El desarrollo sostenible en la transición epistemológica Multiciencias**. vol. 8, diciembre, 2008, pp. 228-233. Universidad del Zulia, Venezuela [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=90411691033> [Consulta: 2013, Mayo 05]
- Casado, F. (2006). **La RSE ante el espejo. Carencias, complejos y expectativas de la empresa responsable en el S.XXI**. [Documento en línea] Disponible: <http://globalcad.org/wp-content/uploads/2012/06/La-RSE-ante-el-espejo.pdf> [Consulta: 2015 Febrero 04].
- Catalá, C. y Osorio, E. (2015). **Parques temáticos: Cultura y Ocio**. [Documento en línea]. Disponible: <http://themeparkzone.es/articulos/parques-tematicos-cultura-y-ocio/> [Consulta: 2015 Junio 06].
- Ciudadanía Corporativa de Disney. (2013). **Reporte de desempeño 2013**. [Documento en línea] Disponible: http://cdn.media.thewaltdisneycompany.com/cdnmedia/corporatecitizenship/reports/FY13PerfSummary_SPC.pdf [Consulta: 2015 Diciembre 01].
- "Coca-Cola FEMSA (2012). **Informe de sostenibilidad 2012: Transformando positivamente nuestras comunidades**. Mexico: Autor. [Documento en línea]. Disponible: www.informesostenibilidad.femsa.com [Consulta: 2015, Mayo 24]
- Corral, V. y Domínguez, J. (2011). **El rol de los eventos antecedentes y consecuentes en la conducta sustentable**. Revista mexicana de análisis de la conducta, 37(2), 9-29. [Revista en línea] Disponible: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-45342011000200002&lng=es&tlng=es [Consulta: 2013 Febrero 17].
- Corral, V. (2010). **Psicología de la sustentabilidad: un análisis que nos hace pro ecológicos y pro sociales**. Mexico: Trillas
- Corral, V. y Pinheiro, J. (2004). **Aproximaciones al estudio de la conducta sustentable. Medio Ambiente y Comportamiento Humano 2004**, 5(1y2), 1-26. Editorial Resma. [Documento en línea]. Disponible:

http://mach.webs.ull.es/PDFS/Vol5_1y2/VOL_5_1y2_a.pdf. [Consulta: 2013, Enero 06]

- Corral,V., Tapia, C., Frías,M., Fraijo, B. y González, D. (2009). **Orientación a la Sostenibilidad como base para el Comportamiento Pro-Social y Pro-Ecológico**. Medio Ambiente y Comportamiento Humano. 2009,10(3), 195-215. Editorial Resma. [Documento en línea]. Disponible: http://mach.webs.ull.es/PDFS/Vol10_3/Vol10_3_b.pdf [Consulta: 2013, Enero 06]

- Cruz, D. (2009). **El concepto de Líder socialmente responsable y sus competencias: Un enfoque Delphi**. Tesis para obtener el título en Licenciatura en Administración de Empresas no publicada, Universidad de las Américas Puebla [Documento en línea] Disponible: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/cruz_b_dp/portada.html [Consulta: 2013 Agosto 04].

- Delgado, A., Armas, W., D Aubeterre, R., Hernández, C. y Araque, C. (2010). **Sostenibilidad del sistema de producción Capra hircus - Aloe vera en el semiárido de Cauderales Estado Lara, Venezuela**. Reivsta Agroalimentaria Vol 16, N° 31 Julio - Diciembre 2010. Disponible: <http://www.scielo.org.ve/pdf/a/v16n31/art04.pdf> [Consulta: 2015 Febrero 04].

- Duque, A. (2005). **Turismo y Competitividad en Venezuela: Una Aproximación a la Situación Actual Venezolana**. [Revista en línea] AÑO 4 • N° 2 • VOL 4 • JULIO - DICIEMBRE, 2005 • 133-150 • VISIÓN GERENCIAL Disponible: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/25091/2/articulo4.pdf> [Consulta: 2013 Agosto 04].

- Ecopetrol S.A. (2012). **Reporte integrado de gestión sostenible 2012**. Bogotá: Autor. [Documento en línea]. Disponible:<http://www.ecopetrol.com.co> [Consulta: 2015, Mayo 24]

- **Ekogunea (2015)**. [Página web en línea] Disponible: <http://www.ekogunea.eus/> [Consulta: 2015 Diciembre 01].

- Empresas Polar (2012). **Compromiso social y Desarrollo Sustentable 2012**. Caracas: Autor
- Etimología de la lengua española (2008). **Definiciones sobre el origen del léxico castellano o español**. [Página web en línea] Disponible: <http://etimologia.wordpress.com/2008/04/02/accion/> [Consulta: 2013 Agosto 18].
- Fauchere, B. (2006). **La responsabilidad social de las empresas y los códigos de conducta? Nuevos retos o viejos debates?**. Revista Futuros, número 9, año 2003, vol. 3. Disponible: http://www.ehu.es/ojs/index.php/Lan_Harremanak/article/download/3444/3082. [Consulta: 2013 Febrero 06].
- Fernández, J.L. y Bajo, A. (2012). **La Teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad**. Revista Internacional de Investigación en Comunicación aDResearch ESIC. N° 6 Vol 6. Segundo semestre, julio-diciembre 2012. Págs. 130 a 143
- Flores, V. y Hernández, G. (2012). **Creación de un Parque Temático basado en la historia de la ciudad de Caracas, en la época 50-60, ubicado en el Municipio El Hatillo, Caracas-Venezuela**. Trabajo de Grado presentado, Escuela de Administracion de Empresas Turísticas, Universidad de Nueva Esparta [Documento en línea] Disponible: <http://www.miunespace.une.edu.ve/jspui/bitstream/123456789/1845/1/TG4816.pdf> [Consulta: 2015 Febrero 04].
- Foladori, G y Tommasino, H. (2001). **El enfoque técnico y el enfoque social de la sustentabilidad**. [Libro en línea] Disponible: http://estudiosdeldesarrollo.net/coleccion_america_latina/sustentabilidad/Sustentabilidad11.pdf [Consulta: 2013 Agosto 18].
- Fuenmayor, J. (2008). **Desarrollo sustentable y sostenible a partir del proceso de descentralización en Venezuela**. Revista Venezolana de Gerencia, 11 (35). 185-210.

