

**UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACION INTERNACIONAL
(UCI)**

**SISTEMA DE TURISMO RESPONSABLE EN EL
PARQUE TROPICAL TURU BA RI**

**DINNIA RAMÍREZ RODRÍGUEZ
GESTORA AMBIENTAL**

**PROYECTO FINAL DE GRADUACION PRESENTADO COMO
REQUISITOPARCIAL PARA OPTAR POR EL TITULO DE
MASTER EN LIDERAZGO Y GERENCIA AMBIENTAL**

**San José, Costa Rica
Diciembre, 2009**

**UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACION INTERNACIONAL
(UCI)**

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por la Universidad como Requisito parcial para optar al grado de Master en Liderazgo y Gerencia Ambiental

Igor Zúñiga Varela
PROFESOR TUTOR

Leda María Ureña
LECTOR

Dinnia Ramírez Rodríguez
SUSTENTANTE

DEDICATORIA

Dedico este Proyecto Final de Graduación (PFG) y toda mi carrera universitaria a mi madre, ya que gracias a la educación que he recibido de parte de ella he logrado salir adelante tanto en mi vida profesional como personal. A mi hermano Rodrigo que me ha dado su apoyo incondicional en mis estudios. A mi padre por ser un ejemplo de hombre trabajador y al resto de mis hermanos por estar siempre cuando los necesito.

Con mucho cariño a mis nueve sobrinos, que son muy especiales en mi vida y son unos niños muy inteligentes y con un gran futuro por delante, y espero que les sirva de ejemplo para que continúen con sus estudios con el entusiasmo que han demostrado hasta el momento, y que así logren alcanzar todas sus metas.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a las personas del Parque Tropical Turu Ba Ri, especialmente al señor Juan Carlos Saborío, que muy amablemente me atendió en las visitas realizadas.

Al profesor Igor y la profesora Leda por ayudarme con este PFG, igual que a Johana Sandoval y Karolina Campos por haber sido un apoyo muy importante durante esta maestría.

Agradezco a mis amigos que siempre estuvieron pendientes de mi proyecto y que me ayudaron en cuanto pudieron. A Isaí por acompañarme al Parque Turu Ba Ri, a Sofia y a Jim por colaborar en mi proyecto, a Alejandra y a Andrés por ser un apoyo a la distancia.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	IV
ÍNDICE DE FIGURAS	V
ÍNDICE DE CUADROS	VI
RESUMEN EJECUTIVO	VIII
1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1 Marco Referencial	6
2.2 Teoría del problema ambiental	8
3. MARCO METODOLÓGICO	12
3.1 Fase I: Caracterización general del Parque Turu Ba Ri	12
3.2 Fase II: Diagnóstico de la situación actual del Parque Turu Ba Ri	13
3.3. Fase III: Sistema de Turismo Responsable	14
4. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PARQUE TURU BA RI	16
5. SISTEMA DE TURISMO RESPONSABLE EN EL PARQUE TROPICAL TURUBARÍ.....	36
5.1 Instrumentos para una Política de Turismo Responsable	36
5.1.1 Política de Turismo Responsable del Parque	36
5.1.2 Plan de Acción para el cumplimiento de los compromisos de la política de turismo responsable.....	38
5.1.3 Plan de Motivación y Formación del Personal	45
5.1.4 Marketing responsable.....	47
5.1.5 Requisitos Legales y Reglamentarios	47
5.2 Requisitos Relativos a la Conservación y Mejora del Patrimonio Natural, Cultural y Paisajístico del Destino.	51
5.2.1 Patrimonio Cultural.....	51
5.2.1 Patrimonio Natural	52
5.2.1 Patrimonio Paisajístico.....	57
5.3 Requisitos Relativos a la Contribución del Desarrollo Económico y Social del Destino.....	58
5.3.1 Fomento del desarrollo económico y social	58
5.3.2 Actitud socialmente responsable con los empleados.....	60
5.4 Requisitos Relativos a la Conservación del Medio Ambiente	61
5.4.1 Requisitos relacionados con la energía	61
5.4.2 Requisitos relacionados con la gestión del agua	65
5.4.3 Requisitos relativos a residuos	69
5.4.4 Requisitos relativos a consumo de productos.....	71
5.4.5 Requisitos relativos a las emisiones atmosféricas	73
5.4.6 Fertilizantes y productos fitosanitarios	73
5.4.7 Control y protección de la calidad del suelo.....	76
5.4.8 Requisitos relacionados a la contaminación acústica	77
5.5 Requisitos relativos a la información y los servicios	78
5.5.1 Implicación de los clientes en el Turismo Responsable	78

5.5.2 Sistema receptor de sugerencias y quejas	79
5.6 Requisitos relativos a Contratistas y Proveedores.	79
6. CONCLUSIONES	81
7. RECOMENDACIONES	83
8. BIBLIOGRAFÍA	85
9. ANEXOS	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Nº	Ilustración	Página
1	Grado de cumplimiento del Parque Turu Ba Ri con los requisitos de un STR	16
2	Resultado de la reforestación de los terrenos del Parque Turu Ba Ri.	19
3	Jardín de mariposas del Parque Turu Bari.	20
4	Jardín de orquídeas del Parque Turu Ba Ri.	20
5	Jardín de bromelias del Parque Turu Ba Ri.	21
6	Jardín de palmas del Parque Turu Ba Ri.	21
7	Jardín de cactus del Parque Turu Ba Ri.	22
8	Iguanario del Parque Turu Ba Ri.	22
9	Estanque de cocodrilos del Parque Turu Ba Ri.	23
10	Plataforma de canopy en el Parque Turu Ba Ri.	23
11	Proyecto Tajo Zulay	23
12	Finca Campesina del Parque Turu Ba Ri.	25
13	Trapiche del Parque Turu Ba Ri.	25
14	Comidas Típicas del Restaurante Los Mangos	26
15	Herbario del Parque Turu Ba Ri.	26
16	Albergue temporal de monos en el Parque Turu Ba Ri.	28
17	Programa de captura de cazadores,	28
18	Gestión de residuos sólidos en Turu Ba Ri. a) reciclaje, b) compostaje, y c) WPP.	30
19	Área de almacenamiento de combustibles dentro del Parque.	31
20	Bodega de químicos dentro del Parque	31
21	Área de taller del Parque Turu Ba Ri	32

22	Grupo de visitantes a cargo de un guía del Parque	32
23	Buzón de evaluaciones del Parque Turu Ba Ri	33
24	Equipos de seguridad utilizados en el canopy	33
25	Sendero pavimentado del Parque	34
26	Servicios sanitarios con accesibilidad a personas discapacitadas	34
27	Micro-buseta eléctrica	35

ÍNDICE DE CUADROS

Nº	Cuadro	Página
1	Plan de Acción para el primer compromiso de de la Política de Turismo Responsable	39
2	Plan de Acción para el segundo compromiso de de la Política de Turismo Responsable	40
3	Plan de Acción para el tercer compromiso de de la Política de Turismo Responsable	43
4	Plan de Acción para el cuarto compromiso de de la Política de Turismo Responsable	44
5	Plan de Acción para el quinto compromiso de de la Política de Turismo Responsable	44
6	Plan de Acción para el sexto compromiso de de la Política de Turismo Responsable	45
7	Convenios que deberá cumplir el Parque Tropical Turu Ba Ri	48
8	Leyes ambientales que deberá cumplir el Parque Tropical Turu Ba Ri	49
9	Decretos ambientales que deberá cumplir el Parque Tropical Turu Ba Ri	50
10	Buenas prácticas para el cuidado de los animales que se encuentran bajo cuidado del Parque Turu Ba Ri	54
11	Ejemplo del Registro de consumo de electricidad del Parque Tropical Turu Ba Ri	61
12	Buenas prácticas para el uso eficiente de la electricidad dentro del Parque	62

13	Ejemplo de registro para el control y monitoreo del consumo de agua.	66
14	Buenas prácticas para el uso eficiente del agua dentro del Parque Turu Ba Ri	67
15	Buenas prácticas para la gestión adecuada de los residuos sólidos dentro del Parque Turu Ba Ri	70
16	Buenas prácticas para el adecuado consumo de productos dentro del Parque Turu Ba Ri	72

RESUMEN EJECUTIVO

El Trabajo de investigación se desarrolla en el Parque Tropical Turu Ba Ri, el cual se localiza en el Valle Central, específicamente en el pueblo de San Juan Mata en Turrubares, es un parque orientado hacia el ecoturismo y la aventura. Cuenta con una extensión de 236 hectáreas, de las cuales 100, constituyen el jardín tropical.

Durante más de 15 años, la propiedad que hoy ocupa el parque estuvo dedicada a la ganadería de doble propósito (principalmente de carne) y agricultura (mango, papaya, naranja, caña y maíz principalmente). En el año 1997, se decidió cambiar de actividad y se inician las gestiones para desarrollar un proyecto de sostenibilidad turística, el cual ayudaría a preservar nuestro planeta y brindar beneficios socioeconómicos a una comunidad de escasos recursos.

El Parque Tropical Turu Ba Ri es conocido y promocionado como un destino ecológico debido a la belleza escénica y natural que posee y al compromiso de la administración con el medio ambiente y la sociedad. A pesar de estas condiciones el parque no cuenta con ningún tipo de herramienta formal que lo acredite como un destino de turismo sostenible. Además, carece de un sistema de gestión ambiental que garantice la sostenibilidad de los recursos naturales que conforman el parque.

Por las razones anteriores se decidió elaborar e implementar un Sistema de Turismo Responsable, basado en los lineamientos establecidos por el Instituto de Turismo Responsable con el fin de obtener una certificación Biosphere Park, que servirá para caracterizar el Parque Turu Ba Ri como un proyecto sostenible y permitirá una adecuada gestión ambiental dentro de éste.

El objetivo general de la presente investigación consiste en elaborar un Sistema de Turismo Responsable en el Parque Tropical Turubarí que sirva como base para obtener posteriormente una certificación Biosphere Park que refleje el compromiso de sostenibilidad del Parque.

La investigación pretende abordar tres objetivos específicos, el primero consiste en caracterizar el Parque mediante una descripción general en el Marco Referencial que incluya su ubicación, rutas de acceso, actividades y servicios que ofrece, infraestructura con la que cuenta, entre otras cosas; en segundo plano se pretende realizar un diagnóstico de la situación actual del Parque que permitan determinar el nivel de sostenibilidad que posee; y por último elaborar un Sistema de Turismo Responsable basado en los requisitos establecidos en el Estándar del Sistema de Turismo Responsable para parques temáticos del Instituto de Turismo Responsable.

La estructura metodológica que se utilizó para la elaboración del trabajo se fundamentó en tres fases, la primera de ellas consiste en la Caracterización general del Parque, la segunda en el Diagnóstico de la situación actual del Parque y la última en la elaboración del Sistema de Turismo Responsable. Para cada una de las fases se utilizaron fuentes de información primarias (entrevistas informales, observación directa en visitas de campo, encuesta inicial sobre el estado del establecimiento, etc) y secundarias (brochures, afiches, página web, información brindada por el Instituto de Turismo Responsable, etc).

Al aplicar la Encuesta Inicial para Establecimientos Biosphere, se obtuvieron resultados muy favorables con respecto al grado de sostenibilidad del Parque Turu Ba Ri, debido que aunque el Parque carece de un sistema formal de gestión ambiental, la administración procura que sus actividades e instalaciones sean sostenibles. Lo anterior indica que el Parque es un establecimiento propicio para obtener una certificación Biosphere.

En el presente documento se exponen buenas prácticas ambientales que el Parque Turu Ba Ri debe acatar para poder optar por una certificación Biosphere Park, lo cual significaría su reconocimiento como un destino comprometido con el turismo sostenible y gestionado según los principios y requerimientos recogidos en los estándares Biosphere, lo que implicaría que se han verificado aspectos medioambientales, culturales, de responsabilidad social y de calidad del servicio, indispensables de cara a la satisfacción y a la sostenibilidad. Asimismo, la certificación representa la manifestación pública de un compromiso de futuro.

Con la adecuada implementación del Sistema de Turismo Responsable que se propone en el presente trabajo de investigación, se pretende aumentar la eficiencia con la que opera el Parque Turu Ba Ri, disminuir los costes en la gestión del establecimiento, maximizar los valores endógenos y ofrecer al visitante un producto que satisface unos valores cada vez más demandados. En definitiva, hará de la sostenibilidad del Parque un producto turístico en sí mismo.

1. INTRODUCCIÓN

El Parque Tropical Turu Ba-Ri es un parque temático orientado hacia el ecoturismo y la aventura; inició operaciones el 15 de abril del 2003, es el parque tropical más grande de América conformado por 285 hectáreas que albergan una gran diversidad de flora y fauna, y se encuentra ubicado en el pueblo de San Juan de Mata en el Cantón de Turrubares, Provincia de San José a 75 kilómetros del área metropolitana.¹

Durante más de 15 años, la propiedad que hoy ocupa el parque estuvo dedicada a la ganadería de doble propósito (principalmente de carne) y agricultura (mango, papaya, naranja, caña y maíz principalmente). En el año 1997, se decidió cambiar de actividad y se inician las gestiones para desarrollar un proyecto de sostenibilidad turística, el cual ayudaría a preservar nuestro planeta y brindar beneficios socioeconómicos a una comunidad de escasos recursos.²

El proyecto se inicio con una reforestación masiva de más de 45 000 árboles de especies diversas, que por sus flores y frutos fueran atractivos a diferentes especies de animales como aves, murciélagos y otros tipos de polinizadores y dispersores de frutos o semillas, y por consiguiente sirviendo de hábitat a otra gran cantidad de especies en general. Cabe destacar que este proceso de reforestación se implementó tomando en cuenta que las especies de árboles no fueron especies introducidas si no más bien nativas de la zona, se escogieron basándose en las especies que caracterizan los dos parches de bosque existente.²

Actualmente en Turu Ba Ri existen aproximadamente unas 600 especies de plantas y árboles, y unas 200 especies de aves. El parque presenta 12 kilómetros

¹ <http://www.govisitcostarica.co.cr/listings/listingDetails.asp?coid=879>

² <http://www.paymentscr.com/?p=65>

de senderos El parque es atendido por un equipo de 100 personas y cuenta además con 3 restaurantes de comida típica, 3 vehículos para transporte interno, 1 teleférico, cable sensación de 80 metros, caballos, canopy, zoológico de iguanas, estanque de cocodrilos y un mariposario.³

El Parque Turu Ba Ri está en curso de unirse al Programa de la Bandera Azul Ecológica, para esto ya se han realizado varias reuniones con representantes del Instituto de Acueductos y Alcantarillados (AyA) y se está coordinando con la ASADA de la comunidad.

El Parque Tropical Turu Ba Ri es conocido y promocionado como un destino ecológico debido a la belleza escénica y natural que posee y al compromiso de la administración con el medio ambiente y la sociedad. A pesar de estas condiciones el parque no cuenta con ningún tipo de herramienta formal que lo acredite como un destino de turismo sostenible. Además, carece de un sistema de gestión ambiental que garantice la sostenibilidad de los recursos naturales que conforman el parque.

Por las razones anteriores se decidió elaborar e implementar un Sistema de Turismo Responsable, basado en los lineamientos establecidos por el Instituto de Turismo Responsable con el fin de obtener una certificación *Biosphere Park*, que servirá para caracterizar el Parque Turu Ba Ri como un proyecto sostenible y permitirá una adecuada gestión ambiental dentro de éste.

El Instituto de Turismo Responsable (ITR) surgió tras la celebración de la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible (1995). EL ITR es un organismo independiente, asociado a la UNESCO y a la OMT (Organización Mundial del Turismo). Fue fundado con la finalidad de llevar a la práctica acciones y

³ http://www.crgreenforest.com/esp/odt_turuBaRi.php

programas de desarrollo sostenible en el ámbito de la industria turística, siguiendo las recomendaciones contenidas en la Agenda 21 de la Conferencia de Río, la Cumbre de Johannesburgo, La Carta Mundial del Turismo Sostenible; así como las directrices emanadas de las diversas declaraciones y convenios internacionales relacionados con la defensa de la diversidad del patrimonio mundial cultural y natural. (Instituto de Turismo Responsable [ITR] ,2009.)

El ITR creó el Sistema de Turismo Responsable (STR) y la marca BIOSPHERE, como herramienta de gestión sostenible en destinos, establecimientos y actividades. El STR se compone de una serie de estándares aplicables a distintos actores del desarrollo turístico (destinos, hoteles, rutas, campos de golf, casas rurales...) que incluyen criterios relativos a la conservación ambiental, fomento de la cultura local y desarrollo-socioeconómico del destino. Una gestión basada en los requerimientos del STR conlleva obtener un producto turístico diferenciado, basado en la autenticidad y el respeto, lo que se traduce en una garantía de valor añadido para el visitante.

