

UNIVERSIDAD NACIONAL  
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO  
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS  
ESCUELA DE LITERATURA Y CIENCIAS DEL LENGUAJE  
MAESTRÍA PROFESIONAL EN TRADUCCIÓN (INGLÉS-ESPAÑOL)

***NORMA CST PARA EVALUAR EMPRESAS DE HOSPEDAJE,  
COSTA RICA 2013***  
**EL USO DE ESTRUCTURAS PARALELAS COMO HERRAMIENTA  
DE TRADUCCIÓN EN UN TEXTO ADMINISTRATIVO-TÉCNICO**

Trabajo de investigación para aspirar al grado de  
*Magíster en Traducción Inglés-Español*

presentado por

**LAURA MOYA CURRAN**  
Cédula No. 1-1345-0822

2014

**Nómina de participantes en la actividad final del Trabajo de Graduación**

***Norma CST para evaluar empresas de hospedaje, Costa Rica 2013***  
**El uso de estructuras paralelas como herramienta de traducción  
en un texto administrativo-técnico**

presentado por la sustentante  
LAURA MOYA CURRAN  
el día  
30 de octubre de 2014

*Personal académico calificador:*

Dra. Judit Tomcsányi Major  
Profesora encargada  
Seminario de Traductología III

---

M.A. Rocío Miranda Vargas  
Profesora tutora

---

M.A. Sherry Gapper Morrow  
Coordinadora  
Plan de Maestría en Traducción

---

Sustentante:  
Laura Moya Curran

---

## **Nota aclaratoria**

*La traducción que se presenta en este tomo se ha realizado para cumplir con el requisito curricular de obtener el grado académico de la Maestría en Traducción Inglés – Español, de la Universidad Nacional.*

*Ni la Escuela de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la Universidad Nacional, ni la traductora, tendrán ninguna responsabilidad en el uso posterior que de la versión traducida se haga, incluida su publicación.*

*Corresponderá a quien desee publicar esa versión gestionar ante las entidades pertinentes la autorización para su uso y comercialización, sin perjuicio del derecho de propiedad intelectual del que es depositaria la traductora. En cualquiera de los casos, todo uso que se haga del texto y de su traducción deberá atenerse a los alcances de la Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos, vigente en Costa Rica.*

## **Dedicatoria**

Para mi familia y mi prometido Migue,  
por su apoyo, fuerzas y cariño incondicional,  
y por creer en mí desde un inicio.

## **Agradecimientos**

A mis papás por apoyarme y motivarme en la consecución de cada una de mis metas y por celebrar mis triunfos con tanto orgullo. A mis hermanos por su apoyo, ayuda y motivación constante. A mi prometido Migue por su paciencia y apoyo, y por nunca soltar mi mano. A las profesoras Sherry Gapper, Rocío Miranda y Judith Tomcsányi, por su guía en la elaboración de este trabajo y sus sabios aportes. A Ángela Ulloa, quien asumió un rol de mentora desde que comencé a tomar mis primeros pasos en el mundo de la traducción, por sus valiosos consejos, ayuda y apoyo constante. A mis compañeros de la maestría y en especial a Jennifer McKibben, Gina Huang y Yalena Hume con quienes emprendí este proyecto de la maestría, por su motivación, positivismo, humor y valiosa amistad. A mis compañeros de trabajo y en especial a mi amiga Maria Sandberg por motivarme y apoyarme a través de todo este proceso. Y a mi jefe Sarah Moran por ser tan comprensiva y darme la flexibilidad que necesitaba en el trabajo para poder llevar a cabo este proyecto.

## Índice General

*Norma CST para evaluar empresas de hospedaje, Costa Rica 2013*  
**El uso de estructuras paralelas como herramienta de traducción  
en un texto administrativo-técnico**

Nómina de participantes en la actividad final del Trabajo de Graduación .....	i
Nota aclaratoria .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimientos.....	iv
Índice de imágenes, tablas y cuadros .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
Traducción .....	1
<b>Sustainable Tourism Certification Standards for Evaluating Hotel and Lodging Companies</b> .....	2
Physical/Biological Sphere .....	2
Management Sphere.....	24
External Client Sphere .....	41
Informe de investigación.....	47
Introducción .....	48
I. Presentación del texto traducido.....	48
II. Justificación de la selección del texto desde el punto de vista temático .....	49
III. Problema y objetivos de la investigación .....	50
IV. Justificación de la investigación desde el punto de vista traductológico .....	51
V. Organización del informe de investigación.....	52
Marco teórico .....	54
I. Teoría del <i>skopos</i> .....	54
II. Modelo de análisis textual .....	56
<b>Capítulo 2. Sistematización de los rasgos particulares de un corpus de textos administrativo-técnicos</b> .....	63

<b>2.1 Corpus de textos paralelos.....</b>	<b>64</b>
2.1.1 <i>Criterios de selección.....</i>	66
<b>2.2 Sistematización de las características del corpus.....</b>	<b>68</b>
2.2.1 <i>Tema.....</i>	69
2.2.2 <i>Contenido.....</i>	71
2.2.3 <i>Estructura textual.....</i>	76
2.2.4 <i>Léxico.....</i>	78
2.2.5 <i>Presuposiciones.....</i>	81
2.2.6 <i>Estructura de las oraciones.....</i>	82
2.2.7 <i>Formas de exposición.....</i>	84
2.2.8 <i>Conclusión.....</i>	85
<b>Capítulo 3. El uso de estructuras paralelas como herramienta de traducción según el skopos del texto traducido.....</b>	<b>87</b>
<b>3.1 Paralelismo y estructuras paralelas.....</b>	<b>88</b>
<b>3.2 El uso de las estructuras paralelas en el texto traducido.....</b>	<b>89</b>
3.2.1 <i>Estructuras paralelas existentes en el texto original que se conservaron en el texto traducido.....</i>	90
3.2.2 <i>Estructuras paralelas existentes en el texto original que se modificaron en el texto traducido.....</i>	95
3.2.3 <i>Estucturas paralales no existentes en el texto original que se introdujeron en el texto traducido.....</i>	98
<b>3.3 Conclusión.....</b>	<b>105</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>107</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>112</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>116</b>
<b>Texto original.....</b>	<b>117</b>

## Índice de imágenes, tablas y cuadros

<b>Cuadro 2.1 Referencias específicas .....</b>	<b>80</b>
<b>Cuadro 2.2 Variación de tiempos verbales.....</b>	<b>83</b>
<b>Cuadro 2.3 Variación de tipos de voz .....</b>	<b>84</b>
<b>Cuadro 2.4 Resumen de rasgos distintivos.....</b>	<b>86</b>
<b>Cuadro 3.1 Nombres asignados a secciones .....</b>	<b>90</b>



## Resumen

El presente trabajo de graduación consta de dos secciones: la traducción al inglés del texto *Norma CST para evaluar empresas de hospedaje, Costa Rica 2013*<sup>1</sup> y un informe de investigación que describe una herramienta para realizar la traducción de un tipo de texto administrativo-técnico según su finalidad. En el primer capítulo del informe se sistematizan las características intratextuales de este tipo de texto con base en un corpus de textos paralelos en inglés y en español y utilizando como guía el modelo de análisis textual de Christiane Nord. En el segundo capítulo se desarrolla, a la luz de la teoría del *skopos* de Hans Vermeer, un análisis del uso de estructuras paralelas en el texto traducido como una herramienta para lograr que el mismo funcione como un texto de consulta rápida.

El trabajo concluye que el tipo de texto analizado presenta una serie de rasgos que son comunes en los textos administrativos y además una serie de rasgos distintivos, por lo que la sistematización de estos rasgos ofrece un aporte al campo. Por otro lado, se logra demostrar que el uso de estructuras paralelas puede funcionar como una herramienta para lograr la coherencia, consistencia, fluidez y legibilidad de la traducción al inglés, según las exigencias del lector meta.

**Palabras clave:** análisis textual, tipología, texto administrativo, Nord, traducción, *skopos*, Vermeer, estructuras paralelas

---

<sup>1</sup> Certificación para la Sostenibilidad Turística. *Norma CST para evaluar empresas de hospedaje, Costa Rica 2013*. San José: Instituto Costarricense de Turismo, 2013. Impreso.

## Abstract

This graduation project consists of two sections: the English translation of *Norma CST para evaluar empresas de hospedaje, Costa Rica 2013*<sup>2</sup> and a research report that describes a tool for translating an administrative-technical text, based on its purpose. The first chapter of the report presents a systematization of the intratextual factors of this text type based on an analysis of a corpus of parallel texts in English and in Spanish, and using Christiane Nord's text analysis model as a guide. Based on Hans Vermeer's *skopos* theory, the second chapter presents an analysis of the use of parallel structures in the translated text and explores how these structures contribute to the translation being able to function as a quick reference text.

The project concludes that the analyzed text type presents a series of characteristics that are common in administrative texts as well as a series of unique characteristics. This is why this systematization offers a contribution to the field. Furthermore, the project shows how parallel structures can function as a tool for achieving coherence, consistency, fluency, and readability in an English translation, according to the target reader's expectations.

**Keywords:** text analysis, typology, administrative text, Nord, translation, *skopos*, Vermeer, parallel structures

---

<sup>2</sup> Certificación para la Sostenibilidad Turística. *Norma CST para evaluar empresas de hospedaje, Costa Rica 2013*. San José: Instituto Costarricense de Turismo, 2013. Print.

## **Traducción**

## Sustainable Tourism Certification Standards for Evaluating Hotel and Lodging Companies

Physical/Biological Sphere					
	1. Environment and Conservation	Weighting	Yes	No	N/A (*)
1.1	The company has identified and evaluated the negative impacts its operation has or could have on the environment through an Environmental Impacts Report provided by the Department of Sustainability Programs.	1			
1.2	The company has designed a plan to reduce or eliminate the negative impacts that were identified in the report mentioned above.	2			
1.3	The company has established clear procedures for monitoring any environmental damages that occur in the vicinities to the competent authorities, and its employees are aware of the procedures.	1			
1.4	The company participates regularly in environmental activities locally and regionally.	2			
1.5	The company is a member of regional, local, national and international organizations that focus on environmental issues.	2			
1.6	The company has an Environmental Management Plan and an employee responsible for overseeing it.	3			
1.7	The company is a part of a local Environmental Management Plan.	1			X
<p><b>Why is this important?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• All hotels and lodging companies have environmental impacts on the areas where their main activities are carried out, so they should have programs or plans of action to reduce the negative impacts and strengthen the positive ones.</li> <li>• All environmental impacts have direct and indirect consequences on the company's economic sustainability.</li> </ul> <p><b>What is an environmental impact?</b> An environmental impact is any positive or negative change in the environment that results from a company's activities or the products and services it offers. According to Article 2 of the Environment Organic Law:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The environment is a common heritage of all of the nation's citizens, with the exception of those indicated by the Constitution and international treaties and laws. The State and its citizens must collaborate in the conservation and sustainable use of the environment, which is of public and social interest.</li> <li>• Every person has the right to enjoy a safe and ecologically sustainable environment and the obligation to preserve it, as stated by Article 50 of the Constitution.</li> </ul> <p><b>The company should:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• value its surroundings.</li> <li>• be aware of and reduce any negative impacts on the environment in coordination with public and private sectors, and non-governmental entities.</li> <li>• participate actively in the resolution of regional and local environmental issues.</li> </ul>					

### Recommended Practices

- Design a plan that describes the main management and operation regulations pertaining to the environment, such as how to increase the quality and quantity of water; improve landscaping; increase green areas; allow for the fauna to remain in its natural habitat; create sustainable infrastructure; design bioclimatic buildings (that take advantage of the sun, vegetation, rain, and wind to improve energy efficiency); and reduce operation costs by saving on water and energy.
- Hold periodic meetings with key members of the company, to discuss the company's current and potential environmental impacts.
- Follow up on the company's environmental impacts and evaluate the success or failure of any actions to mitigate the impacts. Carry this out as a parallel task to the company's daily activities.
- Take into consideration any suggestions or complaints made by local communities or official entities regarding harmful activities the company carries out.
- Evaluate the results of the mitigation actions with quantitative and qualitative data.
- Respect and promote national and international legislation and regulations regarding the environment.
- Ask that Management keep the company's Mission and Vision Statement, policies, strategic goals, and operation plan visible somewhere.

### References

Some examples of environmental regulations in Costa Rica are: environmental organic law *Ley Orgánica del Ambiente No. 7554* of October 4<sup>th</sup>, 1994; the general health law *Ley General de Salud No. 5395* of October 23<sup>rd</sup>, 1973; the wildlife conservation law *Ley de Conservación de la Vida Silvestre No. 7317* of October 30<sup>th</sup>, 1992; the forest law *Ley Forestal No. 7575* of February 13<sup>th</sup>, 1993; the regulation regarding atmospheric contaminants from boilers *Reglamento sobre Emisión de Contaminantes Atmosféricos provenientes de Calderas*; executive order *No. 30222-S-MINAE*; the law on integral waste management *Ley Gestión Integral de Residuos No. 8839* of May 25<sup>th</sup>, 2010; executive order *No. 33601 MINAE-S*; and the regulation on the dumping and reuse of wastewater *Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales*.

	2. Green Areas (Does not apply to hotels without green areas, such as those in cities)	Weighting	Yes	No	N/A (*)
2.1	The vegetation in green areas consists predominantly of native species from the region or country, as the company has given them priority in its landscaping.	2			X
2.2	A management plan ensures that ornamental plants do not spread to other areas.	1			X
2.3	Native species are properly labeled with their corresponding taxonomy (common name and scientific name).	3			X
2.4	Small, illustrated signs in the green areas provide information on the natural history and use of the native species.	1			X
2.5	Eco-friendly and preferably organic supplies are used for the maintenance of green areas.	2			X
2.6	The company has verified that the phytosanitary products it utilizes are duly registered and authorized by the Phytosanitary Service of the <i>Ministerio de Agricultura y Ganadería</i>	1			X

	(Ministry of Agriculture and Livestock).				
<b>Why is this important?</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Green areas are a very valuable esthetic component within tourism companies. They can bring light to different spaces, help clean the air, and can contribute to improving energy efficiency as part of a bioclimatic building. They can also be used in less conventional ways, such as waiting, seating, and bird-watching areas, medicinal plant gardens, greenhouses, art exhibit areas, and spaces where visitors may learn more about the environment.</li> </ul>					
<b>The company should:</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>believe that green areas are an important part of the company. The company's vision regarding the environment, nature, and Costa Rican tourism should be evident to tourists.</li> <li>allow green areas to serve as a point of attraction for migrating birds and native animal species.</li> <li>ensure that green areas do not act as natural barriers for local flora and fauna.</li> </ul>					
<b>Recommended Practices</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Comply with the recommended sustainability criteria for green areas, such as using native species that don't pose a threat to peoples' safety. Some species that should be avoided are those that attract pests or diseases, species that may lift the ground with their roots, and species that shed a lot of leaves, fruits, and/or branches which may create slippery areas.</li> <li>Have a professional create an inventory of the various species in the green areas, particularly those close to common areas, to determine the percentage of native species in the property.</li> <li>Use species such as bromeliads and orchids that offer food and shelter to native birds, mammals and insects.</li> <li>Use organic and harmless fertilizers and pesticides.</li> <li>Diversify strata and species utilized.</li> <li>Create information signs.</li> <li>Include the following information on the signs about the plants in the green areas, inner courtyards, front yards, lookout points, and trails: common name, scientific name, plant family, distribution, current or possible uses, and any other interesting facts. These signs should not be nailed or screwed onto the trees or plants.</li> <li>Use natural products for the maintenance of the green areas, such as organic fertilizers, repellent plants (plants that repel insects and pests with their odor), and insecticides made from vegetable extracts.</li> <li>Avoid the use of chemical products for the maintenance of green areas. Information about chemical products should be provided to employees.</li> <li>Keep information provided by the purveyors handy for all fertilizers and repellents used on the property.</li> </ul>					
	<b>3. Golf Course</b>	<b>Weighting</b>	<b>Yes</b>	<b>No</b>	<b>N/A (*)</b>
<b>3.1</b>	When the golf course was being designed, an analysis was carried out to identify and evaluate any potential negative impacts (following the matrix in 1.1 and 1.2), and a plan was designed to prevent and reduce any possible impacts. A written record of this exists.	3			X

3.2	The criteria for bioclimatic architecture were applied in the design of the golf course, and this is backed by a professional.	2			X
3.3	The vegetation in the golf course consists predominantly of native species, as the company has given priority to them in its landscaping.	1			X
3.4	The company has an inventory of the plant and animal species in this area that includes their taxonomy and specific information.	2			X
3.5	Eco-friendly products are used for the maintenance of the golf course and the phytosanitary products used on the lawns and decorative plants have been duly registered and authorized by the Phytosanitary Service of the <i>Ministerio de Agricultura y Ganadería</i> (Ministry of Agriculture and Livestock).	2			X
3.6	The company applies a comprehensive approach in its water management, and does so in at least one of the following ways: the use of a monitoring and optimization system that attempts to reduce water consumption and make it more efficient; the use of residual waters to irrigate the golf course; the irrigation of the golf course during the most efficient times of the day; the use of irrigation systems that maximize the resource.	3			X
3.7	The company contributes to environmental conservation efforts through environmental projects that promote the creation of natural habitats and biological corridors within the golf course. This allows the fauna to move about freely and guarantees the survival of plant species. These habitats and corridors can also offer shelter and food to the fauna in the area.	3			X
3.8	In addition to serving as decorative and esthetic spaces, the artificial lakes and wetlands also contribute to the development and strengthening of the wildlife in the area.	2			X
3.9	The company has electric cars, bicycles and trails to help diminish carbon dioxide emissions and to maintain a quiet environment so that visitors may enjoy the natural areas surrounding the property.	3			X
<p><b>Why is this important?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Over the past few years, golf has become an increasingly popular sport that satisfies the growing needs for health and recreation. Its special characteristics make it ideal for people of all ages and physical conditions.</li> <li>• Because golf is so widely popular and adapts so easily to different environments, it can and should function as an instrument for the preservation and improvement of the environment and landscape, within its location and in its surroundings.</li> <li>• From an economic standpoint, golf represents a specific segment of the tourism industry that complements more traditional activities and introduces a level of novelty.</li> </ul> <p><b>The company should:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• respect and strengthen landscape resources when designing the golf course, so that it integrates seamlessly with its surroundings. Some aspects that can be taken into account are the existing topography, sensitive areas, flora and fauna, the</li> </ul>					

drainage system, weather conditions, buffer zones, and any other factors that guarantee economic viability, sports practices, and the quality of the landscape.

- pick a national or international program to back the company's environmental management of the golf course. Some aspects that can be taken into account are environmental planning, wildlife and habitat management, education and advertising, safety, the reduction of chemical use, conservation programs, and adequate use of water and energy.

### **Recommended Practices**

- **Conservation**

- Designate certain areas far from the playing area as wildlife sanctuaries, to preserve and protect the fauna within the golf course.
- Create biological corridors that interconnect those sections or islands, to support the habitat of the fauna within the golf course.
- Create buffer zones to protect the ecological nucleus from any disturbances. This will increase the effectiveness of the sanctuaries and other characteristics of the habitat.
- Create wetlands with shallow and inclined edges to allow marginal vegetation to grow.
- Prohibit hunting within the golf course.
- Create an inventory of the fauna in the golf course, and update it regularly.
- Take special precautions to avoid running over or scaring away the fauna.
- Create any new landscaping with native species.
- Carry out reforestation with native species to improve the playing ground and prevent erosion.

- **Landscape and Cultural Heritage**

- The golf course blends in well with the scenery and the existing orography (the mountain geography), does not clash with the local surroundings, and does not possess elements that are out of tune or clash with those of the landscape.
- The golf course's trees, bushes, flowers, and grass complement the existing vegetation. The company should opt for native species.
- Use natural materials and colors that blend in well with the surroundings when designing the golf course, so that the objects, structures and paths do not clash visually with the surroundings and do not create an artificial looking landscape.
- Research the cultural heritage (historic, archaeological, etc.) of the area where the golf course is located.

- **Water Resource Management**

- Keep a record of water consumption and establish certain standards for the use of this resource.
- Select grass varieties that are best suited for the weather conditions and the characteristics of the ground on which the golf course will be located, and that are most efficient in terms of water consumption.
- Establish priority areas for irrigation, and identify the areas requiring little to no irrigation.
- Check the irrigation systems regularly to promptly detect any leaks, defective irrigation heads, pumps that are not



functioning properly, etc.

- Regularly check the ground's humidity levels.
- Avoid irrigating in windy conditions or in daylight.
- Employ hydro-receptive substances which accumulate water in the ground.
- Study the characteristics of the ground on which the golf course is located and use the products and irrigation systems that are best suited for that type of ground.
- Provide training for employees on optimal water management.
- Adjust the irrigation system according to the evapo-transpiration rates and meteorological data recorded.
- Manually irrigate only small dry patches, to avoid flooding adjacent areas.
- Use depth sounders to check water levels and diminish any risks.
- Collect rainfall and use it for irrigation.
- Collect residual waters and use them for irrigation.
- Establish a system for checking the condition of the water (for example salt levels) through chemical analyses.
- Create an inventory of the invertebrates and amphibians that live in the golf course's wetlands, as these can function as bio-indicators of the water's quality.
- Establish ways to save water.
- Have clear goals regarding water quality. Share those goals and their outcomes with employees and visitors.

- **Lawn Management and Pest Prevention**

- Choose grass varieties that are best suited for the weather and the land in that particular region, to prevent it from becoming infested with insects, diseases, and weeds.
- Use slow dosages or organic fertilizers to care for the lawn.
- Identify diseases, weeds and insects that are common in the area, to help with the monitoring and management of pests.
- Establish a program for regularly monitoring the lawn's quality, humidity levels, soil fertility, and any possible signs of pests and diseases.
- Keep a written record of monitoring activities and control measures as well as the results obtained.
- Use the least toxic pest control methods, such as biological and integrated controls.

- **Energy Efficiency**

- Define goals for reducing energy use. Share those goals and their outcomes with employees and visitors.
- Manage electricity by using the appropriate schedules as often as possible.
- Establish a preventive maintenance program to regularly check the machinery and equipment, lighting, craters, etc.
- Purchase energy efficient, ecologically-friendly equipment and machinery that use clean energy.
- Use electric cars or cars powered by solar energy.
- Choose ecologically-friendly alternatives when making purchases.
- Require purveyors to collect used containers or to belong to an integrated management system.

- Install solar panels and progressively increase the creation and use of this clean energy.
- Purchase quiet machinery (such as lawn mowers or pumps) to minimize sound levels.
- **Communication and Training**
  - Edit and publish a leaflet or magazine with articles about the golf course's environmental projects and achievements.
  - Create informational materials about the golf course's natural and cultural legacy, such as information about the flora and fauna that can be found in the golf course.
  - Name each hole after a species that lives on the golf course.
  - Place informational signs strategically throughout the golf course.
  - Use signs to label the wildlife sanctuaries and any other interest points throughout the golf course.
  - Place information about the company's environmental program visible somewhere, for contributors and visitors to see.

### References

Some examples of international organizations that grant environmental certifications to golf courses are: the Golf Environment Organization (GEO), Audobon Cooperative Sanctuary Program, and Biosphere, which is sponsored by UNESCO and grants its certification through the *Instituto de Turismo Responsable* (Responsible Tourism Institute) to golf courses complying with their environmental sustainability criteria.

4. Natural Areas		Weighting	Yes	No	N/A (*)
4.1	The company encourages its clients to visit protected wildlife areas and national parks through promotional materials about those areas.	1			
4.2	The company supports the maintenance and management of a protected wildlife area, wildlife reserve, or natural area.	1			
4.3	If the company provides guided tours to the wildlife areas mentioned above, it complies with the maximum load capacity established by the managers of the wildlife area.	2			X
4.4	The company promotes the creation of natural habitats and biological corridors within the golf course. This allows the fauna to move about freely and guarantees the survival of plant species. These habitats and corridors can also offer mating areas, shelter and food to the wildlife in the area.	2			X

### Why is this important?

- Nature and ecological reserves are protected areas of utmost importance to wildlife and to areas that are particularly unique in terms of geology. They are geared towards conservation and provide research and education opportunities.
- Natural areas are a vital component of a country's tourism image.
- Tourists should feel that there is a strong correlation between the company's management policies and those of the wildlife reserves they are encouraged to visit.

**The company should:**

- be aware of the fact that environmental conservation can create benefits on a local, regional and national level, and that these benefits can be strengthened and consolidated in travel destinations through adequate, responsible tourism management.
- promote suitable use of these natural areas as travel destinations.
- use native species in landscaping and restorations, and adopt measures for preventing the invasion of exotic species.
- contribute to the conservation of biodiversity, and support the State and other entities in maintaining and managing these natural areas.
- promote the use of these natural areas in accordance with the rules and regulations that have been established for those purposes.

**Recommended practices**

- Promote environmental responsibility among tourism business owners committed to this effort, by teaching environmental topics and sensitizing both visitors and the local population to those topics.
- Include very specific or general measures in the environmental management plan that relate to policy design, training plans, environmental education, reforestation, bioremediation (any process that uses microorganisms, fungi, plants or the enzymes derived from them to revert an environment altered by contaminants to its natural state), and other topics.
- Keep detailed information about the protected wildlife areas and neighboring private reserves, including at least the following: location, access routes, main attractions, facilities, visiting hours, capacity, and visiting regulations.
- Promote and train employees on relevant legislation, such as the environmental organic law *Ley Orgánica del Ambiente No. 7554*, the wildlife conservation law *Ley de Conservación de la Vida Silvestre No. 7317*, the biodiversity law *Ley de Biodiversidad No. 7788*, the maritime-terrestrial law *Ley Zona Marítimo Terrestre No. 6043*, and the forest law *Ley Forestal No. 7575*.
- Know in advance the various criteria regarding the maximum carrying capacity of the places visited:
  - **Physical:** acceptable levels of congestion and visual impacts, so that the ecological systems are maintained before there are any impacts.
  - **Economic:** an influx of tourism to generate optimal benefits without creating economic distortions for the local communities.
  - **Socio-cultural:** a growth of tourism that can be socially assimilated without it affecting the local community's lifestyle and activities.
  - **Infrastructure:** a sufficient availability of services and facilities.
- Collaborate with local or national groups to promote conservation by creating cooperation agreements, jointly implementing programs, etc.
- Acquire, whenever possible, private reserves in neighboring plots of land or in other areas of the country.