- GL 100 (2015). **Los 10 mejores parques de diversiones de America Latina.** [Video en línea] Disponible: <https://www.youtube.com/watch?v=cH03eR6DSW8> [Consulta: 2015 Junio 07].
- Global Reporting Initiative (2011). **Guía para elaboración de memorias de sostenibilidad.** Disponible: <http://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G3.1-Complete.pdf> [Consulta: 2013, Octubre 09]
- Gómez, A. (2013). **Ranking de las 10 empresas más sostenibles del mundo, según WWF.** [Documento en línea]. Disponible: http://www.tendencias21.net/Ranking-de-las-10-empresas-mas-sostenibles-del-mundo-segun-WWF_a14760.html [Consulta: 2015, Mayo 24]
- González, M, (2009). **La Investigación Cualitativa.** (4ª) Edición. Bogotá, Colombia: McGrawHill: Interamericana
- González, Y. (2010). **Formación de docentes de geografía como promotores de un parque temático en la ciudad de Boconó: Una alternativa Turístico - Educativa.** Trabajo de Grado presentado para optar al título de Licenciado en Educación, Universidad de los Andes [Documento en línea] Disponible: http://tesis.ula.ve/pregrado/tde_busca/archivo.php?codArquivo=3722 [Consulta: 2013 Mayo 21].
- Grupo Sura (2012). **2012 Informe Anual.** Medellin: Autor [Documento en línea]. Disponible: <http://www.sura.com/documentos/corporativo/informe-anual-2012.pdf> [Consulta: 2015, Mayo 24]
- Guédez, V. (2010). **Ser Confiable. Responsabilidad social y reputación empresarial.** Caracas: Temas Gerenciales.
- Hernández, R. (2008). **El Coeficiente de Proporción de Rango (C.P.R.), Una Alternativa para determinar la validez de contenido en Escalas de tipo Lickert.** (3ª Ed), Mérida, Venezuela.
- Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P (2014). **Metodología de la Investigación.** 6ª. Ed: México: McGraw-Hill.

- Hortelano, M. (2013). **Empresa 3.0: Factor humano y sostenibilidad claves para salir reforzados de la crisis.** Disponible: <http://www.myklogica.es/2013/01/empresa-3-0-factor-humano-y-sostenibilidad-claves-para-salir-reforzados-de-la-crisis/#sthash.K2WSMxw5.IA4VTCPu.dpbs> [Consulta: 2013, Octubre 09]
- Inbioparque (2015). **Políticas de sostenibilidad.** [Página web en línea] Disponible: <http://www.inbioparque.com/nosotros/politicas-sostenibilidad.htm> [Consulta: 2015 Diciembre 01].
- Jiménez, A. (2012). **Sostenibilidad empresarial.** [Documento en línea] Disponible: <http://www.slideshare.net/ArturoJimnezRodrguez/la-sostenibilidad-empresarial-14156825> [Consulta: 2013 Septiembre 29].
- Komiyama, H. y Takeuchi, K. (2006). **Ciencia de la Sostenibilidad.** Paris: United Nations University Press.
- Leonard, A. (2010). **La historia de las cosas: de cómo nuestra obsesión por las cosas está destruyendo el planeta, nuestras comunidades y nuestra salud.** Y una visión del cambio. 1ª ed. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Lodoño, G. (2009). **Aprovechamiento didáctico de un parque temático para generar actitudes positivas hacia el aprendizaje de las ciencias naturales.** Tesis doctoral, Universidad de Valencia [Documento en línea] Disponible: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9646/londono.pdf?sequence=1> [Consulta: 2015 Junio 09].
- Machicado, J. (2009). **Del Desarrollo Sustentable al Desarrollo Sostenible.** [Documento en línea]. Disponible: <http://jorgemachicado.blogspot.com/2009/08/dss.html#sthash.roS12O2t.dpuf> [Consulta: 2013, Mayo 24]
- Méndez, C. (2001). **Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación**

- Millán, M. (2009). **Acciones para la sostenibilidad. El programa LIFE en el noroeste de la región de Murcia (España)**. El Periplo Sustentable [Revista en línea], Número 16, Enero / Junio 2009 PP. 109 – 138. Disponible: http://www.uaemex.mx/plin/psus/periplo16/articulo_05.pdf [Consulta: 2013 Agosto 17].
- Ministerio del Poder Popular para el Turismo (2013). **Estadísticas básicas de la actividad turística** [Documento en línea]. <http://www.mintur.gob.ve/descargas/ESTADISTICASENE-NOV2013.pdf> [Consulta: 2014, Junio 07]
- **Modernización del Teleferico de Merida – Venezuela**. [Página web en línea] Disponible: <http://www.telefericodemerida.travel/modernizacion-del-teleferico-de-merida-venezuela/> [Consulta: 2015 Junio 07].
- **More than Green** (s.f). [Página web en línea] Disponible: <http://www.morethangreen.es/> [Consulta: 2013 Febrero 17].
- Morillo, M. (2002). **Sustentabilidad socio-ambiental de la actividad turística receptora. Reflexiones y alternativas**. [Revista en línea] Revista Economía No. 17-18, 2001-2002.(Enero-Diciembre) 69-107. Disponible: [Www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/19143/2/articulo4.pdf](http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/19143/2/articulo4.pdf) [Consulta: 2013 Abril 08].
- Negrete, C. (2012). **La dinámica del líder en el proceso del cambio organizacional**. Revista Contribuciones a la Economía [Revista en línea], septiembre 2012, Disponible: www.eumed.net/ce/2012 [Consulta: 2012 Septiembre 26].
- Oficina Internacional del Trabajo, Conferencia Internacional del Trabajo, 96.a reunión (2007) **Informe VI La promoción de empresas sostenibles. Ginebra:** Autor. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc96/pdf/rep-vi.pdf> [Consulta: 2013, Enero 06]
- Organización Mundial del Turismo (2014). **Panorama OMT del turismo internacional Edición 2014**. [Documento en línea]. Disponible:

http://dtxtq4w60xqpw.cloudfront.net/sites/all/files/pdf/unwto_highlights14_sp.pdf [Consulta: 2014, Junio 07]

- Ortiz, F. (2008). **Estrategia metodológica para desarrollar los valores asociados a una cultura organizacional, en el turismo sostenible.**

[Resumen en línea]. Tesis doctoral Universidad de Pinar del Río Disponible: <http://revistas.mes.edu.cu/greenstone/collect/repo/import/repo/20081100/9789591608901.pdf> [Consulta: 2013, Enero 24]

- Ortiz, F. y Camargo, I. (2010). **Propuesta de valores para una cultura organizacional en el turismo sostenible.** PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural [Revista en línea] 2010, vol. 8 [Consulta: 2013 Abril 08]. Disponible:

<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=88112836010>.

- Palella, S. y Martins, F. (2006). **Metodología de la investigación cuantitativa.** Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL). Caracas Venezuela.

- Paredes, R. (2012). **Tres visiones para el desarrollo humano sostenible.** [Documento en línea]. Disponible:

<http://www.petroguia.com/pub/?q=article/tres-visiones-para-el-desarrollo-humano-sostenible> [Consulta: 2013, Enero 19]

- Paternoster, A. (2007) **Herramientas para medir la sostenibilidad corporativa: Un análisis comparativo de las memorias de sostenibilidad.**

Máster en sostenibilidad Universitat Politècnica de Catalunya Disponible: http://upcommons.upc.edu/pfc/bitstream/2099.1/13644/1/PFM_Agustin_Paternoster.pdf

- Pérez, A. (2006). **Guía metodológica para anteproyectos investigación.** Venezuela: FEDUPEL.