El Sistema de Turismo Responsable tiene la finalidad de integrar los principios de sostenibilidad, responsabilidad y calidad mediante el desarrollo de una serie de herramientas que faciliten y den público reconocimiento del uso eficiente y racional del medio ambiente y sus recursos, así como el logro de procesos de desarrollo sostenible tanto a nivel global como a escala local, especialmente favoreciendo los valores y potencialidades endógenas de los destinos turísticos. Se maximiza así la experiencia turística para el visitante, pues se le da la garantía de un conocimiento profundo del destino que visita, así como su integración en el mismo. (ITR, 2009)

El presente documento tiene como fin primordial elaborar un STR en el Parque Tropical Turu Ba Ri según el estándar aplicable a parques temáticos del ITR. A continuación se describen los objetivos del proyecto.

Objetivo General

- Elaborar un Sistema de Turismo Responsable en el Parque Tropical Turubarí que sirva como base para obtener posteriormente una certificación *Biosphere Park* que refleje el compromiso de sostenibilidad del Parque.

Objetivos Específicos

- Caracterizar el Parque Tropical Turu Ba Ri mediante una descripción general en el Marco Referencial que incluya su ubicación, rutas de acceso, actividades y servicios que ofrece, infraestructura con la que cuenta, entre otras cosas.
- Realizar un diagnóstico de la situación actual del Parque que permitan determinar el nivel de sostenibilidad que posee.
- Elaborar un Sistema de Turismo Responsable basado en los requisitos establecidos en el Estándar del Sistema de Turismo Responsable para parques temáticos del Instituto de Turismo Responsable.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Referencial

El Trabajo de investigación se desarrollará en el Parque Tropical Turu Ba Ri, el cual se localiza en el Valle Central muy cerca de la costa Pacífica (Playa Jacó), ubicado en el pueblo de San Juan Mata en el Cantón de Turrubares, de la Provincia de Puntarenas, bordeando el Río Tárcoles.

Turu Ba Ri (Río de Luna clara en dialecto huétar) es un parque orientado hacia el ecoturismo y la aventura. Cuenta con una extensión de 236 hectáreas, de las cuales 100, constituyen el jardín tropical. Es el sitio ideal para que los visitantes conozcan las bellezas naturales de Costa Rica, disfruten del estilo de vida de nuestros antepasados, o bien, se enfrenten a una experiencia de aventura.⁴

Existen tres rutas de acceso para llegar al Parque:⁵

- San José - Ciudad Colón - Barbacoas - San Pablo - San Pedro - San Juan de Mata.
- San José – Alajuela – Atenas - San Mateo – Orotina - San Mateo - Paso Agres de San Juan de Mata.
- San Mateo (Orotina)- Paso Agres de San Juan de Mata, Turrubares.

Turu Ba Ri está localizado en la zona más seca del bosque en transición (seco a húmedo tropical). El clima es caliente y húmedo. La temperatura promedio anual es de 30 grados centígrados y durante los meses de Mayo a Octubre, se caracteriza por una precipitación muy baja, que ocurre principalmente durante las tardes.

⁴ <http://www.viajeros.com/turubari>.

⁵ <http://www.turubari.com>

Los visitantes de Turu Ba Ri pueden realizar varias actividades dentro del parque, dentro las más destacadas se pueden citar las siguientes:

- **Tour de la naturaleza:** toma alrededor de tres horas, más el tiempo de almuerzo, e incluye todas las actividades naturales, empezando por el teleférico, luego el Iguanario, el jardín de mariposas, el sendero del indio, los jardines botánicos, 5 kilómetros de senderos por el bosque, el estanque de cocodrilos, el trapiche, la granja de animales, la huerta orgánica y el Laberinto Amapolas.
- **Canopy Turu Ba Ri:** tiene una longitud de 1.497 metros, distribuidos en 7 cables, 12 plataformas y una torre, con una duración de aproximadamente una hora.
- **Cable sensacional:** con un largo de un kilómetro, una altura máxima de 100 metros y velocidades de 90 Km. por hora con una duración promedio de un minuto.
- **Cabalgata:** Con un recorrido de 2.540 metros y una duración de 45 minutos. En este recorrido se realiza la interpretación ambiental de lo observado durante el mismo, como por ejemplo las diferencias boscosas según el nivel de desarrollo de las plantas y árboles, en general explicaciones sobre la flora y fauna que se observa durante la travesía.
- **Pared de Rappel y escalada:** 80 metros de altura, diseñada encima de un risco. La actividad es guiada por dos especialistas y cuenta con cuerdas de seguridad.

Las instalaciones existentes en el Parque Turu Ba Ri son las siguientes:

- **Oficinas:** El parque cuenta con las oficinas de recepción y administración, además de un comedor para los empleados.

- **Piscina oasis:** piscina con un diseño único parecido a un oasis en la montaña, construido en medio de la exuberante naturaleza y alimentado de nacientes acuáticas naturales, tiene una capacidad para atender a 100 personas, además cuenta con ranchos, baños y vestidores.
- **Restaurantes Garabito y Briteca:** Poseen una estructura rústica que cuentan con cocina de leña con la que se prepara comida típica costarricense estilo buffet. El restaurante Garabito tiene una capacidad de 50 personas, mientras que Briteca tiene capacidad para 240 personas.
- **Restaurante Los Mangos:** Cuenta con una capacidad de 200 personas y un área 390 m², igualmente, con comida típica costarricense. Ofrece la oportunidad de que las personas que llegan a informarse sobre el parque, tengan la opción de almorzar o simplemente tomar algo sin la necesidad de ingresar al parque.
- **Otras instalaciones:** Además el parque cuenta con tres vehículos para transporte interno, un helipuerto, un vestuario amplio y baños, listos para atender a 200 personas diariamente.

2.2 Teoría del problema ambiental

El Proyecto Final de Graduación (PFG) consiste en elaborar un Sistema de Turismo Responsable en Turu Ba Ri que promueva el desarrollo sostenible dentro del parque con el fin de obtener un producto turístico diferenciado, basado en la autenticidad y el respeto, lo que se traduce en una garantía de valor añadido para el visitante.

El desarrollo turístico sostenible debe verse como la interacción balanceada en el uso apropiado de nuestros recursos naturales y culturales, el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales y el éxito económico de la actividad, que además contribuya al desarrollo nacional. Sostenibilidad turística no solo es

la respuesta a la demanda, sino una condición indispensable para competir con éxito ahora y en el futuro (Certificación para la Sostenibilidad Turística [CST], 1997).

El concepto de sostenibilidad se cruza con el de calidad, en la medida que la experiencia turística es más plena en aquellos destinos que manifiestan un desarrollo saludable y equilibrado en el plano social, ambiental y económico; y por el contrario, el turista evita visitar destinos donde existen evidentes deterioros en dichos componentes, lo que se traduce como una pérdida de calidad del mismo. (Servicio Nacional de Turismo de Chile [SERNATUR], 2003).

El PFG se basa en el Estándar del Sistema de Turismo Responsable para Parques Temáticos, el cual establece los ejes que solicita el Instituto de Turismo Responsable para que este tipo de destinos puedan optar por una certificación Biosphere Park.

El Sistema de Turismo Responsable es un sistema de certificación independiente, mediante el que se reconoce públicamente la calidad medioambiental y la sostenibilidad de la gestión y de los servicios ofrecidos en los destinos turísticos. El STR responde a la necesidad de contar con un reconocimiento externo y visible que diferencie el esfuerzo de los establecimientos adheridos por parte de un organismo independiente (ITR), que certifica y avala su compromiso con la práctica de un turismo responsable. (Instituto de Turismo Responsable [ITR], 2009).

La Certificación Biosphere es un sistema de certificación privado, voluntario e independiente y tiene el atractivo de que no sólo establece requerimientos exclusivamente de calidad, como por ejemplo los exigidos por la ISO 9001, o sobre medio ambiente, como es el caso de la ISO 14001, EMAS, etc. sino que

además de considerar requisitos de calidad y medio ambiente, incluye a su vez requerimientos de sostenibilidad, como son la responsabilidad social, la conservación de los bienes culturales, la satisfacción de las expectativas de los turistas sobre el destino, el aumento de la calidad de vida de la población de acogida, etc. (ITR, 2009).

El procedimiento de certificación para un establecimiento que decide ostentar la marca **BIOSPHERE** es el que sigue:

- a) Complementación de una encuesta inicial sobre el estado del establecimiento, facilitada por ITR.
- b) Implantación de los requisitos establecidos en el estándar correspondiente.
- c) Auditoria de certificación, realizada por auditor calificado por ITR, en la que se comprobará la adecuación del establecimiento al estándar correspondiente para proceder a la entrega del certificado o a la corrección de las desviaciones detectadas.
- d) Auditorias de seguimiento, realizadas anualmente para garantizar en el tiempo el cumplimiento de los requisitos y de la mejora continúa.

En este caso el PFG contempla los puntos a y b descritos anteriormente. Primero, se aplicará la encuesta inicial al Parque Turu Ba Ri para conocer la situación de éste con respecto a los requisitos de sostenibilidad y así realizar un pequeño diagnóstico. Luego, se describirá el Sistema de Turismo Responsable que debe aplicar el parque para cumplir los requisitos establecidos por el Instituto de Turismo Responsable.

Para la elaboración del Sistema de Turismo Responsable en el Parque Tropical Turu Ba Ri, lo primero que debe hacerse es establecer una política de turismo

responsable, con el fin de que el parque sienta las bases del sistema, tanto en cuanto a principios de actuación como en cuanto a herramientas de gestión.

Se establecerán los requisitos relativos a la conservación y mejora del patrimonio natural, cultural y paisajístico del sitio, así como los requisitos relativos a la contribución del desarrollo económico y social del destino, que busca la contribución del parque en este sentido.

Además, se desarrollaran programas ambientales con el fin de cumplir con los requisitos relativos a la conservación del medio ambiente, que pretende minimizar los impactos ambientales negativos derivados de las actividades del parque Turu Ba Ri, mediante una gestión adecuada de consumos, residuos, vertidos, emisiones, etc.

Por último, el Sistema de Turismo Responsable contempla el desarrollo de una estrategia informativa y de servicios para los clientes que fomenten su sensibilización y comportamiento responsable, así como el desarrollo de una política de compras responsable.

3. MARCO METODOLÓGICO

La estructura metodológica que se utilizó para la elaboración del trabajo se fundamentó en tres fases, las cuales están conformadas por las fuentes de información que se utilizaron, los métodos de investigación y técnicas de aplicación que se siguieron para poder obtener el producto esperado. Además, se debe resaltar que cada fase proyectada busca concretar un objetivo del proyecto.

3.1 Fase I: Caracterización general del Parque Turu Ba Ri

Para la descripción general del Parque que se realizó en el Marco Teórico se utilizan varias fuentes de información descritas a continuación.

Fuentes secundarias

La información secundaria que se recopiló se basa principalmente en información facilitada por el personal administrativo del Parque, como sus características, historia, actividades que ofrece, instalaciones que posee, número de trabajadores, etc.

Las técnicas utilizadas para recopilar la información fueron el suministro directo de documentación archivada y protocolizadas del parque, además de brochures, afiches, página web del parque y todo material bibliográfico que se considera pertinente y necesario consultar.

Fuentes primarias

En esta fase la información primaria se basó en las observaciones directas que se realizaron y consideraron pertinentes para caracterizar el Parque Turu Ba Ri, para ello se planificaron dos visitas de campo que se realizaron

Se identificaron focos informativos, que no fueron suministrados ni contemplados en ninguna fuente de información secundaria y que a su vez se consideraron necesarios e importantes retomar como insumo para el proyecto. Tal es el caso de entrevistas informales que se realizaron al Director Administrativo del Parque.

Producto esperado de la fase

Descripción general del Parque Tropical Turu Ba Ri, fundamentada en la información recolectada en esta fase y que se describe en el Marco Teórico de la presente investigación.

3.2 Fase II: Diagnóstico de la situación actual del Parque Turu Ba Ri

Se realizó una evaluación de la situación actual del Parque con respecto a las prácticas de sostenibilidad que posee, para ello se utilizaron diferentes fuentes de información.

Recopilación de información Secundaria

La recopilación en esta fase se fundamentó en información brindada por el Instituto de Turismo Responsable principalmente en el "Estándar del Sistema de Turismo responsable para Parques Temáticos".

El marco del Sistema de Turismo Responsable (STR) considera fundamental consultar fuentes sobre modelos de sostenibilidad en la empresa turística y la importancia de la gestión ambiental dentro del sector terciario.

La información se obtuvo a través de consultas a material bibliográfico, revistas, brochures, afiches, páginas web y consultas a esquemas o procedimientos de funcionamiento de otros destinos turísticos.

Recopilación de información Primaria

La información que se recopiló en esta fase se obtuvo de la opinión de diversos actores ligados con la temática del proyecto, y de los resultados obtenidos en las dos visitas de campo (giras) que se realizaron en las instalaciones del parque. Todo se realizó en base a la investigación directa.

Además, se contó con la información que se obtuvo de la aplicación de la encuesta inicial sobre el estado del establecimiento, diseñada por el Instituto de Turismo Responsable (ITR), dicho instrumento utilizado para obtener la autoevaluación de las condiciones de sostenibilidad con las que opera el Parque Turu Ba Ri.

La evaluación tomó en cuenta cada requisito del Sistema de Turismo Responsable.

Producto esperado

Nivel de sostenibilidad con el que opera el Parque actualmente, según lo obtenido y reflejado en la evaluación.

Sistematización y análisis de la información primaria y secundaria recopilada en esta fase; de tal forma que permita determinar las condiciones medio ambientales y turísticas (de acuerdo a lo evaluado) con las que opera el Parque.

3.3. Fase III: Sistema de Turismo Responsable

La elaboración del Sistema de Turismo Responsable para el Parque Turu Ba Ri se basó en cada requisito establecido por el ITR en el "Estándar del Sistema de Turismo responsable para Parques Temáticos", para ello se utilizaron las siguientes fuentes de información:

Recopilación de información Secundaria

En esta propuesta se buscó información que orientara e indujera a formular teóricamente y de forma correcta la política ambiental para el Parque Turu Ba Ri.

La recopilación de esta información se basó en información brindada por el ITR en el "Estándar del Sistema de Turismo responsable para Parques Temáticos"

Entre las fuentes que se consultaron están las fuentes bibliográficas, páginas web y documentos que permitieron culminar con la correcta elaboración de la presente propuesta.

Recopilación de información Primaria

La información primaria se basó principalmente en observaciones realizadas en el campo, con el objetivo de proponer nuevas prácticas ambientales dentro de los procesos y actividades del parque, en lo que respecta a energía, desechos, agroquímicos, etc.

Además, se tomó en cuenta la opinión de los empleados del parque y las expectativas de la gerencia con respecto a lo que ellos esperan del Sistema de Turismo Responsable. Para ello se emplearon entrevistas informales con el personal del hotel y el intercambio de información que se obtuvo al aplicar la encuesta inicial al Director Administrativo del Parque.

Producto esperado

Elaboración del Sistema de Turismo Responsable que posteriormente deberá aplicar el Parque Tropical Turu Ba Ri y que servirá para obtener una certificación Biosphere que lo acreditará como un destino sostenible.

4. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PARQUE TURU BA RI

Para conocer la situación actual del Parque Turu Ba Ri con respecto a la Sostenibilidad Turística se aplicó el Diagnóstico Inicial para Establecimientos Biosphere del Instituto de Turismo Responsable, el cual consiste en una encuesta de 18 preguntas, contestadas por el Director General del Parque. Ver anexo 3

Según la encuesta, el parque cumple en un 83% con los requisitos de un sistema de turismo responsable, un 6% está en proceso de cumplimiento y solo un 11% no cumple con estos requisitos, tal y como se muestra en el gráfico N° 1, lo cual indica que es un establecimiento propicio para obtener una certificación Biosphere.

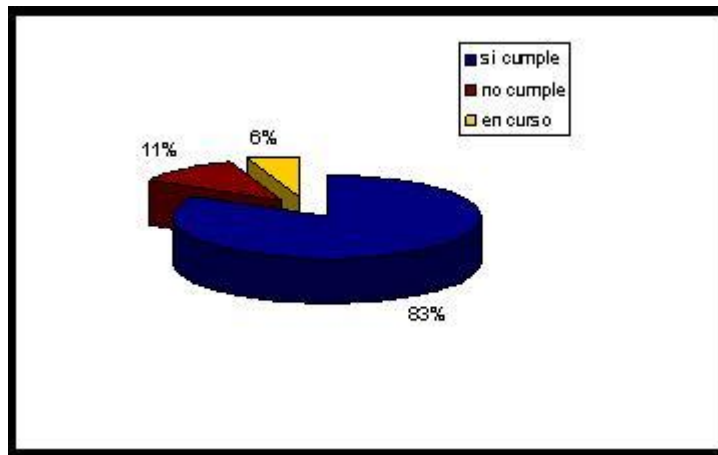


Figura N° 1: Grado de cumplimiento del Parque Turu Ba Ri con los requisitos de un STR.

Fuente: Elaboración propia, con base en la aplicación del Diagnóstico Inicial Establecimientos Biosphere

A pesar que el Parque Turu Ba Ri tiene un compromiso muy serio con el medio ambiente y la comunidad, como se manifiesta en la encuesta aplicada, las acciones que se llevan a cabo en pro del ambiente y el bienestar de la comunidad no están documentadas ni aprobadas y carecen de una estructura formal de

implementación. Es decir, el Parque cumple con requisitos de Turismo Responsable, más no existe ningún tipo de control sobre las medidas que se están ejecutando, lo que ocasiona problemas de tipo administrativo y de marketing.