	<b>5. Flora and Fauna</b>	<b>Weighting</b>	<b>Yes</b>	<b>No</b>	<b>N/A (*)</b>
<b>5.1</b>	The company makes evident and voices its opposition to the extraction and commercialization of native terrestrial and marine flora and fauna species.	2			
<b>5.2</b>	Within the company's facilities, no wildlife species are kept in captivity, unless they are in	2			

	breeding centers or animal shelters recognized by the competent authorities.				
5.3	Employees and clients are aware that there is a policy that prohibits artificial animal feeders, in compliance with the law of national parks <i>Ley de Parques Nacionales No. 6084</i> .	2			
5.4	The company's artificial lighting is adequately located or covered to avoid disturbing the wildlife.	2			
5.5	The company keeps sources of noise in adequate locations or uses acoustic designs to avoid disturbing its guests or neighbors or affect the behavior of the native wildlife species.	1			
<p><b>Why is this important?</b>          Flora and fauna and the areas where they carry out their life cycles (habitat, reproduction, spreading of fruits and seeds, competition, predation, among others) make up one of the main points of attraction for tourists. The interaction of wildlife species should not negatively affect the existence of populations in their natural environments. Natural ecosystems should be altered as little as possible and rehabilitated. In its conservation management plan, the company should make compensatory contributions.</p> <p><b>The company should:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• avoid environmental alterations that have a negative effect on the flora and fauna, such as excessive lighting, direct lighting over natural spaces, dangerous power lines, excessive noise, noise in natural spaces, nocturnal tourism activities in natural spaces without an adequate guide or control, and domestic animals in those areas.</li> <li>• prevent the sale of plants, animals, and any by-products or crafts made from them, except for products with the necessary permits.</li> <li>• respect and promote national and international legislation and regulations pertaining to flora and fauna protection, such as the environmental organic law <i>Ley Orgánica del Ambiente No. 7554</i> of October 4<sup>th</sup>, 1994; the wildlife conservation law <i>Ley de Conservación de la Vida Silvestre No. 7317</i> of October 30<sup>th</sup>, 1992; the biodiversity law <i>Ley de Biodiversidad No. 7788</i>; the Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna and Flora (CITES) of 1975; and the law of national parks <i>Ley de Parques Nacionales No. 6084</i> of August 24<sup>th</sup>, 1977.</li> </ul> <p><b>Recommended practices</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keep a record of announcements, letters, or other written communication that shows the support that the company provides to regional and local organizations that work to protect the environment.</li> <li>• Ask clients or tourists to contribute to the protection of flora and fauna in the regions they visit. Include this request in the written or verbal information provided.</li> <li>• Provide information regarding natural areas, local culture, and cultural heritage to visitors so that they may learn about and gain a greater understanding of them.</li> <li>• Inform visitors that extracting, capturing and illegally commercializing wildlife is prohibited.</li> <li>• Prohibit artificial animal feeders in the company's green areas and inform employees and clients about this prohibition, even if they are no green areas.</li> </ul>					

- Instruct employees and guests to abstain from feeding wild animals because that can cause health problems in animals (if they receive contaminated foods), can make them become dependent on that food, and can alter their natural behavior and metabolic processes.
- Promote monthly calendars that show environmental awareness days observed in Costa Rica, including World Wetlands Day on February 2<sup>nd</sup>; International Day of Action for Rivers on March 14<sup>th</sup>; Earth Day on April 22<sup>nd</sup>; International Day for Biological Diversity on May 22<sup>nd</sup>; World Environment Day on June 5<sup>th</sup>; and National Wildlife Day on the last Monday of July.

6. Archeological, Architectural, Historic and Cultural Heritage		Weighting	Yes	No	N/A (*)
6.1	The company collaborates with organized groups in activities that promote, protect or assess the value of archaeological, architectural, historical or cultural heritage.	3			
6.2	The company trains its customer service employees on ways to diminish negative impacts on the living and traditional cultures of the communities they visit, so that they may share these recommendations with visitors.	3			
6.3	The company shows its determination to prevent and report any commercialization of national heritage objects, and follows adequate procedures to do so.	1			

#### Why is this important?

- Heritage refers to all of the creations by a group or nation throughout its history. These creations distinguish them from other groups and nations and provide a sense of identity.
- An important distinction is made between natural and cultural heritage. **Natural heritage** comprises the variety of landscapes that make up a territory's flora and fauna. It includes the biosphere's reserves, natural monuments, national parks and reserves, and nature sanctuaries.
- **Cultural heritage** comprises the cultural goods that a nation has inherited throughout history, that are currently being created, or that society considers to be historically, scientifically, symbolically or aesthetically significant. Cultural heritage is divided into two types: **tangible cultural heritage** and **intangible cultural heritage**.
- **Tangible cultural heritage** is the expression of a culture through important material creations. Tangible cultural heritage can be classified under two sub-types: **tangible movable** and **tangible fixed**. **Tangible movable heritage** includes archaeological, historical, artistic, ethnographic, technological, religious and folkloric objects and crafts that make up important collections for a country's sciences, art history, and cultural diversity conservation. Some examples are works of art, books, manuscripts, documents, photographs, audiovisual documents, and crafts. **Tangible fixed heritage** comprises places, buildings, engineering works, industrial centers, architectural ensembles, heritage districts, and monuments of interest or value from an architectural, archaeological, historical, artistic or scientific point of view and that are recognized and registered as such. These are man-made works and productions that cannot be moved from one place to another.
- **Intangible cultural heritage** consists of the invisible part that resides in a culture's spirit. It is an ensemble of distinctive spiritual, material, intellectual, and emotional traits characterizing a society or social group. Intangible cultural heritage encompasses lifestyles, fundamental human rights, value systems, traditions, and beliefs. Some examples are languages, habits, religions, legends, myths and music.

**The company should:**

- know that natural and cultural heritage represent important tourist attractions, and should therefore contribute to their protection. A deterioration of natural and cultural heritage would directly and negatively impact tourism and the country's identity and values.
- be committed to the knowledge, acceptance, and protection of each region's values, beliefs, and traditions, as this is imperative in the maintenance of society's cohesion and an essential condition for achieving sustainable development.
- work to guard and protect national heritage and ask that its employees and clients comply with the policies and procedures established for achieving that goal.

**Recommended practices**

- Respect the natural and cultural heritage of the area when purchasing the land, designing, and building the infrastructure.
- Help protect historically, archaeologically, culturally or spiritually important properties and local sites, and hinder the access of locals to those places.
- Keep a list of organized groups that carry out activities related to the protection of natural and cultural heritage in the areas where the company operates.
- Comply with current legislation related to this topic, such as the national archaeological heritage protection and conservation law *Ley de Defensa y Conservación del Patrimonio Nacional Arqueológico No. 6703* of January 12<sup>th</sup>, 1982; the Recommendation Concerning the Preservation of Cultural Property Endangered by Public or Private Works *No. 4711* of January 13<sup>th</sup>, 1971; the Convention on the Means of Prohibiting and Preventing the Illicit Import, Export and Transfer of Ownership of Cultural Property *No. 7526* of July 5<sup>th</sup>, 1995; and the Convention Concerning the Protection of the World Cultural and Natural Heritage *No. 5980* of December 24<sup>th</sup>, 1976.
- Celebrate International Museum Day on May 18<sup>th</sup>.

	<b>7. Climate Change</b>	<b>Weighting</b>	<b>Yes</b>	<b>No</b>	<b>N/A (*)</b>
<b>7.1</b>	The company measures its greenhouse gas (GHG) emissions or its ecological footprint.	2			
<b>7.2</b>	The company uses the measurements of its GHG emissions or its ecological footprint to lay out general and specific goals in its strategy regarding climate change and the company's sustainable development.	3			
<b>7.3</b>	The company carries out climate change projects or actions and/or participates in a climate change program in vulnerable areas of the country.	2			
<b>7.4</b>	The company uses transportation services purveyors that compensate for, mitigate or reduce their GHG emissions or their ecological footprint.	3			
<b>7.5</b>	The company informs and educates its various audiences on the effects of climate change.	1			
<b>7.6</b>	The company compensates for the environmental impacts caused by its GHG emissions or its ecological footprint, and monitors the destination of these funds to make sure they are being used appropriately.	3			
<b>7.7</b>	The company invites visitors to become a part of the programs it has established to compensate for the environmental impacts that result from its GHG emissions or its	1			

	ecological footprint.				
<b>7.8</b>	The company involves visitors directly in the programs described above.	1			
<p><b>Why is this important?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>To reach the goal of becoming climate neutral, Costa Rica is currently implementing a national strategy for a comprehensive and coherent climate change on a national and global level. "Fewer emissions and more carbon sinks (processes, activities or mechanisms that eliminate GHGs, aerosols or GHG precursors from the atmosphere)" is an appropriate mitigation strategy, which can be complemented by adaptation measures based on vulnerability and risk studies. Climate change is a harsh reality that will unfortunately continue to worsen until a global agreement succeeds in stabilizing the greenhouse gases in the atmosphere. Adaptation measures should be taken to reduce the vulnerability of different areas, regions, communities and ecosystems, and this must be a high priority.</li> <li>In complying with the goals set forth by the National Climate Change Strategy (or the ENCC, the acronym in Spanish for the <i>Estrategia Nacional de Cambio Climático</i>) the tourism sector is responsible for developing and implementing the Climate Change Action Plan (<i>Plan Estratégico de Cambio Climático</i>). The main goal of this plan is for all companies in the tourism sector to be implementing measurable practices for reducing and compensating for their GHG emissions by the year 2021.</li> </ul> <p><b>What is a greenhouse effect?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The sun emits radiation that reaches the earth, and some of that energy is reflected back into space. Some gases in the atmosphere trap a fraction of that reflected energy, and that trapped energy creates an adequate temperature for life on Earth.</li> <li>The greenhouse effect is caused by an excess of energy-trapping gases in the atmosphere, as this makes the earth warm up more than it should. Carbon dioxide, nitrous oxide, and methane are different kinds of greenhouse gases that destroy the ozone layer. Deforestation (from excessive logging or forest fires), the burning of fossil fuels, poor waste-management, inadequate use of fertilizers, aerosol use, and industrial processes are common sources of greenhouse gases.</li> </ul> <p><b>The company should:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>contribute to achieving the goals set forth by the National Climate Change Strategy and the National Tourism Sector Climate Change Plan.</li> <li>create an opportunity for growth by developing a corporate climate change strategy that would focus on reducing the company's energy use, greenhouse gas emissions, and ecological footprint through the use of energy and materials with a low carbon output. This strategy would allow the company to enter new markets and therefore increase its competitiveness.</li> </ul> <p><b>Recommended practices</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Make an effort to reduce or eliminate the company's gas emissions, such as carbon dioxide.</li> <li>Measure the company's carbon footprint and take the necessary precautions to reduce it. A carbon footprint is the impact that human activities have on the environment, determined by the amount of greenhouse gas emissions produced and measured in carbon dioxide units. In some cases, gas emissions related to commercial activities, transportation, products or services can be taken into account. The carbon footprint calculator estimates carbon dioxide and other gas emissions that result from energy</li> </ul>					

use, transportation, and other human activities.

- Take into consideration some of the following points when drafting the company's GHG mitigation plan:
  - energy use (gas, electricity, fossil fuels): search for alternative energy sources, efficient technology, and plans for increasing energy efficiency
  - water use: implement mechanisms for reducing water consumption, use efficient technology, reuse water, and implement programs for saving water
  - wastewater: implement adequate wastewater treatments, such as treatment plants and biodigesters
  - solid and liquid waste: monitor the amount of solid and liquid waste and work to reduce them, and have a recycling program
  - fossil fuels use in transportation: implement a compensation plan for GHGs produced by transportation by land, air or sea that the company uses and avoid transportation methods with internal combustion.
- Encourage contributors and visitors to take part in the programs the company has developed for climate change.

### References

Some examples of climate change initiatives by public and private institutions are:

- "Viajeros con Conciencia Climática" ("Climate-Conscious Travelers") by the Cámara Nacional de Ecoturismo, CANAECO (the National Chamber of Ecotourism). This program compensates for gas emissions produced by international flights to Costa Rica.
- "CSA-Viaje Limpio" ("Environmental Services Certificate- Clean Travel") by the Fondo Nacional de Financiamiento Forestal, FONAFIFO (National Fund for Forestry Financing), which allows people to compensate for GHG emissions generated by air travel on their visit to Costa Rica.
- Programa Bandera Azul Ecológica (Ecological Blue Flag Program), an important recognition awarded to communities that have shown a commitment to community service, environmental conservation, and the protection of natural resources.

	<b>8. Water Use</b>	<b>Weighting</b>	<b>Yes</b>	<b>No</b>	<b>N/A (*)</b>
<b>8.1</b>	The company continuously monitors water use with measuring devices or alternative systems, depending on the water sources. The data are recorded in graphs (for every six months) and show the average water use of each guest as well as the company's total water use.	2			
<b>8.2</b>	The company has quantitative goals for reducing water use, in percentages and in writing.	1			
<b>8.3</b>	The company checks pipelines regularly to ensure that there are no leaks, and keeps a written record of this information.	1			
<b>8.4</b>	The company uses water-saving devices in faucets, showers and sanitary ware.	2			
<b>8.5</b>	The company has appointed an employee to monitor the company's water use and to guarantee the execution of water-saving mechanisms.	1			
<b>8.6</b>	The company has authorized entities to carry out periodical analyses at least once every semester to check the quality of the water and ice for human consumption.	3			
<b>8.7</b>	The company carries out an analysis at least once a semester to check the quality of the	3			X



	pool water.				
<b>8.8</b>	The company has procedures and a well-administered and controlled system for supplying the pool with chlorine when necessary, based on the Ministry of Health's standards, or, alternatively, a system that avoids the use of chlorine.	2			X
<p><b>Why is this important?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Although many believe that water is an abundant and infinite natural resource, this is not the case. Only a fraction of the planet's water is directly usable, and it is not uniformly distributed: 97% is salt water found in seas and oceans and the remaining 3% is freshwater. Only 0.6% of that freshwater is available for human consumption, since 77.6% is found in ice caps and glaciers, in deep, inaccessible water, or in the atmosphere.</li> </ul> <p><b>The company should:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>monitor its water use and create a plan to reduce it.</li> <li>use a meter or meters to monitor water use and know where they are located.</li> <li>provide a record of monthly water use for at least the previous six months, and indicate the year, month and unit of measurement.</li> <li>prove that it has set quantitative goals in percentages for reducing water use within a specific time frame, based on the data in the water use records.</li> <li>periodically check pipelines to find and repair any leaks, and keep a written record of any repairs for follow-up.</li> <li>install water-saving devices in faucets, showers and sanitary ware, or use water-efficient equipment.</li> <li>analyze the quality of the water and ice for human consumption, at least once every semester.</li> <li>analyze the pool water quality at least once every semester.</li> <li>use low chlorine concentrations for traditional pool water treatment to minimize negative impacts on users and the environment.</li> <li>keep a written record of chlorine levels in the pool.</li> </ul> <p><b>Recommended practices</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitor water use. <ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoring is a continuous activity that allows the company to keep track of the progress or lack of progress towards the achievement of specific goals.</li> <li>Regardless of the company's water source (whether it is a well or spring on the property, a rural aqueduct, a municipal aqueduct or an aqueduct owned by the local aqueduct and sewer authority), water consumption should be monitored regularly and objectively to evaluate the progress being made in reducing water use. This evaluation is not an isolated task: it involves analyses of varying scopes and depths carried out at different times in response to the changing knowledge and learning needs.</li> <li>The company should keep a record of water use from each water meter and graph the data to decide whether current actions should be continued or modified.</li> </ul> </li> <li>Set quantitative goals in percentages. Realistic goals should be set, taking into consideration all of the possible outcomes of the</li> </ul>					

water use analyses and the water-saving efforts and campaigns.

- Use water-saving devices. By installing water-saving devices in faucets, showers and sanitary ware, the company can avoid having to replace equipment and can instead optimize it. A wide variety of water-saving devices are available.
  - Water flow reducers can be placed inside shower or sink pipes to prevent water use from exceeding a certain fixed limit.
  - Aerators placed inside faucet spouts add air to the running water, thus reducing water use without affecting the user negatively.
  - Placing bricks or plastic bottles filled with sand inside tanks is not an appropriate water-saving method. However, if the company has traditional toilets with water discharge volumes between 15 and 22 liters, homemade water-saving devices can be used to reduce water use. One example of a homemade water-saving method is placing tightly sealed bottles filled with water and/or sand inside toilet tanks. Bottles should be placed standing in both sides of the toilet tank in such a way that they will not cover internal tank parts. The number of bottles to be placed inside depends on the size of the toilet tank. Flushing should still function properly.
  - Nowadays, many faucets and pipes include water-saving devices such as automatic shut-offs (popular in sinks, urinals, and toilets) and aerators that reduce water flow. Many toilets nowadays have devices that reduce water discharge; some models use less than 6 liters of water with each flush, and others allow the user to flush more or less water depending on use (to flush only liquids or solids as well).
- Carry out water, ice and pool quality analyses.
  - Regardless of the company's water source (whether it is a well or spring on the property, a rural aqueduct, a municipal aqueduct or an aqueduct owned by the local aqueduct and sewer authority), a bacteriological analysis of the water and ice for human consumption should be carried out at least once every six months to ensure that water is potable.
  - If the company depends on private wells for water (some of which may be subject to lower quality standards), guests should be advised not to drink water directly from the faucet, and to drink water only from the sources the company indicates are safe.
  - Carry out a bacteriological analysis of pool water at least once every six months to ensure its high quality.

### References

Executive order No. 35309-S regarding pool water treatment *Reglamento sobre Manejo de Piscinas* of March 30<sup>th</sup>, 2009, published in issue 127 of the official newspaper *La Gaceta* on July 2<sup>nd</sup>, 2009; the water law *Ley de Aguas No. 276* of August 26<sup>th</sup>, 1949; executive order No. 25991-S, regarding the quality of potable water *Reglamento Calidad del Agua Potable* of April 14<sup>th</sup>, 1997; the environmental organic law *Ley Orgánica del Ambiente No. 7554* of October 4<sup>th</sup>, 1994; law 5516 of May 28<sup>th</sup>, 1974.

9. Energy Use		Weighting	Yes	No	N/A (*)
9.1	The company continuously monitors energy use with different measuring devices depending on the energy source. This data is recorded in graphs (for every six months) and shows the average energy use of each guest as well as the company as a whole.	2			X
9.2	The company has set quantitative goals for reducing energy use, in percentages and in writing.	1			X

9.3	The company has appointed an employee to monitor the company's energy use and to guarantee the execution of energy-saving efforts.	1			X
9.4	The company makes use of natural lighting in most areas to reduce energy use.	1			
9.5	The company has created a formal energy-saving program that includes permanent actions such as an interactive information campaign that is geared towards collaborators, guests, and other audiences.	3			X
9.6	The company uses alternative energy sources for lighting and water heating or preheating, such as solar cells, wind energy, hydro-power and biodigesters.	3			X
9.7	The company has a written inventory of its lighting devices, 80% of which are energy-efficient.	1			X
9.8	The company uses one of the following devices: automatic shutdowns, motion detectors, deactivating devices, sensors or photocells.	2			X
9.9	The company uses new technologies to increase energy efficiency in refrigerating systems and laundry equipments.	1			X
9.10	The water-heating tanks and their pipelines are covered with insulating materials to avoid heat loss.	1			X
9.11	The company uses suitable systems and new technologies to increase energy efficiency in air conditioners.	2			X
9.12	The company has a strict program for managing air and gas leaks in refrigerating and air conditioning systems.	1			X
9.13	The company uses sunshine for drying laundry in areas that have been set up for this purpose.	2			X

**Note:**

The "Not Applicable" (N/A) marks in this section apply only to companies with no energy use. If the company uses energy for at least one hour a day, various points will apply.

**Why is this important?**

- Nowadays, energy use is vital for many human activities, but energy should be used rationally because the production of some types of energy is very expensive, especially when products derived from fossil fuels (such as petroleum, gas and carbon) are used, since they are non-renewable resources.

**The company should:**

- monitor its energy use and create a plan to reduce it.
- prove that it uses an energy meter or energy meters and show where they are located.
- submit a record of monthly energy use for at least the previous six months, and indicate the year, month and unit of measurement.

- prove that it has set quantitative goals in percentages for reducing energy use within a specific time frame, based on the data included in the energy use records.
- have an employee who is in charge of monitoring the company's energy use and its energy-saving efforts.
- show that its buildings allow natural lighting and ventilation.
- create a Preventive Maintenance Program that would allow the company to detect repeated faults, reduce time loss from shutdowns, increase equipment service-life, reduce repair costs, and detect poor installation.
  - Preventive maintenance in general determines operation, durability and reliability conditions for equipment. This type of maintenance helps to reduce time that would otherwise be spent carrying out corrective maintenance.
  - The goal of preventive maintenance is to find and correct minor problems before they create bigger problems. Preventive maintenance can be defined as a complete set of activities carried out by users, operators and maintenance employees to ensure that buildings, machines, equipment, piping, and other devices are functioning properly.
- prove that it encourages guests and collaborators to participate in energy-saving efforts and initiatives.
- show that it uses alternative water-heating systems, such as wind power (energy produced by wind movement), solar energy (energy produced by the sun's radiation), and biomass power (energy produced by the decomposition of organic materials).
- show that it uses alternative lighting systems, such as wind power (energy produced by wind movement), solar energy (energy produced by the sun's radiation), biomass power (energy produced by the decomposition of organic materials).
- show that it uses energy-efficient lighting in at least 80% of the company's infrastructure by presenting an inventory of energy-efficient lights.
- use devices that automatically turn off lights and electrical equipment when they are not in use.
- cover pipelines and water tanks with insulating materials to reduce energy use.
- choose the most suitable air-conditioning systems for each building.
- take advantage of sunshine and wind to dry laundry and avoid using clothes dryers that use electricity or gas.

### **Recommended practices**

- Monitor energy use.
  - Monitoring is a continuous activity that allows the company to keep track of the progress or lack of progress towards the achievement of specific goals.
  - The company should constantly and objectively monitor energy use to ensure that goals are being met. This evaluation is not an isolated task; it involves analyses of varying scopes and depths carried out at different times in response to the changing knowledge and learning needs.
  - The company should keep a record of energy use from each meter and graph the data to decide whether current actions should be continued or modified.
- Set quantitative goals in percentages. Realistic goals should be set, taking into consideration all of the possible outcomes of the energy use analyses and the energy-saving efforts and campaigns.
- Appoint an employee to monitor the company's energy use and to guarantee the proper execution of the energy-saving program.

- Use natural lighting and ventilation as often as possible to create pleasant environments within the property. These two natural resources are inexpensive and not as polluting as other resources.
- Design a preventive maintenance program to ensure that electrical equipment functions properly and is energy efficient.
- Create an energy-saving campaign that encourages guests and collaborators to turn off lights whenever possible and provides information on other ways of saving energy.
- Use alternative water heating or pre-heating systems to lower energy use (which tends to be very high in hotel companies).
- Use alternative lighting systems to lower energy use (which tends to be very high in hotel companies).
- Use any of the following (depending on the local topographical and climatic conditions, as well as the company's resources):
  - Hydroelectric power, if there are rivers on the property with sufficient water levels and where hydroelectric plants could be installed.
  - Solar energy created by solar panels. These can be used anywhere in the country, but especially in regions that get a lot of sunlight.
  - Wind energy created by windmills to provide energy for lighting.
  - Biomass power created by biodigesters for organic or fecal waste. Biodigesters can be installed on rural properties, preferably those where farming and livestock activities are carried out.
- Use efficient lighting systems to lower energy use for the company and society in general.
- Use innovative technological devices such as automatic shut-downs for electrical equipment. The company should see this as a medium and long-term goal that plays an essential role in achieving sustainability.
- Cover pipelines and tanks with insulating materials to prevent heat loss and save energy.
- Use new air conditioning and refrigeration technologies. In hotel companies, energy use from air conditioning and refrigeration is very high. Technology alone, however, does not determine how efficient these systems can be. Where they are located is equally as important, since air conditioning systems located close to the floor cause thermal alterations due to the greater density of cold air. This lowers these systems' efficiency and increases energy use.
- Take advantage of sunshine and wind to dry laundry and reduce energy use from dryers. Create spaces for hanging laundry outside.

### References

The Costa Rican Institute of Electricity's energy efficiency program *Programa de Eficiencia Energética*, created by the Department of Energy Efficiency in the Customer Service Strategic Unit; the National Power and Lighting Company's energy efficiency program, created by the Department of Energy Efficiency; the law on energy regulation and efficiency *Ley de Regulación y Uso Racional de la Energía* No. 7447, of November 3<sup>rd</sup> 1994; the Costa Rican Institute of Electricity's organic law *Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Electricidad* No. 449; the autonomous or parallel electricity generation law *Ley de Generación Eléctrica Autónoma o Paralela* No. 7200; the biodiversity law *Ley de la Biodiversidad* No. 7788; the United Nations Framework Convention on Climate Change No. 7414.

10. Organic and Inorganic Waste		Weighting	Yes	No	N/A (*)
10.1	The company continuously monitors and records the amount and type of waste (organic, inorganic, recyclable and non-recyclable) it produces.	1			

10.2	The company has a formal solid and liquid waste management program that includes permanent actions.	2			
10.3	The company has an interactive recycling information campaign that is geared towards collaborators, guests, and other audiences.	3			
10.4	The company has set quantitative goals for reducing the amount of organic, inorganic, recyclable and non-recyclable waste it produces, and has shared this plan with collaborators, clients and other audiences.	2			
10.5	The company has appointed an employee to monitor the company's waste reduction plan, and the company has shared this waste reduction plan with collaborators, clients and other audiences.	1			
10.6	The company separates and disposes of organic, inorganic, recyclable and non-recyclable waste in an area with adequate hygiene and safety regulations.	2			
10.7	The company participates in a recycling program and has properly labeled trash bins.	3			
10.8	The company verifies and guarantees that recyclable and non-recyclable trash is collected and disposed of properly.	2			

#### Why is this important?

- A waste is any kind of material generated by human activities that must be thrown away. Many reusable and valuable materials are thrown away in the garbage on a daily basis, yet they could be reused and recycled through suitable and economically viable recycling programs.
- The goal of a good waste management program is to take advantage of the usefulness and economic value of many types of waste by turning them into useful materials instead of throwing them away in the trash.
- The growing amount of waste is causing huge problems around the world. An increasing number of devices used today are built to last only a few years. Repairing them is more costly than buying newer models, so oftentimes these products are thrown away after very little use.
- Many products such as tissues, napkins, razors, diapers and drink bottles are made for one-time use and therefore thrown away in enormous quantities, without anyone ever stopping to think about where this waste will end up.
- This situation is aggravated by the fact that many types of waste are toxic and cannot be reintroduced to natural cycles. Chemical waste that has accumulated in dumping sites have caused major health problems for people living on former dumping sites.
- There is no single, clear solution to this problem. From an environmental perspective, recycling is the best solution, yet it has its limits. Nowadays, recycling programs are complemented by waste treatment plants, dumping sites and solid-waste incinerators, but reducing waste production should be the main goal.
- It is important to create waste management programs to prevent the problem from being aggravated further by the growing tourism industry. Tourism companies must participate in this effort, especially since they are responsible for a great amount of waste production.

**The company should:**

- record the amount and types of waste it produces. It should constantly monitor how and what types of waste are produced.
- create an internal waste management plan to reduce the amount of waste produced.
- prove that it encourages guests and collaborators to participate in waste-management efforts and initiatives within and outside of the company.
- prove that it has set quantitative goals in percentages for reducing organic, inorganic, recyclable and non-recyclable waste within a specific time frame, based on the data that has been recorded regarding the amount and types of waste the company produces.
- have an employee who is in charge of monitoring the company's organic, inorganic, recyclable and non-recyclable waste production and waste reduction plan.
- separate organic, inorganic, recyclable and non-recyclable trash in an area that is far from where guests move about, to prevent the smell of trash from reaching those places. These areas should have a roof and be far from animals.
- participate in recycling programs that attempt to directly or indirectly recover usable materials from waste. These programs should promote environmental and natural resource conservation and attempt to reduce waste production.
- verify that organic, inorganic, recyclable and non-recyclable waste is disposed of properly and in areas that will not affect the environment or communities located close by.

**Recommended practices**

- Monitor waste production.
  - Monitoring is a continuous activity that allows the company to keep track of the progress or lack of progress towards the achievement of specific goals.
  - The company should keep a record of organic, inorganic, recyclable and non-recyclable waste produced, and graph the data to decide whether current actions should be continued or modified.
  - This monitoring process should be a collaborative effort between employees and guests that is supervised by specific people.
  - Waste production can be measured in volume units (bags of the same size or capacity) or in weight units (kilograms) to verify whether the goals of the waste management plan are being met.
- Create a management plan that takes into consideration the amount and type of waste produced, how this waste can be separated and classified, where this waste should be temporarily stored, where waste should be disposed of, who participates in this process, how participation can be encouraged, and which types of waste can be reused.
- Encourage visitors and collaborators to participate in this waste reduction program. Provide information on types of waste (organic, inorganic, recyclable and non-recyclable) and, if possible, the average decomposition time for the main types of waste.
- Set quantitative goals in percentages. Goals should be realistic and take into consideration all of the possible outcomes of the waste production analyses and the waste reduction efforts and campaigns.
- Appoint an employee to monitor the company's waste reduction program and guarantee its proper execution, even though this is a collaborative effort.