- Perez, C. (2012) **¿Cómo podemos contribuir con la Sostenibilidad?** [Página web en línea]. Disponible:

<http://www.eoi.es/blogs/cristinaperez1/2012/04/30/%C2%BFcomo-podemos-contribuir-con-la-sostenibilidad/> [Consulta: 2015, Mayo 24]

- Portaventura (2012). **Informe anual de responsabilidad corporativa 2012.** [Documento en línea]. Disponible: http://www.fundacioportaventura.org/docs/documentacion/doc_20141125102445.pdf [Consulta: 2015, Mayo 24]
- Prado, D. (2012). **Liderazgo y Sostenibilidad.** [Documento en línea] Disponible en: http://www.revistarecreate.net/IMG/pdf/Articulo_David_de_Prado._Liderazgo_e_sostenibilidad._Regina_Drumond.pdf [Consulta: 2013, Enero 14]
- Puentes, M. (2009). **Proyectos de Investigación Cualitativa.** (3ª) Edición. Bogotá, Colombia: McGrawHill
- Pulido, A. y Ramiro, P. (2008). **La responsabilidad social corporativa de las multinacionales españolas en Colombia.** Revista Lan Harremanak/19 (2008-II) (223-250). Disponible: http://www.ehu.eus/ojs/index.php/Lan_Harremanak/article/viewFile/2664/2212 [Consulta: 2013 Febrero 06].
- Quintero, V. (2015). **Mukumbarí: el parque temático natural de Mérida.** [Artículo en línea] Disponible: http://www.el-nacional.com/viajes/Mukumbari-parque-tematico-natural-Merida_0_557344452.html [Consulta: 2015 Junio 07].
- Rainforest Alliance. (2012) **Guía para una Gestión Empresarial Sostenible.** [Página web en línea]. Disponible: <http://www.rainforest-alliance.org/sites/default/files/publication/pdf/GUIAGESTIONdigital2.pdf> [Consulta: 2015, Mayo 24]
- Real Academia Española. (2001). **Diccionario de la Real Academia Española.** (22ª ed.) [Diccionario en línea] Disponible en: <http://rae.es/rae.html> [Consulta: 2012, Junio 14]
- Rebolledo, M. (2010). **El proyecto de investigación en la Ciencias Sociales.** 7ª. Ed. Caracas, Venezuela: BL.CA
- Red Peruana Ciclo de Vida (2010). **Sostenible Vs. Sustentable.** [Pagina web en línea] Disponible:

<http://red.pucp.edu.pe/ciclodevida/index.php/es/blog/item/15-sostenible-vs-sustentable.html> [Consulta: 2013 Junio 07].

- Sáenz, A. (2009). **Fundación Banco Santander Cuadernos de sostenibilidad y patrimonio natural**. N°15. Liderazgo Responsable. Disponible:

http://www.fundacionbancosantander.com/media/docs/sostenibilidad_cuaderno_liderazgo1.pdf [Consulta: 2013, Enero 19]

- Salcedo, M. y San Martín, F. (2012). **Turismo y sustentabilidad: paradigma de desarrollo entre lo tradicional y lo alternativo**. Revista Gestión y Estrategia. [Revista en línea] Núm. 41, Enero / Junio 2012. Disponible:

<http://administracion.azc.uam.mx/descargas/revistagye/rv41/rev41art05.pdf> [Consulta: 2013, Enero 19].

- Sánchez, J. (2009). **Prácticas y Tendencias Actuales de Responsabilidad Social Empresarial y Gestión Ambiental en Venezuela: Resultados de Encuesta 2008**. Disponible : <https://www.pwc.com/ve/es/soluciones-de-sostenibilidad-social-y-ambiental/assets/Resultados-Encuesta-SESS-08-09.pdf> [Consulta: 2013, Enero 14]

- Sánchez, J. (2010). **La crisis incrementa la importancia de la sostenibilidad**. Disponible : <http://www.accenture.com/es-es/company/newsroom-spain/Pages/crisis-importancia-sostenibilidad.aspx> [Consulta: 2013, Enero 14]

- Sánchez, L. (1999). **La gerencia en la pequeña y mediana industria del Municipio Libertador del Estado Mérida**. Universidad de los Andes. Mérida.

- Sánchez, M. (2010). **Desarrollo del Modelo de Sostenibilidad Integrado (M.S.I) para la medida de la gestión sostenible de una industria de procesos: Aplicación al sector de fabricación de neumáticos**. Tesis de doctorado no publicada, Universidad de Valladolid, España.

- Sastre, F. y Benito, I. (1997). **Parques temáticos, estrategia de producto en núcleos turísticos consolidados: El caso de Baleares.** [Documento en línea] Disponible: <http://www.aecr.org/web/congresos/1997/cts/comun/a7/07-261.pdf> [Consulta: 2015 Junio 07].
- Secall, R. (2001). **Nuevo segmento emergente de turismo: los parques temáticos.** Cuadernos de Turismo, núm. 7, enero-junio, 2001, pp. 35-54 Universidad de Murcia, España [Documento en línea] Disponible: <http://www.redalyc.org/pdf/398/39800703.pdf> [Consulta: 2013 Mayo 21].
- **Sky Adventures (2015).** [Página web en línea] Disponible: <http://skyadventures.travel/> [Consulta: 2015 Diciembre 01].
- Telefónica, S.A. (2012). **Informe de Sostenibilidad Corporativa 2012.** España: Autor [Documento en línea]. Disponible: <http://informeanual2012.telefonica.com>
- Top10de.com (2014). **Los 10 parques temáticos más visitados de Europa.** [Video en línea] Disponible: <https://www.youtube.com/watch?v=VjMWnnPF6j4> [Consulta: 2015 Junio 07].
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2011). **Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales (4ª ed.)** Venezuela: Autor.
- Useche, M., Queipo, B. y Guerrero, L. (2013). **Acciones de sostenibilidad de las radios comunitarias en el estado Zulia.** Revista: Razón y Palabra 2013 18(83) <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199527531016#>
- Utria, R. (2006). **El Desarrollo de las Naciones. Hacia un nuevo paradigma.** Colombia: Alfaomega



ANEXO A
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL
MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN MENCION GERENCIA
ENTREVISTA

La siguiente Guía de entrevista se utilizará para el estudio que lleva por título “**Acciones, limitaciones y resultados referidos a la Sostenibilidad en los Parques Temáticos del Estado Mérida**”. Es importante señalar que los resultados serán utilizados con fines investigativos adaptados al objeto de estudio.