A continuación se desarrolla cada punto de la encuesta, con el fin de conocer las acciones que el Parque está tomando en cuanto a la Responsabilidad Turística.

Política de Turismo Responsable

El Parque no cuenta con una política de turismo sostenible, de hecho no existe otro tipo de política documentada y aprobada para el funcionamiento del Parque. Sin embargo, existe un tipo de compromiso con la sociedad que la gerencia lo asume como la política del Parque, la cual consiste en brindar la oportunidad de trabajar a aquellas personas de la comunidad que sean honestas, con el bachillerato completo y alejada de los vicios.

El Parque no cuenta una misión, visión, objetivos y valores debidamente documentados y aprobados, lo que dificulta una adecuada planificación en cuanto a la implementación de un sistema de turismo responsable.

Sensibilización en Sostenibilidad

El Parque Turu Ba Ri a coordinado con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) para dar cursos de capacitación al personal del Parque y formarlos como guías turísticos acreditados.

Las capacitaciones se enfocan para formar tres tipos de guías:

- **Guías de Turismo General:** es aquel guía que presta servicios de orientación, información y asistencia al turista, en materia histórica, natural, artística, cultural así como sobre cualquier otro aspecto que éste requiera

para conocer nuestro patrimonio turístico y pueda utilizar eficazmente los servicios turísticos existentes.

- **Guías de Turismo Especializado:** es aquel guía que presta sus servicios en actividades específicas que requieren conocimientos especializados como el turismo de aventura.
- **Guía Local:** Es el guía que tiene conocimientos básicos sobre los sitios turísticos de su localidad, así como de su flora y fauna silvestre y patrimonio cultural de la región.

Además de estos cursos, los empleados reciben otras capacitaciones del Instituto Nacional de Biodiversidad (INBio) en cuanto a biología, diversidad y protección de la flora y fauna del Parque.

Mensajes promocionales

El Parque Tropical Turu Ba Ri se promociona nacional e internacionalmente como un destino ecológicamente sostenible, a través de su página Web y agencias tour operadoras.

Pero los clientes no tienen una garantía de que el Parque es efectivamente un destino ecológico, por esta razón es importante que el Parque desarrolle e implemente un Sistema de Turismo Responsable que lo acredite como un destino ecológico.

Requisitos legales aplicables

El Parque Turu Ba Ri no cuenta con un registro de toda la normativa legal que le concierne, donde se indique cuales son los requisitos que debe cumplir el Parque según cada ley, reglamento, decreto o norma nacional. Sin embargo, entre la documentación de la gerencia se encuentran las leyes y los reglamentos más

importantes atinentes a las actividades del Parque, como el Código de Trabajo y Ley de Conservación de la Vida Silvestre, para la diaria consulta.

Patrimonio natural y paisajístico

El Parque Tropical Turu Ba Ri tiene un verdadero compromiso con la conservación y mejora del Patrimonio Natural de nuestro país, por ello dentro de sus instalaciones han incorporado una serie de componentes como:

- **Reforestación:** El proyecto se inicio con una reforestación masiva de más de 45. 000 árboles de especies diversas, que por sus flores y frutos fueran atractivos a diferentes especies de animales como aves, murciélagos y otros tipos de polinizadores y dispersores de frutos o semillas, y por consiguiente sirviendo de hábitat a otra gran cantidad de especies en general. Cabe destacar que este proceso de reforestación se implementó tomando en cuenta que las especies de árboles no fueran especies introducidas si no más bien nativas de la zona, se escogieron basándose en las especies que caracterizan los dos parches de bosque secundario existente .²



Figura N° 2: Resultado de la reforestación de los terrenos del Parque Turu Ba Ri, Fuente: Visita realizada el 9 de julio del 2009

- **Jardín de Mariposas:** este lugar alberga un promedio de 35 a 40 especies de mariposas o lepidópteros. Dependiendo de la época, el visitante puede aprender mediante la observación sobre el ciclo de vida completo de estos interesantes

seres, que se caracterizan por presentar una metamorfosis completa en cuatro etapas: huevo, oruga o larva, pupa o crisálida y adulto.



Figura Nº 3: Jardín de mariposas del Parque Turu Bari.

Fuente: www.turubari.com

- **Jardín de Orquídeas:** consiste en un área de 2 400 m² cultivada de árboles del género botánico Bahuinia, utilizado como hospedero para las orquídeas, en este lugar se encuentran unos 500 árboles, y adosados a estos cerca de 600 plantas pertenecientes a esta importante familia.



Figura Nº 4: Jardín de orquídeas del Parque Turu Ba Ri.

Fuente: Visita realizada el 9 de julio del 2009

- **Jardín de Bromelias:** Este jardín alberga cerca de 180 variedades de estas plantas en 81 montículos de piedra. Las plantas de este jardín se ubican dentro del tipo de plantas llamadas tanque, por el agua que se acumula entre sus hojas y que a la vez las convierte en verdaderos ecosistemas en miniatura para gran cantidad de organismos que dependen de estas para su desarrollo como arañas, hormigas, ranas, y algunas serpientes que se alimentan de estos otros organismos.



Figura Nº 5: Jardín de bromelias del Parque Turu Ba Ri.

Fuente: Visita realizada el 9 de julio del 2009

- **Colección de Palmas:** TURU BA-RI ha establecido una colección de palmas con mas de 150 especies que se encuentran divididas en dos grupos: de sol y de sombra. Estas plantas se encuentran debidamente rotuladas con su nombre científico y su lugar de procedencia.



Figura Nº 6: Jardín de palmas del Parque Turu Ba Ri.

Fuente: www.turubari.com

- **Colección de Cactus:** Consiste en un montículo de piedra, lastre y tierra especialmente diseñado para la estadía de unas 30 especies de cactus, que representan en alguna forma los 14 géneros y 36 especies existentes en Costa Rica.



Figura Nº 7: Jardín de cactus del Parque Turu Ba Ri.

Fuente: Visita realizada el 9 de julio del 2009

- **Iguanario:** Consiste en un área de protección especializada para la reproducción de iguanas. Alrededor de 50 iguanas son puestas en libertad dentro del bosque cada dos meses.



Figura Nº 8: Iguanario del Parque Turu Ba Ri.

Fuente: Visita realizada el 9 de julio del 2009

- **Fauna:** en la travesía de los senderos del Parque se pueden observar una gran cantidad de aves, el Parque cuenta con un estanque para el cuidado y mantenimiento de cocodrilos. Además, en el Parque se reciben animales silvestres que han estado en cautiverio o se encuentran con problemas de salud, para brindarles asistencia por un determinado tiempo para luego ser liberados.



Figura N° 9: Estanque de cocodrilos del Parque Turu Ba Ri.

Fuente: Visita realizada el 9 de julio del 2009

En cuanto a la protección del Patrimonio Paisajístico en el Parque se procura que las instalaciones causen el mínimo impacto posible, utilizando colores que armonicen con el medio, tal y como se muestra en la siguiente fotografía, donde se utiliza el color verde para camuflar con el follaje de los árboles.



Figura N° 10: Plataforma de canopy en el Parque Turu Ba Ri.

Fuente: Visita realizada el 9 de julio del 2009

Sin embargo, existen situaciones ajenas que contribuyen a la contaminación de su paisaje, una de estas es el Proyecto Tajo Zulay que se aprecia desde el Parque desfigurando el verdor del bosque.



Figura N° 11: Proyecto Tajo Zulay, Fuente: Visita realizada el 12 de septiembre del 2009

Patrimonio cultural

El Parque Tropical Turu Ba Ri tiene un gran compromiso con la conservación del patrimonio cultural de nuestro país, es por esto que dentro de sus instalaciones predominan diseños y actividades típicas de la región:

- **Palenque Huétar:** es una recreación de las antiguas viviendas de aborígenes, las cuales aun tiempo después de la época precolombina, se utilizaban por los campesinos. Esta estructura cuenta con un tabanco(lugar de dormir), su techo de paja, armazón de madera y en general la estructura mas a fin que se pudo hacer de los palenques originales. Dentro de este lugar se encuentran muestras de distintas piezas de uso diario de los aborígenes y de los campesinos, como lo son metates, fogones, tiquis (tipo de recipiente hecho con el cascara de jícaras), marimba, pilón, entre otros. El palenque es el sitio ideal para que los visitantes de Turu Ba-Ri aprendan sobre el estilo de vida de nuestros antepasados, sus costumbres y su historia; a un costado del palenque se encuentra un pozo rústico, necesario en esos tiempos para obtener el agua, y al otro costado se encuentra una pequeña plantación de café que se utiliza para explicar el impacto que tubo este cultivo en la historia socioeconómica de Costa Rica.

- **Finca Campesina:** es un área de 4 hectáreas, donde los visitantes podrán conocer a fondo sobre la cultura y el estilo de vida de nuestros campesinos; se muestran algunas de las actividades de esas históricas épocas como la elaboración del dulce, las huertas, los gallineros y muchas más.



Figura N° 12: Finca Campesina del Parque Turu Ba Ri.

Fuente: Visita realizada el 9 de julio del 2009

- **Trapiche:** En el área de finca campesina se cuenta con un trapiche manual y uno mecánico (de bueyes), con su respectiva plantación de caña de azúcar. Cuando hay grupos grandes se pone a trabajar el trapiche llevando a cabo el proceso completo para la elaboración del dulce, que incluye a grandes rasgos, la corta de la caña, la extracción del jugo, la cocción del mismo y la utilización de los moldes que darán como resultado final la famosa tapa de dulce y otros subproductos, como sobados, melcochas, etc.



Figura N° 13: Trapiche del Parque Turu Ba Ri.

Fuente: Visita realizada el 9 de julio del 2009

- **Restaurantes Garabito, Briteca y los Mangos:** son dos restaurantes con una estructura rústica, cuentan con cocina de leña en la que se preparan platillos típicos.



**Figura Nº 14: Comidas Típicas del Restaurante Los Mangos,
Fuente: www.turubari.com**

- **Herbario:** Lugar especial donde los visitantes tanto nacionales como internacionales puedan conocer las propiedades e importancia de gran cantidad de plantas, de uso culinario como culantro, chile, orégano, entre otras y además la gran cantidad de usos medicinales heredados en la mayoría de los casos por indígenas y campesinos y que actualmente conforman toda una rama de la medicina moderna.



**Figura Nº 15: Herbario del Parque Turu Ba Ri.
Fuente: Visita realizada el 9 de julio del 2009**

Desarrollo económico y social

Los Terrenos que hoy ocupa el parque Turu Ba Ri eran dedicados a una finca ganadera, cuando se decidió convertir esos potreros en bosques y dar paso a la actividad turística, los peones fueron capacitados para trabajar en el turismo; se

impartieron cursos de inglés, atención al público y los prepararon como guías turísticos.

Estos cursos se siguen impartiendo hoy en día, tanto a los empleados del Parque como a personas de la comunidad para que una vez capacitados puedan trabajar en Turu Ba Ri.

La mayoría de trabajadores del Parque Turu Ba Ri son personas de la comunidad. Sin embargo, también trabajan personas foráneas en actividades específicas.

Estándar medioambiental y de calidad

El Parque Turu Ba Ri está en curso de unirse al Programa de la Bandera Azul Ecológica, para esto ya se han realizado varias reuniones con representantes del Instituto de Acueductos y Alcantarillados (AyA) y se está coordinando con la ASADA de la comunidad.

El Parque en coordinación con el Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones (MIANET) tiene un programa de albergue temporal de especies protegidas. Las animales silvestres decomisados por el MINAET son llevados al Parque para brindarles los cuidados necesarios hasta que estos se encuentren en capacidad de defenderse de sus depredadores, y llegado este momento se liberarán en las montañas del país.



Figura Nº 16: Albergue temporal de monos en el Parque Turu Ba Ri.

Fuente: Visita realizada el 9 de julio del 2009

Además, el Parque en coordinación con la Asociación para la Conservación de Psitácidos del Pacífico Central, de la policía local, el MINAET y el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) colabora con un programa para la captura de cazadores en pro de la fauna de la región.



Figura Nº 17: Programa de captura de cazadores,

Fuente: Visita realizada el 12 de septiembre del 2009

El Parque Turu Ba Ri tiene previsto adherirse a un Estándar Voluntario que lo acredite como un destino sostenible, por esta razón se realiza el presente trabajo.

Registros de consumos

El Parque cuenta con los registros de consumo de agua, gracias a los medidores del agua proveniente de la cañería o de los contadores que poseen los pozos del Parque.

Los registros de consumo de electricidad que posee el Parque se obtienen a través de los recibos de electricidad del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).

Los registros de consumo de combustible son obtenidos de las facturas por la compra de diesel y gasolina que se realizan en el Parque.

Control de Vertidos

El Parque trata sus aguas residuales por medio de tanques sépticos, debido a la distribución de la infraestructura.

Las aguas pluviales son drenadas naturalmente por los terrenos del Parque hasta el Río Tárcoles.

Gestión de Residuos Sólidos

El Parque Turu Ba Ri cuenta con un programa de gestión de residuos sólidos, donde se realizan los siguientes tratamientos a los residuos sólidos:

- Reciclables: Se separan las latas y los plásticos para enviarlos a un centro de acopio. Además, las baterías de vehículos son recolectadas por una industria que los recicla.
- Residuos orgánicos: El material orgánico es utilizado para producir abono que se utiliza en el mismo Parque. Se tiene planeado crear un proyecto de

lombricultura y biodigestor, que además de contribuir al tratamiento de los desechos orgánicos formen parte de un tour para los turistas.

- Basura: El resto de desechos es trasladado cada mes por la WPP hasta un relleno sanitario autorizado.

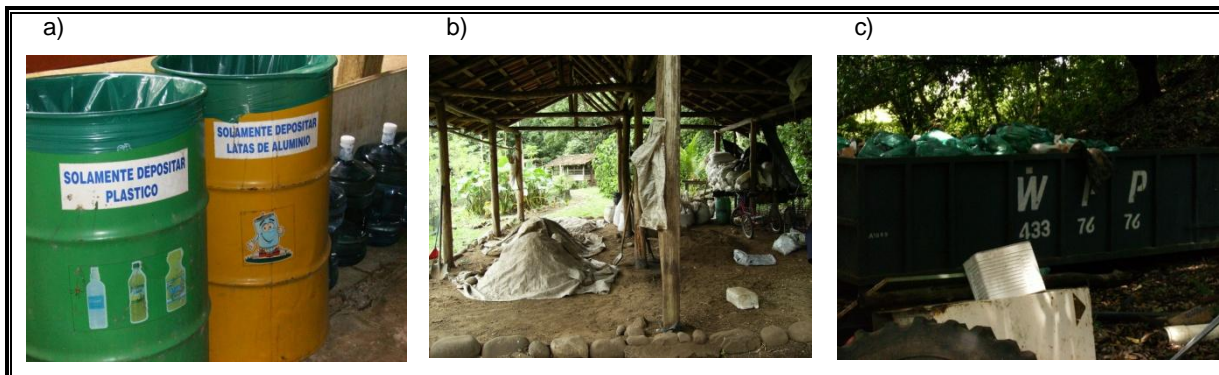


Figura N° 18: Gestión de residuos sólidos en Turu Ba Ri. a) Separación de residuos b) compostaje, y c) WPP. Fuente: Visita realizada el 9 de julio del 2009

Control de emisiones

En el Parque se evita el uso de vehículos generadores de emisiones, para esto el traslado de turistas y empleados se realiza por medio del teleférico, canopy, micro-busetas eléctricas y caballos. Los vehículos automotores del Parque cuentan con las revisiones de Riteve y con el pago de marchamos.

Control de ruido

Las actividades del Parque se realizan durante el día para no interferir con la vida nocturna de los ecosistemas presentes.

Los tours del Parque se realizan en grupos de no más de 18 personas para evitar el uso de megáfonos. Esporádicamente se realizan actividades nocturnas con disco móvil para grupos de no más de 100 personas para evitar ruidos excesivos.

Protección de suelos

Actualmente el lugar donde se almacena el combustible dentro del Parque no cuenta con las condiciones mínimas de seguridad que exige la legislación nacional, tal y como se muestra en la siguiente fotografía.



Figura N° 19: Área de almacenamiento de combustibles dentro del Parque.

Fuente: Visita realizada el 9 de julio del 2009

El área donde se almacenan los productos químicos tampoco cuenta con las condiciones adecuadas de seguridad, no se cuenta con piso y el suelo se encuentra totalmente desprotegido.



Figura N° 20: Bodega de químicos dentro del Parque,

Fuente: Visita realizada el 9 de julio del 2009

El área de taller tampoco cuenta con las condiciones apropiadas para la protección del suelo, en caso de algún derrame de combustible o aceites, como se muestra en la figura N° 21.



**Figura Nº 21: Área de taller del Parque Turu Ba Ri,
Fuente: Visita realizada el 9 de julio del 2009**

Comportamiento responsable de los clientes

Los grupos de turistas en los tours no son mayores de 18 personas para que el guía pueda controlar el buen comportamiento de los visitantes.