- Set up a hygienic and environmentally suitable area for temporarily storing non-organic waste before it is collected.
- Create and/or participate in recycling programs within and outside of the company to recover reusable materials.
- Guarantee that all types of waste are disposed of properly. The waste management process does not end when a truck comes to collect waste. The company must ensure that waste is disposed of in suitable locations such as sanitary landfills and authorized dumping sites. This point applies regardless of which entity is responsible for collecting waste, whether it is the hotel company itself, a private company, or the local municipality.
- Comply with current legislation related to this topic, such as the integral waste management law *Ley de Gestión Integral de Residuos* No. 8839 published in issue 135 of the official newspaper *La Gaceta* on July 13<sup>th</sup>, 2010; the executive order on solid waste management No. 36093-S *Sobre el Manejo de Residuos Sólidos Ordinarios* published in issue 158 of *La Gaceta* on August 16<sup>th</sup>, 2010.

11. Wastewater		Weighting	Yes	No	N/A (*)
11.1	The company uses a biological treatment system for gray water.	1			
11.2	The company has grease interceptors and a cleaning and maintenance plan for them.	1			
11.3	The company has a wastewater treatment system, to prevent its wastewater from contaminating national bodies of water.	3			
11.4	The company keeps strict written records of the composition of its wastewater, at least one for every semester.	3			X
11.5	The company has received a Certification of Wastewater Quality from the competent authorities if it dumps wastewater into bodies of water.	2			X
11.6	The company carries out rainwater harvesting adequately, in a way that will not negatively impact the environment. Rainwater harvesting is optimized according to the company's location.	2			

#### Why is this important?

- **Wastewater** is water that contains pollutants (feces and urine) from human or animal organic waste. Wastewater requires proper channeling systems, treatment and evacuation. Wastewater can cause significant contamination if it is not treated or if it is inadequately treated.
- Wastewater is water that becomes a waste once it has been used. It is also sometimes called 'sewage' because it is transported through a subterranean channel called a sewer. Wastewater is often black.
- All natural waters contain other substances in varying concentrations, from a few milligrams per liter in rainwater, to about 35 milligrams per liter in sea water. Wastewater contains pollutants from urban waste or industrial processes.
- Wastewater requires different kinds of treatment depending on its type. Wastewater treatment consists of a series of physical, chemical, and biological processes that eliminate physical, chemical, and biological pollutants in wastewater. The purpose of wastewater treatment is to produce clean water (or a treated effluent) that can be reused or solid residues or sludge (also called a biosolid or mud) that can be disposed of or reused.
- Wastewater can be treated in the same place where it is generated (with treatment plants, septic tanks, or other purification



methods) or it can be collected and transported to the municipality's treatment plant through a plumbing system.

- Wastewater treatment typically begins with a physical process of separating large solids (garbage) from industrial or household wastewater using a grid system (mesh) or garbage disposal system. Next, very small solids like sand are separated from the water. Finally, a primary sedimentation process is carried out to eliminate any residual solids.

**The company should:**

- use biological catalysts (bacteria and/or microorganisms) in biological treatment systems to break down organic materials more efficiently.
- have a wastewater treatment system, to prevent raw wastewater from being dumped into national bodies of water and therefore minimize negative environmental impacts. Some possible treatment systems are:
  - Treatment plants
    - Treatment plants are systems that eliminate pollutants from wastewater, so that when the water is dumped into a natural body of water (an ocean, river, or lake) it will not pose a threat to people's safety or negatively impact the environment. This water can also be reused for other daily activities (except for drinking or bathing).
    - There are different types of wastewater treatment plant systems:
      - The aerobic system uses settling compartments and aeration chambers. The advantages of using this type of system are that it is inexpensive (since it does not require chemicals or electricity to run) and that it creates biogas which can be used for other activities.
      - The anaerobic system is very compact and closed, so it does not release odors. One important characteristic of anaerobic digestion is that it also produces biogas, which can be used in electricity generators and/or in heaters.
  - Septic tanks
    - Septic tanks receive and treat wastewater from buildings. Solids in wastewater are separated through a sedimentation process, and the organic matter is stabilized through a "septic process" that transforms it into a harmless sludge.
    - Septic tanks are usually made from big rectangular boxes with one or more compartments that receive wastewater and excrements. Septic tanks are usually found underground, covered by a layer of concrete. Their main role is to recycle wastewater, by eliminating solid waste in one to three days.
    - Because septic tanks contain an extremely high level of organic material and pathogenic organisms (which can cause various diseases and infections), they must be hermetic, long-lasting, and made from a very strong material. However, they must also be easily accessible through a lid to be able to carry out inspections, empty the tank, and install ventilation tubes (since the tanks release strong odors).
- monitor the composition and quality of its wastewater based on existing standards for that purpose.
- possess a Wastewater Quality Certification from the corresponding authorities.
- harvest rainwater through a channel or other system that will return water to the earth without causing land erosion.

### Recommended practices

- Use a wastewater treatment system. Wastewater treatment systems are physical, chemical, and/or biological processes that improve the quality of wastewater, so that it may be reused or returned to a water source in the best possible condition.
- Keep strict written records of the composition of its wastewater. The company should carry out a physical/chemical analysis of its wastewater at least once every semester for each wastewater treatment system on the property. These analyses must be carried out in a laboratory to ensure that the wastewater is not contaminating the environment.
- Present operational reports, as established by the regulation on the dumping and reuse of wastewater *Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales* (executive order No. 33601-MINAE-S, published in digital issue No.8 from the printed 55<sup>th</sup> issue of *La Gaceta* newspaper on March 19<sup>th</sup>, 2007). This regulation establishes that every natural or legal person or every public or private entity responsible for reusing or dumping wastewater into bodies of water or sewerages must present operational reports. If the wastewater is dumped into bodies of water or if the wastewater is reused, these reports should be submitted to the Ministry of Health's Department of Environmental Control; if the wastewater is dumped into sewage systems, these reports should be submitted to the Costa Rican Institute of Aqueducts and Sewers and to the local entity that manages the sewage system.
- Request a Wastewater Quality Certification from the competent authority. The Ministry of Health grants this certification for treatment plants that dump treated waters into bodies of water; the Institute of Aqueducts and Sewers grants this certification for municipal sewage systems. In both cases, certain physical and chemical standards must be met.
- Use adequate rainwater harvesting systems such as rain gutters, drainpipes, drainage systems, downspouts, and cement or stone ditches so that rainwater will not cause erosion or flooding.

### Management Sphere

12. Policy and Process Formulation		Weighting	Yes	No	N/A (*)
12.1	The company has established its mission and vision.	1			
12.2	The company has a strategic plan in which it defines its objectives, plans and actions with regard to sustainability.	2			
12.3	The company periodically verifies the effectiveness of its strategic plan which it has shared with and is well known by directors, managers, supervisors and all other employees.	2			
12.4	The company has mechanisms or internal policies to comply with any applicable legislation, such as law No. 7600 on equal opportunities for persons with disabilities and the Code of Conduct. The company shares these policies with employees, purveyors, and any other relevant audiences.	2			

### Why is this important?

The concept of administration comes from the Latin prefix *ad*, which means 'toward' or 'tendency to' and *minister*, which means 'obedience' and 'subordination.' From an etymological standpoint, the word suggests that someone carries out a function for someone else within a relationship of obedience and subordination.

Every phase in the management process has a conceptual definition to explain its meaning and facilitate its comprehension. The main management process phases are:

- **Planning:** a series of activities that are geared towards making rational decisions on a short (1 year), medium (between 1 and 5 years) and long term (more than 5 years) basis. Short-term planning is often called operational planning and long-term planning is called strategic planning. The planning phase involves the process of drafting a company's objectives and general policies.
- **Organizing:** the process of designing the company's structure, usually through the use of an organizational chart. This phase should provide clarity on the materials and social elements that will allow the company to operate.
- **Directing:** the ability to guide employees through the process of achieving the company's objectives. High and medium management roles differ within and between organizations, which is partly due to the differences in the ways in which managers carry out their leadership roles (their ability to influence others) in relation to the rest of the employees.
- **Coordinating:** the way in which a company's activities are harmoniously carried out, so that work is made easier and desired results are obtained.
- **Controlling:** the verification that all activities are being carried out in accordance with the company's operational and strategic plans. This part of the management process facilitates the identification of errors and weaknesses in the execution of activities, so that they may be corrected in such a way that resources will be optimized and objectives will be achieved.

A company's philosophy is determined by a set of basic principles that define its role and explain its relationship with its surroundings. A company's philosophy is communicated through its Mission and Vision Statement.

A company's mission and policies are guiding actions that unify all of its activities which are necessary to maximize and make an adequate use of resources.

**The company should:**

- have an organizational structure and manuals that function as a means of communication and coordination, by recording and sharing information, instructions, and policies that are necessary for each employee to perform at their very best.
- have a Mission and Vision statement, policies, objectives and goals that facilitate and guide all of the company's activities toward achieving sustainable development.
- take the following points into consideration when drafting a mission statement, which should be:
  - simple.  
The mission statement should be drafted in simple, clear language, so that employees can remember it easily.
  - honest and realistic.  
It is clearly inadvisable to publish a mission statement that contradicts the company's activities. In its mission statement, a company may choose to talk about its commitment to caring for the environment within a cultural and social context, but if its daily activities reflect the opposite, there can be undesirable results. Collaborators and clients will quickly realize that the company is not fulfilling in practice what it has communicated on paper.
  - clear in its communication of expectations and ethics.

The mission statement should define the company's goals and the methodology for achieving those goals. It should list the basic principles that its employees are expected to adhere to and practice, as well as the guiding principles the company itself, its employees, its clients, and the community it is located in must comply with.

- periodically updated.  
The mission statement should be revised and updated continuously to ensure that it continues to be useful and relevant to the company's current situation.
- draft a mission statement that responds to the question "What is our purpose?" and is:
  - positive, appealing, encouraging and inspiring. It should promote a sense of identity and commitment among all of the company's employees.
  - in agreement with the company's values, principles and culture. It should communicate where the company is headed on a long term, or what it hopes to become.
  - a guide for all employees to work towards a common goal. It should facilitate the establishment of objectives, strategy design, decision-making, and task execution, so that coherency and order are achieved.
- draft a vision statement by taking into account the following questions:
  - What image does our company wish to transmit?
  - What are our goals and aspirations?
  - Where are we headed?
  - What do we want to achieve?
- establish policies. Policies are guides that make elements included in the mission statement concrete. Policies establish what must and can be done in terms of daily activities, such as purchasing, service, quality, and saving policies. Having clear policies allows a company to carry out projects and programs in an orderly and sustainable manner. Policies make up an action plan that guides employees in their daily labors, to ensure that effort is being put into the right areas and that the company's objectives are being accomplished in the most efficient way. Generally speaking, policies lay out the rules of the game within a company.
- take the following points into consideration when drafting policies:
  - Establish the Mission and Vision statement.
  - Research and be well-informed on the main environmental, social and cultural issues that are affecting the area where the company operates.
  - Analyze and discuss the issues with experts and collaborators in the field, to understand the causes and effects of these issues.
  - Come up with possible solutions for the issues.
  - Design an action plan based on the previous points.
- establish objectives. Objectives are the goals the company wishes to accomplish on a short (1 year), medium (between 1 and 5 years) or long term (more than 5 years) basis. Objectives describe goals to be accomplished in one or various planning stages. Objectives include a series of actions necessary for their accomplishment.
- establish goals. Goals describe the company's overall purpose on a long term. Goals usually have three main functions:
  - to describe the future state the company wishes to arrive at. Goals therefore make up a series of basic principles that all

- members of the organization should follow.
    - to provide a logic or fundamental reason for the company's existence.
    - to provide a series of standards with which performance can be evaluated.
- carry out strategic planning. This is a process through which the company can define its long-term vision and the strategies for achieving its goals based on an analysis of its strengths, weaknesses, opportunities and threats; the purpose of this is to evaluate the company's current situation and its competitiveness. Strategic planning requires an active participation from organizational actors, a constant retrieval of information regarding key factors for success, and a constant revision and periodic updating of these key factors (at least once a year) so that it becomes a management style that will make the company proactive and preventive. Strategic planning is beneficial because it:
  - keeps the company focused on the future as well as the present.
  - promotes planning and interdisciplinary communication.
  - defines priorities for the use of resources.
  - facilitates tactical planning (on a short term).
  - forces administrators to view planning from a macro-perspective that points to the main objectives, so that administrators may better contribute to accomplishing objectives.
  - keeps the management team united when it comes to transforming the company's mission, vision and strategies into tangible results. It reduces conflicts and encourages participation and commitment on all levels, so that the company may turn its future goals into a reality.

### **Recommended practices**

- Design and permanently update the company's policies regarding sustainability in the social, economic and environmental fields.
- Be well-informed on the sustainable development techniques, norms, guidelines or policies promoted by official national and international organizations.
- Periodically create a document for disclosing the company's sustainability policies. The policies should:
  - be brief and explanatory.
  - share the company's innovations and progress with regard to sustainability.
  - have a good balance of images and text.
  - share the advantages and benefits that have resulted from these policies.
- Have an employee or a department draft and edit a Policies and Procedures document to be distributed within the company.
- Keep an up-to-date record of service purveyors that practice the basic principles of sustainable development in managing their companies; to do this, the company should verify whether these purveyors are:
  - endorsed by a national or international sustainability certification system, such as the Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST), Bandera Azul Ecológica, and the International Organization for Standardization (ISO) 1400 related to environmental management.
  - well known for their environmentally-friendly practices.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ publically or officially recognized for their positive contributions to society.</li> <li>• Create a concise document that lists the company's main management and operation regulations concerning the environment, society and other areas.</li> <li>• Regularly review official documents on national legislation, to keep up to date on laws that are currently in effect.</li> <li>• Create training programs for employees and clients on specific regulations or laws that pertain to the company.</li> </ul>				
	<b>13. Staff Training</b>	<b>Weighting</b>	<b>Yes</b>	<b>No</b>	<b>N/A (*)</b>
<b>13.1</b>	All of the company's employees receive information, participate in meetings, and are well-informed on the company's sustainability policies.	2			
<b>13.2</b>	The company has an incentive program that rewards employees for initiatives related to sustainability, based on performance evaluation mechanisms that serve to guarantee customer satisfaction.	2			
<b>13.3</b>	The company offers training programs for employees according to their specific roles.	2			
<b>13.4</b>	The company has mechanisms for evaluating staff training completion and quality, and follows up on the results of these evaluations.	2			
<b>13.5</b>	The company has a comprehensive policy on continuous staff training which includes a general introduction and addresses service quality, client profiles, environmental conservation, social topics, professional and personal development, relevant legislation, customer service for people with disabilities, law No. 7600 on equal opportunities for persons with disabilities, the Code of Conduct, and any other relevant topics.	3			
<b>13.6</b>	The company has a personnel hiring policy that includes job descriptions for all positions within the company.	1			
<b>13.7</b>	The company's staff training programs offer cultural information about the countries where many of its guests come from.	1			
<b>Why is this important?</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sustainable development involves a balanced progress of the three constituent elements of human life on Earth: the sociocultural element, the economic element, and the environmental element. The only way to achieve harmony between these three elements is by educating people on sustainable development ideas, principles, and techniques. Communication and training, therefore, play a key role in achieving sustainable development in hotel companies.</li> <li>• Within companies, staff training is used to improve employee performance and the company's productivity.</li> <li>• Staff training involves a cycle that seeks to identify and correct performance gaps in specific organizational processes, through a series of steps that allow for determining the kind of training that is necessary: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Diagnosis <ul style="list-style-type: none"> <li>The beginning of the cycle, which consists of four stages: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Evaluating needs</li> <li>– Designing staff training, which includes objectives and content</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>					

- Deciding how, when, and where the staff training will be carried out
- Evaluating staff training results (how well employees have been able to apply what they learned during the training)
- Staff training can contribute to improving employees' quality of life and their relationships with their colleagues, families, and communities.

#### **The company should:**

- consider the importance of collaborative action among all tourism companies and entities, all of which should be seen as permanent learning centers where knowledge and skills can be exchanged to achieve exemplary results in hotel management and sustainable development.
- take the following questions into consideration when designing staff training:
  - Who will be trained?
  - How will the training be carried out?
  - What will the training be about?
  - Where will the training be carried out?
  - When will the training be carried out?
  - Who will lead the training?
- keep in mind that active participation of employees plays a key role in any program or project's success; if people do not participate or if they do not feel included, success will be unlikely. Therefore, the following four key stages should be carried out:
  - Informing employees about the program.
  - Providing the tools that will allow employees to participate.
  - Encouraging and promoting employee participation and involvement in the program.
  - Listening to suggestions, acknowledging initiatives, and rewarding positive actions.

#### **Recommended practices**

- Carry out all of the stages in the diagnostic cycle to define and design relevant or necessary training or workshops. The company should ensure that employees understand the policies and collaborate in achieving objectives.
- Involve all employees so that they will participate actively in achieving objectives and goals.
- Encourage employees to play an active role in promoting positive changes within the company.
- Implement an information program geared towards employees, through the use of murals, newsletters, intranet, etc.
- Have a staff training program that includes:
  - an introduction to the program to explain its scope, stages, and characteristics.
  - strategic planning of staff training within the organization.
  - a SWOT (strengths, weaknesses, opportunities and threats) analysis of the company's staff training.
  - the staff training objectives.
  - a schedule of staff training and events based on the needs that have been identified, the scope of these events,

- participants, instructors, training coordinators, costs, and budgeting.
  - the content of the staff training and the tools needed to carry out and evaluate the training.
  - Schedule and carry out periodic meetings with employees to discuss and share information about policies and programs the company has created to achieve sustainable development.
  - Keep a record of:
    - staff participation in meetings, training, and other activities related to sustainable development.
    - the topics that have been covered in the training.
    - the dates when the training or activities were carried out.
- Attach photos of each activity to the records.
- Invite experts to lead workshops and training on various topics to strengthen a comprehensive vision of sustainable development.
  - Create a method for evaluating and following up on staff training, which includes:
    - an evaluation of the staff training (course, workshop, or other).
      - The training objectives were achieved. Yes / No
      - The planned content was carried out. Yes / No
      - The knowledge acquired by training participants is useful in their area of work. Yes / No
      - The facilities in which the training was carried out were \_\_\_\_\_.
    - an evaluation of the resource materials.
      - The legibility of the resource materials was \_\_\_\_\_.
      - The resource materials used by the speaker were \_\_\_\_\_.
    - an evaluation of the instructor/guest speaker.
      - The speaker is an expert on the topic. Yes / No
      - The presentation was clear. Yes / No
      - The speaker answered the participants' questions. Yes / No
      - The speaker was punctual and carried out the presentation within the allotted timeframe. Yes / No
    - suggestions and observations for the person in charge of the training program.

<b>14. Product Purchasing (Procurement)</b>		<b>Weighting</b>	<b>Yes</b>	<b>No</b>	<b>N/A (*)</b>
<b>14.1</b>	The company has a formal policy for selecting purveyors or a procurement manual through which it ensures compliance with social, environmental, and responsible consumption regulations.	2			
<b>14.2</b>	The company has a guide or list of purveyors that includes the criteria for selecting purveyors.	1			
<b>14.3</b>	The company does not use, consume, or sell products that are environmentally hazardous.	1			
<b>14.4</b>	The company prints its informational and promotional materials on recycled paper, paper	1			



	that has been whitened without using chlorine, or other environmentally-friendly types of paper.				
14.5	The company reuses paper and uses computer systems to reduce paper use.	3			
14.6	The company purchases disposable materials in moderation and actively seeks ways to reduce the use of non-recyclable materials.	2			
<p><b>Why is this important?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procurement is a part of a larger process called "materials management" which spans many different stages: identifying the company's needs, acquiring necessary materials, and adequately disposing of and storing any acquired materials.</li> <li>• When purchasing a product, the following questions should be taken into account: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ What are we purchasing?</li> <li>○ When are we purchasing it?</li> <li>○ Where are we purchasing it?</li> <li>○ Why are we purchasing it?</li> <li>○ How are we purchasing it?</li> <li>○ How much are we purchasing?</li> </ul> </li> <li>• Procurement involves a close relationship with the company's purveyors, to ensure that goods and services acquired correlate with the company's objectives and policies regarding the achievement of sustainable development.</li> <li>• Companies that are serious about achieving sustainable development must establish norms for the purchasing of goods.</li> <li>• Product purchase and use should reflect the company's sustainability policy, which is based on the use and reuse of environmentally friendly products and consumable goods.</li> <li>• What is a product? A product is anything belonging to a specific market because there is a supply and demand. From a marketing standpoint, a product is something that can be acquired through an exchange, to satisfy a need or wish. Products may be tangible (such as food) or intangible (such as a service).</li> <li>• All sorts of products can be found in different markets, but in this particular case, the focus is on products that contribute to sustainable development.</li> </ul> <p><b>The company should:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• keep an up-to-date record of service purveyors and establish certain quality standards that they must adhere to, primarily with regard to sustainability. Purveyors must be willing to comply with environmental and social standards the company has established in its Procurement Manual. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ The Procurement Manual must explain the procurement process in writing. It should detail the purchasing scope, the purpose of purchasing, methods to be used, etc.</li> <li>○ The Procurement Manual should include the steps and basic considerations the company will follow when selecting a product or service from a purveyor. The manual could also include a list of purveyors that categorizes them according to environmental certifications they possess, environmental conservation programs they participate in, contributions they make to their local communities, among other aspects.</li> </ul> </li> </ul>					

- When selecting a purveyor, the company should favor those that exhibit greater social responsibility and give them a higher rating. The company should also rank purveyors based on the quality and types of products they offer; specifically, they should rank them based on their products' lifecycles, whether their products are recyclable or not, and how fast their products' biodegradation occurs.
- use goods and services that adhere to a sustainability model.
- promote an efficient use of resources, by eliminating or reducing waste production as much as possible, and by reducing unwanted social or environmental impacts.

### **Recommended practices**

- Create a Procurement Manual that, in addition to creating norms regarding product or service pricing, distribution, delivery, and volume, also emphasizes the importance of the following environmental and social aspects:
  - Diminishing waste production
  - Reducing the consequences of contamination
  - Using clean energy
  - Recycling and reusing products
  - Using only resources that are strictly necessary
  - Increasing efficiency in product use
  - Encouraging local production of goods and services
- Establish environmental and social regulations for procurement, such as those listed above.
- Include an Annual Procurement Plan in the Procurement Manual to guide employees in various departments but especially employees in the Procurement Department. It should include at least the following basic sections:
  - What to Buy
    - What does the company need to provide the best service possible while complying with the basic principles of sustainability?
  - Volume and Purveyor
    - How much should be bought and how often?
    - Criteria to choose a purveyor: price, delivery time, security, compliance with basic sustainability principles, preferably local products, etc.
  - Quality Standards
    - Regulations to be followed to guarantee that the company really needs everything that has been purchased.
    - Non-negotiable criteria to be followed in the procurement process regarding product manufacturing and commercialization by purveyors and manufacturers.
- Create a list of approved products, based on detailed sanitary or environmental criteria.
- Have written criteria for product purchasing as well as a system for periodically evaluating these products.
- Write a policy for the purchasing of biodegradable, organic, and oxo-biodegradable products and the use of reusable packaging or utensils. Verify compliance with this policy.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Request product certificates and data sheets from purveyors.</li> <li>Print all information materials on recycled paper or on other types of non-traditional cellulose.</li> <li>Create a written policy for the use of computer systems for document processing and paper reuse.</li> </ul>				
	<b>15. Food and Drink Services (does not apply to companies that do not offer these services)</b>	<b>Weighting</b>	<b>Yes</b>	<b>No</b>	<b>N/A (*)</b>
<b>15.1</b>	The company uses self-made, local or regional organic products.	3			X
<b>15.2</b>	The company offers at least three typical Costa Rican or local meals in its menu.	2			X
<b>15.3</b>	The company buys any necessary preserved products in large containers that are preferably recyclable.	1			X
<b>15.4</b>	As a rule, the company exchanges used bottles (except for bottles of commercialized beverages) and has purveyors offering this service.	2			X
<b>15.5</b>	The company uses refillable or reusable containers to serve products such as butter, jam, honey, sugar, and sauces, to reduce waste production.	2			X
<b>15.6</b>	The company uses prolonged-use tableware and avoids using tableware made from cardboard, plastic, Styrofoam, aluminum or other materials that have serious environmental effects. The company should prefer biodegradable, oxo-biodegradable, organic, and/or reusable materials.	2			X
<b>15.7</b>	The company has a policy that guarantees it does not use endangered, vulnerable, or threatened species to prepare foods; that it complies with closed seasons; and that it does not breach fishing volume regulations.	2			X
<p><b>Note:</b> The "Not Applicable" (N/A) marks in this section apply only to companies that do not offer food or drink services.</p> <p><b>Why is this important?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>When purchasing and using food products, the company should prove its commitment to sustainability.</li> </ul> <p><b>The company should:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>use goods and services that adhere to a sustainability model.</li> <li>promote an efficient use of resources, by eliminating or reducing waste production as much as possible, and by reducing unwanted social or environmental impacts.</li> <li>promote and encourage local production under a sustainability model.</li> </ul> <p><b>Recommended practices</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Use fresh products instead of canned or preserved products. This is particularly important for fruits, fruit juices, legumes, vegetables, and seafood. In addition to benefitting the company's public image, this will contribute to reducing waste production.</li> <li>Hire seafood purveyors that follow responsible fishing practices.</li> </ul>					

- Purchase fish and shellfish that were obtained following fishing quotas. Do not purchase or include on the menu any fish or shellfish species that are banned or categorized as in danger of extinction, vulnerable, or threatened.
- Make sure that all purchased fish and shellfish products come with a guide that indicates their place of origin as well as the following information:
  - scientific name: the Latin name used to identify the species, which consists of two terms: the genus name (written with a capital letter) and the species name.
  - common name: the name of the species that is accepted by the scientific community.
  - commercial name: the name of the species that is commercially accepted, does not mislead the consumer, and is different from the scientific name.

This information should be attached to this manual.

- Do not offer foods on the menu that have been prepared using fish or shellfish species that are of special interest to recreational fishing, such as sailfish, blue marlin, black marlin, striped marlin, shad, and roosterfish.
- Buy products that were cultivated through some form of organic farming, and label these foods as organic on the menu. Purchasing organic products helps reduce pollution caused by chemical fertilizers, encourages local organic farming, and reduces health risks for consumers.
- Prefer products that come in large, recyclable containers. Products like these are usually less expensive and help reduce waste production.
- Reuse containers whenever possible and hire purveyors or manufacturers that offer a program for reusing or exchanging used bottles (such as soda, condiment, or sauce bottles). The company can also purchase these products in large containers, and store them in smaller reusable containers.
- Serve food in reusable containers. Use butter dishes, sugar bowls, and containers for jam, sauces, and condiments, and eliminate the use of products that are packaged in small aluminum, plastic, or paper containers. In addition to having a positive effect on the company's public image, this will help reduce waste production.
- Use prolonged-use tableware and utensils. Avoid using tableware made from paper, cardboard, aluminum, Styrofoam, or other materials that have serious environmental effects. The company should use natural-fiber cloth napkins and tablecloths and glass tableware. It should also avoid using disposable products that, in addition to increasing waste production, are more expensive and detrimental to the company's public image. This point applies to the company's kitchen, restaurant, dining room, bars, rooms, and other areas.