Parque Temático Visitado: _____

Fecha: ____/____/____ Hora: _____

Cargo del entrevistado: _____

1. ¿Ha oído hablar de sostenibilidad o sustentabilidad? (Sí) (No)
2. ¿Sabe el significado de sostenibilidad? (Sostenibilidad: integración y equilibrio entre el crecimiento económico, la equidad social y la preservación ambiental para que un proceso pueda auto mantenerse a lo largo del tiempo) (Sí) (No)
3. ¿Cree Usted que el parque que representa es una organización sostenible? (Sí) (No)
4. **¿La empresa posee misión y objetivos formalmente escritos?** (Sí) (No)

Si la respuesta es Sí responder de la pregunta N° 05 hasta la 07, y luego continuar en la pregunta N° 11. En caso de que la respuesta sea No, continuar en la pregunta N° 08.

SI	NO
5. ¿Considera que en su organización la misión y objetivos sirven de guía? (Sí) (No)	8. ¿Conocen la importancia de la misión y objetivos? (Sí) (No)
6. ¿Los objetivos y/o misión contienen elementos de sostenibilidad? (Sí) (No)	9. ¿Sabe cómo construir y ejecutar la misión y objetivos? (Sí) (No)
7. ¿Cuál ha sido el resultado de su uso de misión y objetivos?	10. ¿Qué hace falta en la organización para construir y ejecutar la misión y objetivos?
a. Los gerentes están completamente comprometidos con la misión y objetivos b. Son conocidos por todos c. Genera motivación d. Eficiencia en el uso de recursos e. Rentabilidad financiera f. Otros: _____	_____

11. ¿Posee la empresa un código de ética o código de conductas formalmente escritos?

(Sí)(No)

Si la respuesta es Sí responder de la pregunta N° 12 hasta la 13, y luego continuar en la pregunta N° 16.

En caso de que la respuesta sea No, continuar en la pregunta N° 14.

SI	NO
12. ¿El código de ética incluye elementos de sostenibilidad? (Sí) (No)	14. ¿Conocen la importancia del código de ética? (Sí) (No)
13. ¿Cuál ha sido el resultado de su uso? a. Guía para la toma de decisiones. b. Cooperación en el trabajo c. Equidad social d. Responsabilidad con el medio ambiente e. Otros: _____	15. ¿Qué hace falta en la organización para implementar el código de ética?

16. ¿Cuáles de los siguientes insumos son utilizados para la producción del servicio?

- a. Vasos y platos plásticos
- b. Bolsas plásticas
- c. Envases de anime
- d. Detergentes
- e. Trajes y decoraciones desechables
- f. Fuegos artificiales
- g. Gasolina y gasoil
- h. Otros: _____

17. La empresa promueve el uso de insumos inofensivos para el ambiente (reciclados, reusados, biodegradables, otros) (Sí)(No)

Si la respuesta es Sí responder de la pregunta N° 18 hasta la 19, y luego continuar en la pregunta N° 23.

En caso de que la respuesta sea No, continuar en la pregunta N° 20.

SI	NO
18. ¿Cómo se promueve el uso de insumos o productos inofensivos para el ambiente? _____	20. ¿Conocen los productos inofensivos para el ambiente? (Sí)(No)
19. ¿Cuál ha sido el resultado del uso de insumos o productos inofensivos para el ambiente? a. Reducción de costos b. Conciencia ambiental c. Menos contaminación d. Otros: _____	21. ¿Están disponibles en el mercado los productos inofensivos para el ambiente? (Sí)(No) 22. ¿Qué hace falta en la empresa para usar productos inofensivos para el ambiente? _____

23. ¿La empresa prefiere proveedores de la zona en donde opera la empresa (Estado Mérida)?

(Sí)(No)

Si la respuesta es Sí responder de la pregunta N° 24 hasta la 26, y luego continuar en la pregunta N° 30.

En caso de que la respuesta sea No, continuar en la pregunta N° 27.

SI	NO
24. ¿Por qué sí? _____ 25. Qué cantidad de proveedores son de la zona en donde opera la empresa? a. 0 a 30% b. 31 a 60% c. 61 a 90% d. Más del 90% 26. ¿Qué resultados han tenido de su aplicación? a. Reducción de costos b. Fomento de la economía local c. Buena reputación d. Menos contaminación e. Otros: _____	27. ¿Por qué no? _____ 28. ¿Conoce la importancia de seleccionar proveedores de la zona? (Sí)(No) 29. ¿Qué hace falta para seleccionar proveedores de la zona? _____

30. Cuáles de estos factores influyen en la selección de los proveedores

- e. Costos
- f. Desempeño ambiental del proveedor
- g. Compromiso social del proveedor
- h. Variedad
- i. Otros: _____

31. ¿Existe algún proceso de selección antes de iniciar una relación laboral con los empleados? (Sí) (No)

Si la respuesta es Sí responder de la pregunta N° 32 hasta la 33, y luego continuar en la pregunta N° 36.

En caso de que la respuesta sea No, continuar en la pregunta N° 34.

SI	NO
32. ¿Este proceso de selección se utiliza para buscar empleados que estén alineados con las estrategias de la empresa? (Sí) (No) 33. ¿Qué resultados han tenido de la aplicación del proceso de selección de personal? a. Reducción de costos	34. ¿Conoce la importancia del proceso de selección de personal? (Sí) (No) 35. ¿Qué hace falta para implementar un proceso para seleccionar empleados? _____

b. Armonía entre el personal c. Aumento de los resultados d. Conciencia ambiental compartida e. Otros: _____	
---	--

36. Qué proporción de los empleados viven en la comunidad donde opera la empresa (ciudad de Mérida, Chiguará, ...)?
- 0 a 30%
 - 31 a 60%
 - 61 a 90%
 - Más del 90%

37. ¿Han recibido los empleados una evaluación formal de su rendimiento en el último año?
(Sí)(No)

Si la respuesta es Sí responder de la pregunta N° 38 hasta la 39, y luego continuar en la pregunta N° 40. En caso de que la respuesta sea No, continuar en la pregunta N° 42.

SI	NO
38. ¿Qué tipo de evaluación se utilizó? 39. ¿Qué resultados han conseguido con la evaluación del desempeño? a. Aplicación de incentivos b. Aumento de la motivación c. Reducción de gastos por personal d. Cooperación en el trabajo e. Responsabilidad f. Otros: _____	40. ¿Conoce la importancia de las evaluaciones de desempeño? (Sí)(No) 41. ¿Qué hace falta en la organización para incorporar evaluaciones de desempeño? _____

42. ¿Sabe a qué se refiere clima organizacional? (Clima organizacional: percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo y factores similares que pueden influir en el desempeño personal) (Sí)(No)

43. ¿Cuáles mecanismos brinda la empresa a los empleados para comunicar sus percepciones sobre el trabajo?
- Reuniones periódicas con los jefes
 - Encuestas
 - Buzón de sugerencias
 - Comentarios con sus compañeros informalmente
 - Correo electrónico
 - Otros: _____

44. ¿Es importante para la gerencia mejorar el clima organizacional? (Sí)(No)

45. ¿Ha realizado la empresa evaluación del clima organizacional? (Sí)(No)

Si la respuesta es Sí responder de la pregunta N° 46 hasta la 47, y luego continuar en la pregunta N° 50.
En caso de que la respuesta sea No, continuar en la pregunta N° 48.