En cada tour el guía es el responsable de explicar las normas de comportamiento que se deben respetar dentro del Parque.



**Figura Nº 22: Grupo de visitantes a cargo de un guía del Parque,
Fuente: Visita realizada el 12 de septiembre del 2009**

Satisfacción de los clientes

El Parque cuenta con un buzón para las evaluaciones que los clientes realicen del funcionamiento del Parque. Además, las agencias tour operadoras son las responsables de hacer saber el Parque cualquier desagrado de los visitantes.



**Figura Nº 23: Buzón de evaluaciones del Parque Turu Ba Ri,
Fuente: Visita realizada el 12 de septiembre del 2009**

Seguridad de los clientes

El Parque cuenta con un Plan de Seguridad Ocupacional para los trabajadores y visitantes del Parque en situaciones de emergencia.

Además, en las actividades de aventura los turistas y guías cuentan con rigurosas medidas de seguridad.

En el caso del canopy, se provee a los turistas y guías de cascos, guantes, arnés de alta calidad, los cables son seguros y poseen un freno de emergencia activado por los guías.



**Figura Nº 24: Equipos de seguridad utilizados en el canopy,
Fuente: www.turubari.com**

En los restaurantes se trabaja bajo las normas más estrictas de higiene en la preparación de los alimentos. Los servicios sanitarios son aseados constantemente para garantizar su limpieza.

Antes de los eventos en el oasis, se realiza una limpieza a las paredes de la alberca para su posterior llenado.

Accesibilidad

El sendero principal del Parque se encuentra totalmente pavimentado, lo que permite el acceso de personas discapacitadas en sillas de ruedas.



**Figura N° 25: Sendero pavimentado del Parque,
Fuente: www.turubari.com**

Todos los baños, tanto de hombres como mujeres, cuentan con un servicio sanitario con acceso a silla de ruedas.



**Figura N° 26: Servicios sanitarios con accesibilidad a personas discapacitadas, Fuente:
www.turubari.com**

El teleférico y las micro-busetas eléctricas tienen espacio para transportar una silla de ruedas. Es importante mencionar que personas no videntes han practicado el canopy, para lo cual ha dispuesto de dos guías que garanticen la seguridad de estas personas.



**Figura N° 27: Micro-buseta eléctrica,
Fuente: www.turubari.com**

5. SISTEMA DE TURISMO RESPONSABLE EN EL PARQUE TROPICAL TURUBARÍ.

5.1 Instrumentos para una Política de Turismo Responsable

En este apartado se detallará la Política de Turismo Responsable del Parque Turu Ba Ri, así como también se desarrollará un plan de acción para cumplir con los compromisos adquiridos en dicha política, especificando los instrumentos necesarios que permitan su consecución por parte del parque. Además, se desarrollará un plan de motivación y formación del personal que permita llevar a la práctica de manera consciente, la Política de Turismo Responsable, en el Parque.

5.1.1 Política de Turismo Responsable del Parque

A continuación se muestra la Propuesta de Política de Turismo Responsable del Parque Turu Ba Ri, la cual deberá ser estar documentada en al menos tres idiomas además del castellano, y deberá ser aprobada formalmente por el máximo nivel directivo del Parque y comunicada de forma permanente al personal como a todos los visitantes del Parque, para ello debe colocarse en lugar visible donde pueda ser apreciado por todos los involucrados.

Política de Turismo Responsable del Parque Tropical Turu Ba Ri

Trabajamos para la Sostenibilidad Turística

El Parque Tropical Turu Ba Ri es un parque temático orientado hacia el ecoturismo y la aventura, donde el turismo responsable ocupa un lugar dentro de los objetivos de la empresa.

Para garantizar este objetivo, la dirección ha desarrollado junto con el personal de la organización, directrices y metas ambientales encaminadas a lograr el desarrollo de un turismo responsable, las cuales se detallan a continuación:

1. El Parque entiende el turismo sostenible como aquel que *"atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida"*.
2. El Parque se compromete con el Turismo Sostenible asumiendo los principios de Desarrollo Sostenible adoptados en la Carta Mundial del Turismo Sostenible.
3. El Parque se compromete a prevenir o reducir el impacto que provocan sus instalaciones y actividades internas como externas, para maximizar su sostenibilidad.
4. El Parque garantiza que someterá los proyectos de futuras ampliaciones de las instalaciones o actividades a criterios de sostenibilidad y eficiencia en el uso de los recursos.

5. El Parque asume el compromiso de la mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad: social, económico y ambiental, así como en la satisfacción del cliente.
6. La política de sostenibilidad será revisada cada año y si fuese necesario será modificada y adaptada a las realidades del Parque y del destino.

Gerencia General

Presidencia Ejecutiva

Fecha de Aprobación: 00/00/00

5.1.2 Plan de Acción para el cumplimiento de los compromisos de la política de turismo responsable

A continuación se detalla el plan de acción para el cumplimiento de cada compromiso adquirido en la Política de Turismo Responsable, donde se detalla el objetivo del compromiso, las medidas para cumplirlos y el responsable de su cumplimiento. Así como el cronograma de ejecución y el indicador que permite verificar su cumplimiento.

- **Compromiso 1:** El Parque entiende el turismo sostenible como aquel que *"atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos*

ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida".

Cuadro N° 1: Plan de Acción para el primer compromiso de de la Política de Turismo Responsable

Objetivo	Medidas	Responsable	Cronograma de ejecución			Indicador de verificación
			1 año	2 año	3 año	
Implementar el Sistema de Turismo Responsable, de tal forma que exista un consenso de todos los participantes en cuanto a la definición de turismo responsable.	Realizar talleres de Turismo Responsable dirigidos a los trabajadores del Parque.	Regente Ambiental	X	X	X	Acta de los talleres realizados
	En todos los tours que ofrece el Parque, debe incluirse una pequeña introducción sobre el Turismo Responsable.	Guías	X	X	X	Evaluación al azar de los tours que se ofrecen en el Parque
	En los brochures y página web del Parque debe definirse el concepto de turismo sostenible.	Encargado de Mercadeo	X	X	X	Brochures y Página web del Parque

- **Compromiso 2:** El Parque se compromete con el Turismo Sostenible asumiendo los principios de Desarrollo Sostenible adoptados en la Carta Mundial del Turismo Sostenible.

Cada objetivo del siguiente Plan de Acción representan los 18 principios expuestos en la Carta Mundial del Turismo Sostenible.

Cuadro Nº 2: Plan de Acción para el segundo compromiso de de la Política de Turismo Responsable

Objetivo	Medidas	Responsable	Cronograma de ejecución			Indicador de verificación
			1 año	2 año	3 año	
1. Ser soportable ecológicamente, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades vecinas	<ul style="list-style-type: none"> - Impulsar el turismo local, repartiendo publicidad a los turistas para que visiten otros proyectos, tiendas, ferias o actividades de la comunidad. - Abrir una tienda cerca o dentro del Parque para vender productos elaborados por artesanos de la comunidad. 	Administración		X	X	<ul style="list-style-type: none"> - Folletos de publicidad. - Existencia de la Tienda
2. Prever una evolución aceptable respecto a su incidencia con los recursos naturales, la biodiversidad y la capacidad de asimilación de los impactos y residuos producidos.	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener un adecuado e interrumpido proceso de regencia ambiental. - Establecer un programa de monitoreo ambiental de la flora y fauna del parque. 	<ul style="list-style-type: none"> - Regente ambiental - Administración 	X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> - Informes de regencia - Bitácora ambiental - Resultados del monitoreo
3. Considerar los efectos inducidos sobre el patrimonio cultural y los elementos, actividades y dinámicas tradicionales de las comunidades locales.	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborar con las actividades culturales y tradicionales de la comunidad, mediante el apoyo a grupos de baile, iglesias o escuelas de la región. 	- Administración	X	X	X	- Facturas, fotografías u otro comprobante de las colaboraciones realizadas.
4. Cooperar con el desarrollo sostenible mediante prácticas de solidaridad, respeto mutuo y participación de todos los actores involucrados en el proceso.	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar prácticas de sostenibilidad en la comunidad, como separación de desechos para el reciclaje y compostaje 	- Administración		X	X	- Fotografías, documentación sobre la labor realizada
5. Promover la conservación, protección y la puesta en valor del patrimonio natural y cultural.	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar talleres o charlas de educación ambiental a la comunidad local. 	- Administración	X	X	X	- Registro y fotografías de los talleres realizados.
6. Establecer criterios de calidad orientados a la preservación del destino turístico y a la capacidad de satisfacción del turista.	<ul style="list-style-type: none"> - Brindar una pequeña encuesta a los turistas para conocer su grado de satisfacción. 	- Guías	X	X	X	- Resultados de las encuestas

Continuación del cuadro N° 2...

Objetivo	Medidas	Responsable	Cronograma de ejecución			Indicador de verificación
			1 año	2 año	3 año	
7. Contribuir al desarrollo económico local.	-Dar empleo a personas de la comunidad	- Administración	X	X	X	- Registro de trabajadores
8. Contribuir a la mejora de la calidad de vida de la población e incidir en el enriquecimiento sociocultural del destino.	- Promover campañas de salud preventiva a los trabajadores del Parque.	- Administración		X	X	- Documentación de las campañas realizadas.
9. Promover el desarrollo sostenible de las comunidades locales.	-Fomentar practicas de sostenibilidad en la comunidad, como separación de desechos para el reciclaje y compostaje	- Administración		X	X	-Fotografías, documentación sobre la labor realizada
10. Impulsar medidas que permitan un reparto más equitativo de los beneficios y cargas producidas por el turismo.	- Desarrollar junto con la comunidad una estrategia para desarrollar el turismo local que permita dar a conocer otros destinos y actividades de la zona	- Administración			X	- Estrategia documentada e implementada
11. Brindar ayuda financiera y técnica a las zonas vulnerables desde el punto de vista ambiental y cultural.	-Mantener canales de comunicación con al comunidad para conocer las necesidades ambientales y culturales de la región para así brindar ayuda económica o técnica.	- Administración		X	X	-Registros de las ayudas brindadas
12. Fomentar la diversificación de los productos turísticos.	- Procurar que dentro del Parque se den actividades que atraigan diferentes tipos de turistas	- Administración - Creativos	X	X	X	- Registro de visitantes del parque, por grupo de edades, nacionalidades, intereses. Etc.
13. Impulsar la creación de redes abiertas de investigación, difusión, información y transferencia de conocimientos en materia de turismo y tecnologías turísticas sostenibles.	-Cooperar con universidades y colegios técnicos en cuanto a prácticas profesionales de estudiantes en turismo.	-Recursos Humanos	X	X	X	-Registro de practicantes dentro del Parque

Continuación del cuadro N° 2...

Objetivo	Medidas	Responsable	Cronograma de ejecución			Indicador de verificación
			1 año	2 año	3 año	
14. Apoyar y promocionar sistemas de gestión turística.	-Coordinar con el ICT en cuanto a la participación y promoción de sistemas de gestión turística.	- Administración		X	X	-Documentos de sistemas de gestión Turística
15. Diseñar los marcos específicos de acciones positivas y preventivas que garanticen un desarrollo turístico sostenible.	- Implementar, revisar y mejorar el presente Sistema de Turismo Responsable	- Administración	X	X	X	-Sistema de Turismo Responsable del Parque
16. Prestar atención al papel del transporte y sus efectos sobre el medio ambiente en la actividad turística, así como al desarrollo de instrumentos y medidas orientadas a reducir el uso de energías y recursos no renovables, fomentando además el reciclaje y la minimización de residuos en las instalaciones turísticas.	- Promover el uso de transporte ecológico dentro del Parque. - Promover el uso de energías renovables como paneles solares. - Utilizar dispositivos de ahorro energético y de agua. - Promover el reciclaje, reuso y minimización de residuos dentro del Parque.	- Administración - Gestor ambiental		X	X	- Registro de disminución de combustibles, pagos por electricidad, agua, gasolina, etc. - Registro de manejo de residuos sólidos.
17. Poner en práctica códigos de conducta que favorezcan la sostenibilidad por parte de los principales actores que intervienen en la actividad	- Elaborar un código de conducta para los empleados y turistas de la forma que deben comportarse dentro del Parque para no comprometer su sostenibilidad.	- Administración - Gestor ambiental		X	X	- Código de conducta
18. Poner en práctica todas las medidas necesarias con el fin de sensibilizar e informar al conjunto de las partes implicadas en la industria del turismo sobre el contenido y los objetivos de la Conferencia de Lanzarote.	- Coordinar con el ICT para dar a conocer la carta de Lanzarote en la industria turística de Costa Rica.	- Administración			X	- Registro de reuniones o correos enviados al ICT referentes al tema.

- **Compromiso 3:** El Parque se compromete a prevenir o reducir el impacto que provocan sus instalaciones y actividades internas como externas, para maximizar su sostenibilidad.

Cuadro N° 3: Plan de Acción para el tercer compromiso de de la Política de Turismo Responsable

Objetivo	Medidas	Responsable	Cronograma de ejecución			Indicador de verificación
			1 año	2 año	3 año	
Reducir el impacto de las instalaciones y actividades del Parque en el medio.	<ul style="list-style-type: none"> - Las instalaciones tienen que ser concordantes con su entorno, no deben utilizarse colores llamativos, por el contrario deben camuflarse con la vegetación. - Las actividades deben realizarse en el día para no afectar la fauna en horas de la noche. - Las actividades no deberán comprometer la sostenibilidad de los ecosistemas. 	- Administración Gestor ambiental	X	X	X	Chequear instalaciones y actividades del parque.

- **Compromiso 4:** El Parque garantiza que someterá los proyectos de futuras ampliaciones de las instalaciones o actividades a criterios de sostenibilidad y eficiencia en el uso de los recursos.

Cuadro Nº 4: Plan de Acción para el cuarto compromiso de de la Política de Turismo Responsable

Objetivo	Medidas	Responsable	Cronograma de ejecución			Indicador de verificación
			1 año	2 año	3 año	
Garantizar la sostenibilidad de las nuevas instalaciones que se construyan en el Parque	<ul style="list-style-type: none"> - Las nuevas instalaciones que se pretendan construir en el Parque deberán contar con todos los permisos de las instituciones correspondientes. - Deberán realizarse estudios ambientales para garantizar al sostenibilidad de las nuevas instalaciones. - Las nuevas instalaciones contarán con dispositivos para el ahorro de la electricidad y el agua. -El diseño de las nuevas instalaciones será armonioso con el medio. 	-Regente ambiental - Administración.	X	X	X	<ul style="list-style-type: none"> - Permisos - Estudios - Chequeo de las nuevas instalaciones

- **Compromiso 5:** El Parque asume el compromiso de la mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad: social, económico y ambiental, así como en la satisfacción del cliente.

Cuadro Nº 5: Plan de Acción para el quinto compromiso de de la Política de Turismo Responsable

Objetivo	Medidas	Responsable	Cronograma de ejecución			Indicador de verificación
			1 año	2 año	3 año	
Garantizar la mejora continua en la sostenibilidad del Parque y en la satisfacción del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar auditorias internas y externas del Sistema de Turismo Responsable. - Realizar evaluaciones del STR por parte de los empleados del Parque con el fin de que propongan mejoras. - Realzar encuestas a los turistas con el fin de conocer sus experiencias y expectativas del Parque. 	- Administración -Auditores del Instituto de Turismo Responsable	X	X	X	-Mejoras realizadas en el STR

- **Compromiso 6:** La política de sostenibilidad será revisada cada año y si fuese necesario será modificada y adaptada a las realidades del Parque y del destino.

Cuadro Nº 6: Plan de Acción para el sexto compromiso de de la Política de Turismo Responsable

Objetivo	Medidas	Responsable	Cronograma de ejecución			Indicador de verificación
			1 año	2 año	3 año	
Actualizar la política de sostenibilidad del Parque.	- En las auditorias anuales deberá revisarse y actualizarse, de ser necesario, la política de sostenibilidad del Parque.	- Administración -Auditor interno -Empleados	X	X	X	Mejoras en la Política de Sostenibilidad.

5.1.3 Plan de Motivación y Formación del Personal

Debe nombrarse un encargado de la implantación del STR quien será la persona responsable de la ejecución del plan de sensibilización, información y formación del personal. Además, el Plan de Motivación deberá aparecer documentado en un Manual de Acogida para los nuevos empleados.

Acciones formativas:

1. El Sistema de Turismo Responsable deberá ser expuesto a todos los empleados del Parque antes de ser aprobado, con el fin de escuchar sus opiniones y aceptar propuestas de mejora por parte de ellos.
2. Será obligatorio que el STR sea leído tanto por los empleados existentes en el Parque como por los nuevos empleados.
3. Tanto la alta gerencia como el resto de empleados del Parque deberán tener en un lugar visible la Política de Turismo Responsable y debe ser memorizada.