<b>16. Cleaning and Cosmetics</b>		<b>Weighting</b>	<b>Yes</b>	<b>No</b>	<b>N/A (* )</b>
<b>16.1</b>	The company uses eco-friendly (preferably biodegradable or highly biodegradable) products to do laundry, clean the kitchen and rooms, and do overall maintenance, and does not use phosphates or polishing or bleaching substances. The company has documentation to prove this.	2			
<b>16.2</b>	The soaps and other cosmetic products the company offers for client and employee use are highly biodegradable. The company has documentation to prove this.	2			

<b>16.3</b>	The cleaning and cosmetic products the company purchases come in biodegradable, recyclable, or reusable packaging.	1			
<b>16.4</b>	The company uses dispensers to supply cosmetic products in the guestrooms, in order to reduce waste production.	3			
<b>16.5</b>	The company uses dispensers to supply cosmetic products in the public restrooms, in order to reduce waste production.	2			
<b>16.6</b>	The company adequately disposes of waste from cosmetic products such as soap and shampoo.	1			
<p><b>Why is this important?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Most cleaning and cosmetic products used on a daily basis are highly toxic, pollute water, and are detrimental to peoples' health.</li> <li>• However, nowadays there are many eco-friendly cleaning and cosmetic products available that respect the environment and consumers' health. These biodegradable products contribute to achieving an ecologic equilibrium and keep the planet free from polluting chemicals.</li> <li>• Eco-friendly products are “products that are less damaging to our environment and human health than competing products that serve the same purpose” (Eco Buy 2006).</li> <li>• Eco-friendly products are created by using natural, human, and economic resources efficiently, intelligently, and responsibly.</li> <li>• Using eco-friendly products reduces negative impacts on the environment and also benefits human health.</li> </ul> <p><b>The company should:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verify that cleaning and cosmetic products it purchases do not contain chemical substances that can affect peoples' health (by causing dermatological problems, for instance) or that have negative impacts on the environment (primarily due to the wastewater they create).</li> <li>• acquire cleaning and cosmetic products that come in biodegradable, recyclable, or reusable packaging.</li> <li>• use dispensers to supply cosmetic products in guestrooms and public restrooms, in order to reduce wastes from individual soap bars or containers.</li> <li>• reuse any residue from cosmetic products (such as soap bars).</li> <li>• keep all areas in the hotel impeccably clean and tidy.</li> </ul> <p><b>Recommended practices</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encourage the use of eco-friendly products.</li> <li>• Train staff on the use of eco-friendly products.</li> <li>• Request product datasheets, certificates of biodegradability, and eco-friendly product certificates from manufacturing companies or purveyors for all purchased cleaning and cosmetic products, as well as documentation from the chemistry specialists at the manufacturing company to verify that data.</li> </ul>					

- Provide product lists, certificates, and documentation for each of the following, separately:
  - cleaning products.
  - dishwashing and laundry detergents.
  - cosmetic products.
- Participate in a program for reusing bottles. Reuse bottles within the company or return used bottles to purveyors. Attach documentation from the purveyor that proves it offers this service to the hotel company.
- Reduce waste production through the use of dispensers for cosmetic products. This will help reduce from individual soap bars or containers.
- Whenever possible, reuse residue from cosmetic products (such as soap bars). Avoid reusing this residue for personal hygiene.

17. Workplace Conditions		Weighting	Yes	No	N/A (*)
17.1	The company provides an adequate workplace for employees. It has restrooms, a kitchen or dining room, and separate showers for men and women. The company has housing for employees who live far away from the workplace.	3			X
17.2	There is no overcrowding in the kitchen or warehouses.	2			
17.3	The company offers employees the highest level of safety through the use of operating manuals, signage, and protective equipment.	3			

#### Why is this important?

- Employees are the main protagonists in any workplace. All companies should focus on providing the best possible conditions for employees to carry out their daily tasks and improve their overall performance. By creating a positive relationship between production models, work organization, evaluation requirements, and cultural development, companies can humanize the workplace and create opportunities for intellectual growth and for improving employee relationships.
- The workplace
  - All employees spend 24 hours a day interacting with the environment. They work 8 hours a day and spend approximately 16 hours with their families. Therefore, the workplace is an important part of the environment with which employees interact.
  - Employees carry out their daily work tasks in the workplace, where there may be risk factors that can endanger their health and cause occupational injuries or illnesses.
  - The following are different types of risk factors employees may be exposed to in the workplace:
    - physical, including temperature and humidity, lighting, electrostatic fields, electromagnetic radiation, and magnetic fields.
    - biological, including insects, bacteria, parasites, and fungi in dusty books that have been stored for a long time.
    - psycho-physiological, including monotony in the workplace, emotional distress, and stress.
    - ergonomic, including the workspace, work conditions, and organizational conditions.

**The company should:**

- consider the importance of workplace conditions, which are a set of variables that affect the completion of tasks in a specific work environment and that determine an employee's physical, psychological, and emotional health.
- apply sustainable practices in the workplace, such as eliminating occupational accidents and illnesses, reducing environmental impacts, and providing employees with adequate work conditions and facilities (rooms, dining room, kitchen, showers, etc.).
- provide an adequate workplace that has a positive influence on employee motivation, satisfaction, and performance, which is beneficial to the company as a whole. In creating an adequate workplace, the following human and physical factors should be taken into consideration: safety rules and regulations, ergonomics, heat, humidity, lighting, ventilation, hygiene, noise, vibrations, and pollution.

### Recommended practices

- Create a hygienic, healthy, safe, and high-quality workplace for employees.
- Have an adequate number of offices or cubicles, based on the number of employees.
- Paint the inside walls of buildings with light colors that will show stains more easily (and therefore facilitate cleaning), improve lighting, and avoid monotony.
- Design and provide the best possible workplace for each employee based on his or her responsibilities and needs.
- Maintain hygiene in the work place:
  - Check the quality of water for human consumption.
  - Carry out vector control (for flies, cockroaches, rodents, etc.).
  - Keep waste and wastewater production at a minimum.
  - Ensure that there are an adequate number of restrooms based on the number of employees. Restrooms should be located in convenient areas, within adequate distances from the workplaces.
  - Provide adequate ventilation, lighting, cleaning, and overall maintenance for all facilities.
- Provide dining areas that are separated from the offices and are only used for dining. There should be an adequate number of tables based on the number of employees.
- Follow sanitary regulations for food manipulation, preparation, and storing.
- Comply with law No. 7600 on equal opportunities for persons with disabilities.

18. Emergency Preparedness		Weighting	Yes	No	N/A (*)
18.1	The facilities have stairs and emergency exits that have been labeled following the technical specifications defined by authorities in this matter.	1			
18.2	The facilities have working fire extinguishers that have not exceeded their service life. Fire extinguishers are labeled following the technical specifications of authorities in this matter.	1			
18.3	The facilities have working smoke detectors, fire alarms, or fire sprinkler systems that have not exceeded their service life.	1			
18.4	The company has a liability insurance policy to protect clients in case of an accident.	2			

**Why is this important?**

- In the 1946 Constitution of the World Health Organization, health is defined as "a state of complete physical, mental and social well-being and not merely the absence of disease or infirmity" (2). It can also be defined as an organism's functional or metabolic efficiency level on a micro (cellular) or macro (social) level.
- Occupational health is built on the foundation of an adequate workplace with lawful working conditions, where employees can carry out an activity with dignity and participate in improving health and safety conditions.
- The company should have all the necessary elements for emergency preparedness, including: emergency exits that would allow employees to evacuate a building in as little time as possible without putting themselves at risk; fire extinguishing devices; and adequate signage that optimizes the use of emergency exits and fire extinguishing devices.

#### **The company should:**

- develop a corporate culture that is safety-oriented. Safety should be considered the central axis of the company's success. This concern for safety can be shown in many ways: by working to protect the environment, by safeguarding employee safety, and by working to eliminate accidents in the workplace (and therefore avoid having to pay expensive compensations for accidents that occur due to a lack of preventive measures).
- be aware of possible risks, or the incidents or accidents that may result from any activity within the workplace.
- inform its employees of possible risks involved in the execution of certain tasks, so that they may exercise caution when carrying out those tasks.
- apply preventive measures to lower potential risks. Employees should be aware of these preventive measures in order to minimize risks.
- make use of safety and hygiene signage. Signs should immediately get the reader's attention and cause an immediate reaction, warn about certain dangers, indicate where safety devices and equipment are located, and promote positive habits in terms of safety and hygiene within the company. All employees within the company should be able to understand these signs. Information in the signs should be as short and concise as possible.
- create an Emergency Plan that includes a series of planned and scheduled analyses, observations, and evaluations. The purpose of the Emergency Plan is to serve as a guide in preventing, mitigating, preparing for, and responding to emergency situations or imminent disasters. Some examples of situations that can threaten employees, buildings, or systems are natural disasters such as earthquakes, floods, hurricanes, volcanic eruptions, and landslides, or accidents caused by man such as fires, toxic spills, or explosions.
- have emergency exits, emergency stairs, or emergency slides that comply with current regulations in terms of their location, length, ventilation, protection from heat and smoke, having fire extinguishers and sprinklers in adequate locations, and having appropriate signage that will facilitate emergency evacuations.

#### **Recommended practices**

- Carry out risk diagnoses for activities carried out within the company; for this purpose, the company can follow the Ministry of Health's protocols.
- Develop procedures and technical regulations to minimize occupational accidents; to do this, the company can review the



regulations by the Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (the National Institute of Communication Technologies) on this topic.

- Create risk prevention and emergency management committees.
- Carry out staff training on emergency response protocols.
- Schedule drills to verify that evacuation procedures are followed properly.
- Have adequate emergency response equipment.
- Create an inventory of necessary signage.
- Place safety signs in different areas within the company.
- Make sure that fire extinguishers have not exceeded their service life, and place them in adequate locations following the technical specifications from authorities in this matter.
- Schedule periodic staff meetings to explain the Emergency Plan.
- Carry out a general emergency drill at least once a year to get a sense of any changes that should be made to improve the Emergency Plan and employee response to emergencies. The company should ask for feedback from everyone involved.

### References

The regulation on fire safety signs by the Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (Costa Rican Institute of Technical Norms) INTE 21-02-01-96; the regulation on evacuation procedures and emergency exits by the Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica INTE 21-03-01-96; the National Fire Protection Association's Life Safety Code (NFPA 101); the official regulation on color-coding in safety signs by the Ministerio de Economía Industria y Comercio (Ministry of Economy, Industry and Commerce) DE-12715-MEIC; the general health law *Ley General de Salud*; the general law on occupational risks *Ley General de Riesgos del Trabajo*; the decree on occupational health offices and departments by the Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica (Costa Rican Ministry of Work and Social Security) MTSS-27434; the decree on occupational health committees No. 18379-TSS; the Costa Rican Fire Department's law and regulation.

19. Other Safety Considerations		Weighting	Yes	No	N/A (*)
19.1	All areas have adequate signage to warn about risks or dangers.	1			
19.2	The signs and billboards used to advertise the hotel company or to orient visitors comply with regulations on the right of way and outdoor advertising by the Ministerio de Obras Públicas y Transporte (Ministry of Public Works and Transport) or corresponding authority.	1			X
19.3	The company supports safety programs that are being developed in the local community or in neighboring areas.	2			X
19.4	If the company organizes adventure tourism activities, it has an adventure tourism operating manual that includes operation, maintenance, training, and safety considerations for clients and employees.	2			X
19.5	If the company organizes adventure tourism activities, it has a liability insurance policy to protect clients in case of an accident.	3			X

19.6	The company's general, specialized, or local tour guides have the necessary credentials from the Instituto Costarricense de Turismo (Costa Rican Institute of Tourism), as is stipulated in executive order N°31030-MEIC-TUR of January 17 <sup>th</sup> , 2003 and its revisions; the Regulations for Tour Guides; article 38 of law No. 1917 of July 29 <sup>th</sup> , 1955 and its revisions; and the Costa Rican Institute of Tourism's organic law.	2			X
19.7	The company has a written Code of Ethics that includes the company's principles and values and is shared with employees and clients. A department or an employee is responsible for keeping the Code of Ethics up to date.	2			
19.8	The company takes practical measures to guarantee the safety of its employees and clients.	3			
19.9	The company has an up-to-date Emergency Plan that has been authorized by the competent authorities. The company carries out emergency drills and verifies compliance with the Emergency Plan.	3			

### Why is this important?

Safety regulations in tourism companies are a constant component in the link between tourists, tourism companies, and destinations. Hotel companies must take direct responsibility for client safety, and should therefore strengthen precautionary measures through constant training.

### The company should:

- develop an effective Safety Plan to guarantee employee and client safety. If the company shows a commitment to safety, guests will voluntarily become national and international spokespeople for the company and for Costa Rica, sharing their positive impressions on safety regulations that are enforced and followed in our country.
- comply with regulations on outdoor advertising, which state that signs and billboards should not block road signs or scenery, or affect the road aesthetics.
- take into consideration that individual and organizational ethics are inevitably linked: employees have private and personal ethics and beliefs on how to respond to different situations. When speaking of organizational ethics, we are directly referring to the people in the company who make decisions: directors, managers, and employees. The first step in laying a company's ethical foundation is understanding that human capital is one of the company's most important assets, if not the most important one. The company should treat employees with respect and view them as valuable assets. Employees should also reflect on their roles within the company and carry out their daily activities with principles and values.
- take into consideration the following elements of an ethical company:
  - living according to five fundamental values: equality, respect, freedom, dialogue, and solidarity.
  - creating an organizational culture with common values for all employees.
  - working to achieve overall satisfaction from everyone involved in the company: shareholders, directors, employees, purveyors, clients, and the community.
  - accepting responsibility for all of the company's actions.

### Recommended practices

- Have adequate signage to warn employees and clients of areas that may pose risks.
- Comply with current legislation regarding signs and billboards used to promote companies and orient visitors, such as the decree on the right of way and outdoor advertising by the Ministerio de Obras Públicas y Transporte (Ministry of Public Works and Transport) No. 29253-MOPT *Reglamento de los Derechos de Vía y Publicidad Exterior*; the law on public roadways No. 5060 *Ley General de Caminos*; executive order No. 26213-MOPT; and regulations No. 13041.
- Support local groups that oversee safety in the community and neighboring areas, by integrating them into the company's safety response plan and by offering logistic or economic support, or contributions in kind.
- Comply with current legislation on adventure tourism activities, such as decree No. 35280 MEIC-S-TUR published in issue 109 of the official newspaper *La Gaceta* on June 8<sup>th</sup>, 2009. This decree states that executive order No. 29421 on the management of adventure tourism activities of March 23<sup>rd</sup>, 2001 published in issue 77 of *La Gaceta* on April 23<sup>rd</sup>, 2001 and titled *Reglamento para la Operación de las Actividades de Turismo Aventura*, as well as its amendments, will be derogated and now regulated by executive order No. 3478-S on the general regulations for obtaining an operating permit from the Ministry of Health *Reglamento General para el otorgamiento de Permisos de Funcionamiento del Ministerio de Salud* of May 28<sup>th</sup>, 2008.
- Comply with current legislation regarding tour guides.
- Create a Code of Ethics and share it with employees and clients. Have a print copy available in an accessible location.
- Offer safety recommendations to guests, so that they may take necessary precautions both within and outside hotel facilities. These recommendations should be provided in written form. Some examples of safety recommendations are:
  - keeping an eye on one's belongings in public areas (hotel lobby, public transportation, airports, restaurants, etc.).
  - verifying that taxi drivers are complying with legal requirements (for example, by having a meter and yellow triangles painted on the doors).
  - requesting information from the hotel reception on the safest routes and transportation means, especially when travelling at nighttime.
  - rejecting help from strangers.
- Ensure compliance with the Emergency Plan that has been approved by the corresponding authority, and share the plan with employees and clients.

### External Client Sphere

20. Communication with Guests and Clients		Weighting	Yes	No	N/A (*)
20.1	The company provides historical and cultural information to clients about the area or region where the hotel is located.	3			
20.2	The company provides information on socio-cultural activities that are taking place in the region.	2			
20.3	The company provides information on environmental protection actions and activities that are being carried out in the region.	1			
20.4	The company provides tips to clients on ways to reduce environmental impacts on areas that	2			

	they visit through activities organized by the hotel.				
20.5	The company informs clients about policies or actions to prevent direct or indirect artificial feeding of wild animals.	2			
20.6	The company informs clients about the different Certification for Sustainable Tourism (CST) programs it is carrying out, and encourages clients to participate in them.	3			(only when it is for the first time)
20.7	The company shares its Mission & Vision Statement and its sustainability policies (regarding environmental, social, economic, and cultural aspects) with guests, employees, and other target audiences. This can be done by means of printed documents placed in visible areas, multimedia, the company's webpage, social media pages, or other channels.	3			
20.8	The company publicly denounces and prohibits the promotion of or participation in sex trade activities like child or adolescent prostitution or exploitation, harassment, sexual abuse, and drug trafficking. The company shares its stance on these topics with employees, clients, and other target audiences, and supports important documents such as UNICEF's Code of Conduct' for the Protection of Children from Sexual Exploitation in Travel and Tourism.	3			
20.9	The company has a marketing plan, and researches and designs strategies to guarantee sustainability in all of its tourism activities.	2			
20.10	The company's promotional materials reference and promote the CST's objectives.	2			(only when it is for the first time)
20.11	The company has sworn under oath that all of the information in its promotional materials is truthful.	1			
<p><b>Why is this important?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The Certification for Sustainable Tourism (CST) is a marketing tool that allows the hotel to market itself as a company that follows a sustainability model. To a large extent, clients will be the people best able to vouch for the company's effort to implement sustainability in all areas of its operation through initiatives, actions, or programs.</li> <li>• All of the changes that the CST promotes have a positive impact on the company itself as well as its local community and surroundings. It is important for clients to understand all of the actions being taken by the company on an internal and external</li> </ul>					

level.

- It is vital for the company to share information on the activities and programs it is developing, so that the clients may bear witness to the company's consistency and responsibility in applying the basic principles of sustainability in all that it does.

**The company should:**

- have policies to facilitate and guide activities, and share these with clients.
- improve its public image and increase customer satisfaction by offering increasingly sustainable services.
- consistently measure customer satisfaction and make an effort to improve additional services for clients.
- provide truthful and transparent information about services, general conditions, and tourist attractions.
- share information on all of the sustainability actions it is undertaking, so that clients may be aware of, understand, and value the effort being made by the company.
- encourage clients to participate in all of the company's sustainability initiatives.

**Recommended practices**

- Periodically train employees on information they can share with clients regarding CST procedures and actions that the company is implementing. This information can be provided to clients the moment they arrive at the hotel, through the guest directory, on the company's webpage, on signs, or in other visible places.
- Keep up-to-date, valid information on the company's social, cultural, environmental, and economic policies to share with clients, neighbors, and authorities.
- Provide a historical overview of the company and local community and region to clients, to highlight the idiosyncrasy and the natural, social, and cultural heritage of the area. This information can be included in the guest directories, on the company's webpage, or in a general information portfolio.
- In the informational and promotional materials, include clear, summarized, and exemplified information about the company's Mission & Vision Statement, policies, and sustainability programs being implemented to achieve the CST's objectives.
- Keep up-to-date information on the environmental conservation activities that are carried out in the area by various non-governmental and private organizations, such as programs that work to rescue endangered species or educational programs that teach people about environmental conservation.
- Keep the information on the company's webpage up to date. The webpage should be in Spanish and in other optional languages of the company's choice.
- Encourage clients to participate in various initiatives they have access to, such as the water- and energy-saving program and the waste management program.
- Design a "sustainability corner" where most of the information related to sustainability can be shared with clients. The company can share information on socio-cultural activities that are organized in the local community or neighboring areas, programs being carried out by the company, tourist attractions, national parks, the country's biodiversity, and recommendations for responsible travel, such as:
  - walking on marked trails only.

- throwing trash away in garbage cans only or carrying trash with you to dispose of later.
- not hunting.
- not extracting flora and fauna from their natural habitats.
- walking silently so as to not disturb the natural state of your surroundings, and to allow other visitors to observe local fauna.
- respecting all of the signage in the natural area.
- not smoking.
- not feeding animals.
- not introducing exotic species.
- not commercializing protected or endangered animal or plant species.
- not purchasing turtle shells, corals, animal furs, shells, or precious woods.
- Train employees so that they may gain knowledge of and learn how to apply and oversee compliance with legislation regarding sexual harassment (specifically, law No. 7476 published in issue 45 of the official newspaper *La Gaceta* on March 3<sup>rd</sup>, 1995), child prostitution, and illegal drug use.
- Become a stakeholder for UNICEF's Code of Conduct for the Protection of Children from Sexual Exploitation in Travel and Tourism. The company can contact the Costa Rican Institute of Tourism's Sustainability Department for this purpose.
- Create informational and promotional materials that emphasize the company's full support of legislation prohibiting sexual harassment activities, child prostitution, and illegal drug use.

<b>21. Hotel Room Facilities</b>		<b>Weighting</b>	<b>Yes</b>	<b>No</b>	<b>N/A (*)</b>
<b>21.1</b>	The hotel rooms provide information on and the necessary facilities for adequate waste disposal.	3			
<b>21.2</b>	The hotel rooms provide information on saving water and the necessary facilities.	1			
<b>21.3</b>	The hotel rooms provide information on saving energy and the necessary facilities.	1			
<b>21.4</b>	The company implements specific programs that encourage reusing towels and bedding to save on water used for laundry.	3			

#### **Why is this important?**

- Rooms are the most important part of hotels, as that is where guests spend the greatest amount of time.

#### **The company should:**

- design and set up the room in a way that reflects the CST program's philosophy.
- provide adequate facilities for clients to be able to participate in some of the CST program's activities.
- bear in mind that client participation should be voluntary and not obligatory. Therefore, the company should be cordial and polite when inviting clients to participate in different activities, so that clients will feel comfortable choosing between different options.

#### **Recommended practices**

- Provide at least one recycling bin in each hotel room, or multiple bins for different types of recyclable materials, as part of the

<p>waste management program. Bins should be clearly labeled with the recycling symbol so that clients will be able to participate in this program.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Place signs in the hotel rooms to remind guests to turn off the lights and electrical appliances when they leave the room or when they are not using electrical equipment, such as the air conditioner.</li> <li>Place signs in the hotel rooms encouraging guests to be mindful of water use when they wash their hands or shower.</li> <li>Have clearly labeled smoking and non-smoking areas in the hotel. Reference law No. 7501 of April 25<sup>th</sup>, 1995; the World Health Organization's Framework Convention on Tobacco Control, which was ratified in Costa Rica in August, 1998; and the Legislative Assembly's anti-smoking bill. Observe World No Tobacco Day on May 31<sup>st</sup>.</li> </ul>					
	<b>22. Group Management</b>	<b>Weighting</b>	<b>Yes</b>	<b>No</b>	<b>N/A (*)</b>
<b>22.1</b>	The company encourages its guests to visit various natural, historical, and cultural protected areas or attractions, and orients guests on how to reach those areas.	1			
<b>22.2</b>	The company has trained personnel who are able to orient visitors and provide basic information to clients on natural and cultural areas of interest that are located close to the hotel company.	1			
<b>22.3</b>	The company implements, executes, and monitors its own program for the protection of natural, cultural, or social resources, and encourages clients to participate in this program.	3			
<b>22.4</b>	The company is familiar with and shares the Public Use Regulations or equivalent regulations for visitors in protected natural areas.	2			
<b>22.5</b>	The company tells clients what physical condition and minimum and maximum age is required in order to participate in different activities.	1			
<b>22.6</b>	The tours and activities that the company organizes encourage guests, the local community, and nature to interact.	2			
<p><b>Why is this important?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hotel guests do not spend all of their time at the hotel; on the contrary, guests travel to other areas of interest as well. Therefore, the company's responsibilities are not solely linked to the clients' use of the hotel facilities. The company is responsible for encouraging clients to behave adequately outside of the hotel as well.</li> </ul> <p><b>The company should:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>allow clients to explore sustainability outside of the hotel facilities.</li> <li>make it clear to its clients that it is concerned about what happens outside of its facilities, and show that it promotes a sustainable use of external resources.</li> </ul> <p><b>Recommended practices</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Provide as much information to clients as possible about tourist attractions or areas of interest that they can visit, and encourage clients to travel to these areas.</li> </ul>					

- Have specialized guides that can advise clients on places to visit or even accompany them on those visits, insofar as is possible. If it is not possible to accompany guests, the employee in this position should possess all of the necessary training and information to adequately orient guests on places to visit.
- Provide truthful and honest information about the areas clients may visit, so as to not create false expectations.
- Share recommendations for responsible travel with clients, such as:
  - walking on marked trails only.
  - throwing trash away in garbage cans only or carrying trash with you to dispose of later.
  - not hunting.
  - not extracting flora and fauna from their natural habitats.
  - walking silently so as to not disturb the natural state of your surroundings, and to allow other visitors to observe local fauna.
  - respecting all of the signage in the natural area.
  - not smoking.
  - not feeding animals.
  - not introducing exotic species.
  - not commercializing protected or endangered animal or plant species.
  - not purchasing turtle shells, corals, animal furs, shells, or precious woods.
- Encourage clients to participate in the program it has created for the protection of natural, cultural, and social resources. Keep track of client participation, information that is shared about the program, etc.
- Promote client interest in exploring nearby communities and their cultures, through organized or informal tours and trips. Encourage clients to purchase local crafts or to participate in activities or events taking place in the local communities, such as festivities, parades, and religious activities. The company should be aware of the importance of human contact between tourists and local communities.



## **Informe de investigación**

## Introducción

### I. Presentación del texto traducido

Como parte de este proyecto de graduación, se tradujo el documento *Norma CST para evaluar empresas de hospedaje, Costa Rica 2013*<sup>3</sup>, el cual está disponible en la página web de la Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST). La CST es reconocida por la Organización Mundial de Turismo y fue desarrollada por el Departamento de Sostenibilidad del Instituto Costarricense de Turismo y la Comisión Nacional de Acreditación «para categorizar y diferenciar empresas turísticas de acuerdo al grado en que su operación se acerque a un modelo de sostenibilidad, en cuanto al manejo de los recursos naturales, culturales y sociales» (Certificación para la Sostenibilidad Turística, web).

Para recibir la certificación, las empresas de hospedaje, las agencias de viajes, las empresas de alquiler de vehículos y los parques temáticos deben completar la debida inscripción y someterse a una evaluación a cargo de un comité técnico. El documento traducido corresponde a la evaluación para las empresas de hospedaje, únicamente. En él se evalúan cuatro ámbitos principales: el entorno físico-biológico, la planta de servicio, el cliente y el entorno socioeconómico. De acuerdo con el porcentaje de cumplimiento en cada aspecto, se categoriza a la empresa de hospedaje bajo un nivel específico. Según el nivel alcanzado, la empresa recibe ciertos beneficios e incentivos por parte de la CST.

El texto en cuestión consta de cuarenta y ocho páginas (de las cuales se tradujeron treinta y tres páginas como parte de este proyecto) y en su mayoría está presentado en formato

---

<sup>3</sup> Certificación para la Sostenibilidad Turística. *Norma CST para evaluar empresas de hospedaje, Costa Rica 2013*. San José: Instituto Costarricense de Turismo, 2013. Impreso.

de tabla. Su lenguaje es expositivo, administrativo y técnico. El documento hace numerosas referencias a leyes, organismos, proyectos e iniciativas nacionales e internacionales en materia ambiental y administrativa, y ofrece explicaciones detalladas de fenómenos climáticos y biológicos.

## **II. Justificación de la selección del texto desde el punto de vista temático**

El tema de la sostenibilidad turística es de gran relevancia, tanto en nuestro país como en todo el mundo. Hoy en día, contar con una certificación como esta es casi indispensable para poder competir con éxito en el sector turístico, ya que los turistas están cada vez más conscientes de su impacto ambiental y buscan las opciones más «amigables» con el medio ambiente. Además, la sostenibilidad es un tema de enorme importancia como un modelo para el desarrollo que no compromete el derecho que tienen las futuras generaciones a satisfacer los requerimientos de las sociedades.

La Certificación para la Sostenibilidad Turística es la única entidad de su tipo en Costa Rica, por lo que este documento es único e innovador en nuestro país. A pesar de que existen documentos similares a nivel mundial, como el del Global Sustainable Tourism Council (el Consejo Global de Turismo Sostenible), estos tienden a tener un contenido mucho más general. El documento de la CST es especializado porque se aplica específicamente a empresas costarricenses, y hace referencias a la legislación costarricense que existe en torno a los temas de conservación ambiental, sostenibilidad, turismo, y administración empresarial.