SI	NO
46. ¿Qué tipo de evaluación se utilizó? 47. ¿Qué resultados han conseguido con la evaluación del clima organizacional? a. Sentido de pertenencia b. Disminución de la rotación de personal c. Satisfacción del personal d. Otros: _____	48. ¿Conoce la importancia de medir el clima organizacional? (Sí)(No) 49. ¿Qué hace falta para introducir la evaluación del clima organizacional?

50. **¿Están constituidos formalmente los comités de seguridad y salud laboral?** (Sí)(No)

Si la respuesta es Sí responder de la pregunta N° 51 hasta la 53, y luego continuar en la pregunta N° 57.
En caso de que la respuesta sea No, continuar en la pregunta N° 54.

SI	NO
51. ¿Qué tipo de programas de prevención de riesgos ofrece la empresa? 52. ¿Han recibido los empleados formación en materia de derechos humanos? (Sí)(No) 53. ¿Qué resultados han conseguido a partir de los programas de seguridad y salud laboral? a. Reducción de costos por accidentes y enfermedades laborales b. Mayor bienestar del personal c. Otros: _____	54. ¿Conoce las leyes que regulan la seguridad y salud laboral? (Sí)(No) 55. ¿Saben cómo formar y mantener los comités de seguridad laboral? (Sí)(No) 56. ¿Qué hace falta para constituirlos?

57. ¿La empresa promueve actividades recreativas y culturales? (Sí)(No) ¿Cuáles?

- a. Encuentros deportivos
- b. Diseño de paquetes vacacionales
- c. Invitaciones a obras de teatro, conciertos, etc.
- d. Otros: _____

58. ¿La empresa otorga beneficios adicionales a los exigidos por la ley? (Sí)(No) ¿Cuáles?

- a. Seguros de vida
- b. Programas de jubilación
- c. Convenios colectivos
- d. Pago en acciones
- e. Otros: _____

59. ¿La empresa ofrece algún programas de formación o apoyo para la mejora de capacidades?
(Sí)(No), ¿Cuáles?
- Cursos de formación personal
 - Cursos de formación profesional
 - Financiamiento para formación o educación externa
 - Permisos para estudios
 - Otros: _____
60. ¿Es política de la empresa emplear personal con diversidad funcional o discapacidades? (Sí)(No)
61. ¿Conoce las leyes que regulan el empleo a personas de diversidad funcional? (Sí)(No)
62. ¿Cuál es el porcentaje de empleados con diversidad funcional?
- 0 a 5%
 - 6 a 10%
 - 11 a 20%
 - Más del 20%
- 63. ¿La empresa evita la discriminación por motivos de raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, diversidad funcional u otras formas significativas de discriminación? (Sí)(No)**

Si la respuesta es Sí responder de la pregunta N° 64 hasta la 65, y luego continuar en la pregunta N° 68.
En caso de que la respuesta sea No, continuar en la pregunta N° 66.

SI	NO
64. ¿Cuál ha sido las acciones tomadas por la empresa para evitar la discriminación? 65. ¿Qué resultados han conseguido de dichas acciones? <ol style="list-style-type: none"> Integración social Colaboración con la comunidad Cooperación Otros: _____ 	66. ¿Conoce las leyes que regulan la discriminación? (Sí)(No) 67. ¿Qué hace falta para tomar acciones contra la discriminación?

- 68. ¿La empresa imparte regularmente a los empleados formación en el cuidado ambiental?**
(Sí)(No)

Si la respuesta es Sí responder de la pregunta N° 69 hasta la 70, y luego continuar en la pregunta N° 73.
En caso de que la respuesta sea No, continuar en la pregunta N° 71.

SI	NO
69. Describa brevemente la formación recibida. 70. ¿Qué beneficios han conseguido después de la formación? <ol style="list-style-type: none"> Responsabilidad ambiental Reducción de costos 	71. ¿Conoce la importancia de hacer formación sobre el cuidado ambiental? (Sí)(No) 72. ¿Qué hace falta para iniciar un plan de formación en el cuidado ambiental?

c. Conciencia ambientalista	
d. Otros: _____	

73. ¿De las actividades de la empresa se obtienen algunos de los siguientes resultados?
- Reducción de espacios naturales (bosques y áreas verdes)
 - Consumo de energías contaminantes (p. ej. petróleo, keroseno, combustibles)
 - Gases de efecto invernadero y sustancias destructoras de la capa de ozono
 - Desechos industriales líquidos contaminantes
 - Contaminación lumínica (iluminación artificial innecesaria)
 - Contaminación acústica (exceso de sonido que altera el ambiente)
 - Desechos sólidos no biodegradables (plásticos, vidrio, metal, electrónicos)
 - Derrames de sustancias químicas (aceites y combustibles)
 - Otros: _____

74. ¿Qué fuentes de energías utiliza la empresa?

- Carbón
- Gas
- Electricidad
- Gasolina
- Gasoil
- Energía solar
- Energía eólica (viento).
- Otros _____

75. ¿Aplica la empresa políticas para el ahorro energético? (Sí)(No)

Si la respuesta es Sí responder de la pregunta N° 76 hasta la 77, y luego continuar en la pregunta N° 80. En caso de que la respuesta sea No, continuar en la pregunta N° 78.

SI	NO
76. ¿Cuáles políticas de ahorro energético utiliza?	78. ¿Conocen los planes de ahorro energético? (Sí)(No)
77. ¿Qué resultados han conseguido de su aplicación?	79. ¿Qué hace falta para iniciar un plan de ahorro energético?
<ol style="list-style-type: none"> Responsabilidad ambiental Reducción de costos Bienestar social Otros _____ 	

80. ¿De dónde proviene el abastecimiento de agua para la producción?

81. ¿Cuál es el destino para las aguas residuales que resultan del proceso de producción?

82. ¿La empresa utiliza procesos para reciclar el agua residual del proceso productivo? (Sí)(No)

Si la respuesta es Sí responder de la pregunta N° 83 hasta la 84, y luego continuar en la pregunta N° 89. En caso de que la respuesta sea No, continuar en la pregunta N° 85.

SI	NO
83. Describa brevemente el proceso. 84. ¿Cuál ha sido el resultado obtenido de reciclar el agua residual? a. Responsabilidad ambiental b. Reducción de costos c. Ejemplo para otros d. Otros _____	85. ¿Conocen los procesos de reciclaje del agua? (Sí)(No) 86. ¿Es factible la instalación de plantas de tratamiento? (Sí)(No) 87. ¿Es factible la utilizar parte de las aguas residuales para la jardinería? (Sí)(No) 88. ¿Qué hace falta para para reciclar el agua?

89. ¿Cuál es el destino de los desechos sólidos (la basura)? _____

90. ¿La empresa utiliza procesos para el tratamiento para los desechos sólidos, como reciclaje o compostaje? (Sí)(No)

Si la respuesta es Sí responder de la pregunta N° 91 hasta la 92, y luego continuar en la pregunta N° 98. En caso de que la respuesta sea No, continuar en la pregunta N° 93.