4. Tanto la alta gerencia como el resto de empleados del Parque deberán leer y entender el Plan de Acción para cumplir con la Política de Turismo responsable.
5. Se deben realizar campañas internas orientadas a garantizar una adecuada motivación y participación activa de los trabajadores en el STR.
6. Los empleados deben leer y entender Carta Mundial del Turismo Sostenible.
7. La alta gerencia así como el resto de empleados deben participar en los procesos de mejora continua del STR, asumiendo un importante papel en las auditorias internas y externas.

Acciones de divulgación:

1. El encargado de la implementación STR deberá divulgar a los empleados los principios del STR y por ende, del Turismo Sostenible.
2. Los empleados deben divulgar a los turistas y visitantes los principios del STR implementado en el Parque.
3. Cada tour que se realice en el Parque debe introducirse con una breve descripción del STR, la Política de Turismo Sostenible y los beneficios sociales, ambientales y económicos que se generan por su implementación.
4. En la página Web del Parque se deben divulgar los principios del STR.
5. Deben formarse alianzas con otros destinos de turismo responsable para divulgar los principios del desarrollo sostenible, y así dar a conocer destinos ecológicos.

Acciones de concienciación:

1. Debe realizarse una campaña de concienciación dirigida a los empleados y a los directivos sobre la importancia que tiene para el Parque la conservación de la diversidad biológica y del Patrimonio cultural.

2. Las campañas pueden basarse en dos escenarios imaginarios a largo plazo: el parque con STR y el parque sin STR y sin criterios de sostenibilidad, de esta forma los participantes pueden llegar a sus propias conclusiones.
3. Se debe realizar un taller inaugural sobre el STR y los beneficios que se pretenden alcanzar en el plano ambiental, económico y social, y cada año deberá repetirse el taller para conocer los resultados obtenidos.

5.1.4 Marketing responsable

Todos los mensajes promocionales del Parque, ya sea en revistas, radio, televisión, vallas, brochures u otro medio, deberá contener información veraz, clara y precisa acerca del STR y no deberá crear falsas expectativas a los clientes y comunidades vecinas.

El STR no debe hacerse únicamente con la idea de promocionar el Parque, sino que debe implementarse de la mejor forma para hacer público los criterios de sostenibilidad con un criterio de marketing responsable.

La publicidad del Parque debe transmitir un mensaje de los principios del turismo responsable que fundamentan la Política de Sostenibilidad Turística del Parque.

5.1.5 Requisitos Legales y Reglamentarios

El Parque debe garantizar el conocimiento constante de los requisitos medioambientales legales y reglamentarios que le sean aplicables. Por tanto debe asegurarse de cumplir todos los requisitos de la legislación (convenios, leyes y decretos) que aparece en los siguientes cuadros, el cual debe actualizarse constantemente.

Cuadro Nº 7: Convenios que deberá cumplir el Parque Tropical Turu Ba Ri

Convenios	Nº	Fecha
Convencion Americana sobre Derechos Humanos	4534	23-Feb-07
Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático	7414	13-Jun-94
Convención sobre el Comercio de Fauna y Flora Silvestres Amenazadas	5605	30-Oct-74
Convención sobre la Conservación de las Especies Migratorias de Animales Silvestres	8586	21-Mar-07
Convenio Centroamericano sobre Cambios Climáticos	7513	09-Jun-95
Convenio de Estocolmo sobre Contaminantes Orgánicos Persistentes	8538	23-Ago-06
Convenio de Viena, para la Protección de la Capa de Ozono	7228	12-Abr-91
Convenio OIT 148 Protección de los trabajadores contra los Riesgos Profesionales debidos a la Contaminación del Aire, Ruidos y Vibración en el lugar de Trabajo	6550	18-Mar-81
Convenio para la Conservación de la Biodiversidad y Protección de áreas Silvestres Prioritarias en América Central	7433	14-Sep-94
Convenio sobre Diversidad Biológica y Anexos (Río de Janeiro, 1992)	6084	24-Ago-77
Enmienda al Protocolo de Montreal, relativo a las Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono	8443	03-May-05
Protocolo de Cartagena sobre seguridad de la Biotecnología del Convenio sobre la Diversidad Biológica	8537	23-Ago-06
Protocolo de Montreal, relativo a las Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono	7223	08-Abr-91
Reglamento Centroamericano sobre Medidas y Procedimientos Sanitarios y Fitosanitarios	28222	30-Sep-99

Fuente: <http://www.eguidecostarica.com/Rules.aspx>

Cuadro Nº 8: Leyes ambientales que deberá cumplir el Parque Tropical Turu Ba Ri

Leyes	Nº	Fecha
Ley de Aguas	276	27-Ago-42
Ley de Bienestar de los Animales	7451	16-Nov-94
Ley de Biodiversidad	7788	30-Abr-98
Ley de Conservación de la Vida Silvestre	7317	30-Oct-92
Ley de Construcciones	883	02-Nov-49
Ley de Hidrocarburos	7399	03-May-94
Ley de Protección Fitosanitaria	7664	8-Apr-97
Ley de Regulación del Uso Racional de la Energía	7447	13-Dic-94
Ley de Uso, Manejo y Conservación de Suelos	7779	30-Abr-98
Ley Forestal	7575	5-Feb-96
Ley General de Agua Potable	1634	18-Sep-53
Ley General de Salud	5395	30-Oct-73
Ley General del Servicio Nacional de Salud Animal	8495	06-Abr-06
Ley Orgánica del Ambiente	7554	04-Oct-95
Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo	1917	30-Jul-55
Ley Orgánica del Ministerio de Salud	5412	08-Nov-73
Ley para la Importación y Control de la Calidad de Agroquímicos	7017	18-Ene-86

Fuente: <http://www.eguidecostarica.com/Rules.aspx>

Cuadro N° 9: Decretos ambientales que deberá cumplir el Parque Tropical Turu Ba Ri

Decretos	N°	Fecha
Declara en Veda Total Aprovechamiento de Árboles en Peligro Extinción indicados en el presente Decreto	25700	16-Ene-97
Reglamenta Uso Aerosoles Incluidos Protocolo Montreal	19797	17-Jul-90
Reglamento a la Ley de Conservación de la Vida Silvestre	32633	10-Mar-05
Reglamento a la Ley de Protección Fitosanitaria	26921	23-Mar-98
Reglamento a la Ley de Uso, Manejo y Conservación de Suelos	29375	08-Ago-00
Reglamento a la Ley Forestal	25721	17-Oct-97
Reglamento de Expendios y Bodegas de Agroquímicos	28659	13-Abr-00
Reglamento de Perforación y Exploración de Aguas Subterráneas	30387	29-Abr-02
Reglamento de Registro Sanitario de Establecimientos regulados por el Ministerio de Salud	32161	29-Dic-04
Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales	33601	09-Ago-06
Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos Sanitarios de Funcionamiento del Ministerio de Salud	33240	30-Jun-06
Reglamento General sobre los Procedimientos de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA)	31849	24-May-04
Reglamento para el Acceso a los Elementos y Recursos Genéticos y Bioquímicas de la Biodiversidad en condiciones ex situ	33697	06-Feb-07
Reglamento para el Control de la Contaminación por ruido	28718	14-Ago-00
Reglamento para el Control y Revisión Técnica de las emisiones de gases contaminantes producidas por Vehículos Automotores	28280	28-Oct-99
Reglamento para el Manejo de Lodos Procedentes de Tanques Sépticos	21297	15-Jun-92
Reglamento para la Calidad del Agua Potable	32327	10-Feb-05
Reglamento para la Regulación del Sistema de Almacenamiento y Comercialización de Hidrocarburos	30131	20-Dic-01
Reglamento para la Regulación del Uso Racional de la Energía	25584	24-Oct-96
Reglamento sobre Manejo de Basuras	19049	20-Jun-89
Reglamento sobre Registro, Uso y Control de Plaguicidas Sintéticos Formulados, Ingrediente Activo Grado Técnico, Coadyuvantes y Sustancias Afines de Uso Agrícola	33495	31-Oct-06

Fuente: <http://www.eguidecostarica.com/Rules.aspx>

5.2 Requisitos Relativos a la Conservación y Mejora del Patrimonio Natural, Cultural y Paisajístico del Destino.

5.2.1 Patrimonio Cultural

El patrimonio cultural es el conjunto de bienes y expresiones culturales que hemos recibido de nuestros antepasados y que atestiguan las relaciones de los seres humanos. Abarca el territorio del país y la historia que se desarrolló en él, acumulada en forma de leyendas, tecnologías, conocimientos, creencias, arte y sistemas de producción y organización social. (Ministerio de Juventud y Deportes [MCJD], 2009).

El patrimonio cultural puede ser tangible o intangible. El intangible se manifiesta mediante la lengua, las tradiciones orales, el saber tradicional, la creación de cultura material, los sistemas de valores o las artes interpretativas. El patrimonio cultural tangible está constituido por aquellos bienes culturales de los que se dispone. (Coria, 2005).

Para que el Parque Tropical Turu Ba Ri garantice la conservación y mejora del patrimonio cultural del destino, deberá cumplir con las siguientes medidas:

- El Parque deberá incorporar, como lo ha venido haciendo hasta el momento, elementos de decoración propios de la cultura y artesanía de la zona, preferiblemente elaborados por artesanos de la comunidad.
- Debe fomentarse las tipologías arquitectónicas típicas de la región en las futuras instalaciones.
- El Parque deberá participar y fomentar actividades de protección del patrimonio cultural, incluyendo dentro de sus actividades presentaciones de bailes típicos, comidas de la región y otras costumbres de nuestros

antepasados. Además, debe colaborar con las administraciones locales y otras organizaciones en el fomento de actividades de esta índole.

5.2.1 Patrimonio Natural

El Patrimonio natural son los monumentos naturales construidos por formaciones físicas y biológicas o por los grupos de esas formaciones que tienen un valor universal excepcional desde el punto de vista estético o científico, las formaciones geológicas o fisiológicas y las zonas estrictamente delimitadas constituyendo el hábitat de especies animales y vegetales amenazadas de extinción. (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization [UNESCO], 1972).

Por lo tanto, podemos decir que el principal patrimonio del parque Turu Ba Ri está conformado por la vegetación nativa de la zona, la vegetación exuberante, la fauna silvestre que posee, y los animales que se encuentran bajo cuidado en el parque.

El Parque debe garantizar su compromiso con la conservación y mejora del Patrimonio Natural a través del tiempo, para ello debe acatar las siguientes normas:

- Los jardines deberán caracterizarse, como hasta ahora, por flora autóctona de la zona.
- Se debe procurar la reforestación con especies nativas de las zonas degradadas cercanas al Parque con especies nativas.
- Se debe identificar, como se ha venido haciendo, mediante placas o carteles las especies vegetativas existentes.
- En los tours los guías deberán hablar sobre la importancia de la conservación y mejora del patrimonio natural.

- Se debe garantizar la liberación de los animales que han sido rescatados del cautiverio, siempre y cuando estos se encuentren preparados para su independencia.
- Es importante el cultivo de árboles frutales y otras plantas que proporcionen alimento para los animales.
- Dentro del Parque debe existir un veterinario para el cuidado de los animales en cautiverio.
- Se deben proteger aquellas especies animales y vegetativas que se encuentren en peligro de extinción.

Con el fin de desarrollar las buenas prácticas que debe implementar el Parque Tropical Turu Ba Ri, se decidió utilizar un cuadro de buenas prácticas, el cual está conformado por 3 columnas principales:

- **Columna de estado:** en esta columna se establece el estado de cada práctica. Detalla si la práctica está pendiente o si ya se ha concluido.
- **Columna de buenas prácticas:** en esta columna se describen las prácticas que deben llevarse a cabo para ser eficientes en cuanto al manejo del recurso
- **Columna de plazo:** en esta columna se establece el plazo previsible para introducir mediadas.

El cuadro además detalla si las medidas deben ser a corto, mediano o largo plazo. El objetivo de esta herramienta es guiar y monitorear las prácticas en cada uno de los recursos o actividad implantada por el Parque, con el fin de cumplir con los requisitos para obtener una certificación Biosphere.

Las buenas prácticas que deberá cumplir el Parque para garantizar el cuidado, el bienestar, salud e higiene de los animales que se encuentran en el estanque de cocodrilos, en la caballeriza, en la granja y de aquellos que están bajo cuidado

del Parque por problemas de salud o que han sido rescatados del cautiverio, se han decidido en los siguientes grupos que se encuentran desarrollados en el cuadro N° 10.

Cuadro N° 10: Buenas prácticas para el cuidado de los animales que se encuentran bajo la tutela del Parque Turu Ba Ri

Estado		Buenas Practicas para el cuidado de animales	Plazo
Concluido	Pendiente	Plazo estimado para implementar medidas Corto Plazo (1 a 12 meses)-C Mediano Plazo (>12 a 36 meses)-M Largo Plazo (>36 a 60 meses)- L	
		OBSERVACIÓN RUTINARIA DE ANIMALES	
		Se controlará diariamente la condición y la salud de los animales por las personas a cargo de su cuidado durante ese determinado día.	C
		Cualquier animal que se observa sobre estresado, enfermo o herido recibirá atención inmediata y, si es necesario, tratamiento.	C
		Los cuidadores están formados para reconocer el comportamiento anormal y los síntomas clínicos de enfermedad, y deben tener conocimiento de las dietas, el manejo (incluyendo estrategia y elementos del enriquecimiento ambiental) y los procedimientos de captura requeridos para los animales bajo su responsabilidad.	M
		ALOJAMIENTO Y PROVISIÓN DEL AMBIENTE APROPIADO	
		La temperatura, ventilación e iluminación de los recintos, así como el ruido interior y lo que rodea los recintos, serán convenientes para la comodidad y el bienestar de cada especie animal determinada en cualquier momento.	C
		Se considerarán las necesidades específicas de los animales gestantes y los recién nacidos.	C
		Se les proporcionará a los animales en los recintos de aire libre el abrigo suficiente contra el las inclemencias del tiempo o el sol excesivo, según lo requiera cada especie.	C
		El parque tendrá un programa para regular el control de la calidad de agua del estanque de cocodrilos, y el agua suministrada a los demás animales.	M
		ALOJAMIENTO Y OPORTUNIDAD PARA EXPRESAR COMPORTAMIENTO NORMAL	
		Todos los recintos animales tendrán un tamaño suficiente, y tienen una complejidad de mobiliario interno suficiente para sostener el bienestar físico, social, y psicológico del animal.	C
		Los animales estarán manejados de forma que se evite el conflicto continuo entre miembros de grupos o entre distintas especies, no se sobrecarge la capacidad física del recinto, se evite una acumulación inaceptable de parásitos y otros patógenos.	C
		El Parque implementará un programa formal escrito de enriquecimiento ambiental que, por provisión eficaz dentro del recinto animal, promueve las oportunidades que favorezcan el comportamiento natural de cada especie.	M
		Debe de existir un alojamiento separado para animales gestantes y con jóvenes, que deberá estar disponible cuando sea necesario para permitir el comportamiento apropiado y evitar estrés o sufrimiento innecesario.	C

Continuación del Cuadro N° 10...

Estado		Buenas Practicas para el cuidado de animales	Plazo
Concluido	Pendiente	Plazo estimado para implementar medidas Corto Plazo (1 a 12 meses)-C Mediano Plazo (>12 a 36 meses)-M Largo Plazo (>36 a 60 meses)- L	
		SANEAMIENTO Y CONTROL DE ENFERMEDADES	
		El Parque mantendrá un estándar excelente de higiene, por lo que se refiere a la higiene del personal, así como los recintos y cuartos de tratamiento.	C
		Se proporcionará una atención especial a la limpieza de los recintos y equipamiento animal, los substratos y el agua por dentro, para reducir el riesgo de enfermedad.	C
		Se utilizará agentes de limpieza no tóxicos.	C
		El Parque podrá justificar los casos en los cuales se utilice cualquier agente de limpieza tóxico.	C
		Se seguirán los consejos veterinarios en relación con todos los requisitos de la limpieza y saneamiento de los recintos u otras áreas después de identificar una enfermedad infecciosa en cualquier animal.	C
		El drenaje de todos los recintos será seguro para los animales, y capaz de eliminar eficientemente toda el agua excesiva.	C
		Se eliminará y se dispondrá de manera responsable y frecuente todo el residuo animal.	C
		El Parque informará correctamente al personal y los voluntarios sobre el riesgo potencial de las enfermedades zoonóticas, y proporcionará las instrucciones en cómo reducir al mínimo este riesgo.	M
		Se instruirá al personal que trabaja directamente con los animales de señalar en confianza cualquier incapacidad que pueda afectar su capacidad para manejar los animales de manera segura y competente.	C
		En todo el parque se establece y se mantiene un programa seguro y eficaz para controlar los parásitos y, donde necesario, los depredadores.	M
		Antes de empezar cualquier programa de control, la institución se informa sobre el estado legal de cualquier especie que cree es parásito o depredador.	M
		CUIDADO VETERINARIO	
		El parque tendrá un servicio veterinario que está continuamente disponible para atender a los animales.	L
		El Parque tendrá un programa completo de cuidado veterinario, con énfasis en la medicina preventiva, establecido y mantenido bajo la supervisión de un veterinario principal.	L
		En el caso de que el parque tenga una política oficial que permite que los cuidadores utilicen las medicinas por razones veterinarias, los procedimientos escritos formales serán disponibles y ningún uso ocurrirá sin la autorización del veterinario principal.	C
		El parque debe de contar con los recursos y las instalaciones suficientes en sitio, o combinado con recursos e instalaciones fuera del sitio bajo contrato (y accesible para recibir inspecciones), para realizar el programa de cuidado veterinario.	L
		Se deben guardar en un sitio seguro, inamovible, incombustible, cerrado con llave, y con acceso restringido a las personas autorizadas, todas las medicinas animales, vacunas y otros productos médicos especiales.	L

Continuación del Cuadro N° 10...