La ausencia de una traducción al inglés de este documento es sorprendente. Si bien es cierto que los miembros del comité evaluador que utilizarían el texto probablemente serían costarricenses, es posible que los dueños de una empresa de hospedaje que desee obtener la

certificación no sean hispanohablantes, y quieran tener acceso a este documento para conocer a fondo los requisitos con los que deben cumplir. El realizar la traducción de este texto tiene como fin que el mismo sea accesible para personas que hablan inglés y a quienes les interesa conseguir la certificación para su empresa. Al haber tantos extranjeros, en su mayoría angloparlantes, que establecen empresas de hospedaje en Costa Rica, una traducción de este texto le podría ser muy útil a un gran número de personas.

### **III. Problema y objetivos de la investigación**

El principal problema que surge en el proceso de traducción de este documento es qué ajustes se deben realizar a nivel sintáctico y estilístico para que el mismo cumpla un fin específico, y en vista de un lector meta distinto al del documento original. La traducción se hizo con el fin de que pueda ser utilizada como un texto de consulta rápida por parte de extranjeros dueños de empresas hoteleras que deseen conseguir la Certificación para la Sostenibilidad Turística. La idea, entonces, es realizar ciertos cambios en algunos factores intratextuales del texto original de manera que la traducción pueda ser leída en fragmentos y que esos fragmentos sean por sí solos comprensibles (es decir, que el lector no necesite una lectura previa del documento en su totalidad para poder contextualizar esos fragmentos). La redacción del texto traducido, por lo tanto, requiere claridad y precisión. La hipótesis para desarrollar la investigación es que el uso de estructuras paralelas<sup>4</sup> puede permitir la consecución de este objetivo.

De acuerdo con lo anterior, los objetivos serán los siguientes:

---

<sup>4</sup> Por «estructuras paralelas» se entiende el uso de una misma categoría gramatical para las palabras en listas, pares, series, comparaciones y frases unidas por conjunciones (*Line by Line* 54-74).

#### Objetivo general:

- Describir una herramienta para realizar la traducción de este tipo de texto administrativo-técnico según su finalidad.

#### Objetivos específicos:

- Sistematizar las características intratextuales de este tipo de texto administrativo-técnico para un público internacional con base en un corpus de textos paralelos en inglés y en español.
- Analizar los distintos tipos de estructuras paralelas utilizadas en la traducción desde el punto de vista de la coherencia, consistencia, fluidez y legibilidad de la traducción al inglés, según las exigencias del lector meta.

#### **IV. Justificación de la investigación desde el punto de vista traductológico**

Se han realizado numerosos trabajos de investigación en traductología que incluyen un análisis del texto original incorporando, ya sea de manera general o de manera muy puntual, los factores de análisis textual que propone Christiane Nord en *Text Analysis in Translation*. En el programa de Maestría en Traducción de la Universidad Nacional de Costa Rica se pueden destacar, por su afinidad con el presente trabajo de investigación, dos proyectos de graduación. Sandra Castro Coleman, en su trabajo titulado «*Annual Book of ASTM Standards Petroleum Products, Lubricants, and Fossil Fuels*: Traducción de seis métodos de análisis y memoria» del 2003 incorpora algunos de los factores específicos que propone Nord para analizar el texto fuente, mientras que en el trabajo de Adriana Luna Canales, del 2013, titulado «Traducción sociológica: acercamientos históricos y discursivos entre dos disciplinas», se

realiza un análisis de los textos traducidos utilizando algunos de los factores extratextuales e intratextuales que propone Nord. También existen trabajos de otras universidades que utilizan de manera muy puntual este modelo de Nord. Entre ellos está el trabajo de Lina María Zamora Sánchez, de la Universidad del Valle en Cali, Colombia, titulado «Análisis de problemas y aplicación de técnicas de solución en la traducción del texto *Globalization and the Politics of Translation Studies* de Anthony Pym», que presenta un análisis minucioso del texto que se tradujo utilizando todos los factores extratextuales e intratextuales que presenta Nord. El presente trabajo de investigación se diferencia de estos y otros trabajos anteriores, ya que se realiza un análisis textual de un corpus de documentos normativos afines, en lugar de analizar únicamente el texto original que se tradujo, y luego la traducción. De esta manera, el análisis textual no sólo facilita la identificación de posibles problemas en el proceso de traducción, sino además da un aporte al sistematizar de manera puntual las características de un tipo de texto muy particular, y proponer una herramienta de trabajo para modificar algunas de estas características en la traducción según el lector meta que se tiene en mente.

## **V. Organización del informe de investigación**

Después de esta introducción, sigue el Capítulo 1, dedicado al marco teórico, donde se desarrollarán algunos planteamientos de la teoría del *skopos* de Vermeer y Reiss, que hace «hincapié en la importancia de la finalidad de la traducción» (Hurtado Albir 129), y el modelo de análisis textual que propone Christiane Nord.

En el Capítulo 2, se realizará un análisis detallado de un corpus de textos paralelos (dos en inglés y tres en español, avalados por el Consejo Global de Turismo Sostenible) para sistematizar sus características a nivel sintáctico y léxico. Se utilizará como guía el modelo de

análisis textual (en específico, el análisis de factores intratextuales) que presenta Christiane Nord en el tercer capítulo de *Text Analysis in Translation*.

En el Capítulo 3, se analizarán las decisiones tomadas en el proceso de traducción para adecuar el texto al lector meta. Se realizará un análisis minucioso de los cambios que se realizaron en el proceso de traducción con énfasis particular en el uso de estructuras paralelas como herramienta para ajustar el texto al lector meta. Se detallará la definición de estructuras paralelas que sirve de base para el análisis. Seguidamente, se describirán puntualmente los distintos tipos de estructuras paralelas utilizadas en la traducción para mostrar cómo cada tipo de estas estructuras paralelas contribuye a alcanzar el propósito de la traducción.

## Capítulo 1

### Marco teórico

Este trabajo de investigación se desarrolla con base en dos elementos teórico-metodológicos: la teoría del *skopos* de Hans J. Vermeer y Katharina Reiss, y el modelo de análisis textual de Christiane Nord. Estos componentes se presentarán en el orden anterior y para cada teoría se detallarán los proponentes, el postulado básico, los conceptos fundamentales, y su relevancia para este trabajo de investigación.

#### I. Teoría del *skopos*

La teoría del *skopos* fue ideada por el traductor alemán Hans J. Vermeer en 1978, y divulgada con mayor fuerza en 1984, en su libro *Grundlegung einer allgemeinen Translationstheorie* (*Groundwork for a General Theory of Translation*, su título en inglés), en el cual Vermeer colaboró con la también traductora alemana Katharina Reiss. Para propósitos de este trabajo se utilizó y se hará referencia a la traducción al español de esta obra, *Fundamentos para una teoría funcional de la traducción*, publicada en 1996 y traducida por Celia Martín de León y Sandra García Reina.

El postulado básico de esta teoría es que la traducción es gobernada principalmente por el aspecto predominante de finalidad o propósito (lo cual se denomina en griego *skopos*, y se ha traducido al español como «escopo»). Una manera sencilla de describir esta idea es que «el fin justifica los medios» (84): cualquier decisión tomada en el proceso de traducción se deberá a y podrá ser justificada por el propósito que se le quiera dar a la traducción.



Los autores resumen su teoría en el sexto capítulo de *Fundamentos para una teoría funcional de la traducción* con la siguiente serie de reglas:

(1) Un translatum está condicionado por su escopo. (2) Un translatum es una oferta informativa en una cultura y lengua finales sobre una oferta informativa en una cultura y lengua de origen. (3) Un translatum reproduce una oferta informativa de un modo no reversible unívocamente. (4) Un translatum debe ser coherente en sí mismo. (5) Un translatum debe ser coherente con el texto de partida (101).

Una traducción, por lo tanto, es a la vez una transferencia textual y cultural, puesto que todo texto funciona en una cultura y situación dada. Según explican los autores, el que una traducción alcance su objetivo o *skopos* tiene mayor importancia que la manera en que se realiza la traducción.

Dos conceptos fundamentales de esta teoría, y que son de particular interés para este trabajo de investigación, son los conceptos de «lector meta» y la «acción de traducir». Para empezar, el lector meta o el receptor es uno de los factores más importantes que determinan el propósito de una traducción. De acuerdo con Vermeer y Reiss, el *skopos* es «una variable dependiente de los receptores ('regla sociológica')» (85). El lector meta tiene conocimientos culturales, expectativas y necesidades comunicativas específicas que el traductor procura predecir y, en base a esas estimaciones, decide cómo adecuar el texto fuente. El *skopos* de una traducción se puede determinar únicamente si se conoce su receptor y las condiciones situacionales en las que funcionará. Según las valoraciones del traductor en cuanto a las expectativas del receptor, este decide cómo llevar a cabo la traducción. Los autores explican que para considerar que una traducción ha sido exitosa es esencial que por parte del receptor «no tenga lugar ninguna protesta contra (a) la transmisión como tal, ni contra el modo de la

transmisión, (b) contra el contenido de la oferta informativa, (c) contra el escopo de la transmisión, ni (d) contra la interpretación» (93).

Otro concepto básico que Vermeer y Reiss explican en *Fundamentos para una teoría funcional de la traducción* es el concepto de «traducir». Según los autores, traducir quiere decir «producir un texto en un contexto nuevo, para un propósito nuevo, para una audiencia nueva y en circunstancias nuevas» (29). Debido a los distintos factores situacionales del texto fuente y del texto meta, una traducción es «una transferencia que imita una oferta informativa de partida» (89); el verbo *imita* es una palabra clave en esta definición puesto que la traducción no supone una equivalencia de receptores o situaciones para el texto fuente y el texto meta.

En este trabajo de investigación, se utiliza esta teoría debido a su enfoque comunicativo y sociocultural, y al énfasis que hace en la función de la traducción, punto de partida para el tema aquí desarrollado.

## **II. Modelo de análisis textual**

Un segundo componente teórico en el que se fundamenta este trabajo es el modelo de análisis textual. La traductora alemana Christiane Nord presenta su modelo de análisis textual en el libro *Textanalyse und Übersetzen. Theoretische Grundlagen, Methode und didaktische Anwendung einer übersetzungsrelevanten Textanalyse*, publicado en 1988. Para propósitos de este trabajo de investigación, se utiliza la traducción al inglés de ese libro, titulada *Text Analysis in Translation: Theory, Methodology, and Didactic Application of a Model for Translation Oriented Text Analysis*, publicada en 1991, y traducida por la autora con la ayuda de Penelope Sparrow.

Nord formula el modelo de análisis textual partiendo de la opinión compartida de muchos teóricos de que antes de comenzar una traducción, el traductor necesita analizar el texto original de manera minuciosa, pues esta es la única manera en que puede asegurarse su adecuada comprensión. Con su modelo de análisis textual, Nord pretende llenar un vacío en el campo de traducción, ya que existían muchos modelos de análisis textual pero para campos de estudio específicos. El modelo de Nord busca funcionar como una herramienta que pueda ser aplicada en el caso de una gran variedad de tipos de textos, pero a la vez lo suficientemente específica como para tomar en cuenta la amplia gama de problemas de traducción que pueden surgir a raíz de un texto.

El postulado básico de este modelo es que un análisis del texto fuente le permite al traductor entender la función de ciertos elementos en el texto y así decidir cuáles estrategias emplear en el proceso de traducción según la finalidad del texto meta. Por lo tanto, se puede decir que el análisis textual cumple una doble función: en primer lugar, la de asegurar una comprensión conveniente del texto original, y en segundo lugar, la de ofrecer información que justifique las decisiones tomadas en el proceso de traducción. El análisis textual forma parte de lo que Nord denomina en inglés un «*looping model*»<sup>5</sup> (33), o «modelo recursivo», que consiste en una serie de pasos interrelacionados. Primero, se analiza el *skopos* del texto meta. Segundo, se lleva a cabo un análisis textual del texto fuente, el cual se explicará en mayor detalle a continuación. Tercero, una vez que el traductor haya identificado las características sobresalientes del texto fuente, toma decisiones respecto a esas características en el texto meta,

---

<sup>5</sup> Nord utiliza el término «*looping model*» en *Text Analysis in Translation*, texto que ella misma tradujo junto con Penelope Sparrow, como se menciona anteriormente. Debido a que «*looping model*» es la traducción al inglés del término en alemán que la autora utilizó originalmente, para propósitos de este informe no se considera imprescindible utilizar el término en inglés. Se utiliza en vez el término en español «modelo recursivo» para mayor claridad. «*Looping model*» también se describe comúnmente en español como «modelo circular» o «modelo espiral».

teniendo siempre en cuenta el *skopos* del texto meta. El último paso en el modelo recursivo es la estructuración final del texto meta. Este proceso se considera recursivo debido a que el traductor se remite constantemente a pasos previos para confirmar su análisis, y eventualmente, hacer las correcciones necesarias según lo que descubra en pasos posteriores.

El análisis del texto fuente, el segundo paso en el modelo recursivo de Nord, es particularmente relevante para este trabajo de investigación. Nord propone el análisis de factores extratextuales e intratextuales en el texto fuente. Los factores extratextuales son los aspectos que se refieren a la situación de vida real en la que el texto funciona como medio de comunicación. Los siete factores extratextuales que presenta Nord son: el autor o remitente del texto, la intención del autor, el lector meta del texto, el canal o medio de comunicación, el tiempo en el que se produce y se recibe el texto, el lugar en el que se produce y se recibe el texto, y el motivo de la comunicación (por qué o para qué se escribió el texto). Estos factores se analizan aun antes de leer el texto, observando la situación en la que se utiliza el texto. Nord propone comenzar el análisis textual con estos factores porque de esta forma, el receptor desarrolla ciertas expectativas sobre las características internas del texto, y luego al leerlo puede contrastar esas expectativas con las características reales del texto y analizar a qué se podrían deber esas diferencias.

Por otro lado, los factores intratextuales son los aspectos que se refieren al texto en sí: a grandes rasgos, qué dice el texto y cómo lo dice. Los ocho factores intratextuales que presenta Nord son: el tema, el contenido, las presuposiciones, la estructura textual, la estructura de las oraciones, el léxico, los factores suprasegmentales y los elementos no verbales. Nord explica que:

By means of a comprehensive model of text analysis which takes into account intratextual as well as extratextual factors the translator can establish the 'function-in-culture' of a source text. He then compares this with the (prospective) function-in-culture of the target text required by the initiator, identifying and isolating those ST elements which have to be preserved or adapted in translation (21).

Nord enfatiza el hecho de que, muchas veces, los factores intratextuales son interdependientes. El análisis de uno de los factores puede ofrecer información sobre alguno de los otros factores, por lo que no siempre es posible analizar cada uno de manera estrictamente aislada. Nord separa los factores para poder ofrecer una metodología. En el caso de textos viejos sobre los cuales se desconocen los factores extratextuales, el analizar los factores intratextuales puede esclarecer un poco la situación en la que habría funcionado el texto.

A continuación se resumen los distintos factores intratextuales según las explicaciones que Nord ofrece. El análisis del corpus que se presenta en el siguiente capítulo partirá de estas definiciones:

- Tema: responde a la pregunta «¿Sobre qué habla el emisor?». Nord indica que, si el análisis del texto fuente se lleva a cabo como un primer paso, el analizar el tema puede ayudar a determinar la viabilidad de la tarea de traducción según los conocimientos o experiencia que tenga el traductor.
- Contenido: se refiere a los recursos que se utilizan en el texto para referirse a objetos y fenómenos de la realidad (ficticia o no) y que se utilizan para obtener coherencia y cohesión. Por cohesión se entiende la presencia de «linking devices» que unen las

distintas partes de un texto para así dotarlo de coherencia, o sentido. Algunos posibles «linking devices» son la anáfora, catáfora, sustituciones, repeticiones, paráfrasis, proformas, etc.

- Presuposiciones: comprenden toda la información que el remitente asume que es del conocimiento del destinatario. En cuanto a este factor, se puede mencionar qué tanto se explicitan ciertos datos, qué cosas se dejan implícitas, qué cosas se repiten varias veces, etc.
- Estructura textual: incluye la macroestructura y la microestructura del texto. La macroestructura es la manera en que está compuesta el texto en sí, y la microestructura es la serie de unidades de información que juntas componen la macroestructura. El análisis de la estructura textual es particularmente relevante. Para empezar, si un texto está compuesto de distintos segmentos que funcionan en distintas condiciones situacionales, se podrían necesitar distintas estrategias para traducirlos, por lo que es necesario estar al tanto de esas diferencias. El analizar en detalle la estructura textual puede igualmente ayudar a identificar ciertas convenciones culturales en cuanto a cómo se estructura un texto.
- Estructura de las oraciones: hace referencia a la manera en que están compuestas las oraciones, sobre todo el tipo de oración (pregunta, exclamación, elipsis, etc.), qué tan largas son la mayoría de las oraciones, etc.
- Léxico: el tipo de vocabulario que se utiliza. En cuanto al léxico, se debe tener en mente los distintos determinantes posibles, que pueden ser extratextuales o intratextuales. Por ejemplo, el tema y contenido de un texto en gran parte determina el

tipo de léxico que se utiliza (dependiendo del nivel de complejidad del tema, el nivel de complejidad del léxico también va a variar). Por otro lado, los receptores y la situación en la que se utiliza un texto funcionan como determinantes extratextuales del léxico. A la hora de traducir, es necesario adecuar el léxico según los determinantes extratextuales e intratextuales del texto meta.

- Factores suprasegmentales: los factores que van más allá de las oraciones y que funcionan como «pistas visuales» de la entonación, ritmo, acento, etc. Pueden ser por ejemplo, letra en cursiva, palabras con espacios entre las letras, comillas, etc.
- Elementos no verbales: cualquier elemento no lingüístico que se utiliza para suplementar, ilustrar, desambiguar o intensificar el mensaje del texto (108). Los elementos no verbales comprenden los elementos que solo se pueden observar en la comunicación que ocurre en persona (como por ejemplo expresiones faciales y gestos) y los elementos que se observan en el texto en sí (como por ejemplo imágenes o fotografías).

El modelo de análisis textual de Nord es relevante para este trabajo de investigación por dos razones principales. Como ya se mencionó, se utiliza como guía para llevar a cabo el análisis del texto original traducido, *Norma CST para evaluar empresas de hospedaje*, y cuatro textos paralelos. Para ello, se analizan únicamente los factores intratextuales ya que uno de los objetivos específicos de este trabajo es sistematizar las características sintácticas y lingüísticas de este tipo de texto administrativo-técnico, e identificar aquellas que no varían a pesar de los diferentes contextos situacionales en que puedan funcionar estos textos. De los ocho factores intratextuales que presenta Nord, se analizan seis, debido a la ausencia en los

textos del corpus de los elementos no verbales y suprasegmentales. Por otro lado, los factores intratextuales que presenta Nord incluyen aspectos semánticos, sintácticos y estilísticos, aspectos que son el principal enfoque en el análisis de las decisiones tomadas a la hora de realizar la traducción.



## Capítulo 2

### **Sistematización de los rasgos particulares de un corpus de textos administrativo-técnicos**

En este primer capítulo de análisis se presenta una sistematización de las características del tipo de texto que se tradujo, con base en el análisis de un corpus compuesto por cinco textos paralelos. Se indicarán, en primer lugar, los textos que forman parte de este corpus y se describirán los criterios que se utilizaron para seleccionarlos. En segundo lugar, se presentarán de manera detallada los rasgos de este tipo de texto, con base en un análisis del corpus que sigue el modelo que presenta Christiane Nord en *Text Analysis in Translation: Theory, Methodology, and Didactic Application of a Model for Translation-Oriented Text Analysis* (véase § **Marco Teórico; II. Modelo de análisis textual**). La sistematización de las características particulares de este tipo de texto servirá de base para un análisis de los cambios que se realizaron para ajustar el texto a un lector meta distinto, haciendo un énfasis particular en el uso de estructuras paralelas como una herramienta para adecuar el texto al lector meta.

A manera de introducción, es necesario destacar el papel que juega la sistematización de las características de un tipo de texto en el proceso de traducción. En *Traducción y Traductología: Introducción a la Traductología*, Amparo Hurtado Albir afirma:

Los diferentes grupos textuales tienen rasgos diferentes que los caracterizan; esos rasgos plantean problemas específicos al traductor. Investigar sobre los agrupamientos posibles de los textos en función de sus afinidades y definir sus rasgos característicos es, como veremos, de gran importancia para la práctica, la didáctica y la teoría de la traducción (458).

La identificación de los rasgos particulares de un tipo de texto le permite al traductor predecir algunos de los problemas que podrían surgir en el proceso de traducción, así como el tipo de modificaciones que podrían ser necesarias para ajustar la traducción al lector meta. En *Text Analysis in Translation*, Christiane Nord indica que:

There has to be a certain relationship between the source text and the target text. The quality and quantity of this relationship are specified by the translation *skopos* and provide the criteria for the decision as to which elements of the ST-in-situation can be 'preserved' and which may, or must, be 'adapted' to the target situation (28).

Precisamente es en este postulado que se basa el presente trabajo de investigación.

## **2.1 Corpus de textos paralelos**

El corpus de textos paralelos que se utiliza para este análisis lo conforman los siguientes cinco textos, cada uno con distintos rasgos extratextuales, el término que utiliza Nord para los contextos de comunicación (véase § **Marco Teórico; II. Modelo de análisis textual**):

1. *Norma CST para evaluar empresas de hospedaje* (el texto original que se tradujo) de la Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST), una entidad del Instituto Costarricense de Turismo. Fue publicado en el 2013 para un uso exclusivo en Costa Rica, y no tiene precedentes en el país. El documento enumera los requisitos, organizados según su ámbito, que deben cumplir las empresas hoteleras en Costa Rica para obtener la Certificación para la Sostenibilidad Turística. Estos requisitos aparecen en cuadros que indican el nivel de ponderación de cada requisito e incluyen un espacio donde el evaluador de la CST incluye su calificación. Además de indicar los requisitos específicos con los que se debe cumplir, el

documento detalla el porqué de los requisitos, las expectativas generales, y las prácticas recomendadas para alcanzar estos requisitos. Esta información es de utilidad más que todo para las empresas, para que puedan obtener una guía práctica en la consecución de estos requisitos. De los cinco textos en este corpus, es el de más larga extensión, con 48 páginas.

2. *Gestión Sustentable en Hoteles: Requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad* del programa Hoteles + Verdes de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT). Es un documento del 2012, y es para un uso exclusivo en Argentina. A diferencia del documento anterior, no incluye ninguna tabla para calificaciones por parte del evaluador, únicamente se detallan los requisitos; tampoco se ofrecen prácticas recomendadas para el cumplimiento de los requisitos (la AHT ofrece un documento aparte que es una guía práctica para la aplicación de los requisitos). Por lo tanto, los lectores meta son tanto las empresas en sí (para que se informen de los requisitos) como los evaluadores certificados (quienes llevan a cabo su evaluación utilizando este documento). Tiene una extensión de 28 páginas.

3. *Distinción en turismo sustentable: Autodiagnóstico pequeña, mediana o grandes empresas* del Servicio Nacional de Turismo de Chile. Es un documento del 2012, en formato de Excel, con seis hojas. Presenta los requisitos con los que las empresas hoteleras de Chile deben cumplir para poder postularse a esta distinción. Es un documento interactivo que permite que la empresa lleve a cabo un autodiagnóstico antes de gestionar esta distinción. Los evaluadores utilizan otros documentos para llevar a cabo la verificación del cumplimiento con estos requisitos.

4. *Global Sustainable Tourism Criteria for Hotels and Tour Operators* del Global Sustainable Tourism Council (GSTC, por sus siglas en inglés). Publicado en marzo del 2012, este texto es

una segunda versión del documento original, publicado en el 2008. Son estándares internacionales para el turismo sostenible, y por lo tanto se pretende que distintas organizaciones alrededor del mundo los utilicen como modelo a la hora de crear estándares más específicos para un país. Por lo tanto, este documento no tiene un lector meta tan específico como los documentos anteriormente mencionados, pero en su contenido y forma es muy similar a los demás textos de este corpus. Tiene una extensión de 5 páginas.

5. *Eco Certification Requirements* de Malta Tourism Authority. Este texto presenta los criterios para obtener la certificación de sostenibilidad en Malta. Es la versión más actualizada (del 2012) de los requisitos que fueron publicados por primera vez en el 2002 y actualizados por primera vez en el 2008. La actualización del 2012 se realizó con el fin de obtener el aval del GSTC. En este texto únicamente se detallan los requisitos y su tipo (voluntario u obligatorio) en formato de tabla. De los cinco textos en este corpus, es el de más corta extensión, con apenas 4 páginas. Al igual que el texto *Gestión Sustentable en Hoteles: Requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad*, los lectores meta de este texto son tanto los hoteleros que deseen conseguir esta certificación, como los evaluadores que utilizan el texto como guía a la hora de llevar a cabo la evaluación.

Se pretende que estos textos sirvan como un corpus representativo, dado que existen otros textos que han sido creados con el mismo propósito de evaluar el grado de sostenibilidad de las empresas.

### 2.1.1 Criterios de selección

A continuación se presentan los criterios que se utilizaron para seleccionar estos cinco textos para formar parte del corpus de textos paralelos. Los criterios se presentan en el orden

en que se consideraron, de manera que se fuera reduciendo cada vez más el número de textos por considerar.

#### a) Reconocimiento

Se verificó que los textos fueran reconocidos por el Global Sustainable Tourism Council (GSTC, por sus siglas en inglés), ya que esta organización funge como la autoridad a nivel internacional en el tema de la sostenibilidad turística, según se indica en la página web de esta organización:

The Global Sustainable Tourism Council (GSTC) serves as the international body for fostering increased knowledge and understanding of sustainable tourism practices, promoting the adoption of universal sustainable tourism principles and building demand for sustainable travel (*GSTCouncil.org*).

En su página web, el GSTC ofrece una lista de los estándares internacionales que considera están acordes con sus criterios para otorgar la certificación de sostenibilidad a empresas hoteleras y tour operadoras. La lista incluye diecinueve estándares, algunos específicos para ciertos países, y otros internacionales. Al existir otros estándares que no cuentan con el reconocimiento del GSTC, incluso algunos pertenecientes a instituciones de renombre como lo es, por ejemplo, *Ficha de evaluación del BID para la sostenibilidad de proyectos turísticos* del Banco Interamericano de Desarrollo, se consideró importante incluir en el corpus únicamente los textos que contaran con el reconocimiento oficial del GSTC.

#### b) Aplicación

Se seleccionaron, en la medida posible, estándares que aplicaran específicamente a empresas hoteleras (y no otro tipo de empresa o negocio turístico, ya que existen estándares para estos también) puesto que el texto que se tradujo aplica específicamente a las empresas hoteleras.

### c) Especificidad geográfica

Se eligieron, en la medida posible, textos cuya aplicación fuera para países específicos, ya que el texto que se tradujo es para un uso exclusivo en Costa Rica. Entre los diecinueve estándares reconocidos por el GSTC, únicamente tres están escritos en español: *Norma CST para evaluar empresas de hospedaje*, *Gestión Sustentable en Hoteles: Requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad* y *Distinción en turismo sustentable: Autodiagnóstico pequeña, mediana o grandes empresas* que corresponden, respectivamente, a Costa Rica, Argentina y Chile. La mayoría de los estándares en inglés reconocidos por GSTC se caracterizan por ser internacionales (es decir, no aplican a países específicos), solo uno de ellos se refiere a un país específico (Malta)<sup>6</sup>.

### d) Texto Modelo

A pesar de ser un documento internacional, en el corpus de textos paralelos se incluyen los estándares del GSTC puesto que este texto es el modelo en el que se basan los demás, por lo que se consideró vital incluirlo.