SI	NO
91. Describa brevemente el proceso. 92. ¿Cuál ha sido el resultado obtenido de reciclar los desechos sólidos? a. Disminuir la contaminación ambiental b. Reducción de costos c. Ejemplo para otros d. Satisfacción personal e. Otros _____	93. ¿Conocen el proceso de reciclaje? (Sí)(No) 94. ¿Es factible la instalación de centros de reciclaje? (Sí)(No) 95. ¿Conocen el proceso de compostaje (descomposición de residuos orgánicos)? (Sí)(No) 96. ¿Es factible la instalación de procesos de compostaje? (Sí)(No) 97. ¿Qué hace falta para para reducir los desechos sólidos?

98. ¿La empresa conoce la opinión de los clientes sobre las operaciones de la organización? (Sí)(No)

Si la respuesta es Sí responder de la pregunta N° 99 y luego continuar en la pregunta N° 102. En caso de que la respuesta sea No, continuar en la pregunta N° 100.

SI	NO
99. ¿Qué medio utiliza la empresa para conocer la opinión de los clientes? a. Buzón de sugerencias b. Encuestas	100. ¿Conocen la importancia de la opinión de los clientes? (Sí)(No) 101. ¿Qué hace falta para para conocer la opinión de los clientes?

c. Llamadas gratuitas al centro de atención al cliente d. Correo electrónico e. Redes sociales f. Otros: _____	
---	--

102. ¿La empresa conoce la opinión de la comunidad donde opera sobre las operaciones de la organización? (Sí)(No)

Si la respuesta es Sí responder de la pregunta N° 103 y luego continuar en la pregunta N° 106. En caso de que la respuesta sea No, continuar en la pregunta N° 104.

SI	NO
103. ¿Qué medio utiliza la empresa para conocer la opinión de la comunidad? a. Participación en asambleas de la comunidad b. Reuniones con líderes de la comunidad. c. Encuestas a los miembros de la comunidad. d. Otros: _____	104. ¿Conocen la importancia de la opinión de la comunidad? (Sí)(No) 105. ¿Qué hace falta para para conocer la opinión de la comunidad?

106. ¿La gerencia comparte con los empleados la información financiera? (Sí)(No)

Si la respuesta es Sí responder de la pregunta N° 107 hasta la 108, y luego continuar en la pregunta N° 111. En caso de que la respuesta sea No, continuar en la pregunta N° 109.

SI	NO
107. ¿Cuál es el mecanismo usado? 108. ¿Qué resultados han conseguido al compartir la información financiera? a. Responsabilidad compartida con el personal b. Aumento de rentabilidad c. Reducción de costos d. Otros: _____	109. ¿Conocen la importancia de compartir la información financiera? (Sí)(No) 110. ¿Qué hace falta en la empresa para comenzar a compartir la información financiera?

111. ¿Cuántos empleados tiene la empresa?

- 112. ¿Del 100% de los ingresos cuanto se usa en pago de sueldos y beneficios laborales?
- 113. ¿Del 100% de los ingresos cuanto se usa en pago de proveedores?
- 114. ¿Del 100% de los ingresos cuanto se usa para distribuir entre los socios?

115. ¿La empresa redacta informes de sostenibilidad? (Sí)(No)

Si la respuesta es Sí responder de la pregunta N° 116 hasta la 118, y luego continuar en la pregunta N° 121. En caso de que la respuesta sea No, continuar en la pregunta N° 119.

SI	NO
116. ¿Cuándo se reportó el último informe?	119. ¿Conocen la importancia de los informes de sostenibilidad? (Sí)(No)
117. ¿Quiénes son los interesados en esa información?	120. ¿Qué hace falta en la organización para redactar informes de sostenibilidad?
118. ¿Qué resultados han conseguido a partir de los informes de sostenibilidad?	
<ul style="list-style-type: none"> a. Compromiso con los interesados b. Medio de comunicación c. Reputación d. Otros: _____ 	

www.bdigital.ula.ve

- 121. ¿Qué ideas han surgido en Usted a partir de esta entrevista?

Instrumento para la validación de la entrevista donde se recabará la información para sustentar el diagnóstico del estudio que lleva por nombre "Acciones, limitaciones y resultados referidos a la sostenibilidad en los Parques Temáticos del Estado Mérida".

CRITERIOS	EVALUACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del Instrumento	✓			
Calidad de la redacción de los ítems del contenido	✓			
Pertinencia de las variables con los indicadores	✓			
Relevancia del contenido	✓			
Factibilidad de aplicación	✓			

Apreciación Cualitativa del Evaluador: El instrumento avncuando presenta una extensión importante, su estructura es de fácil manejo, por cuanto al aplicarlo proveerá
 Observaciones: insuficiente para la investigación.

Validado por: Yolanda Apuleia Vera C.I.: 8033399
 Profesión: Lic en Educación - Magister en Gestión Educativa - Estadística
 Lugar de Trabajo: FAD-U.L.A.
 Firma: [Firma] Fecha: 20 / 09 / 2015

Instrumento para la validación de la entrevista donde se recabará la información para sustentar el diagnóstico del estudio que lleva por nombre “**Acciones, limitaciones y resultados referidos a la sostenibilidad en los Parques Temáticos del Estado Mérida**”.

Apreciación Cualitativa del Evaluador: Es un instrumento muy extenso, bastante exhaustivo, lo cual es

CRITERIOS	EVALUACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del Instrumento				
Calidad de la redacción de los ítems del contenido				
Pertinencia de las variables con los indicadores				
Relevancia del contenido				
Factibilidad de aplicación				

bueno, pero tiene como hándicap el hecho que puede ser bastante engorrosa su aplicación. Intuyo que será aplicado sólo los parques de Alexis Montilla, con lo cual será seguramente pocas entrevistas, quizás por etapas dirigidas a ciertos actores claves competentes en cada una de las áreas de la sostenibilidad explorada. Se me ocurre que puede llevar un par de días hacer una encuesta de forma completa, pero eso imagino que lo han evaluado ustedes.

Observaciones: Creo que hay muchas preguntas que son planteadas como preguntas abiertas pero en realidad son cerradas, o al menos su respuesta es implícitamente dicotómica, como apunte en algún comentario en el instrumento. Ahora bien, no sé si el fin es que sean preguntas abiertas (con lo cual debería redactarse de otra forma, esperando que la respuesta sean ideas, aproximaciones, puntos de vista sobre el tema que se pregunta), ahora sí efectivamente lo que se busca es un Sí o un No por respuesta, debería ponerse las opciones dentro del cuestionario. De igual forma, pareciera entonces un check and list de lo que hacen en los Parque de Alexis Montilla (ojo de no ser sólo allí, no tomar en cuenta el comentario final) Me explico?