Estado		Buenas Practicas para el cuidado de animales	Plazo
Concluido	Pendiente	Plazo estimado para implementar medidas Corto Plazo (1 a 12 meses)-C Mediano Plazo (>12 a 36 meses)-M Largo Plazo (>36 a 60 meses)- L	
		CUARENTENA Y AISLAMIENTO	
		Para la cuarentena de cualquier animal recién llegado, el Parque deberá tener recintos o áreas que prohíban el contacto físico y eviten la contaminación por aire y drenaje, incluyendo alojamiento de reserva lejos de los otros animales.	M
		El parque tendrá un área de aislamiento para el tratamiento de animales enfermos o heridos.	M
		Se mantendrán aislados los animales recién llegados durante el período necesario para asegurar el examen correcto antes de su introducción con otros animales.	M
		La cuarentena y el aislamiento de todas las especies estarán bajo la supervisión de un veterinario.	M
		Se asignará solamente un cuidador para el cuidado de los animales en la cuarentena.	M
		RECURSOS Y PROCEDIMEINTOS POST-MORTEN	
		Se tratará a los animales muertos de manera que se evite el riesgo de cualquier transmisión de infección.	C
		El parque podría hacer una necropsopia de animales muertos siempre cuando sea posible, para determinar la causa de muerte.	L
		La disposición de todos los animales muertos y las partes de animales muertos, se hará de manera segura y de acuerdo con las leyes aplicables.	C
		ALIMENTACIÓN, DIETAS Y NUTRICIÓN	
		Las dietas de los animales deben ser de calidad y cantidad adecuada para las necesidades alimenticias, físicas y psicológicas de cada animal. Se prueban regularmente las dietas de los animales en cuanto a su contenido nutricional y la conveniencia para cada especie.	C
		Se mantendrán los registros de las formulas y pruebas de las dietas actuales y anteriores.	C
		Las dietas de los animales se preparan de manera higiénica.	C
		Los alimentos se proporcionan a los animales de manera segura para animal y cuidador.	C
		Los alimentos se proporcionan a los animales de una manera que mantiene al máximo posible su comportamiento normal.	C
		Se proporciona a los animales el agua potable de manera higiénica.	C
		La institución toma medidas para evitar la alimentación desautorizada de los animales por los visitantes.	C
		REGISTRO DE ANIMALES	
		La institución tiene un sistema de registros computerizado de la documentación permanente y fácilmente recuperable que proporciona detalles suficientes para mejorar el mantenimiento animal, la crianza, el manejo de poblaciones, la conservación, y la salud, y por lo tanto avanzar el conocimiento clave de las especies.	L

Continuación del Cuadro N° 10...

Estado		Buenas Practicas para el cuidado de animales	Plazo
Concluido	Pendiente	Plazo estimado para implementar medidas Corto Plazo (1 a 12 meses)-C Mediano Plazo (>12 a 36 meses)-M Largo Plazo (>36 a 60 meses)- L	
		Los registros contienen por lo menos los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • La identificación y el nombre científico correcto, • El número único de identificación, • El origen (es decir si nació en cautividad o en la naturaleza, incluyendo la identificación de los padres si conocida, y localizaciones anteriores), • Las fechas de la adquisición, la disposición en la colección de los animales, y de quién se recibieron, • La fecha, o fecha estimada, del nacimiento, • El sexo de los animales, si se conoce, • Cualquier marca artificial aplicada, más cualquier tipo de marcas naturales distintivas, • La historia de reproducción, • El historial médico, • Cualquier incidencia de escape, daños o lesión ocasionados a personas o a la propiedad, • La fecha de liberación o de la muerte. • Resultado de cualquier examen post-mortem. 	L
		El sistema de registro automatizado debe ser compatible con otros sistemas para facilitar la transferencia rápida de los datos de los registros para el manejo local, regional y global de las especies.	L
		El parque compartirá con otras partes de buena fe su información de los registros cuando es importante para la gestión de poblaciones regional y global de las especies.	L

Fuente: Estándar del Sistema de Turismo Responsable para Parques Temáticos de Exposición Animal. Abril, 2005.

5.2.1 Patrimonio Paisajístico

La UNESCO adoptó en 1992 el concepto "paisajes culturales", como lugares que han sido creados, formados y preservados por los vínculos y las interrelaciones entre hombre y su entorno. Haciendo depender el éxito de su conservación del mantenimiento de estos vínculos.

El paisaje de Turu Ba Ri es el resultado de la relación que se ha dado con el desarrollo del proyecto en el espacio y el tiempo, donde siempre ha prevalecido la importancia de rescatar y restaurar los bosques, colaborando con la conservación y mejora del patrimonio paisajístico del destino.

Es importante que los administradores del Parque a lo largo del tiempo colabore con la conservación y mejora del patrimonio paisajístico, para ello deberán cumplir con las siguientes medidas:

- La infraestructura debe ser acorde con el medio donde se desarrolle, utilizando colores que se camuflen con el paisaje, evitando infraestructuras que por su altura afecten la apreciación paisajística y evitando el uso de formas que contrasten con el paisaje.
- Los carteles y demás propaganda del Parque debe ser visible por los turistas pero no deben contrastar con el paisaje.
- Debe prestarse atención al impacto paisajístico que puede provocar los elementos exteriores como contenedores de residuos, mobiliario exterior, e incluso proyectos ajenos al parque, para esto debe hacerse valer las leyes nacionales
- Se debe rescatar y embellecer las zonas degradadas próximas al Parque.
- Se debe garantizar una adecuada disposición de desechos sólidos, tanto en el Parque como en sus alrededores para evitar la contaminación visual por este tipo de residuos.
- En la construcción de futuras instalaciones se ha de promover un estilo arquitectónico respetuoso con los estilos populares existentes, evitando la creación de elementos distorsionantes y procurar que las fachadas no sean pintadas con pinturas contrarias a las existentes.

5.3 Requisitos Relativos a la Contribución del Desarrollo Económico y Social del Destino

5.3.1 Fomento del desarrollo económico y social

El Parque Tropical Turu Ba RI debe contribuir al desarrollo económico y social del destino, mediante el cumplimiento de las siguientes medidas:

- El Parque debe contar con accesibilidad para personas minusválidas, debe ampliarse el uso de rampas en todas las instalaciones del Parque, para garantizar el acceso de sillas de ruedas.
- Debe pensarse en la pavimentación de más senderos para el ingreso de sillas de ruedas.
- Debe capacitarse a por lo menos dos guías en cursos de Lenguaje de Señas Costarricenses (LESCO), con el fin de que puedan atender a personas sordas.
- El Parque debe garantizar que no introducirá barreras arquitectónicas que impidan la accesibilidad a personas minusválidas. Sus instalaciones se diseñarán o adecuarán a tal efecto, con la instalación de rampas y complementos adecuados.
- El Parque debe trabajar por la mejora social de la comunidad, colaborando con asociaciones o instituciones locales, mediante la donación de efectos usados (mobiliario, textiles, equipos informáticos, etc), el apoyo de programas de inserción laboral, la cesión de instalaciones para eventos con finalidad social, diseño de campañas sociales tanto para empleados como para clientes, etc.
- El Parque deberá ofrecer su capacidad técnica y su mano de obra en situaciones de emergencia.
- El Parque deberá tener en cuenta principios sociales en la contratación de personal, como la contratación a través de centros especiales de empleo o de empresas de inserción, empleo de personas de la localidad, empleo de grupos desfavorecidos (mayores de 45 años, parados, discapacitados...), oferta de prácticas laborales, etc. En ningún caso podrá existir discriminación laboral por sexo, raza o edad.

5.3.2 Actitud socialmente responsable con los empleados

Es importante tener en cuenta que la mejora en la calidad de vida de los empleados puede traer muchas ventajas para el Parque Turu Ba Ri, como lo son:

- La fidelización de empleados
- La reducción del absentismo
- Mejor reputación en el mercado laboral
- Mejor relación con clientes y proveedores
- Mayor afluencia de turistas

Por los motivos anteriores, es de importancia cumplir con los siguientes requisitos para mejorar la calidad de vida de los empleados del Parque:

- Se desarrollarán acciones de capacitación y formación continua del personal, en relación con las actividades que realicen en sus puestos de trabajo.
- Se aplicarán medidas de conciliación de la vida laboral y familiar, por ejemplo, a través de la consideración horarios flexibles, excedencias, servicios para el cuidado de hijos pequeños, etc.
- El Parque deberá conceder todos los beneficios sociales establecidos por la ley y otros de forma voluntaria, como el seguro médico, seguro de vida, plan de jubilación.
- El Parque invertirá en el cuidado físico de su personal, mediante la instalación de un pequeño gimnasio que podrá ser utilizado por todos los empleados.
- Se incentivará a los trabajadores mediante una política de incentivos a su buen desempeño ofreciendo entradas gratuitas al Parque para sus familiares o amigos, viajes, primas, etc.

- Se desarrollará un programa de becas para hijos de empleados buenas notas y con dificultades económicas.

5.4 Requisitos Relativos a la Conservación del Medio Ambiente

5.4.1 Requisitos relacionados con la energía

En el Parque Turu Ba RI se deberá elaborar un sistema donde se registren los datos relacionados con los consumos energéticos, los aspectos técnicos de las instalaciones consumidoras y equipos, así como los datos de las revisiones periódicas realizadas en las mismas.

Se deberá nombrar un encargado que deberá llevar los registros según el nivel de ocupación del Parque, época del año, años de implementación del Sistema de Turismo Responsable y cualquier otro dato que pueda ser utilizado para la interpretación de los mismos.

En el siguiente cuadro se muestra un ejemplo del registro de consumo de electricidad que debe llevar el Parque Turu Ba Ri con los respectivos datos que deben incluirse. El registro servirá como herramienta para elaborar gráficos que sirvan de interpretación en cuanto a los patrones de consumo de electricidad.

Cuadro N° 11: Ejemplo del Registro de consumo de electricidad del Parque Tropical Turu Ba Ri

Fecha	Lugar	Consumo	Observaciones y acciones	Responsable
Ago/09	Restaurante Garabito	285 Kw/mes	Aumento de 80 Kw/mes con relación al mes anterior. Revisar instalaciones eléctricas	Carlos Ocampo

Fuente: Elaboración propia, septiembre del 2009

El Parque deberá elaborar un manual con un conjunto de instrucciones específicas relativas al uso y mantenimiento de las instalaciones y equipos con el fin de lograr un ahorro significativo y a una eficiencia energética. El manual debe ser suministrado a todos los trabajadores del Parque, para los cuales será obligatorio estudiarlo y acatar las instrucciones.

En el Cuadro N° 12 se presenta una lista de buenas prácticas que el Parque Turu Ba Ri debe llevar a cabo para lograr un uso eficiente de la energía, las cuales deben ser incluidas dentro del manual.

Cuadro N° 12: Buenas prácticas para el uso eficiente de la electricidad

Estado		Buenas Practicas para el Uso Eficiente de la Enería	Plazo
Concluido	Pendiente	Plazo estimado para implementar medidas Corto Plazo (1 a 12 meses)-C Mediano Plazo (>12 a 36 meses)-M Largo Plazo (>36 a 60 meses)- L	
		POLITICAS PARA EL USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA	
		Diseñar, desarrollar e implementar las políticas, lineamientos, estándares y compromisos que el Parque debe cumplir para llevar a cabo un uso eficiente de la energía.	C
		Comunicar las políticas a todas las partes interesadas: directivos empleados, contratistas, proveedores, clientes, stakeholders, para que tomen conciencia y cumplan con los lineamientos establecidos.	C
		INSTALACIONES	
		Verificar el estado de las instalaciones eléctricas, una instalación defectuosa puede ocasionar riesgos graves y representar un gasto innecesario de energía y dinero. Este trabajo deberá ser realizado por un profesional (un ingeniero eléctrico o un electricista).	C
		Revisar periódicamente la instalación eléctrica del Parque para encontrar a tiempo conexiones en mal estado e interruptores defectuosos, de esta forma se evitarán posibles accidentes, existirá un ahorro en el consumo de electricidad y en reparaciones de la instalación o de aparatos eléctricos.	C
		Revisar que no existan puntos calientes o “fugas a tierra”; para comprobarlo, se deberá apagar todas las luces, desconectar todos los aparatos eléctricos y verificar que el disco del medidor NO siga girando; si lo hace, es necesario revisar la instalación. Recuerde que una “fuga” de corriente es una fuga de dinero.	C
		No sobrecargar la instalación eléctrica con contactos múltiples, ni con el uso de aparatos que están conectados a un mismo tomacorriente. Además, se debe evitar el uso de extensiones ya que esto produce sobrecarga en la instalación y peligro de sobrecalentamiento; también provoca una operación deficiente, posibles interrupciones, cortos circuitos y daños a largo plazo.	C
		Los empates o uniones deben ser firmes, recubiertos con estaño y vinil adhesivo (tape). No utilizar esparadrapo, cinta transparente u otros materiales.	C
		Instalar una conexión a tierra en cada edificio que requiera el uso de aparatos eléctricos. Esta acción evitará que se pueda dar una elevación de tensión mayor de la que puede resistir la instalación..	C

Continuación del Cuadro N° 12...

Estado		Buenas Practicas para el Uso Eficiente de la Enería	Plazo
Concluido	Pendiente	Plazo estimado para implementar medidas Corto Plazo (1 a 12 meses)-C Mediano Plazo (>12 a 36 meses)-M Largo Plazo (>36 a 60 meses)- L	
		Utilizar un interruptor principal de cuchillas. La colocación de fusibles de mayor capacidad debe ser consultada con un técnico calificado, o con un ingeniero electricista. Nunca se debe colocar fusibles en el neutro.	C
		Se deberá contar con un registro del consumo de energía del Parque, preferiblemente por área de servicio.	M
		EFICIENCIA DE EQUIPOS	
		En las compras que se realicen en el Parque deben elegirse aquellos equipos que sean eficientes energéticamente. Además, se deberán mantener registros que lo justifiquen, mediante inventarios con las características de los equipos y la fecha de adquisición.	M
		ILUMINACIÓN	
		Las luminarias que se utilicen en el Parque deberán ser del tipo de bajo consumo o fluorescentes de 26 mm. Si esto no fuese posible en todas las luminarias, deben buscarse otras soluciones de ahorro alternativas.	M
		En la medida de lo posible se evitará la iluminación nocturna, pero si esto no fuese posible, las zonas donde debe mantenerse la iluminación toda la noche deben utilizar lámparas de mercurio o sodio de bajo consumo.	M
		Se debe evitar la contaminación lumínica en aquellas áreas de interés paisajístico o que puedan afectar la fauna del lugar.	C
		En las oficinas del Parque y otras instalaciones se debe maximizar el uso de reflectores, para permitir la reducción del número de luminarias pero garantizando una iluminación adecuada de las estancias y lugares comunes.	M
		En las actuales y futuras instalaciones debe emplearse colores adecuados en las paredes, con el fin de reducir el nivel de iluminación, alcanzando una mayor eficiencia con un menor consumo.	M-L
		Se debe reducir la iluminación innecesaria de exteriores, evitando el uso de iluminación en anuncios o fachadas de los edificios.	C
		En los baños, vestidores y áreas de empleados deben existir sensores o sistemas centralizados de control y regulación que permitan un control exacto de los momentos de encendido y apagado de la instalación.	M
		Se debe aprovechar al máximo la luz diurna en futuras instalaciones o aumentar la luz diurna en las actuales mediante la instalación de claraboyas. Se debe mantener abiertas las cortinas y persianas durante el día; la luz natural siempre es mejor.	C
		Se debe dar mantenimiento y limpieza continua a las luminarias.	C
		La iluminación debe ser adecuada a cada tipo de ambiente. Tanto la falta de iluminación como el exceso, es perjudicial para la vista.	C

Continuación del Cuadro N° 12...