## 2.2 Sistematización de las características del corpus

Como ya se señaló (véase § **Marco Teórico; II. Modelo de análisis textual**), para la sistematización de las características de este corpus, se utiliza como base el modelo de análisis de factores intratextuales presentado por Christiane Nord. Los factores intratextuales, según los describe Nord, incluyen aspectos semánticos, sintácticos y estilísticos (18), aspectos que fueron el principal enfoque en el proceso de traducción que se llevó a cabo. En *Text Analysis*

---

<sup>6</sup> Cabe destacar que no todos los estándares reconocidos por el GSTC están disponibles para el público en general; algunos se divulgan únicamente a las empresas que inician un proceso de aplicación formal para recibir la certificación de sostenibilidad. Por lo tanto, estos textos se descartaron en el proceso de selección.

*in Translation*, Nord describe ocho factores intratextuales por considerar en el análisis de un texto: «subject matter, content, presuppositions, composition, non-verbal elements, lexic, sentence structure, and suprasegmental features» (81). De estos factores, se analizan a continuación todos, excepto los elementos no verbales y los elementos suprasegmentales<sup>7</sup>, debido a que los primeros no aparecen en los textos de este corpus y los segundos son elementos que cumplen una función retórica ausente en estos documentos por su naturaleza objetiva y técnica. Cada uno de los factores intratextuales analizados en este capítulo se comparará con las características que presenta Miriam Álvarez en *Tipos de escrito III: Epistolar, administrativo y jurídico* para determinar la singularidad o no del rasgo en este corpus en relación con los escritos administrativos.

A manera de introducción, los textos del corpus cuyos rasgos se detallan a continuación pueden clasificarse, a grandes rasgos, como escritos administrativos ya que son fruto de diversas instituciones y organizaciones administrativas, y su función principal es la de informar sobre el funcionamiento de las mismas. Como se demostrará a continuación, muchas de las características principales de los textos administrativos se ven reflejadas en este corpus. No obstante, estos documentos presentan rasgos distintivos que vale la pena destacar, principalmente aspectos de contenido y de estilo que apuntan a una naturaleza híbrida.

### 2.2.1 Tema

El tema de los textos de este corpus son los criterios que se utilizan para evaluar el nivel en el que las empresas de hospedaje se acercan a un modelo de sostenibilidad. El tema está ligado directamente con la función de estos textos, los cuales tienen como fin que sean

---

<sup>7</sup> Aquí se debe resaltar un comentario que hace Nord: «the separation of the factors is a mere methodological device. In practice, they form an intricate system of interdependence» (*Text Analysis in Translation* 81).

utilizados tanto por los dueños de empresas de hospedaje que aplican para una certificación de sostenibilidad, como por los profesionales para llevar a cabo la evaluación. En algunos de los textos de este corpus, el tema se expresa explícitamente.

### **Ejemplo 2.1**

Este documento describe los objetivos, alcance y lineamientos para la aplicación de un protocolo de ecoetiquetado de gestión sustentable en el sector hotelero liderado por la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT). (p. 3)

Como se observa en el Ejemplo 2.1, el texto *Gestión Sustentable en Hoteles: Requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad* ofrece una descripción explícita del tema del mismo. En otros textos, el tema no se describe expresamente, sino que se deduce del contenido.

### **Ejemplo 2.2**

ECO Certification Requirements:

**Mandatory criteria** - 100% compliance (51 out of 51)

Voluntary criteria - minimum 50% compliance (19 out of 38)

#### Section 1: Sustainability Management System

Code	Criterion	Type
101	The management has received training on the environmental effects of tourism.	<b>Mandatory</b>
102	The hotel has implemented a long-term sustainability management system that is suitable to its reality and scope, and which addresses environmental, social, cultural, economic, quality and health & safety issues. This management system should include a policy with specific goals (available to all staff) and the monitoring of these goals.	<b>Mandatory</b>

En el Ejemplo 2.2, tomado del texto *Eco Certification Requirements* se puede deducir el tema por la relación estrecha entre el contenido del texto, y el encabezado principal. Queda claro que cada fila de los cuadros indica los criterios con los que se debe cumplir para obtener la certificación puesto que al lado de cada uno se indica su naturaleza (obligatorio o voluntario) y



al inicio del documento se indica que hay criterios obligatorios y otros voluntarios. Toda la información del documento está categorizada usando los mismos encabezados, por lo que los encabezados apuntan al mensaje central del texto: cuáles son los criterios y su naturaleza.

La relación estrecha entre el tema y la función de estos textos es un rasgo que comparten con cualquier otro escrito administrativo. La Administración Pública en cualquier país crea los textos administrativos para apoyar el cumplimiento de las leyes y cualquier aspecto de la gestión pública (Álvarez 31), y debido a que deben cumplir esa función específica, el tema de los textos administrativos debe corresponder directamente con esa función.

### 2.2.2 Contenido

En términos generales, cuando Nord habla de contenido, se refiere a los recursos que se utilizan en el texto para obtener coherencia y cohesión (*Text Analysis in Translation* 91).

#### a) Coherencia

En estos textos, la coherencia de contenido se manifiesta de manera muy visual, en la forma en que está organizada la información general (las «macroproposiciones») y la información más específica (las «microproposiciones»). En los documentos de este corpus, las macroproposiciones se presentan en los encabezados, y las microproposiciones en oraciones enumeradas o en viñetas. La coherencia se obtiene gracias a que los requisitos están agrupados según su tipo y según el tema con el que están relacionados, de manera que existe una organización lógica del contenido. Asimismo, la forma de exposición que se mencionará en la sección 2.2.7, contribuye significativamente a organizar la información.

En el Ejemplo 2.3, tomado del documento *Distinción en turismo sustentable: Autodiagnóstico pequeña, mediana o grandes empresas*, la macroproposición «Requisitos»

### Ejemplo 2.3

Requisitos	
7	Contribución al desarrollo local
7.1	El establecimiento aporta financiamiento u horas profesionales para Iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en ámbitos como educación, capacitación, salud, saneamiento ambiental u otras que favorezcan a un grupo identificado de personas de la comunidad o localidad en la cual está instalado el establecimiento.
7.2	El establecimiento organiza y/o apoya la realización en sus propias instalaciones, de eventos, exposiciones y otras actividades destinadas a poner en valor la cultura local y/o de sus pueblos originarios.

(Hoja «Socio-Culturales»)

describe a grandes rasgos el tipo de información que se presenta en la tabla, y la otra macroproposición, «Contribución al desarrollo local», resume los requisitos que se presentan en la tabla. Las microproposiciones, que describen en mayor detalle cómo se realiza esa contribución al desarrollo local, se presentan en forma de lista, cada idea con su propio número.

Esta manera de organizar la información no es un rasgo distintivo de los textos administrativos, que tienden a presentar las macroproposiciones y las microproposiciones en un mismo plano visualmente; en otras palabras, las macroproposiciones y las microproposiciones se mezclan en los párrafos, y no se separan de la forma en que se hace en los textos de este corpus.

#### b) Cohesión

Un elemento fundamental para mantener la cohesión<sup>8</sup> en un texto es el mantenimiento de los referentes, ya sea por medio de repeticiones, parafraseo u otros mecanismos para expresar un mismo contenido con distintas palabras (Nord 91). Al tratarse estos textos de una serie de

---

<sup>8</sup> Se parte de la definición que presentan Calsamiglia Blancafort y Tusón Valls en *Las cosas del decir: Manual de análisis del discurso* para el concepto de «cohesión»: «una de las más importantes manifestaciones de la coherencia, identificable a partir de elementos lingüísticos visibles y materiales» (230).

requisitos, que de cierta forma son independientes, puesto que no forman parte de párrafos, existe un solo referente que prevalece en todo el texto: la empresa. En los documentos de este corpus, destacan dos mecanismos específicos para mantener el referente: repeticiones exactas y sustitución por sinónimos o cuasisinónimos (Blancafort y Tusón 231).

En este corpus, *Distinción en turismo sustentable: Autodiagnóstico pequeña, mediana o grandes empresas* y *Global Sustainable Tourism Criteria for Hotels and Tour Operators* son los únicos dos textos que utilizan la repetición de un solo término a través de todo el texto para mantener el referente de la empresa.

#### **Ejemplo 2.4**

3.1 **El establecimiento** tiene un plan de gestión de agua. Podría basarse en guía SERNATUR, «Guía para el Desarrollo de un Plan de Gestión de Agua».

3.2 **El establecimiento** cuenta con un sistema efectivo de monitoreo que permite medir, por lo menos mensualmente, el consumo de agua total y por pernoctación (huésped/noche) por cada una de las fuentes de agua utilizada por el establecimiento (aguas superficiales, de pozo y/o de empresa de servicio).

3.3 En caso de que **el establecimiento** utilice otras fuentes de captación distintas a la provista por empresas de servicios sanitarios, garantizar que el uso de estas aguas es sustentable y no afecta la viabilidad de sus fuentes. (Pestaña «Medioambientales»)

Como se observa en el Ejemplo 2.4, tomado de la hoja titulada «Medioambientales» del texto en formato Excel *Distinción en turismo sustentable: Autodiagnóstico pequeña, mediana o grandes empresas*, se utiliza la repetición de «el establecimiento» en distintas filas consecutivas para hacer referencia a una misma entidad.

#### **Ejemplo 2.5**

B6 **The organization** has implemented a policy against commercial, sexual or any other form of exploitation and harassment, particularly of children, adolescents, women and minorities.

B7 **The organization** offers equal employment opportunities to women, local minorities and others, including in management positions, while restraining child labor.

B8 The international or national legal protection of employees is respected, and employees are paid at least a living wage.

B9 The activities of **the organization** do not jeopardize the provision of basic services, such as food, water, energy, healthcare or sanitation, to neighboring communities. (p. 3)

En el Ejemplo 2.5 se observa que en *Global Sustainable Tourism Criteria for Hotels and Tour Operators*, al igual que en el texto anterior, se utiliza la repetición de «the organization» para hacer referencia a una misma entidad.

Contrario a los dos textos mencionados anteriormente, los otros tres textos de este corpus utilizan distintas palabras para referirse a la empresa hotelera.

### **Ejemplo 2.6**

10.4 Existe un plan (en términos cuantitativos) en el cual se estipulan las metas de reducción en la cantidad de desechos producidos (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables) que **el establecimiento** se ha planteado.

10.5 Existe en **la empresa** un responsable y un cronograma de ejecución de actividades para la reducción de desechos producidos (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables) que es conocido por todos los colaboradores, clientes y otros públicos de interés.

10.6 Existe un sitio acondicionado (con normas de higiene y seguridad) en el cual se realiza la separación y almacenamiento final de los desechos producidos (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables).

10.7 **La empresa** participa en un programa de reciclaje, con residuos debidamente clasificados.

10.8 **La empresa** verifica y garantiza que la recolección y disposición final de los desechos y residuos reciclables y no reciclables se hace en forma adecuada. (p. 17)

En el Ejemplo 2.6, se puede observar que el documento *Norma CST para evaluar empresas de hospedaje* utiliza «la empresa» y «el establecimiento» como sinónimos. Esto queda claro puesto que en el punto 10.4, se utiliza «el establecimiento» no para describir la infraestructura en sí, sino la empresa como una entidad con empleados.

### **Ejemplo 2.7**

3.4.1. Diálogo con la comunidad local

**La Dirección** debe mantener un diálogo abierto y transparente con las autoridades y los representantes sociales de la comunidad local en relación a su actividad y a las iniciativas de su entorno social, manteniendo canales de comunicación y cooperación.

3.4.4. Fomento de buenas prácticas y medidas de apoyo

**El hotel** debe fomentar el desarrollo de buenas prácticas sociales y ambientales entre la comunidad local y establecerá medidas de apoyo a los emprendedores y pequeñas empresas para la promoción de sus productos y servicios entre sus huéspedes y clientes.

3.5.2.1. Política de contratación.

**La organización** debe priorizar la contratación de residentes locales, incluyendo el personal necesario para puestos de gestión o responsabilidad. El hotel tiene una política o procedimientos de contratación que aseguran la no discriminación de los candidatos por razones de su origen, género, raza o creencias; fomentando la contratación de trabajadores con discapacidad. (p. 17)

El texto *Gestión Sustentable en Hoteles: Requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad*, como se observa en el Ejemplo 2.7, utiliza los términos «la organización», «la Dirección» y «el hotel» como sinónimos para referirse a una misma entidad.

### **Ejemplo 2.8**

303 **The hotel** is reducing or replacing pesticides and other harmful substances (e.g. paints).

304 **The hotel** is using biodegradable cleaning products.

305 **The management** is using white goods with clean technology.

Por último, el texto *Eco Certification Requirements* utiliza las palabras «the management» y «the hotel» para referirse a la empresa hotelera, como se observa en el Ejemplo 2.8.

Por contexto, el lector puede deducir que cada una de las palabras destacadas en negrita en los ejemplos anteriores se refiere a la empresa hotelera. Sin embargo, tomados fuera de contexto, estos sustantivos tienen significados distintos y particulares (por ejemplo, «la dirección» y «la organización» no se utilizarían en otras circunstancias como sinónimos). El uso de estos *cuasisinónimos*, como los denominan Calsamiglia y Tusón (*Las cosas del decir* 231) para mantener el referente de la empresa en estos textos, contradice una característica importante que Miriam Álvarez señala sobre los escritos administrativos en *Tipos de escrito III: Epistolar, administrativo y jurídico*, que «el lenguaje administrativo huye de la polisemia» (34) y que puede «calificarse de denotativo, puesto que tiende a utilizar el significado específico de las palabras y se eliminan las eventuales asociaciones expresivas que pudieran

contener» (34). En este sentido, únicamente dos documentos, que utilizan un mismo sustantivo a través de todo el texto para referirse a la empresa, concuerdan con esa característica que describe Álvarez.

### 2.2.3 Estructura textual

Según el modelo que presenta Nord (véase § **Marco Teórico; II. Modelo de análisis textual**), la estructura de un texto incluye la macroestructura y la microestructura (101).

#### 2.2.3.1. Macroestructura

En cuanto a la macroestructura, se puede destacar la presencia de paratextos, ya que tres de los documentos en este corpus los contienen. *Norma CST para evaluar empresas de hospedaje* incluye una declaración jurada al inicio; *Gestión Sustentable en Hoteles: Requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad* incluye un índice, un prólogo, un prefacio, una introducción y una sección titulada «Objeto y Campo de Aplicación»; y *Global Sustainable Tourism Criteria for Hotels and Tour Operators* incluye un preámbulo y otra sección aparte titulada «Application». Estos paratextos aparecen comúnmente al inicio, funcionan como un marco introductorio y describen el uso que se le deberá dar al documento en cuestión, con un léxico jurídico en la mayoría de los casos. Nord se refiere a esta característica (de textos que incluyen paratextos) como «text combination» en *Text Analysis in Translation* (101). Al igual que esos tres ejemplos del corpus, muchos escritos administrativos se caracterizan por la presencia de paratextos, puesto que muchos contienen prólogos que funcionan como marco introductorio al texto y anexos a los que se hace referencia en el texto.

### 2.2.3.2 Microestructura<sup>9</sup>

Las siguientes son algunas características de la microestructura de estos textos:

- a) Predominio de oraciones simples en los textos paralelos en inglés.

#### **Ejemplo 2.9**

401 Hazardous chemicals and cleaning products are stored correctly.  
402 Chlorine levels in swimming pools are monitored daily.  
403 The air-conditioning system and cold rooms are monitored regularly for effective control of leakages.  
404 Records are kept on the chemical products used in pest controls.  
405 A system is in place to reduce or eliminate chlorine in swimming pools (e.g. ionizers, salt water chlorination, etc). (p. 2)

En el Ejemplo 2.9, tomado de la sección «Control of Chemicals» del documento *Eco Certification Requirements*, todas las oraciones tienen un solo predicado, por lo que son oraciones simples. Esto mismo se observa en todo el documento.

- b) Predominio de oraciones complejas y compuestas en los textos paralelos en español.

#### **Ejemplo 2.10**

Para poder alcanzar el objetivo de la neutralidad climática, Costa Rica está implementando una estrategia nacional de cambio climático integral y coherente con sus responsabilidades locales y globales. «Menos emisiones y más sumideros» (todo proceso, actividad o mecanismo que elimine de la atmósfera un gas de efecto invernadero, un aerosol o un precursor de un GEI) es una estrategia de mitigación apropiada, la cual se complementa con medidas de adaptación derivadas de los estudios de vulnerabilidad y riesgo. El cambio climático es una cruda realidad actual y desafortunadamente se seguirá deteriorando hasta que un acuerdo global estabilice los gases de efecto invernadero en la atmósfera, las medidas de adaptación para reducir la vulnerabilidad de los diferentes sectores, regiones, comunidades y ecosistemas también deben ser de la más alta prioridad. (p. 12)

En el Ejemplo 2.10, tomado del documento *Norma CST para evaluar empresas de hospedaje*, se observa la variedad de tipos de oraciones en un mismo extracto. En este ejemplo, la primera

---

<sup>9</sup> La microestructura está íntimamente relacionada con la estructura de las oraciones, la cual se aborda en el punto 2.2.6. Por lo tanto, en 2.2.3.2 se aborda la microestructura desde un punto de vista muy general, y se describe en mayor detalle en la sección 2.2.6.

oración es simple, la segunda es compleja, y la tercera es compuesta, mostrando así que el contenido se expresa usando oraciones más extensas que contienen más proposiciones en cada una. Los textos en español de este corpus concuerdan con la mayoría de los documentos administrativos en cuanto a su microestructura. Los textos administrativos se caracterizan por una compleja estructuración sintáctica en la que se articulan oraciones dentro de otras (Álvarez 35) y se utiliza la subordinación en muchas oraciones.

#### 2.2.4 Léxico

En cuanto al léxico de este tipo de texto, se pueden destacar los siguientes aspectos:

a) Terminología de diversos campos temáticos

En los documentos de este corpus, se observa el uso de terminología de una variedad de campos temáticos, incluyendo la administración, la ecología, la biología, la cultura y la tecnología. A continuación se presentan ejemplos que contienen léxico de esos campos especializados.

#### **Ejemplo 2.11**

La empresa utiliza su cuantificación de **emisiones GEI** o **huella ecológica** para trazar sus objetivos generales y específicos, logrando tener una estrategia ante el **cambio climático** en el **desarrollo sostenible** de su gestión administrativa y operativa. (p. 12)

En el Ejemplo 2.11 tomado de *Norma CST para evaluar empresas de hospedaje*, se observa el uso de un léxico que corresponde al campo de la ecología.

#### **Ejemplo 2.12**

La organización debe disponer de un procedimiento para la detección de **no conformidades** y el establecimiento de **acciones preventivas y correctivas** cuando sucedan desvíos o incumplimientos del **sistema de gestión** sustentable, sus objetivos o los requisitos de este **protocolo**. Los resultados de las acciones preventivas y correctivas emprendidas deberán ser registrados y ser tomados en consideración para la necesidad de realizar cambios en la **política**, los **objetivos** o el sistema de gestión sustentable. (p. 21)



En el Ejemplo 2.12 tomado del texto *Gestión Sustentable en Hoteles: Requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad* las palabras resaltadas en negrita corresponden a un léxico del campo de la administración.

### **Ejemplo 2.13**

El establecimiento ha desarrollado iniciativas propias y/o participa activamente en iniciativas de protección, restauración, y/o conservación de **patrimonio cultural tangible e intangible**.

En el Ejemplo 2.13 tomado del documento *Distinción en turismo sustentable: Autodiagnóstico pequeña, mediana o grandes empresas*, se observa el uso de un léxico del campo de la cultura.

### **Ejemplo 2.14**

- 504. **Power factor correction** is installed and operational.
- 505. **Voltage optimisation** is installed and operational
- 509. **Presence sensors (PIR)** in corridors are installed and working. (p. 3)

En el Ejemplo 2.14, extraído del texto *Eco Certification Requirements*, se observa léxico del campo de la tecnología.

### **Ejemplo 2.15**

- D3.2 No captive **wildlife** is held, except for properly regulated activities, in compliance with local to international law. **Living specimens of protected and wildlife species** are only kept by those authorized and suitably equipped to house and care for them humanely.
- D3.3 The organization takes measures to avoid the introduction of **invasive alien species**. **Native species** are used for landscaping and restoration wherever feasible, particularly in natural landscapes.

En el Ejemplo 2.15, tomado del documento *Global Sustainable Tourism Criteria for Hotels and Tour Operators*, se observa un léxico del campo de la biología.

El uso de un léxico especializado es una característica común en los textos administrativos. Por lo general, estos textos comparten «un lenguaje administrativo al que se le añade un léxico específico» (Álvarez 33), el cual puede abarcar una gama muy extensa de

temáticas. Lo que llama la atención en este corpus, es que cada texto en particular añade varios tipos de léxico especializado, y no solo uno.

b) Referencias especializadas

Los documentos en español de este corpus se caracterizan por referencias específicas a organismos, instituciones, leyes y programas propios de un solo país y por el uso de siglas para referirse a los mismos, según se demuestra en el Cuadro 2.1, que recoge algunas de esas referencias utilizadas. El uso de siglas y abreviaturas es una característica común en los escritos administrativos (Álvarez 38). Los textos de este tipo en inglés, destacan por una ausencia de estas referencias específicas. En el caso del documento del Global Sustainable Tourism Council, esto se debe a que es un texto de aplicación global. En el documento de Malta llama la atención que aun siendo de limitada aplicación geográfica, no se hagan referencias a instituciones u organismos de ese país.

**Cuadro 2.1 Referencias específicas**

Texto	Ejemplos de referencias a organismos, instituciones, leyes y programas propios del país de origen del texto
<i>Norma CST para evaluar empresas de hospedaje</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ley Orgánica del Ambiente No. 7554 del 4 de octubre de 1994</li> <li>– DE-12715-MEIC Norma Oficial Utilización Colores en Seguridad y su Simbología</li> <li>– Servicio Fitosanitario del MAG</li> <li>– INTECO</li> <li>– Acueductos y Alcantarillados</li> <li>– programa «Viajeros con Conciencia Climática» de CANAECO</li> <li>– Programa Bandera Azul Ecológica</li> </ul>
<i>Gestión Sustentable en Hoteles: Requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– IRAM-SECTUR 42200</li> <li>– Cámara Argentina de Turismo (CAT)</li> <li>– Cámara Argentina de Comercio (CAC)</li> <li>– Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM)</li> </ul>
<i>Distinción en turismo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental (SEIA)</li> </ul>

<i>sustentable: Autodiagnóstico pequeña, mediana o grandes empresas</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Certificación HACCP</li> <li>– Ley 20.423</li> <li>– Formulario 29 de Declaración Mensual y Pago Simultáneo de Impuestos</li> <li>– Carpeta Tributaria Electrónica Personalizada (SII)</li> </ul>
---	--

### 2.2.5 Presuposiciones

Las «presuposiciones», de acuerdo con Nord, comprenden toda la información que el remitente asume que es del conocimiento del destinatario (*Text Analysis in Translation* 96). La ausencia de frases explicativas o de notas al pie de página para explicitar ciertos datos sobre los organismos, las instituciones, las leyes y los programas a los que se hace referencia, en todos los textos de este corpus excepto en *Distinción en turismo sustentable: Autodiagnóstico pequeña, mediana o grandes empresas*, demuestra que el destinatario de este tipo de texto debe ser un lector que esté familiarizado con ciertos aspectos de la administración pública del país de origen del documento.

#### **Ejemplo 2.16**

Desarrollar procedimientos y normas técnicas para minimizar las consecuencias de los riesgos presentes en las actividades diarias, para tal efecto ver las normas que **INTECO** ha desarrollado en la materia. (p. 32)

El Ejemplo 2.16, tomado del documento *Norma CST para evaluar empresas de hospedaje*, corresponde a la primera mención en todo el texto de INTECO, el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica. El hecho de que se utilizan únicamente las siglas y no el nombre completo de la institución, aun en la primera mención, así como el hecho de que no se describe tampoco la función de INTECO en el país, demuestra que se presupone que el lector conoce a cuál institución se refiere el texto y cuál es su función en el país.

Este tipo de presuposiciones distinguen a este corpus de la mayoría de textos administrativos, los cuales siguen estrictamente la regla de utilizar la expresión completa la primera vez que aparece, para favorecer la claridad y evitar confundir al lector (Álvarez 38). Como se mencionó anteriormente (véase § **2.2 Sistematización de las características del corpus**; 2.2.2 *Contenido*), los textos administrativos evitan la polisemia, por lo que cuando se emplean siglas, deben asegurarse de clarificar el significado de las mismas para no dar lugar a confusiones. Por otro lado, al ser los textos administrativos la forma en que se le informa a la sociedad sobre cómo funciona la Administración Pública en cierto país, los textos administrativos no presuponen que el lector ya posee esos conocimientos. Al contrario: se presupone que el lector desconoce cómo funciona la Administración Pública y precisamente por eso se crean los textos administrativos, para informar al lector.

#### *2.2.6 Estructura de las oraciones*

En cuanto a la estructura de las oraciones en los documentos de este corpus, destacan los siguientes aspectos:

##### a) Variación de tiempos verbales

Se observa una amplia variación de tiempos verbales dentro de secciones que ofrecen un mismo tipo de información (en otras palabras, no se utilizan estructuras paralelas en ese sentido), con un predominio del presente, pretérito perfecto compuesto, y presente continuo, según se detalla en el Cuadro 2.2.

Esta característica distingue a este corpus de los textos administrativos convencionales, los cuales tienden a utilizar una precisión estricta en todo sentido (Álvarez 34) y se apegan a un mismo tiempo verbal según el tipo de información que se está presentando, consistentemente a través de todo el texto.

**Cuadro 2.2 Variación de tiempos verbales**

<b>Tiempo verbal</b>	<b>Ejemplos en <i>Norma CST para evaluar empresas de hospedaje</i></b>	<b>Ejemplos en <i>Eco Certification Requirements</i></b>
Presente	La empresa <b>participa</b> regularmente en actividades ambientales que se llevan a cabo en su entorno o en otras regiones del país. (p. 4)	The hotel actively <b>supports</b> initiatives for local infrastructure and social community development including, among others, education, training, health and sanitation. (p. 1)
Pretérito perfecto compuesto	La empresa <b>ha diseñado</b> un plan de monitoreo que le permita mitigar o eliminar los posibles impactos negativos identificados, según el mismo registro de la pregunta anterior. (p. 4)	The hotel <b>has implemented</b> a long-term sustainability management system that is suitable to its reality and scope, and which addresses environmental, social, cultural, economic, quality and health & safety issues. (p. 1)
Presente continuo	La empresa <b>está utilizando</b> en la mayoría de sus áreas, la iluminación natural para disminuir el gasto energético. (p. 15)	The management <b>is informing</b> and <b>encouraging</b> customers to use public transport and bicycles. (p. 3)

b) Variación de tipo de voz

En el corpus hay asimismo una gran variación entre voz pasiva, voz activa y voz media (o impersonal con *se*) en oraciones consecutivas dentro de una misma sección (es decir, no se utilizan estructuras paralelas en este sentido), pero con un predominio de la voz pasiva y voz media (o impersonal con *se*), como se muestra en el Cuadro 2.3.

Esta característica distingue a los textos de este corpus de la mayoría de textos administrativos, los cuales tienden a preferir la voz pasiva y voz media para crear un distanciamiento entre la Administración Pública y los administrados (Álvarez 36). En este sentido, se tiende a utilizar el paralelismo para mantener la información en secciones específicas simétricas en cuanto al uso de una voz específica.