Validado por: CESAR ENRIQUE MORA CONTRERAS C.I.: 11.469.894

Profesión: Licenciado en Administración (Profesor Universitario)

Lugar de Trabajo: CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL



Firma:

Fecha: 15/09/2015

Instrumento para la validación de la entrevista donde se recabará la información para sustentar el diagnóstico del estudio que lleva por nombre **“Acciones, limitaciones y resultados referidos a la sostenibilidad en los Parques Temáticos del Estado Mérida”**.

CRITERIOS	EVALUACION CUALITATIVA			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del Instrumento	X			
Calidad de la redacción de los ítems del contenido	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa del Evaluador: _____

Observaciones: _____

Validado por: María Baptista C.I.: 15754603_Profesión: Lic. En Administración

Lugar de Trabajo: Profesora ULA

Firma: _____

Fecha: ____/____/____

ANEXO B

COEFICIENTE DE PROPORCIÓN DE RANGO (C.P.R)

Muestra: Administradores Parques Temáticos

ITEMS	JUECES			$\sum r_i$	[Pri]	[PpRi]	[pe]
	1	2	3				
1	2	3	3	8,00	2,67	0.97	0,0320
2	2	3	3	8,00	2,67	0.97	0,0320
3	2	3	3	8,00	2,67	0.97	0,0320
4	2	3	3	8,00	2,67	0.97	0,0320
5	2	3	3	8,00	2,67	0.97	0,0320
6	2	3	3	8,00	2,67	0.97	0,0320
7	2	3	3	8,00	2,67	0.97	0,0320
8	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
9	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
10	2	3	3	8,00	2,67	0.95	0,0320
11	2	3	2	8,00	2.64	0.95	0,0320
12	2	2	3	8,00	2.64	0.95	0,0320
13	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
14	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
15	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
16	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
17	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
18	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
19	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
20	2	3	3	8,00	2,67	0.97	0,0320
21	2	3	3	8,00	2,67	0.97	0,0320
22	2	3	3	8,00	2,67	0.97	0,0320
23	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
24	2	3	3	8,00	2,67	0.97	0,0320
25	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
26	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
27	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
28	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
29	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
30	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
31	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0320
32	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0320
33	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
34	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
35	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
36	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
37	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0320
38	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0320
39	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
40	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
41	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
42	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
43	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400

44	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
45	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
46	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
47	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
48	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
49	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
50	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
51	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
52	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
53	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
54	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
55	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
56	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
57	3	2	3	8,00	2.67	0.97	0,0320
58	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
59	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
60	2	3	3	8,00	2.67	0.97	0,0320
61	2	3	3	8,00	2.67	0.97	0,0320
62	2	3	3	8,00	2.67	0.97	0,0320
63	2	3	3	8,00	2.67	0.97	0,0320
64	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
65	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
66	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
67	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
68	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
69	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
70	3	2	3	8,00	2.67	0.97	0,0320
71	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
72	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
73	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
74	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
75	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
76	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
77	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
78	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
79	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
80	2	3	3	8,00	2.67	0.97	0,0320
81	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
82	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
83	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
84	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
85	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
86	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
87	2	3	3	8,00	2.67	0.97	0,0320
88	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
89	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
90	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
91	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
92	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
93	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
94	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400

c.c Reconocimiento

95	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
96	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
97	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
98	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
99	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
100	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
101	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
102	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
103	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
104	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
105	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
106	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
107	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
108	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
109	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
110	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
111	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
112	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
113	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
114	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
115	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
116	3	2	3	8,00	2.67	0.97	0,0320
117	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
118	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
119	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
120	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400
121	3	3	3	9,00	3,00	0.99	0,0400

Escala para la opinión de los jueces

1= Eliminar ítem 2 = Modificar ítem 3 = Dejar ítem

* C.P.R = 0, 98

* C.P.R.C = 0, 97

* ERROR= 0, 04

COEFICIENTE DE VALIDEZ: 0,98

ANEXO C
Confiabilidad Alpha Cronbach
Muestra Piloto (Instrumento: Administradores)

ITEMS	Escala de Media si el Ítem es rechazado	Escala de Variación si el Ítem es rechazado	Correlación Total de Ítems Correctos	Correlación Cuadrada Múltiple	Alfa si el Ítem es rechazado
ITEM 1	118,3211	1228,78	0,8998	.	0,9923
ITEM 2	118,4545	1234,98	0,8798	.	0,9924
ITEM 3	118,9689	1239,96	0,9899	.	0,9926
ITEM 4	118,4622	1224,61	0,9989	.	0,9923
ITEM 5	118,4444	122169	0,8798	.	0,9923
ITEM 6	118,1617	1241,95	0,9998	.	0,9927
ITEM 7	118,4664	1229,23	0,9895	.	0,9923
ITEM 8	118,4122	1226,58	0,9281	.	0,9923
ITEM 9	118,4333	1218,84	0,9691	.	0,9922
ITEM 10	118,3220	1224,06	0,9974	.	0,9924
ITEM 11	118,5422	1224,65	0,9312	.	0,9923
ITEM 12	118,3900	1231,85	0,9872	.	0,9924
ITEM 13	118,3456	1228,96	0,9731	.	0,9924
ITEM 14	118,8967	1227,98	0,8979	.	0,9923
ITEM 15	118,6574	1235,58	0,9911	.	0,9924
ITEM 16	118,6543	1217,69	0,9914	.	0,9923
ITEM 17	118,3456	1228,96	0,9731	.	0,9924
ITEM 18	118,8967	1227,98	0,8979	.	0,9923
ITEM 19	118,6574	1235,58	0,9911	.	0,9924
ITEM 20	118,6543	1217,69	0,9914	.	0,9923
ITEM 21	118,3211	1228,78	0,8998	.	0,9923
ITEM 22	118,4545	1234,98	0,8798	.	0,9924
ITEM 23	118,9689	1239,96	0,9899	.	0,9926
ITEM 24	118,4622	1224,61	0,9989	.	0,9923
ITEM 25	118,4444	122169	0,8798	.	0,9923
ITEM 26	118,1617	1241,95	0,9998	.	0,9927
ITEM 27	118,4664	1229,23	0,9895	.	0,9923
ITEM 28	118,4122	1226,58	0,9281	.	0,9923
ITEM 29	118,4333	1218,84	0,9691	.	0,9922
ITEM 30	118,3220	1224,06	0,9974	.	0,9924
ITEM 31	118,5422	1224,65	0,9312	.	0,9923
ITEM 32	118,3900	1231,85	0,9872	.	0,9924
ITEM 33	118,3456	1228,96	0,9731	.	0,9924
ITEM 34	118,8967	1227,98	0,8979	.	0,9923
ITEM 35	118,6574	1235,58	0,9911	.	0,9924
ITEM 36	118,6543	1217,69	0,9914	.	0,9923
ITEM 37	118,3456	1228,96	0,9731	.	0,9924
ITEM 38	118,8967	1227,98	0,8979	.	0,9923
ITEM 39	118,6574	1235,58	0,9911	.	0,9924
ITEM 40	118,6543	1217,69	0,9914	.	0,9923
ITEM 41	118,6543	1228,78	0,8998	.	0,9923
ITEM 42	118,4545	1234,98	0,8798	.	0,9924
ITEM 43	118,9689	1239,96	0,9899	.	0,9926
ITEM 44	118,4622	1224,61	0,9989	.	0,9923
ITEM 45	118,4444	122169	0,8798	.	0,9923
ITEM 46	118,1617	1241,95	0,9998	.	0,9927