Estado		Buenas Practicas para el Uso Eficiente de la Enería	Plazo
Concluido	Pendiente	Plazo estimado para implementar medidas Corto Plazo (1 a 12 meses)-C Mediano Plazo (>12 a 36 meses)-M Largo Plazo (>36 a 60 meses)- L	
		CLIMATIZACIÓN: En el Parque Turu Ba Ri son escasos los equipos de climatización debido al clima agradable de la zona, estos se reducen a los aires acondicionados y abanicos en las oficinas y áreas de descanso de empleados. Sin embargo, se proponen las siguientes medidas:	
		Para reformas y ampliaciones, el Parque incluirá criterios para que el confort climático se consiga con la mayor eficiencia energética posible, seleccionando los equipos o soluciones de arquitectura de mayor rendimiento y menor impacto.	L
		Se debe implementar un sistema de control y regulación de aires acondicionados, que permita controlar el modo de operación en función de la demanda de cada momento y en cada zona.	L
		Para reducir el consumo de energía por el uso de aires acondicionados, se debe cumplir con los siguientes consejos: - Revise periódicamente si la unidad necesita gas refrigerante. De preferencia, haga que un técnico se encargue de la revisión y de la recarga, si ésta es necesaria. - Lleve a cabo una limpieza general del equipo: quítele el polvo y el moho; pinte la unidad para evitar la oxidación. - Vigile que el motor, el cableado y el termostato funcionen correctamente. - Limpie el filtro de aire cada 15 días. Los filtros sucios y los depósitos saturados de polvo provocan que el motor trabaje sobrecargado y reduzca su utilidad. - Dé mantenimiento cada año a todo el equipo. Está comprobado que los acondicionadores de aire que tienen dos o más años sin mantenimiento, consume el doble de energía. - Si va a comprar un equipo, compruebe que sea de la capacidad necesaria. Es importante que al momento de seleccionar su compra, revise la etiqueta que le proporciona información sobre el consumo de energía del aparato que usted pretende adquirir. - Reduzca al mínimo las rendijas.	C
		Para reducir el consumo de energía por el uso de ventiladores, se debe cumplir con los siguientes consejos: - Mantener los ventiladores en buen estado. - No dejarlos encendidos innecesariamente. - Limpiar periódicamente las aspas. - Vigilar la instalación de los ventiladores de techo, ya que si ésta es inadecuada y el aparato “cabecea”, puede resultar peligrosa, además de consumir más energía.	C

Fuente: RainForest Alliance

Por último, hay que tener en cuenta que los empleados del Parque deben estar implicados en el ahorro energético. Sin su cooperación, fracasarán la mayoría de

estrategias de control. Se ha de explicar que los ahorros energéticos no se obtienen a costa de sus condiciones de iluminación.

Los sistemas de alumbrado de elevada eficiencia energética, adecuadamente diseñados e implementados, no deteriorarán el ambiente de trabajo. Es también vital suministrar a los empleados la información de los resultados que se van obteniendo con los mecanismos de regulación y control. La falta de información traerá consigo la indiferencia, y no se alcanzarán los potenciales niveles de ahorro previstos.

5.4.2 Requisitos relacionados con la gestión del agua

En el Parque Turu Ba RI deberá llevar un registro del consumo mensual de agua y su costo, así como de los datos de las revisiones periódicas realizadas en las instalaciones. Deberá existir un control sobre los registros y la correspondencia de los consumos con el nivel de ocupación, época del año y cualquier otro dato de interés que se considere significativo para la interpretación de los datos.

Para ello, puede llevar un registro con la información básica que se suministra en el recibo del servicio, o bien, con datos que deberá recolectar mensualmente si utiliza una fuente de agua propia.

En el caso de las fuentes de agua propias que posee el Parque, se deberán instalar un medidor en la tubería de ingreso y llevar un control del consumo.

Se deberá instalar medidores por áreas operativas (restaurante Garabito, Oficinas, Granja, etc.). Esto permitirá conocer cuáles son las que generan mayores gastos y así aplicar medidas de ahorro específicas. También facilitará las labores de localización de fugas y el mantenimiento.

Cuadro N° 13: Ejemplo de registro para el control y monitoreo del consumo de agua.

Fecha	Lugar	Consumo	Observaciones y acciones	Responsable
Ago/09	Restaurante Garabito	285m3	Aumento de 80 m3 con relación al mes anterior. Revisar fugas	Carlos Ocampo

Elaboración propia, septiembre del 2009

La Dirección del Parque nombrará una persona que será la encargada del manejo y actualización del registro de consumo de agua.

Es importante tener presente que una buena actuación de la empresa respecto al uso del agua, tiene su base en el mantenimiento de controles y registros periódicos, pues éstos le permitirán, por un lado, saber exactamente cuánta agua está consumiendo y cuáles son las áreas críticas en materia de aprovechamiento del recurso y, por otro, saber si sus políticas y acciones están surtiendo efecto. (RainForest Alliance)

El Parque deberá elaborar un manual con las instrucciones generales encaminadas al ahorro del consumo de agua, que deberá ser comunicado por escrito a los empleados para su cumplimiento, y deberá incluir las medidas recopiladas en el siguiente cuadro.

En el Cuadro N° 14 se detallan las buenas prácticas que deberá cumplir el Parque Turu Ba Ri para lograr un uso eficiente de la energía.

Cuadro Nº 14: Buenas prácticas para el uso eficiente del agua dentro del Parque Turu Ba Ri

Estado		Buenas Practicas para el Uso Eficiente del Agua	Plazo
Concluido	Pendiente	Plazo estimado para implementar medidas Corto Plazo (1 a 12 meses)-C Mediano Plazo (>12 a 36 meses)-M Largo Plazo (>36 a 60 meses)- L	
		POLITICAS SOBRE EL MANEJO DEL AGUA	
		Diseñar, desarrollar e implementar las políticas, lineamientos, estándares y compromisos que el Parque debe cumplir para llevar a cabo un uso eficiente del agua.	C
		Comunicar las políticas a todas las partes interesadas: directivos empleados, contratistas, proveedores, clientes, stakeholders, para que tomen conciencia y cumplan con los lineamientos establecidos.	C
		OPERACIÓN/MANTENIMIENTO ADECUADO DE LAS INSTALCIONES	
		Designar área/persona responsable de llevar a cabo los mantenimientos periódicos.	C
		Se debe establecer un programa de revisión y mantenimiento de tuberías y demás instalaciones. Debe ser periódico (1 ó 2 veces al mes) y debe existir un responsable para darle seguimiento. De nada sirve detectar una fuga si no se repara.	C
		Ejecutar acciones correctivas para la atención de fugas a la brevedad posible.	C
		SISTEMAS DE AHORRO DE AGUA	
		Instalar sistemas ahorradores de agua o micro-medición de sistemas de agua.	M
		Adquirir equipos de alta presión de agua.	M
		Colocar difusores y limitadores de presión a los grifos.	M
		Equipar los grifos con boquillas que reduzcan el flujo.	M
		Instalar llaves con temporizador o sistemas de detección de presencia.	M
		En ampliaciones futuras deben considerarse opciones de servicios sanitarios secos, con el fin de evitar el uso de agua potable en el lavado de inodoros y disminuir la generación de aguas residuales.	L
		En los servicios sanitarios del Parque deberán utilizarse inodoros que descarguen menos de 10 litros de agua mediante dispositivos de regulación, Además, los inodoros, lavamanos y urinarios deben tener incorporados un dispositivo de control de flujo o de apertura y cierre automático que se active cuando el usuario accione el pulsador.	M

Continuación del Cuadro N° 14...

Estado		Buenas Practicas para el Uso Eficiente del Agua	Plazo
Concluido	Pendiente	Plazo estimado para implementar medidas Corto Plazo (1 a 12 meses)-C Mediano Plazo (>12 a 36 meses)-M Largo Plazo (>36 a 60 meses)- L	
		AHORRO EN LABORES ESPECIFICAS	
		Elaborar planes de ahorro de agua para labores específicas.	C
		Diseñar un manual para que el personal encargado de ciertas labores como limpieza, áreas verdes, preparación de alimentos, tengan en cuenta las formas de ahorrar agua en sus respectivas labores.	M
		El Parque debe utilizar sistemas de bajo consumo para el riego de jardines, viveros y otras plantaciones, tales como riego por goteo, tubos porosos para plantaciones continuas o granulados de retención.	C
		Regar por la tarde los servicios de jardinería o en la noche para evitar pérdida por evaporación.	C
		Evitar el uso de mangueras para labores de aseo.	C
		Considerar la posibilidad de captar y utilizar agua de lluvia para lavar paredes, pisos y para riego de zonas verdes.	M-L
		Promover la participación de colaboradores a través de campañas de sensibilización en el uso eficiente del agua.	M
		Comunicar las recomendaciones al personal mediante afiches o talleres sobre los beneficios que se pueden obtener al colaborar en el ahorro del consumo de agua.	M
		Diseñar concursos u otros incentivos para motivar a los empleados del Parque a ahorrar el agua.	M
		Recordar a los empleados y visitantes que eviten utilizar el sanitario como basurero (no deben arrojar colillas de cigarro, toallas, bolsas, entre otras) mediante carteles.	C
		Motivar a los empleados a reportar fugas o goteos, para que puedan ser reparados a la mayor brevedad posible.	C
		CALIDAD DEL AGUA	
		Capacitar al personal de limpieza para que utilice agentes de limpieza que no sean tóxicos y en concentración mínima para evitar contaminar el agua.	C
		Se recomienda la instalación de fosas biológicas (tanque 10) para el tratamiento de las aguas provenientes de los restaurantes y servicios sanitarios. La instalación de las fosas biológicas debe realizarse por profesionales calificados.	L
		El Parque debe tener al día las concesiones de agua, y deberá realizar análisis periódicos para garantizar su potabilidad y calidad microbiológica y físico-química, con el fin de no representar un riesgo para la salud pública. Los análisis serán realizados por personal externo cualificado y deberán cumplir con la normativa vigente, el regente ambiental deberá estar pendiente de los resultados de estos análisis.	C
		El Parque debe respetar los retiros de pozos y cursos de agua, no permitiéndose la construcción de instalaciones en los mismos, a no ser las necesarias para su funcionamiento, o bien para usos no consuntivos, como es el caso de senderos o accesos a tomas de agua.	C

Continuación del Cuadro N° 14...

Estado		Buenas Practicas para el Uso Eficiente del Agua	Plazo
Concluido	Pendiente	Plazo estimado para implementar medidas Corto Plazo (1 a 12 meses)-C Mediano Plazo (>12 a 36 meses)-M Largo Plazo (>36 a 60 meses)- L	
		La piscina oasis es abastecida por agua de una quebrada que tiene un acceso directo desde un sendero. Esta poza es manejada como una pileta sin filtros, en la cual se bombea el agua para hacer circular la misma, para luego ser devuelta a la quebrada contigua, por gravedad. Nunca deberá utilizarse cloro u otros químicos que pongan en riesgo la salud de la quebrada.	C
		MONITOREO, ESTADÍSTICAS Y DIFUSIÓN DE METAS Y LOGROS	
		Elaborar programas para la vigilancia y el monitoreo de consumo de agua.	M
		Designar a una persona o equipo que se encargue de llevar a cabo los monitoreos.	C
		Establecer un periodo base, para el diagnóstico de la situación inicial, fijar metas para los siguientes períodos y compare al final de cada periodo.	C
		Compartir esas cifras con los empleados para animarlos a colaborar con el logro de las metas.	M
		Incluir a las metas y los logros en el reporte de la empresa y en todas las publicaciones de la misma en las que sea posible, para iniciar y mantener una cultura corporativa enfocada hacia el cuidado del ambiente.	L

Fuente: Ministerio de Ambiente, Perú. Guía de Ecoeficiencia para empresas

5.4.3 Requisitos relativos a residuos

La administración del Parque Tropical Turu Ba Ri deberá aprobar y elaborar un manual para el manejo de los desechos sólidos, que incluya las instrucciones relativas a la minimización de la generación de residuos, selección en origen y gestión adecuada.

El manual deberá incluir las siguientes medidas del Cuadro N° 15 en cuanto al consumo, generación y tratamiento de los desechos sólidos para lograr su adecuada gestión.

Cuadro Nº 15: Buenas prácticas para la gestión adecuada de los residuos sólidos dentro del Parque Turu Ba Ri

Estado		Buenas Practicas para el manejo de residuos sólidos	Plazo
Concluido	Pendiente	Plazo estimado para implementar medidas Corto Plazo (1 a 12 meses)-C Mediano Plazo (>12 a 36 meses)-M Largo Plazo (>36 a 60 meses)- L	
		CONSUMO	
		<i>Reducción</i>	
		El Parque debe procurar la reducción de desechos, por ejemplo, es recomendable comprar productos que se distribuyan en envases retornables y/o biodegradables.	C
		Se debe minimizar el uso de elementos desechables (e.g. bolsas plásticas, platos y cubiertos, vasos, gorras para los cocineros, servilletas de papel, etc.) y paquetes de porción individual (mantequilla, azúcar, crema, mermelada, condimentos, leche, jugos, cereales, etc.).	C
		Se debe comprar aquellos elementos más comunes al por mayor o en contenedores grandes.	M
		Los suministradores de químicos o productos peligrosos deben garantizar la recolección de los contenedores vacíos.	M
		<i>Reutilización</i>	
		Los empleados del Parque pueden utilizar envases vacíos de productos para guardar algún tipo de objeto.	C
		En las oficinas es aconsejable que se imprima por ambas caras de las hojas.	C
		Se puede reutilizar el papel desechado como hojas de borrador.	C
		Colecte y/o recicle aceite de cocina.	M
		GENERACIÓN	
		Después de reducir en lo posible la generación de desechos sólidos se debe buscar un lugar adecuado para almacenar temporalmente los desechos hasta que sean reutilizados o llevados al sitio de disposición final. Además, se debe identificar los materiales que se producen, para determinar aquellos que pueden tener un uso posterior.	C
		<i>Separación</i>	
		Se debe realizar la separación de los desechos conforme estos se generan, de tal modo que se almacenen previamente separados en la fuente. Para esto se pueden utilizar recipientes de varios colores. La separación debe realizarse según la composición, utilizando las siguientes categorías: metales, plásticos, cartón, vidrio y orgánicos.	M
		<i>Almacenamiento temporal</i>	
		Los recipientes en los cuales se almacenen los desechos deben ser resistentes, impermeables, y deben tener la tapa y los bordes y esquinas redondeados para facilitar su manipulación.	M
		Las bolsas plásticas deben ser resistentes para que soporte el peso de los desechos y la manipulación de las personas. Además, deben tener una capacidad adecuada, cierre y ser de material opaco.	C

Continuación del Cuadro N° 15...

Estado		Buenas Practicas para el manejo de residuos sólidos	Plazo
Concluido	Pendiente	Plazo estimado para implementar medidas Corto Plazo (1 a 12 meses)-C Mediano Plazo (>12 a 36 meses)-M Largo Plazo (>36 a 60 meses)- L	
		TRATAMIENTOS	
		<i>Reciclaje⁶</i>	
		Considerar el empleo de productos reciclables tales como papel de oficina; papel higiénico, detergentes y servilletas biodegradables, etc.	C
		Emplear productos reciclados en la medida de sus posibilidades (para su papelería, decoraciones, etc.)	C
		Una vez que el Parque separe los desechos adecuadamente, debe entregar aquellos que puedan reciclarse a asociaciones comunales o empresas recicladoras para que se encarguen de su disposición.	M
		<i>Desechos para consumo de animales</i>	
		Algunos desechos orgánicos que se producen en los restaurantes (frijoles, arroz, etc) del Parque pueden ser utilizados para la alimentación de los animales de la granja como los cerdos y gallinas.	C
		<i>Compostaje de desechos sólidos⁷</i>	
		Deben utilizarse aquellos desechos biodegradables no cocinados para la producción de compost (abono) que será utilizado en la huerta y jardines del Parque.	C
		El proceso del compostaje puede ser acelerado por medio de la lombricultura, es decir el manejo y crianza de las lombrices.	M
		<i>Recolección y transporte de desechos</i>	
		Aquellos desechos que no puedan ser aprovechados para reciclaje o compostaje serán trasportados adecuadamente hasta un relleno sanitario debidamente autorizado, y se deben mantener los registros apropiados de la gestión.	C
		Se intentará comprimir al máximo los residuos para minimizar el número de viajes del gestor autorizado.	C

Fuente: Elaboración propia.

5.4.4 Requisitos relativos a consumo de productos

La administración de Turu Ba Ri deberá aprobar un manual con todas aquellas acciones e instrucciones destinadas a lograr un consumo responsable y evitar el

⁶ El proceso de reciclaje es una de las opciones que se tienen para reincorporar los residuos sólidos al sistema productivo, con el fin de lograr una reducción en la cantidad de residuos y disminuir los costos asociados al proceso de disposición final de los desechos. (Programa de Investigación en Desarrollo Urbano Sostenible)

⁷ El compostaje o “composting” es el proceso biológico aeróbico, mediante el cual los microorganismos actúan sobre la materia rápidamente biodegradable (restos de cosecha, excrementos de animales y residuos urbanos), permitiendo obtener "compost", abono excelente para la agricultura. (Infoagro. Com)

uso abusivo de los recursos del Parque, donde se incluyan las medidas del Cuadro N° 16.