**Cuadro 2.3 Variación de tipos de voz**

Tipo de variación (en oraciones seguidas)	Ejemplos
Voz pasiva→Voz activa	<p>D2.1 Greenhouse gas emissions from all sources controlled by the organization <b>are measured</b>, procedures <b>are implemented</b> to minimize them, and offsetting remaining emissions <b>is encouraged</b>.</p> <p>D2.2 The organization <b>encourages</b> its customers, staff and suppliers to reduce transportation related greenhouse gas emissions.</p> <p>(p. 4 <i>Global Sustainable Tourism Criteria for Hotels and Tour Operators</i>)</p> <p>306. CFC products and similar <b>are being replaced</b> by more ecological ones.</p> <p>307. The hotel <b>is buying</b> local products.</p> <p>(p. 2 <i>Eco Certification Requirements</i>)</p>
Voz media (impersonal con <i>se</i> )→Voz activa	<p>9.8 <b>Se utiliza</b> alguno de los siguientes tipos de diapositivos: apagado automático, interruptores de presencia, desactivado de circuitos, sensores, foto celdas, u otros.</p> <p>9.9 La empresa <b>utiliza</b> nuevas tecnologías para el ahorro de energía en refrigeración, y equipo de lavandería.</p> <p>(p. 15 <i>Norma CST para evaluar empresas de hospedaje</i>)</p> <p>3.2.3.1. En la construcción del hotel <b>se han tenido</b> en cuenta los impactos negativos para la biodiversidad y el paisaje.</p> <p>3.2.3.2. El hotel <b>utiliza</b> para fines paisajísticos y de jardinería especies de flora autóctona, en particular en paisajes naturales, adoptando medidas para evitar la introducción de especies invasoras.</p> <p>(p. 13 <i>Gestión Sustentable en Hoteles: Requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad</i>)</p>

2.2.7 Formas de exposición

Este último factor se agrega a la lista de factores que presenta Nord en *Text Analysis in Translation*. Aquí «formas de exposición» se define como la manera en que se presenta la

información, pero desde un punto de vista gráfico (es decir, los elementos no textuales que se utilizan para presentar la información). En este corpus se puede destacar un predominio del formato de tabla lo cual tiende a ser más característico de textos técnicos que de textos administrativos. Este rasgo juega un rol fundamental en la organización del contenido del texto.

#### *2.2.8 Conclusión*

A manera de sintetizar lo que se ha presentado en este capítulo, se ofrece el Cuadro 2.4. En la primera columna se presenta una lista de los rasgos que se describieron en este capítulo, y para cada uno se indica con x los documentos que presentan ese rasgo. La numeración de los textos paralelos es la misma que se utilizó al inicio del capítulo.

Como se demostró en este capítulo, los documentos de este corpus tienen rasgos particulares que a la vez concuerdan con características comunes de los textos administrativos, pero también los distinguen. Los principales factores intratextuales que distinguen a los documentos de este corpus de la mayoría de textos administrativos comunes son el contenido, las presuposiciones, la estructura de las oraciones, y las formas de exposición, resaltados en el Cuadro 2.4. Esto se deduce al comparar lo que sucede con la mayoría de los documentos de este corpus, en comparación con la mayoría de los textos administrativos. Precisamente esos factores que distinguen a este corpus son los que, según se demostrará en el siguiente capítulo, requerirán la mayor cantidad de modificaciones para poder ajustar la traducción a un lector meta distinto, con necesidades específicas. En el siguiente capítulo se detallarán estas modificaciones y cómo se realizaron utilizando las estructuras paralelas como herramienta de trabajo.

**Cuadro 2.4 Resumen de rasgos distintivos**

Rasgos		Texto 1	Texto 2	Texto 3	Texto 4	Texto 5	Textos administrativos en general
<b>Tema:</b> ligado directamente con la función del texto		x	x	x	x	x	x
<b>Contenido</b>	<b>Coherencia:</b> mediante microproposiciones en forma de lista y macroproposiciones en encabezados	x	x	x	x	x	
	<b>Cohesión:</b> mediante el mantenimiento de un solo referente			x	x		x
<b>Estructura textual</b>	<b>Macroestructura:</b> presencia de paratextos	x	x		x		x
	<b>Microestructura:</b> predominio de oraciones compuestas y complejas	x	x	x			x
<b>Léxico</b>	Terminología de diversos campos	x	x	x	x	x	x
	Referencias especializadas	x	x	x			x
<b>Presuposiciones:</b> Las referencias especializadas se ofrecen sin información para clarificarlas.		x	x		N/A	N/A	
<b>Estructura de las oraciones:</b> ausencia predominante de estructuras paralelas en el uso de tiempos verbales y el tipo de voz dentro de secciones de un mismo tipo.		x	x	x	x	x	
<b>Formas de exposición:</b> predominio de formato de tabla.		x		x		x	



### Capítulo 3

#### El uso de estructuras paralelas como herramienta de traducción según el *skopos* del texto traducido

En este capítulo se analizarán los distintos tipos de estructuras paralelas que se utilizaron en la traducción del documento *Norma CST para evaluar empresas de hospedaje, Costa Rica 2013*, cuyo título en inglés es *Sustainable Tourism Certification Standards for Evaluating Hotel and Lodging Companies*. Se analizará de qué forma las estructuras paralelas contribuyen a cumplir con las exigencias del lector meta y a alcanzar el *skopos* que se detalló al inicio de este informe (véase § **Introducción; III. Problema y objetivos de la investigación**): que el texto traducido pueda ser utilizado como fuente de consulta rápida por parte del lector meta y que permita una lectura fácil y eficiente.

Se presentarán, en primer lugar, las definiciones de paralelismo y de estructuras paralelas que se utilizan como base para el análisis. Luego se describirán y analizarán distintos ejemplos que reflejan el uso de estructuras paralelas en todo el texto traducido, en secciones específicas y en oraciones. En el análisis de cada ejemplo se detallará por qué se escogieron ciertos tipos de estructuras paralelas y cómo ayudan a cumplir con el *skopos* (véase § **Marco teórico; I. Teoría del skopos**) del texto traducido. Los ejemplos de estructuras paralelas se organizarán bajo tres categorías: 1. las existentes en el texto original que se conservaron en el texto traducido; 2. las existentes en el texto original que se modificaron en el texto traducido; y 3. las *no* existentes en el texto original que se introdujeron en el texto traducido.

### 3.1 Paralelismo y estructuras paralelas

Como parte de este estudio se consultaron una variedad de manuales de estilo y libros de gramática en inglés, los cuales, en su mayoría, no hacen una distinción estricta entre los términos *paralelismo* y *estructuras paralelas*, e incluso los utilizan como sinónimos. Para propósitos de este informe, se partirá de la definición de paralelismo que presenta Virginia Tufte en *Artful Sentences: Syntax as Style*: «parallelism is saying like things in like ways. It is accomplished by repetition of words and syntactic structures in planned symmetrical arrangements» (217). En otras palabras, se utilizará el término *paralelismo* para describir el fenómeno que describe Tufte. Por otro lado, se le denominará «estructuras paralelas» a todas aquellas unidades léxicas o gramaticales que, como explica Claire Kehrwald Cook en *Line by Line*, están organizadas simétricamente (55); en otras palabras, se le llamará estructuras paralelas a todas aquellas palabras que en sí reflejen el paralelismo anteriormente descrito.

El paralelismo contribuye significativamente a la concisión. Según Tufte, «parallelism helps to make possible the device of ellipsis, the acceptable removal, because they are understood, of parallel items in a series. Because of the underlying logic of parallelism, the reader recognizes the common denominator of the series and can easily fill in the gaps» (221). En documentos muy densos o complejos, el uso de estructuras paralelas puede mejorar la legibilidad de un texto, al ordenar elementos de un mismo tipo de una manera concisa y clara. Tufte asegura que «when effective grammatical parallelism combines with careful balance, the two together can control a long and complex series of thoughts, ordering them for concision and clarity, and turning out neat, crisp, sentences as part of a closely worked exposition» (224).

Es necesario destacar que el paralelismo en un texto involucra características particulares de la sintaxis. Según indica Tufte, «before it has anything to do with style, parallelism is often a syntactic concern; in certain cases where conjunctions are used in the process of compounding, long-standing rules of parallelism insist that only like things, grammatically, can be joined» (217). La gran variedad de elementos gramaticales que se pueden unir por medio del paralelismo dotan de gran interés el estudio de las estructuras paralelas. Por otro lado, cuando en el proceso de traducción se utilizan estructuras paralelas donde no las había en el texto original, su uso puede implicar una reorganización del resto de los elementos gramaticales en las oraciones.

Es importante señalar que el uso de estructuras paralelas no es apto en todo tipo de texto, puesto que algunas veces pueden crear repeticiones que provocan que un documento se vuelva monótono. Dependiendo del idioma, su uso también varía. Asimismo, según el análisis del capítulo anterior, el uso de estas estructuras no es una característica sobresaliente en los textos paralelos que se analizaron. Por ende, su uso en la traducción de *Norma CST para evaluar empresas de hospedaje, Costa Rica 2013* no se debe a la existencia de una norma gramatical o traductológica, ni tampoco a la necesidad de obedecer a las normas de una tipología textual. En esta traducción, el uso de estructuras paralelas se debe al *skopos* del texto (véase § **Marco teórico; I. Teoría del *skopos***); se utilizan como una herramienta para alcanzar la finalidad que se le pretende dar al texto traducido.

### **3.2 El uso de las estructuras paralelas en el texto traducido**

En la traducción *Sustainable Tourism Certification Standards for Evaluating Hotel and Lodging Companies*, se utilizan estructuras paralelas a través de todo el texto, en los

encabezados y los subtítulos; dentro de cada sección, en las tablas enumeradas y en la información presentada en viñetas; así como dentro de oraciones específicas. Para efectos de claridad, debido al formato particular de este documento, en el Cuadro 3.1 se indica el nombre que se le asignó a cada parte del texto traducido.

**Cuadro 3.1 Nombres asignados a secciones**

		Physical/Biological Sphere			
1. Environment and Conservation		Weighting	Yes	No	N/A (*)
1.1	The company has identified and evaluated the negative impacts its operation has or could have on the environment through an Environmental Impacts Report provided by the Department of Sustainability Programs.	1			
1.2	The company has designed a plan to reduce or eliminate the negative impacts that were identified in the report mentioned above.	2			
1.3	The company has established clear procedures for monitoring any environmental damages that occur in the vicinities to the competent authorities, and its employees are aware of the procedures.	3			
1.4	The company participates regularly in environmental activities locally and regionally.	2			
1.5	The company is a member of regional, local, national and international organizations that focus on environmental issues.	2			
1.6	The company has an Environmental Management Plan and an employee responsible for overseeing it.	3			
1.7	The company is a part of a local Environmental Management Plan.	1			X
<p><b>Why is this important?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>All hotels and lodging companies have environmental impacts on the areas where their main activities are carried out, so they should have programs or plans of action to reduce the negative impacts and strengthen the positive ones.</li> <li>All environmental impacts have direct and indirect consequences on the company's economic sustainability.</li> </ul> <p><b>What is an environmental impact?</b> An environmental impact is any positive or negative change in the environment that results from a company's activities or the products and services it offers. According to Article 2 of the Environment Organic Law:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>The environment is a common heritage of all of the nation's citizens, with the exception of those indicated by the Constitution and international treaties and laws. The State and its citizens must collaborate in the conservation and sustainable use of the environment, which is of public and social interest.</li> <li>Every person has the right to enjoy a safe and ecologically sustainable environment and the obligation to preserve it, as stated by Article 50 of the Constitution.</li> </ul> <p><b>The company should:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>value its surroundings.</li> <li>be aware of and reduce any negative impacts on the environment in coordination with public and private sectors, and non-governmental entities.</li> <li>participate actively in the resolution of regional and local environmental issues.</li> </ul>					

1

1: encabezados  
2: subtítulos

3: tablas enumeradas  
4: viñetas

*3.2.1 Estructuras paralelas existentes en el texto original que se conservaron en el texto traducido*

A continuación se presentan ejemplos de estructuras paralelas existentes en el texto original que se conservaron en el texto traducido:

a) Estructuras paralelas en los encabezados

Los encabezados cumplen diversas funciones según las necesidades del lector. Cuando un lector está simplemente buscando cierta información, los encabezados le permiten encontrarla rápidamente (Hacker 109). Como se explicó anteriormente en este informe (véase § **Introducción; III. Problema y objetivos de la investigación**), el texto traducido pretende lograr eso mismo: que el lector pueda encontrar la información que busca con rapidez y facilidad. Para lograrlo, los encabezados deben ser lo más breves e informativos posible, y el mismo estilo se debe usar para los encabezados del mismo nivel; es decir, los encabezados en el mismo nivel de organización del texto se deben redactar utilizando estructuras paralelas (Hacker 109).

El Ejemplo 3.1 contiene una lista de los encabezados de la primera sección del texto traducido, titulada «Physical/Biological Sphere».

**Ejemplo 3.1**

<b>T.O.</b> <sup>10</sup>	<b>T.T.</b>
Ámbito Físico-Biológico	Physical/Biological Sphere
1. Medio Ambiente y Conservación	1. Environment
2. Áreas Verdes	2. Green Areas
3. Cancha de Golf	3. Golf Course
4. Áreas Naturales	4. Natural Areas
5. Protección de Flora y Fauna	5. Flora and Fauna
6. Protección del Patrimonio Arqueológico, Arquitectónico, Histórico y Cultural	6. Archeological, Architectural, Historic and Cultural Heritage
7. Cambio Climático	7. Climate Change
8. Consumo de Agua	8. Water
9. Consumo de Energía	9. Energy
10. Manejo de Residuos y Desechos, Orgánicos e Inorgánicos	10. Organic and Inorganic Waste
11. Aguas Residuales	11. Wastewater

---

<sup>10</sup> A lo largo de este capítulo, se utilizará *T.O.* para referirse a ejemplos tomados del texto original, y *T.T.* para referirse a la traducción del ejemplo en el texto traducido.

Como se puede observar en el Ejemplo 3.1, en esta sección del documento todos los encabezados consisten exclusivamente en sustantivos o sustantivos con adjetivos. Se empleó lo que se denomina en inglés *block language*, sustantivos o frases sustantivas sin un verbo que los acompañe puesto que cualquier otra información necesaria la provee el contexto (Quirk y otros 845). El uso exclusivo de sustantivos permite hacer más concisa la información, al eliminar otras palabras no esenciales que el lector puede entender por contexto. En este ejemplo, los encabezados de esta sección todos se refieren al manejo de las distintas áreas que corresponden al ámbito físico-biológico, por lo que se consideró innecesario incluir en todos los encabezados palabras como «el manejo de».

b) Estructuras paralelas en los subtítulos

Los subtítulos en el texto original y en el texto traducido representan un uso de estructuras paralelas no porque sean paralelas entre sí, sino porque se repiten a través de todo el texto, sin modificación alguna. Como se menciona al inicio del capítulo (véase § **3.1. Paralelismo y estructuras paralelas**), la repetición es una modalidad común de las estructuras paralelas cuando se emplea para mantener simetría entre elementos que comparten una temática, o información que tiene el mismo grado de importancia. En este documento, la repetición de los subtítulos es absolutamente necesaria para que haya coherencia. Para el lector, debe quedar claro que para cada serie de requisitos, el texto ofrece el mismo tipo de información adicional: por qué esos requisitos son importantes, qué acciones se espera que la empresa realice para cumplir con esos requisitos, cuáles son las prácticas recomendadas en torno a esos requisitos, y qué otras fuentes de referencia puede consultar la empresa. Al mantenerse los mismos subtítulos en todas las secciones, el lector meta tiene mayor facilidad para encontrar los datos

que busca en cada sección. En el Ejemplo 3.2, se indican los subtítulos que se utilizan a través de todo el texto.

### Ejemplo 3.2

<b>T.O.</b>	<b>T.T.</b>
¿Por qué? ¿Qué se espera? Que la empresa: Prácticas recomendadas ---	Why is this important? The company should: Recommended Practices References

El primer subtítulo, «Why is this important?» es más extenso que el «¿Por qué?» del texto original. Esto se debe a que, si bien es esencial que los subtítulos sean lo más breves posible, según la finalidad del texto traducido es asimismo primordial que los subtítulos ofrezcan suficiente información para orientar al lector respecto al contenido del texto. En ese caso se consideró que una traducción de «¿Por qué?» (en inglés, un sencillo «Why?») no le daría al lector meta una idea clara del contenido de esa sección, por lo que se agregaron las palabras «is this important» para esclarecer el tipo de información que se ofrece. El segundo subtítulo, «The company should», es una versión condensada del subtítulo «¿Qué se espera? Que la empresa:» en el texto original. En ese caso, el subtítulo consiste en la primera parte de una oración que se completa con la información en viñetas, unidas por estructuras paralelas, que aparecen debajo de ese subtítulo. De esa forma, se le da una doble funcionalidad al subtítulo: por un lado, cumple su función de orientar al lector, y por otro lado, junto con las viñetas, colabora con crear un mensaje coherente.

Es necesario señalar que en el texto traducido se introdujo un subtítulo, «References», que no estaba presente en el texto original, también tomando en cuenta las necesidades del lector meta. En el texto original, la sección «Prácticas Recomendadas» incluye una serie de

viñetas que en algunos casos finalizan con recomendaciones de textos que se pueden consultar, como se observa en el Ejemplo 3.3.

### **Ejemplo 3.3**

#### **T.O.**

- Algunos ejemplos de Normativa Ambiental: Ley Orgánica del Ambiente No. 7554 del 4 de octubre de 1994, Ley General de Salud No. 5395 del 23 de octubre de 1973, Ley de Conservación de la Vida Silvestre No. 7317 del 30 de octubre de 1992, Ley Forestal No. 7575 del 13 de febrero de 1993, Reglamento sobre Emisión de Contaminantes Atmosféricos provenientes de Calderas. Decreto Ejecutivo No. 30222-S-MINAE, Ley Gestión Integral de Residuos No. 8839, 25 de mayo 2010, Decreto Ejecutivo No. 33601 MINAE-S, Reglamento de Vertido y Rehusó de Aguas Residuales, entre otras. (p. 5)

#### **T.T.**

#### **References**

Some examples of environmental regulations in Costa Rica are: environmental organic law *Ley Orgánica del Ambiente No. 7554* of October 4<sup>th</sup>, 1994; the general health law *Ley General de Salud No. 5395* of October 23<sup>rd</sup>, 1973; the wildlife conservation law *Ley de Conservación de la Vida Silvestre No. 7317* of October 30<sup>th</sup>, 1992; the forest law *Ley Forestal No. 7575* of February 13<sup>th</sup>, 1993; the regulation regarding atmospheric contaminants from boilers *Reglamento sobre Emisión de Contaminantes Atmosféricos provenientes de Calderas*; executive order *No. 30222-S-MINAE*; the law on integral waste management *Ley Gestión Integral de Residuos No. 8839* of May 25<sup>th</sup>, 2010; executive order *No. 33601 MINAE-S*; and the regulation on the dumping and reuse of wastewater *Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales*. (p. 2)

En el texto traducido, se decidió incluir estas referencias en una sección aparte con su propio subtítulo, para que el lector meta pudiera ubicar esa información en el texto con mayor facilidad.

#### c) Estructuras paralelas unidas por conjunciones distributivas

Las estructuras paralelas juegan además un papel significativo en la organización coherente de las ideas dentro de una misma oración. A nivel oracional, las ideas paralelas se pueden



relacionar usando estructuras paralelas unidas por conjunciones distributivas, que vienen en pares.

### Ejemplo 3.4

**T.O.**

La evaluación del consumo de agua independientemente de la fuente de abastecimiento de agua que utilice (pozo o naciente propia, acueducto rural, acueducto municipal o de Acueductos y Alcantarillados) debe ser un ejercicio que evalúe de manera constante y objetiva los progresos hacia un resultado. (p. 14)

**T.T.**

Regardless of the company's water source (whether it is a well or spring on the property, a rural aqueduct, a municipal aqueduct or an aqueduct owned by the local aqueduct and sewer authority), water consumption should be monitored regularly and objectively to evaluate the progress being made in reducing water use. (p. 14)

En el Ejemplo 3.4, la conjunción distributiva compuesta por las palabras *whether* y *or* une las frases «a well or spring on the property», «a rural aqueduct», «a municipal aqueduct» y «an aqueduct owned by the local aqueduct and sewer authority». Aquí se observa otro uso de estructuras paralelas ya que las cuatro frases son frases nominales. El hecho de que esas frases son simétricas en su función gramatical, ayuda a transmitir la idea de que a nivel de significado son equivalentes también.

#### 3.2.2 Estructuras paralelas existentes en el texto original que se modificaron en el texto traducido

En la traducción de este texto, se consideró necesario modificar ciertas estructuras paralelas del texto original para lograr ajustar la traducción al *skopos*.

##### a) Estructuras paralelas en las viñetas

La presencia de estructuras paralelas en el texto traducido se puede observar con mayor facilidad en las viñetas, ya que estas organizan visualmente la información. En el Ejemplo 3.5, tomado de la sección titulada «Policy and Process Formulation», se presenta un caso del uso

de estructuras paralelas en las viñetas que aparecen debajo del subtítulo «The company should:».

### Ejemplo 3.5

#### T.O.

##### ¿Qué se espera? Que la Empresa:

- Cuento con una estructura organizacional y manuales que sirvan como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir de manera ordenada y sistemática tanto la información como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñen mejor sus tareas.
- Que cuente con misión, visión, políticas, objetivos y metas que faciliten y orienten las actividades a realizar en todos los campos de la empresa para el logro de un desarrollo sostenible.

Algunas características que debe tener el planteamiento de la *misión*:

- **Simplicidad:** debe ser simple, en lenguaje claro y preciso. Una misión que puede ser expresada fácilmente es más probable ser recordada y tener la resonancia esperada en los que la conocen.
  - **Honesta y Realista:** es evidentemente perjudicial publicar una misión que se encuentra en desacuerdo con las actividades de la empresa. Puede incluir en su misión su preocupación por el medioambiente, la parte social y cultural, pero si sus operaciones diarias reflejan lo contrario, los resultados pueden ser muy perjudiciales, debido a que los colaboradores y clientes de inmediato percibirán que lo que se predica, no se está cumpliendo en la práctica.
  - **Comunicar expectativas y ética:** la misión debe definir las metas del negocio y adicionalmente las metodologías seleccionada para conseguirlas. debe incluir los principios generales a los cuales se espera que los trabajadores adhieran y practiquen. Debe incluir adicionalmente a lo que se obliga la empresa para con su personal, sus clientes y la comunidad donde se encuentra operando.
  - **Actualización Periódica:** la misión debe experimentar revisión y mejora continua para asegurar que sigue siendo útil y corresponde a la realidad actual de la empresa.
- (p. 22)

#### T.T.

##### The company should:

- have an organizational structure and manuals that function as a means of communication and coordination, by recording and sharing information, instructions, and policies that are necessary for each employee to perform at their very best.
- have a Mission and Vision statement, policies, objectives and goals that facilitate and guide all of the company's activities toward achieving sustainable development.

- take the following points into consideration when drafting a mission statement, which should be:
  - simple.  
The mission statement should be drafted in simple, clear language, so that employees can remember it easily.
  - honest and realistic.  
It is clearly unadvisable to publish a mission statement that contradicts the company's activities. In its mission statement, a company may choose to talk about its commitment to caring for the environment within a cultural and social context, but if its daily activities reflect the opposite, there can be undesirable results. Collaborators and clients will quickly realize that the company is not fulfilling in practice what it has communicated on paper.
  - clear in its communication of expectations and ethics.  
The mission statement should define the company's goals and the methodology for achieving those goals. It should list the basic principles that its employees are expected to adhere to and practice, as well as the guiding principles the company itself, its employees, its clients, and the community it is located in must comply with.
  - periodically updated.  
The mission statement should be revised and updated continuously to ensure that it continues to be useful and relevant to the company's current situation.  
(p. 24-25)

En el Ejemplo 3.5, se observa el uso de estructuras paralelas para ayudarle al lector a navegar por una lectura densa. En el ejemplo original, la serie de detalles que deben caracterizar el planteamiento de la misión de la empresa no aparece en una viñeta que completa el subtítulo precedente, sino como un párrafo aparte. En el texto traducido, para facilitar la lectura, se incluyó esa información como parte de una viñeta que, al igual que las demás viñetas, inicia con un verbo en infinitivo. De esta forma, se evita desorientar al lector meta y dejar clara la relación de esa información con el subtítulo que la precede, «The company should:».

Por otro lado, en el texto traducido se utilizaron estructuras paralelas para presentar los aspectos que deben caracterizar a la declaración de la misión de la empresa. Puesto a que la cantidad de información que se ofrece para ese punto en particular es de muy larga extensión, se organizó el contenido de la siguiente manera: el mensaje general (que la empresa debe tener

una serie de características en mente a la hora de redactar su misión) se incluyó en la viñeta de primer nivel, y los detalles más específicos (la serie de características que deben caracterizar la redacción de la misión) se organizaron en otra serie de viñetas de segundo nivel. El separar la información por medio de viñetas facilita la lectura para el lector meta, pues estas ayudan a representar de manera muy visual cuál es la información general y la información más específica. Las viñetas que se utilizaron para detallar las características de la declaración de la misión representan también un uso de estructuras paralelas, puesto que consisten exclusivamente en adjetivos y frases adjetivales como *simple* y *periodically updated*.

### *3.2.3 Estructuras paralelas no existentes en el texto original que se introdujeron en el texto traducido*

La mayoría de las estructuras paralelas que aparecen en el texto traducido son estructuras que no existían en el texto original y que se introdujeron en el texto traducido. A continuación se presentan algunos ejemplos.

#### a) Estructuras paralelas en las tablas enumeradas

En el texto traducido, las estructuras paralelas se emplean además, en las tablas enumeradas, que son las secciones que ofrecen, de manera muy puntual, los requisitos con los que deben cumplir las empresas hoteleras para obtener la certificación. En el Ejemplo 3.6, se presenta un extracto tomado de la decimocuarta tabla, «Product Purchasing (Procurement)».

En este ejemplo, hay estructuras paralelas presentes en varios niveles: en la voz, el tiempo y modo de los verbos, y en el orden de los elementos gramaticales en las oraciones. Para empezar, en el texto traducido hay paralelismo en la voz de las oraciones, las cuales todas tienen voz activa. Se decidió utilizar la voz activa puesto que los verbos activos expresan el significado de una manera más enfática y vivaz que los verbos pasivos, ya que los sujetos

realizan la acción en vez de recibirla (Hacker 146). Al tratarse estas oraciones de una serie de requisitos con los que la empresa debe cumplir, es imperativo enfatizar quién es el que debe llevar a cabo esas acciones. Este agente está más «presente» en una oración activa porque se menciona de manera explícita, mientras que cuando se utiliza la voz pasiva o refleja con *se*, el agente no siempre aparece en la oración. Por último, el utilizar la voz activa permite hacer más concisa la redacción puesto que, desde un punto de vista gramatical, se ocupan menos elementos lingüísticos para expresar lo mismo (Hacker 147).

### Ejemplo 3.6

#### T.O.

**14.1** El Establecimiento tiene una política formal para la selección de proveedores o manual de compras por medio del cual se asegura el cumplimiento de las normas sociales, ambientales y de consumo responsable.

**14.2** Se tiene una guía / lista de proveedores que incluye las razones por las cuales se seleccionan.

**14.3** En el establecimiento no se utilizan, consumen ni comercializan productos que tengan contraindicaciones ambientales.

**14.4** Los materiales promocionales e informativos, se producen en material reciclado, blanqueado sin cloro o alternativo u otros.

**14.5** La empresa reutiliza papel y sistemas informáticos que han permitido reducir su consumo.

**14.6** La compra de bienes desechables y de consumo es moderada y el negocio busca activamente formas de reducir su uso.

(p. 26)

#### T.T.

**14.1** The company has a formal policy for selecting purveyors or a procurement manual through which it ensures compliance with social, environmental, and responsible consumption regulations.

**14.2** The company has a guide or list of purveyors that includes the criteria for selecting purveyors.

**14.3** The company does not use, consume, or sell products that are environmentally hazardous.

**14.4** The company prints its informational and promotional materials on recycled paper, paper that has been whitened without using chlorine, or other environmentally-friendly types of paper.