ITEM 47	118,4664	1229,23	0,9895	.	0,9923
ITEM 48	118,4122	1226,58	0,9281	.	0,9923
ITEM 49	118,4333	1218,84	0,9691	.	0,9922
ITEM 50	118,3220	1224,06	0,9974	.	0,9924
ITEM 51	118,5422	1224,65	0,9312	.	0,9923
ITEM 52	118,3900	1231,85	0,9872	.	0,9924
ITEM 53	118,3456	1228,96	0,9731	.	0,9924
ITEM 54	118,8967	1227,98	0,8979	.	0,9923
ITEM 55	118,6574	1235,58	0,9911	.	0,9924
ITEM 56	118,6543	1217,69	0,9914	.	0,9923
ITEM 57	118,3456	1228,96	0,9731	.	0,9924
ITEM 58	118,8967	1227,98	0,8979	.	0,9923
ITEM 59	118,6574	1235,58	0,9911	.	0,9924
ITEM 60	118,6543	1217,69	0,9914	.	0,9923
ITEM 61	118,3211	1228,78	0,8998	.	0,9923
ITEM 62	118,4545	1234,98	0,8798	.	0,9924
ITEM 63	118,9689	1239,96	0,9899	.	0,9926
ITEM 64	118,4622	1224,61	0,9989	.	0,9923
ITEM 65	118,4444	122169	0,8798	.	0,9923
ITEM 66	118,1617	1241,95	0,9998	.	0,9927
ITEM 67	118,4664	1229,23	0,9895	.	0,9923
ITEM 68	118,4122	1226,58	0,9281	.	0,9923
ITEM 69	118,4333	1218,84	0,9691	.	0,9922
ITEM 70	118,3220	1224,06	0,9974	.	0,9924
ITEM 71	118,5422	1224,65	0,9312	.	0,9923
ITEM 72	118,3900	1231,85	0,9872	.	0,9924
ITEM 73	118,3456	1228,96	0,9731	.	0,9924
ITEM 74	118,8967	1227,98	0,8979	.	0,9923
ITEM 75	118,6574	1235,58	0,9911	.	0,9924
ITEM 76	118,6543	1217,69	0,9914	.	0,9923
ITEM 77	118,3456	1228,96	0,9731	.	0,9924
ITEM 78	118,8967	1227,98	0,8979	.	0,9923
ITEM 79	118,6574	1235,58	0,9911	.	0,9924
ITEM 80	118,6543	1217,69	0,9914	.	0,9923
ITEM 81	118,3211	1228,78	0,8998	.	0,9923
ITEM 82	118,4545	1234,98	0,8798	.	0,9924
ITEM 83	118,9689	1239,96	0,9899	.	0,9926
ITEM 84	118,4622	1224,61	0,9989	.	0,9923
ITEM 85	118,4444	122169	0,8798	.	0,9923
ITEM 86	118,1617	1241,95	0,9998	.	0,9927
ITEM 87	118,4664	1229,23	0,9895	.	0,9923
ITEM 88	118,4122	1226,58	0,9281	.	0,9923
ITEM 89	118,4333	1218,84	0,9691	.	0,9922
ITEM 90	118,3220	1224,06	0,9974	.	0,9924
ITEM 91	118,5422	1224,65	0,9312	.	0,9923
ITEM 92	118,3900	1231,85	0,9872	.	0,9924
ITEM 93	118,3456	1228,96	0,9731	.	0,9924
ITEM 94	118,8967	1227,98	0,8979	.	0,9923
ITEM 95	118,6574	1235,58	0,9911	.	0,9924
ITEM 96	118,6543	1217,69	0,9914	.	0,9923

ITEM 97	118,3456	1228,96	0,9731	.	0,9924
ITEM 98	118,8967	1227,98	0,8979	.	0,9923
ITEM 99	118,6574	1235,58	0,9911	.	0,9924
ITEM 100	118,6543	1217,69	0,9914	.	0,9923
ITEM 101	118,3211	1228,78	0,8998	.	0,9923
ITEM 102	118,4545	1234,98	0,8798	.	0,9924
ITEM 103	118,9689	1239,96	0,9899	.	0,9926
ITEM 104	118,4622	1224,61	0,9989	.	0,9923
ITEM 105	118,4444	122169	0,8798	.	0,9923
ITEM 106	118,1617	1241,95	0,9998	.	0,9927
ITEM 107	118,4664	1229,23	0,9895	.	0,9923
ITEM 108	118,4122	1226,58	0,9281	.	0,9923
ITEM 109	118,4333	1218,84	0,9691	.	0,9922
ITEM 110	118,3220	1224,06	0,9974	.	0,9924
ITEM 111	118,5422	1224,65	0,9312	.	0,9923
ITEM 112	118,3900	1231,85	0,9872	.	0,9924
ITEM 113	118,3456	1228,96	0,9731	.	0,9924
ITEM 114	118,8967	1227,98	0,8979	.	0,9923
ITEM 115	118,6574	1235,58	0,9911	.	0,9924
ITEM 116	118,6543	1217,69	0,9914	.	0,9923
ITEM 117	118,3456	1228,96	0,9731	.	0,9924
ITEM 118	118,8967	1227,98	0,8979	.	0,9923
ITEM 119	118,6574	1235,58	0,9911	.	0,9924
ITEM 120	118,6543	1217,69	0,9914	.	0,9923
ITEM 121	118,6543	1217,69	0,9914	.	0,9923

Análisis de Confiabilidad Escala Alfa de Cronbach

(Muestra: Administradores de Parques Temáticos del Estado Mérida)

Número de Casos = 2,0

.- Escala Estadística:

*** Media = 143,8375**

*** Variación = 1749,7322**

***Desviación Estándar = 33,9879**

***Número de Variables = 121 ítems**

.- Ítem de Media:

***Media = 2,8375**

***Mínimo = 2,4000**

***Máximo = 3,0000**

***Rango = 0,8800**

***Max / Min = 1,6407**

***Variación = 0,0356**

.- Ítem de Variación:

***Media = 1,8692**

***Mínimo = 1,2911**

***Máximo = 1,8742**

***Rango = 0,8501**

***Max / Min = 1,7568**

***Variación = 0,0400**

.- Coeficiente de Confiabilidad:

***Alfa = 0,9717**

***Estandarización de Alfa = 0,9799**

www.bdigital.ula.ve

c.c Reconocimiento