**14.5** The company reuses paper and uses computer systems to reduce paper use.

**14.6** The company purchases disposable materials in moderation and actively seeks ways to reduce the use of non-recyclable materials.

(p. 29-30)

En el Ejemplo 3.6, se utilizan estructuras paralelas para los verbos en las distintas oraciones. Todos los verbos están en presente simple. Se decidió utilizar ese tiempo puesto que sirve para describir acciones que son hábitos, que ocurren en el momento en que se describen, y que se refieren a hechos o verdades (Hacker 325). En estas oraciones, se utiliza el presente «habitual» para describir una acción que no está restringida por un espacio de tiempo y que se repite de forma continua. La mayoría de los textos paralelos en inglés utilizan el presente progresivo en las tablas enumeradas que describen los requisitos. El presente progresivo se utiliza para indicar que una acción está siendo realizada (y por lo tanto está incompleta) y cuya duración tiene un límite (Hacker 327). Al tratarse estas oraciones de requisitos, se consideró importante que los verbos que se utilizaran transmitieran la idea de que el requisito es que la compañía realice esas acciones de manera habitual: que las haya realizado, que las esté realizando en este momento y que las continúe realizando.

Finalmente, las oraciones en el Ejemplo 3.6 representan asimismo un uso de estructuras paralelas en cuanto al paralelismo en el orden de los elementos gramaticales en la oración, que siguen el orden básico: el sujeto seguido por el predicado. Por lo general, la información nueva de una oración («rema») se coloca al final y al inicio de la oración se coloca la información «conocida» («tema») que ya ha sido mencionada. En el texto traducido, este orden no se varió para mantener un hilo conductor de tema y rema que unificara todas las secciones. En este documento en particular, «la empresa», es ese hilo conductor, y todo lo que debe hacer para recibir la certificación consiste en información nueva a través de todo el texto. Por lo tanto, se consideró oportuno mantener un mismo orden de los elementos gramaticales en esas oraciones para que el lector pudiese encontrar con facilidad la información nueva, que es la de su mayor interés.

b) Estructuras paralelas en las viñetas

Otra parte del texto traducido donde se emplean las estructuras paralelas es en las viñetas. El Ejemplo 3.7 muestra cómo se utilizan las estructuras paralelas para hacer más conciso el texto.

### **Ejemplo 3.7**

**T.O.**

#### **¿Qué se espera? Que la Empresa:**

- A la hora de diseñar la cancha de golf, respete y potencie los recursos paisajísticos presentes en la zona, garantizando su integración con la identidad del lugar.
  - Algunas consideraciones que puede tomar en cuenta son: topografía existente, áreas sensibles, flora y fauna, el sistema de drenaje, las condiciones climáticas, las zonas de amortización, y aquellos otros factores que aseguren la viabilidad económica, la práctica deportiva y la calidad paisajística.
  - Se interese por elegir algún programa a nivel nacional o internacional que respalde la gestión ambiental de la cancha de golf, en donde los siguientes factores sean tomados en consideración por ejemplo: planificación ambiental, manejo de vida silvestre y el hábitat, educación y promoción, seguridad y uso reducido de químicos, programas de conservación y manejo adecuado de agua y energía, entre otros.
- (p. 6-7)

**T.T.**

#### **The company should:**

- respect and strengthen landscape resources when designing the golf course, so that it integrates seamlessly with its surroundings. Some aspects that can be taken into account are the existing topography, sensitive areas, flora and fauna, the drainage system, weather conditions, buffer zones, and any other factors that guarantee economic viability, sports practices, and the quality of the landscape.
  - pick a national or international program to back the company's environmental management of the golf course. Some aspects that can be taken into account are environmental planning, wildlife and habitat management, education and advertising, safety, the reduction of chemical use, conservation programs, and adequate use of water and energy.
- (p. 4-5)

En el Ejemplo 3.7, cada una de las viñetas completa el subtítulo «The company should:». Las listas son más legibles cuando se presentan utilizando estructuras gramaticales paralelas (Hacker 112), por lo que cada viñeta se inicia con un mismo elemento gramatical: verbos en

infinitivo. El hecho de que cada viñeta completa, de forma independiente, el subtítulo que la precede, significa que el lector no depende de la lectura de otras viñetas para entender la información que se presenta. Gracias al uso de estructuras paralelas, el lector puede leer el subtítulo y cualquiera de las viñetas, en cualquier orden, para completar el significado.

El uso de verbos en infinitivo para iniciar cada viñeta contribuye además a la coherencia del texto. Puesto que el subtítulo «The company should:» termina con lo que se denomina en inglés un *modal verb* o *modal auxiliary* (Quirk 120), se espera que el resto de la oración sea completada con un verbo en infinitivo porque ese es el elemento gramatical que suele seguirle al *modal verb*. Asimismo, las reglas del paralelismo dictan que las viñetas, cuando completan una frase precedente, comiencen con palabras en minúscula. Aquí también se realizó una transformación respecto al texto original, el cual no refleja la lógica sintáctica del paralelismo ya que cada una de las viñetas empieza con palabras en mayúsculas que no inician oraciones, sino cláusulas dentro de una oración que no aparece. Por ello, esas mayúsculas al inicio de cada viñeta se cambiaron por minúsculas para que las palabras completaran de forma lógica la frase precedente. Para que el lector meta pueda realizar la lectura con facilidad, es esencial que cada una de las viñetas complete coherentemente el subtítulo que las precede.

De particular interés en este ejemplo es el hecho de que, aun si el lector meta no leyera el subtítulo que precede a estas viñetas, sería capaz de captar el mensaje original de manera casi total gracias al elemento gramatical que se escogió para iniciar cada viñeta. Si cada viñeta se lee de forma independiente, sin tomar en cuenta el subtítulo precedente, el infinitivo se puede interpretar como un verbo en imperativo. Por ejemplo, si el lector meta leyera la primera viñeta por sí sola, y no junto con el subtítulo, leería «respect and strengthen landscape



resources» en vez de «the company should respect and strengthen landscape resources». El mensaje principal que transmiten esas dos opciones es esencialmente el mismo, con la única diferencia de que la primera opción presenta la información como una orden, mientras que la segunda lo hace como una recomendación. Claro está que la intención original es ofrecerle a las compañías hoteleras una serie de recomendaciones, por lo que no sería ideal que las frases parecieran ser órdenes (especialmente no en un documento formal como este), pero la forma en que están redactadas las viñetas contribuye a la legibilidad del texto al ofrecer la posibilidad de distintas lecturas rápidas que no comprometen una comprensión adecuada del texto por parte del lector meta.

Finalmente, el hecho de que el primer elemento gramatical en cada una de las viñetas en el Ejemplo 3.7 es un verbo, también contribuye a que el lector meta encuentre los datos que busca muy fácilmente. Como se ha señalado anteriormente (véase § **Introducción; III. Problema y objetivos de la investigación**), el texto traducido va dirigido a dueños de empresas hoteleras que deseen obtener la Certificación de Sostenibilidad Turística. Por ende, el principal interés del lector es averiguar qué acciones específicas deberá realizar (o deberá estar realizando) su empresa para obtener esa certificación. Las viñetas ofrecen esos detalles de manera inmediata, por lo que el lector no debe realizar una larga lectura antes de encontrar la información que busca.

Asimismo, cabe destacar que en este ejemplo se decidió reducir las tres viñetas del texto original a solo dos en el texto traducido. Con esto se quiso mantener al principio de cada viñeta únicamente la información de mayor importancia, la que se refiere a los requisitos: «respect and strengthen landscape resources when designing the golf course, so that it integrates seamlessly with its surroundings» y «pick a national or international program to

back the company's environmental management of the golf course». El resto de la información, que ofrece algunos aspectos que se pueden tomar en cuenta en relación con esos requisitos, se consideró como información secundaria, y por lo tanto se colocó al final de esas viñetas. El presentar primero el requisito, y luego los consejos que se ofrecen, permite agrupar la información de manera que el texto resulte más conciso.

c) Estructuras paralelas unidas por conjunciones coordinantes

Una de las formas en que se pueden unir ideas que tienen el mismo nivel de importancia y que son paralelas o similares en su contenido es por medio del uso de estructuras paralelas unidas por conjunciones coordinantes (Hacker 154). Cuando se coordinan dos o más unidades, se duplica el mismo tipo de estructura y este tipo de duplicación normalmente no ocurre a menos que exista un paralelismo en el significado o la función de los elementos unidos por conjunciones (Quirk y otros 858). En el Ejemplo 3.8, se observa este tipo de unión.

**Ejemplo 3.8**

**T.O.**

Con el objetivo de favorecer la limpieza se recomienda pintar las paredes interiores de los edificios o locales con colores claros, sobre los cuales las manchas resaltan y pueden verse fácilmente, mejora la iluminación, evita la monotonía. (p. 30)

**T.T.**

Paint the inside walls of buildings with light colors that will show stains more easily (and therefore facilitate cleaning), improve lighting, and avoid monotony. (p. 36)

En el Ejemplo 3.8, en el texto traducido, las frases «show stains more easily», «improve lighting» y «avoid monotony», que están precedidas por el auxiliar *will*, se redactaron usando verbos en infinitivo al principio de cada una. Esa repetición de una misma forma verbal representa un uso de estructuras paralelas que hace más legible el texto puesto que hay una simetría entre las distintas ideas que describen a un mismo elemento, en este caso, «light

colors». Cuando dos o más elementos tienen cierta afinidad en cuanto a la información que contienen, se puede mostrar esa afinidad utilizando una misma estructura para ambos. En este caso, el hecho de que las cuatro frases comparten un solo auxiliar, *will*, resalta esa afinidad de significado que tienen las frases.

En este ejemplo es importante destacar cómo el uso de estructuras paralelas permite hacer más conciso el texto. La coordinación casi siempre involucra la elipsis (Quirk y otros 861), como se ve en este ejemplo, donde se elimina una repetición del auxiliar *will*. Al utilizarse verbos en infinitivo para comenzar cada frase, es innecesario repetir el auxiliar *will* en cada caso. El uso de estructuras paralelas permite hacer más compacto el texto traducido, que es precisamente lo que se busca para facilitarle la lectura al lector meta.

Por otro lado, el uso de estructuras paralelas contribuye a la cohesión del texto por el hecho de que involucra la coordinación y la reducción. La principal razón por la que estos dos procesos crean cohesión es porque cuando se da una elipsis en una oración con elementos coordinados, como en el Ejemplo 3.8, existe *textual recoverability*: el lector puede obtener la versión completa de una frase de otras partes del texto (Quirk y otros 861). Esa interdependencia entre las distintas partes de una oración o de un texto es lo que crea cohesión.

### **3.3 Conclusión**

Las estructuras paralelas pueden ser una herramienta muy útil en el proceso de traducción de documentos con el mismo *skopos* que el texto *Sustainable Tourism Certification Standards for Evaluating Hotel and Lodging Companies*: funcionar como un texto de consulta rápida y de fácil lectura. Según el análisis presentado en este capítulo, las estructuras paralelas

fueron especialmente útiles en la traducción de las microproposiciones del texto original (que aparecen en las tablas, viñetas, y en las oraciones en sí), ya que son las partes más complejas del texto, por la densidad de información que contienen. En esos casos, las estructuras paralelas son valiosas como herramienta de traducción puesto que permiten reorganizar el texto de una manera diferente a como se hizo en el original, teniendo en mente la finalidad que se le va a dar al texto traducido. Si bien es cierto que el uso de estructuras paralelas en encabezados y subtítulos es también clave para alcanzar el *skopos* que se definió para esta traducción, estos casos no representan cambios significativos respecto al texto original. Por lo tanto, el uso de estructuras paralelas es más novedoso y más valioso cuando se utilizan en un nivel más específico, en las microproposiciones.

Al inicio de este informe (véase § **Introducción; III. Problema y objetivos de la investigación**), se propuso la hipótesis de que las estructuras paralelas podrían contribuir a la coherencia, consistencia, fluidez y legibilidad de la traducción al inglés del documento *Norma CST para evaluar empresas de hospedaje, Costa Rica 2013*, alcanzando así el *skopos* y las exigencias del lector meta. A partir del análisis de los ejemplos en este capítulo, se puede afirmar que las estructuras paralelas contribuyen, además, a la concisión (al coordinar elementos similares y eliminar aquellos que sean superfluos en la redacción) y a la cohesión (por el elemento de *textual recoverability* que implican). Todos los elementos anteriores, combinados, son los que permiten que el texto traducido permita ser utilizado como fuente de consulta rápida y que el lector no tenga dificultades en leer o entenderlo, cumpliendo de esta forma con el *skopos*.

## Conclusiones

Al inicio de este trabajo de investigación (véase § **Introducción; III. Problema y objetivos de la investigación**) se estableció como objetivo general describir una herramienta para realizar la traducción del tipo de texto administrativo-técnico que se tradujo, según su finalidad. Esta herramienta consta de dos partes: el análisis de un corpus de textos paralelos y el uso de estructuras paralelas en la traducción. La primera parte toma como guía el modelo de análisis textual de Christiane Nord, el cual hace hincapié en la importancia del análisis textual como primer paso en un proceso de traducción. En este análisis, ese modelo se amplía de manera que incluya el análisis de un *corpus* de textos, no sólo el texto original, para de esta forma ofrecer una sistematización de características para un tipo de texto que, por ser tan nuevo, no está ampliamente representado en la tipología textual actual. La segunda parte de esta herramienta describe en detalle las partes del texto traducido en las que es posible utilizar estructuras paralelas para lograr alcanzar el *skopos* que se propuso para el mismo. A continuación se detallan de manera más puntual las conclusiones a las que se ha podido arribar a partir de la descripción de esta herramienta bipartita.

### **Sobre las características intratextuales de los textos analizados**

En el Capítulo 2 del presente trabajo de investigación se sistematizan las características intratextuales del tipo de texto administrativo-técnico que se tradujo a partir de un análisis de los factores intratextuales de un corpus de textos paralelos en inglés y en español. A partir del análisis, donde además se hacen comparaciones con las características que presenta la autora Miriam Álvarez sobre el tipo de escrito administrativo, se concluye que estos textos presentan

una serie de rasgos que son comunes en los textos administrativos (según lo presentado por Álvarez) y además una serie de rasgos que los distinguen de ese tipo de texto<sup>11</sup>. Los rasgos que concuerdan con lo presentado por Álvarez son:

- a. la presencia de un tema ligado directamente con la función del texto;
- b. la presencia de paratextos y referencias especializadas;
- c. el predominio de oraciones complejas y compuestas; y
- d. el uso de terminología de diversos campos.

Por otro lado, los textos paralelos analizados difieren de los escritos administrativos que describe Álvarez en cuanto a los siguientes aspectos:

- a. los métodos utilizados para mantener la coherencia: en los textos de este corpus, las microproposiciones se presentan en forma de lista y las macroproposiciones en los encabezados;
- b. los métodos utilizados para mantener la cohesión: en los textos de este corpus, a diferencia de lo usual en los textos administrativos, por lo general no se mantiene un solo referente para describir una misma cosa, entidad, etc.;
- c. las presuposiciones: los textos de este corpus están redactados de manera que se presupone un amplio conocimiento por parte del lector, por lo que las referencias especializadas se ofrecen sin información para clarificarlas;

---

<sup>11</sup> Aquí cabe aclarar que las conclusiones que se ofrecen son generalizaciones que se han formulado con base en las características que *predominan* entre los textos paralelos analizados (véase § 2.2.8 *Conclusión*; **Cuadro 2.4**) puesto que en el caso de algunas características no todos los textos coincidieron, aunque en todos los casos se logró observar alguna tendencia mayoritaria.

- d. las estructuras paralelas: los textos de este corpus se caracterizan por una ausencia predominante de estructuras paralelas en el uso de tiempos verbales y el tipo de voz dentro de secciones de un mismo tipo;
- e. las formas de exposición: en los textos del corpus predomina el formato de tabla.

### **Sobre el uso de las estructuras paralelas como herramienta de traducción**

Un segundo objetivo específico de este trabajo de investigación fue analizar los distintos tipos de estructuras paralelas utilizadas en la traducción para alcanzar el *skopos* de la misma. A partir de este análisis, se concluye que:

- a) el uso de estructuras paralelas en la traducción de un texto es particularmente útil para la traducción de las microproposiciones del texto, o en otras palabras, la información que se presenta en las tablas, viñetas y oraciones en sí, ya que estas son las partes más densas del texto y las que requieren una organización muy clara de la información;
- b) las estructuras paralelas en la traducción de este texto contribuyen a la concisión al coordinar elementos similares y eliminar aquellos que sean superfluos en la redacción;
- c) las estructuras paralelas contribuyen asimismo, a la cohesión, por el elemento de *textual recoverability* que implican;
- d) la concisión y la cohesión que se logra gracias al uso de las estructuras paralelas permite una lectura más fluida y fácil del texto.

Al inicio del informe se planteó como hipótesis que las estructuras paralelas podían ayudar a alcanzar el *skopos* del texto traducido, a saber: funcionar como un texto de consulta

rápida. Con base en los ejemplos presentados en el Capítulo III, se puede afirmar que la hipótesis se cumplió ya que se demostró que los elementos mencionados anteriormente facilitan la lectura del texto.

### **Aportes a la traductología**

Uno de los aportes principales de este trabajo de investigación es en cuanto a la tipología textual. La sistematización de las características intratextuales de este tipo de texto en el Capítulo 2 es un aporte debido a que es la primera vez que se ofrece una descripción tan detallada de ese tipo de texto, ofreciendo ejemplos tanto en inglés como en español para respaldar cada característica presentada. De esta forma, un traductor que tenga que enfrentar la traducción de uno de estos textos, ya sea del español al inglés o del inglés al español, ya contaría con conocimientos de fondo sobre cuáles características son comunes en estos tipos de textos y esto podría facilitar la toma de decisiones en el proceso de traducción.

Por otro lado, el análisis que se realiza en el Capítulo 3 sobre el uso de estructuras paralelas, que hace énfasis en cómo estas estructuras contribuyen a alcanzar un fin específico, es novedoso puesto que, hasta el momento, los textos que se refieren a las estructuras paralelas lo hacen de una manera muy superficial, abordando principalmente el cómo contribuyen al estilo del texto. Este trabajo de investigación va más allá, describiendo el aporte de estas estructuras en un nivel sintáctico, además de estilístico, para alcanzar un fin específico. Si bien el uso de estructuras paralelas es opcional en la redacción de textos, este trabajo de investigación pretende demostrar que las mismas tienen un valor aun mayor de lo que se describe en la mayoría de textos, porque juegan un papel clave en la consecución de un *skopos*



específico. El abordar el uso de las estructuras paralelas en un marco de traducción es también novedoso ya que amplía las herramientas que están al alcance del traductor.

### **Recomendaciones**

El tipo de análisis detallado de factores intratextuales presentado en el Capítulo 2 se podría realizar en un corpus de otros tipos de texto para los cuales no existe una sistematización de características sobresalientes. En el campo de la tecnología, dada su acelerada evolución, constantemente surge una gran variedad de textos nuevos que, aunque a grandes rasgos sea posible categorizar bajo un tipo de texto existente, requieren de una sistematización más detallada para así facilitar su traducción. Aun así, esta propuesta podría aplicarse para muchos otros campos temáticos. Otra recomendación para trabajos a futuro sería explorar en qué otros contextos podrían funcionar las estructuras paralelas como herramienta de traducción para alcanzar un *skopos* determinado. De esta forma se lograría demostrar la variedad de formas en las que las estructuras paralelas pueden funcionar como algo más que un elemento simplemente estilístico.

## Bibliografía

- Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos. «Glosario». 20 abr. 2012. En línea. 6 sept. 2013. <[http://www.epa.gov/espanol/glosario/terminos\\_i.html](http://www.epa.gov/espanol/glosario/terminos_i.html)>.
- Álvarez Muro, Alexandra. «Poética del habla cotidiana». *Estudios de Lingüística del Español*. Vol. 32. Mérida: 2012. Impreso.
- Álvarez, Miriam. *Tipos de escrito III: Epistolar, administrativo y jurídico*. Madrid: Arco Libros, 1997. Impreso.
- Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina. *Gestión Sustentable en Hoteles: Requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad*. 2012. En línea. 17 sept. 2013. <[http://www.ahtra.com.ar/ecoetiqueta/Protocolo\\_Hoteleria\\_Sustentable\\_AHT\\_v1.pdf](http://www.ahtra.com.ar/ecoetiqueta/Protocolo_Hoteleria_Sustentable_AHT_v1.pdf)>
- Banco Interamericano de Desarrollo. *Manual de uso de la Ficha de Evaluación del BID para la Sostenibilidad de Proyectos Turísticos*. 2011. En línea. 18 sept. 2013. <<http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=35784191>>.
- Bell, Roger T. *Translation and translating*. Londres: Longman, 1991. Impreso.
- Byrne, J. *Translation, Quality and Cognetics: New Insights into Translation Quality*. In: *Quality Issues in Translation: Conference Proceedings*. Ed. Sonia Cunico y Begoña Rodríguez de Céspedes. Portsmouth: University of Portsmouth. Impreso.
- Calsamiglia Blancafort, H. y Valls Tusón, A. *Las cosas del decir: Manual de análisis del discurso*. Barcelona: Ariel, 2004. Impreso.
- Castro Coleman, Sandra. «Annual Book of ASTM Standards Petroleum Products, Lubricants, and Fossil Fuels: Traducción de seis métodos de análisis y memoria». Tesis de maestría. Universidad Nacional de Costa Rica, 2003.
- Certificación para la Sostenibilidad Turística. *Norma CST para evaluar empresas de hospedaje, Costa Rica* 2013. San José: Instituto Costarricense de Turismo, 2013. Impreso.
- Collins Spanish-English/English-Spanish Concise Dictionary*. 3<sup>a</sup> ed. Nueva York: HarperCollins Publishers, 2006. Impreso.
- Cook, Claire Kehrwald. *Line by Line: How to Improve Your Own Writing*. Boston: Houghton Mifflin Company, 1985. Impreso.

- Costa Rica Neutral. «Glosario». En línea. 6 sept. 2013. <[http://costaricanneutral.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=9&Itemid=10](http://costaricanneutral.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=9&Itemid=10)>.
- de la Bandera, Ellie y Elvira Suros Casal. *English/Spanish Glossary of Legal (and Related) Terms and Courthouse Signs*. Trenton: Administrative Office of the Courts, 2009. Impreso.
- Gee, James Paul. *An Introduction to Discourse Analysis: Theory and Method*. 3<sup>a</sup> ed. Nueva York: Routledge, 2011.
- . *How to do Discourse Analysis: A Toolkit*. Nueva York: Routledge, 2011. Impreso.
- Global Sustainable Tourism Council. *Global Sustainable Tourism Criteria for Hotels and Tour Operators*. 23 feb. 2012. En línea. 19 sept. 2013. <<http://www.gstcouncil.org/sustainable-tourism-gstc-criteria/criteria-for-hotels-and-tour-operators.html>>.
- Goodall, Grant. *Parallel Structures in Syntax: Coordination, Causatives, and Restructuring*. Cambridge: Cambridge University Press, 1987. Impreso.
- Hacker, Diana. *The Bedford Handbook*. 7<sup>a</sup> ed. Boston: Bedford / St. Martin's, 2006. Impreso.
- Hamele, Herbert, y otros. *The European Ecotourism Labelling Standard – EETLS*. 2012. En línea. 17 sept. 2013. <<http://www.ecotourism-network.eu/en-ecotourism-standard/en-the-euro-eco-label-stand/item/download/83>>.
- Hurtado Albir, Amparo. *Traducción y traductología*. Madrid: Cátedra, 2001. Impreso.
- Inter-American Development Bank. *User's Guide: IDB Sustainability Scorecard for Private Sector Tourism Projects*. 2011. En línea. 17 sept. 2013. <<http://publications.iadb.org/handle/11319/5439?locale-attribute=en>>.
- Levin, Gerald. *The Macmillan College Handbook*. Nueva York: Macmillan, 1987. Impreso.
- Luna Canales, Adriana. «Traducción sociológica: acercamientos históricos y discursivos entre dos disciplinas». Tesis de maestría. Universidad Nacional de Costa Rica, 2013.
- Malta Tourism Authority. *Eco Certification Requirements*. 2012. En línea. 17 sept. 2013. <<http://www.mta.com.mt/loadfile.ashx?id=df5032cb-e69d-44cc-a444-d6cb961d8010>>.
- Marbais, Pete. «Editing Tip of the Week: Maintaining Parallel Structure (Or, One of These Things is Not Like the Other)». 26 feb. 2013. En línea. 17 sept. 2013. <<http://expertedge.journalexperts.com/2013/02/26/editing-tip-of-the-week-maintaining-parallel-structure-or-one-of-these-things-is-not-like-the-other/>>.

- Merriam-Webster Online: Dictionary and Thesaurus*. 2013. Merriam-Webster. En línea. 4 ago. 2013. <<http://www.merriam-webster.com/>>.
- Natural Resources Defense Council. *Glossary of Environmental Terms*. En línea. 6 sept. 2013. <<http://www.nrdc.org/reference/glossary/b.asp>>.
- Navarro Rodríguez, Cindy. «La duplicidad de interlocutores y el texto híbrido en: Social Skills Training for Schizophrenia de Bellack, Allan, Kim Mueser, Susan Ginderich y Julie Agestra». Tesis de maestría. Universidad Nacional de Costa Rica, 2005.
- Nord, Christiane. *Text Analysis in Translation*. Atlanta: Rodopi, 1996. Impreso.
- . *Translating as a Purposeful Activity: Functionalist Approches Explained*. Manchester: St. Jerome, 1997. Impreso.
- Pan American Health Organization. *Glossary on Environmental Health*. Lima: World Health Organization, 2003. Impreso.
- Quirk, Randolph, y otros. *A Comprehensive Gammar of the English Language*. Nueva York: Longman Group Limited, 1985. Impreso.
- Real Academia Española. *Diccionario de la lengua española*. 22<sup>a</sup> ed. Madrid: Espasa Calpe, 2001. Impreso.
- Reiss, K. y H. Vermeer. *Groundwork for a General Theory of Translation*. Tubingen: Niemeyer, 1984. Impreso.
- Schäffner, Christina. *The Role of Discourse Analysis for Translation and in Translator Training*. Clevedon: Short Run Press, 2002. Impreso.
- Servicio Nacional De Turismo De Chile. *Distinción En Turismo Sustentable: Autodiagnóstico Pequeña, Mediana o Grandes Empresas*. 2012. En línea. 17 Sept. 2013. <<http://www.chilesustentable.travel/distincion/pasos>>.
- The University of Chicago Spanish-English/English-Spanish Dictionary*. Ed. David A. Pharies y María Irene Moyna. 6<sup>a</sup> ed. Chicago: The University of Chicago Press, 2012. Impreso.
- Watkins, Floyd C., y otros. *Practical English Handbook*. 3<sup>a</sup> ed. Boston: Houghton Mifflin Company, 1970. Impreso.
- Williams, Jenny y Andrew Chesterman. *The Map: A Beginner's Guide to Doing Research in Translation Studies*. Northampton: St. Jerome Publishing, 2002. Impreso.
- Wright, Sue Ellen y Leland D. Wright Jr. eds. *Scientific and Technical Translation*. Philadelphia: John Benjamins Publishing, 1993. Impreso.

*Writing Papers: A Handbook for Students at Smith College*. 4<sup>a</sup> ed. Jacobson Center for Writing, Teaching and Learning. Northampton, MA: Smith College, 2009. Impreso.

Young, Dona J. *Writing from the Core: A Guide for Writing*. Ogden Dunes, IN: Writer's Toolkit Publishing, 2009. Impreso.

Zamora Sánchez, Lina María. «Análisis de problemas y aplicación de técnicas de solución en la traducción del texto *Globalization and the Politics of Translation Studies* de Anthony Pym». Licenciatura en Lenguas Extranjeras. Universidad del Valle, 2011.

## **Anexos**

**Texto original**