Cuadro N° 16: Buenas prácticas para el adecuado consumo de productos dentro del Parque Turu Ba Ri

Estado		Buenas Practicas para el adecuado consumo de productos	Plazo
Concluido	Pendiente		
		Plazo estimado para implementar medidas Corto Plazo (1 a 12 meses)-C Mediano Plazo (>12 a 36 meses)-M Largo Plazo (>36 a 60 meses)- L	
		FLORA Y FAUNA	
		El Parque Turu Ba Ri no utilizará ningún producto, mueble u objetos de decoración, exhibición o alimentación que provenga de especies consideradas en peligro de extinción por convenios internacionales o especies protegidas por normas legales en Costa Rica.	C
		PRODUCTOS CONTAMINANTES INNECESARIOS	
		Debe evitarse el uso de materiales desechables como servilletas de papel, envolturas de cubiertos, vasos, gorras para los cocineros, y paquetes de porción individual (mantequilla, azúcar, crema, mermelada, condimentos, leche, jugos, cereales, etc.).	C
		Se debe evitar el uso de productos para ambientar u olorizar los servicios sanitarios y otras áreas comunes, en caso de necesitarlos estos no deberán ser artificiales, salvo que tengan una homologación oficial que los respalden como productos medioambientalmente inocuos.	C
		El papel higiénico que se utiliza en el Parque no podrá ser coloreado en ningún caso.	C
		Emplear sistemas rellenables en la oficina del parque: tintas, cartuchos de toner, marcadores, etc.	C
		USO DE PAPEL	
		Todo el papel que se utilice en las oficinas y demás instalaciones deberá ser de papel reciclado.	C
		Se debe utilizar el papel escrito por una solo cara como hojas de borrador. Se puede elaborar libretas de anotaciones para los empleados con este tipo de papel.	C
		El papel empleado por el parque para su comunicación formal con públicos externos, preferiblemente debe ser reciclado. Si esto no pudiese ser por condiciones de formalidad, entonces el papel deberá tener, como mínimo, alguna de las siguientes características de compatibilidad medioambiental: - Ser del tipo TCF (Total Chloride Free) o blanqueado sin la intervención del cloro. - De pasta que contenga un 20%, como mínimo, de preconsumo (reciclado de recortes generados durante el proceso de fabricación del papel).	M

Fuente: Elaboración propia

5.4.5 Requisitos relativos a las emisiones atmosféricas

El Parque deberá tener aprobado un manual para reducir las emisiones atmosféricas que puedan contribuir con los gases de efecto invernadero, el manual deberá ser comunicado a los empleados, y contener las siguientes instrucciones:

Reducción de emisiones

- Los extintores, equipos frigoríficos y de aire acondicionado del parque deberán cumplir las disposiciones legales aplicables en cuanto a los propelentes y refrigerantes a emplear, mantenimiento y gestión de equipos obsoletos que las contengan.
- Dentro del Parque debe evitarse en la medida de lo posible el uso de vehículos de gasolina o diesel. Para todos los tour dentro del Parque deberán utilizarse los vehículos eléctricos que posee el Parque.
- Todos los equipos y vehículos que emitan a la atmósfera deberán ser correctamente mantenidos y revisados para minimizar la contaminación que producen.
- El Parque debe implementar tecnologías limpias para reducir las emisiones indirectas por el uso de la electricidad, mediante la instalación de paneles solares para la iluminación interna de las instalaciones.

5.4.6 Fertilizantes y productos fitosanitarios

Se deberá elaborar un manual para las áreas del Parque donde se utilicen productos fitosanitarios, donde se establezcan instrucciones claras para su adecuado uso, y medidas orientadas a disminuir su empleo e impacto ambiental. El manual debe ser comunicado de forma motivadora a los empleados del Parque, y deberá contener como mínimo la siguiente información:

Normas de uso

1. Se debe escoger siempre el producto fitosanitario más adecuado según la plaga u hongo que se quiera controlar. En la etiqueta se informa el tipo de planta para la cual está autorizado su uso.
2. Leer la etiqueta del producto cuidadosamente.
3. Se debe tener cuidado con las mezclas de productos fitosanitarios, la persona encargada debe asegurarse que sean compatibles. En caso de duda, se debe aplicar por separado, dejando pasar 1 ó 2 días por cada uno.
4. Los productos fitosanitarios también caducan. Si está caducado no deberá emplearse.
5. Las mezclas y carga de mochila deben hacerse al aire libre.
6. Aplicar la dosis que recomienda el fabricante, ya que se pueden perjudicar a las plantas por sobredosis y contaminar el medio.
7. El encargado de la aplicación de éstos productos se debe proteger adecuadamente con botas, guantes, mascarilla o careta, gafas y ropas de manga larga.
8. El tratamiento debe realizarse cuando no haya viento.
9. No debe aplicarse el tratamiento cuando existan temperaturas mayores a 30°C o si hace sol fuerte, ya que pueden producirse quemaduras en las hojas. Las mejores horas para fumigar son por la mañana temprano.
10. Durante la aplicación del producto no pueden existir otras personas en el sitio, como visitantes u otros trabajadores del Parque.

11. No fumar, comer, ni beber durante la aplicación.
12. Que no caiga nunca producto en las charcas donde beben los animales.
13. Se debe pulverizar a conciencia, mojando toda la planta por las dos caras de la hoja (haz y envés), hasta que el líquido empiece a gotear.
14. Los tratamientos con polvos (ESPOLVOREO) son mejores que la pulverización para las plagas que están muy escondidas, puesto que gracias a la finura del polvo, el poder de penetración es mayor entre los huecos.
15. Si llueve al poco tiempo de tratar (1 ó 2 días) es necesario repetir. Nunca pulverizar con lluvia reciente y con la vegetación aún mojada por el riego.
16. Es conveniente alternar materias activas contra ácaros para que de tanto repetirlas, no se hagan resistentes a ellas.
18. Si el plaguicida se usa en hortalizas, frutales o hierbas culinarias se debe respetar el PLAZO DE SEGURIDAD. El plazo de seguridad son los días que deben esperarse después de haber hecho un tratamiento para consumir un fruto o una planta. Viene indicado en la etiqueta.
19. Se debe lavar bien la mochila y los equipos utilizados: ropa, guantes, etc.
20. Si el pesticida entra en contacto con la piel o los ojos, lavar con abundante agua. En caso de intoxicación, acudir al médico lo antes posible junto con el recipiente del producto.
21. Almacenar los productos fitosanitarios en lugar ventilado, alejados de productos alimenticios y que no reciban los rayos del sol directamente.

22. Guardar los productos fitosanitarios lejos del alcance de personal no autorizado. Si se utilizase una varilla para mezclar estos productos, no debe dejarse al alcance de los animales del Parque.

Medidas ambientales

- El Parque debe asegurar el cumplimiento de la normativa, utilizando sólo aquellos productos que figuren en un registro oficial, para los usos para los que se esté empleando.
- El personal encargado de la manipulación y aplicación de estos productos debe estar adecuadamente capacitado.
- Asegurar que los productos utilizados tengan la siguiente clasificación:
 - Peligrosidad para las personas: “Baja peligrosidad”
 - Capacidad tóxica para la fauna terrestre, acuícola y apícola: “Inocuos” o “Medianamente peligrosos”.
 - Los fitosanitarios que utilice el parque deberán tener la persistencia ambiental más corta posible de entre los comercialmente disponibles para el uso específico a que sean destinados.
 - Abonos de liberación lo más lenta posible.
- Utilizar métodos alternativos a los químicos para el control de plagas cuando sea factible.

5.4.7 Control y protección de la calidad del suelo

El parque deberá acoger las siguientes recomendaciones para asegurarse de la protección a la calidad del suelo:

- Debe construirse la infraestructura necesaria y adecuada para el almacenamiento de los combustibles, tal y como lo establece el Reglamento para la Regulación del Sistema de Almacenamiento y

Comercialización de Hidrocarburos, en su capítulo XII: Requisitos Específicos para las Instalaciones de Tanques de Almacenamiento de Combustible Industrial (Autoconsumo).

- Se debe continuar con los programas de reforestación y revegetación en lugares de pendiente donde se pueda generar erosión del suelo.
- En aquellas zonas donde pudieran producirse derrames se dispondrá de un absorbente químico.
- Debe construirse una bodega con las condiciones adecuadas para el almacenamiento de productos químicos, cumpliendo con lo establecido en el Reglamento de Expendios y Bodegas de Agroquímicos y en el Reglamento para el Manejo de Productos Peligrosos.

5.4.8 Requisitos relacionados a la contaminación acústica

El Parque debe seguir las siguientes recomendaciones para minimizar a generación de ruidos:

- Llevar a cabo un programa de mediciones de ruido periódicas, con el fin de verificar que se cumpla con los límites de emisión de ruidos externos establecidos por la legislación.
- Dentro del Parque no pueden excederse los 65 dB de ruido durante el día y los 55 dB en la noche.
- Se debe monitorear todas las actividades que se realicen dentro del Parque para determinar su ruido, principalmente el teleférico y el Canopy.
- En las áreas donde se mantienen en cautiverio los animales debe procurarse el menor ruido posible, no se podrán realizar actividades de ruido excesivo como música, fiestas, etc, para no ocasionar condiciones de estrés para estos animales.

- En horas de la noche no se deben recibir turistas, ni realizar actividades que produzcan ruido excesivo.
- Se deberá dar adecuado mantenimiento a la maquinaria y vehículos del Parque para garantizar un nivel de ruido adecuado.

5.5 Requisitos relativos a la información y los servicios

5.5.1 Implicación de los clientes en el Turismo Responsable

El parque deberá informar a sus clientes sobre las prácticas sostenibles que se llevan a cabo dentro del Parque y sobre la importancia que representa su participación en este sistema de gestión ambiental.

Esta información puede ser brindada por los guías en cada tour y según la actividad que se realice, y por medio de avisos que deberán reunir las siguientes características:

- Deberán estar colocados en lugares visibles.
- Escrito en al menos tres idiomas de los más habituales, sin contar el idioma español.
- Se debe solicitar la colaboración de los visitantes explicando el porqué y para qué de las conductas solicitadas, y deben indicarse los comportamientos recomendados.
- Debe mantenerse el patrón de comida típica en los restaurantes y ofrecer opciones de comida vegetariana.
- Se debe elaborar un folleto donde se explique a los clientes el Sistema de Turismo Responsable que ha adoptado el Parque, todas las prácticas sostenibles que se llevan a cabo, incluyendo una descripción de los valores naturales del Parque, con las especies de flora y fauna que

pueden ser vistas durante la visita y los cuidados que el parque tiene con cada una de ellas.

- Se debe coordinar con el Instituto Costarricense de Turismo para ofrecer descuentos a los clientes por la realización de actividades sostenibles (visita a museos, exposiciones locales, ferias, etc).

5.5.2 Sistema receptor de sugerencias y quejas

- El Parque debe mantener un buzón de sugerencias y quejas para los clientes, con el fin de recibir, documentar y dar respuesta a todas las quejas y sugerencias.
- Se debe informar a los clientes de que dichas sugerencias pueden ser dirigidas al Instituto de Turismo Responsable, facilitándoles la información para que puedan hacerlo.
- En la página Web del Parque debe habilitarse un espacio para comentarios o dudas de los clientes potenciales.

5.6 Requisitos relativos a Contratistas y Proveedores.

La administración del Parque deberá elaborar y aprobar un manual de compras que deberá ser empleado por todos los departamentos.

Este manual deberá definir las instrucciones generales, las prioridades y las recomendaciones para la selección de productos, servicios y proveedores. Además, se deben establecer las instrucciones claras para la planificación de las compras con el fin de minimizar el impacto ambiental de la adquisición de los productos necesarios para el funcionamiento del Parque.

El manual estará orientado a:

- Reducir o eliminar aquellos productos innecesarios o que puedan representar un impacto ambiental.
- Realizar las compras de una forma más sostenible, tomando en cuanto variables como cantidad/envase, contenedores reutilizables, reducción de transporte en distancia y número de viajes, beneficiados por la compra, etc.
- Fomentar las compras locales, especialmente de aquellos que producen artesanías, artículos tradicionales, productos orgánicos y característicos de la zona.

Se deberá informar a los proveedores sobre estos criterios, haciéndoles partícipes de la Política de Turismo Responsable. Se elegirá a aquellos proveedores que tengan prácticas más sostenibles o con menos impacto ambiental.

En las licitaciones que realice el Parque, deben especificarse las directrices aplicables en cuanto a las características que deberán cumplir los proveedores.

En caso de que el Parque necesite los servicios de otra empresa para trabajar dentro de sus instalaciones (subcontratistas y concesionarios), se deberá facilitar las directrices que les resulten aplicables con el fin de no poner en riesgo la Política de Turismo Responsable.

6. CONCLUSIONES

- El Parque Tropical Turu Ba Ri es promocionado como un destino de turismo ecológico, y a pesar de que la administración hace lo posible porque la mayoría de sus actividades sean sostenibles ambiental y socialmente, no se cuenta con una certificación que los diferencie como un destino sostenible. Esta situación puede dejar por fuera el mercado interesado en la sostenibilidad turística, además una certificación de este tipo es indispensable para competir con éxito ahora y en el futuro.
- Actualmente el Parque Turu Ba Ri carece de una estructura organizativa y no cuenta con ninguna política, misión y visión empresarial que definan el rumbo del Parque así como sus metas a futuro y su compromiso con la comunidad y el medio ambiente.
- Al aplicar la Encuesta Inicial para Establecimientos Biosphere, se obtuvieron resultados muy favorables con respecto al grado de sostenibilidad del Parque Turu Ba Ri, debido que aunque el Parque carece de un sistema formal de gestión ambiental, la administración procura que sus actividades e instalaciones sean sostenibles. Lo anterior indica que el Parque es un establecimiento propicio para obtener una certificación Biosphere.
- El Parque no cuenta con ninguna política turismo responsable. Sin embargo, tienen un compromiso muy serio con la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo con la mejora del patrimonio natural, cultural y paisajístico del destino.
- El Parque Turu Ba Ri contribuye al desarrollo social y económico del destino, mediante la generación de fuentes de empleo y capacitaciones a los empleados y otras personas de la comunidad.

- No existe un sistema de gestión ambiental dentro del Parque que permita controlar aspectos tales como el consumo de energía eléctrica, agua, residuos, consumo de productos, generación de emisiones, uso de fertilizantes, contaminación del suelo, y contaminación acústica.
- El Parque carece de una adecuada estrategia de información hacia los clientes que los haga partícipes de un turismo responsable, así como de una estrategia que implique a los proveedores y contratistas a participar dentro del marco de desarrollo sostenible.
- Una certificación Biosphere Park para el Parque Tropical Turu Ba Ri significaría su reconocimiento como un destino comprometido con el turismo sostenible y gestionado según los principios y requerimientos recogidos en los estándares Biosphere, lo que implicaría que se han verificado aspectos medioambientales, culturales, de responsabilidad social y de calidad del servicio, indispensables de cara a la satisfacción y a la sostenibilidad. Asimismo, la certificación representa la manifestación pública de un compromiso de futuro.
- Con la adecuada implementación del Sistema de Turismo Responsable que se propone en el presente trabajo de investigación, se pretende aumentar la eficiencia con la que opera el Parque Turu Ba Ri, disminuir los costes en la gestión del establecimiento, maximizar los valores endógenos y ofrecer al visitante un producto que satisface unos valores cada vez más demandados. En definitiva, hará de la sostenibilidad del Parque un producto turístico en sí mismo.

7. RECOMENDACIONES

- El Parque debe mantener las buenas prácticas ambientales y el compromiso social con el que ha venido trabajando, pero de una forma estructurada y formal a través de la implementación del Sistema de Turismo Responsable.
- Es importante que antes de implementar el Sistema de Turismo Responsable, el Parque Tropical Turu Ba Ri desarrolle una estructura organizacional definiendo la misión, visión y objetivos empresariales, con el fin de tener una perspectiva más clara de cuales son las metas a mediano y largo plazo que el Parque desea alcanzar. De esta forma la implementación del STR será más eficiente y estructurada.
- Deberá nombrarse una persona que esté bajo el mando de la implementación del STR, de tal forma que coordine con todos los involucrados, desde los representantes del Instituto de Turismo Responsable como los empleados y proveedores del Parque.
- Cuando el Parque alcance todas las disposiciones planteadas en este STR y se encuentre preparado para demostrarlo, deberá solicitar una Auditoría de Certificación, realizada por un auditor calificado por el Instituto de Turismo Responsable, en la que se comprobará la adecuación del establecimiento al estándar correspondiente para proceder a la entrega del certificado o a la corrección de las desviaciones detectadas.
- Una vez implementado el STR deberá monitorearse continuamente todas las actividades del Parque, con el fin de buscar mejoras y corregir deficiencias. Deberán realizarse auditorías internas cada seis meses, tomando en cuenta

las sugerencias de los empleados, la gerencia, directivos y clientes. Además, se deben realizar auditorías externas por un auditor del ITR, realizadas anualmente para garantizar en el tiempo el cumplimiento de los requisitos y de la mejora continua.

- El Parque puede implementar estrategias con otros destinos sostenibles u Tour operadoras certificadas en sostenibilidad para dar a conocer al Parque como un destino ideal para aquellas personas que buscan realizar un turismo ecológico.
- El Parque debe estar a la vanguardia en cuanto a Tecnologías Limpias con el fin de ser cada vez más eficientes en el tema de desarrollo sostenible. Además, puede participar en ferias nacionales para servir de ejemplo a otros destinos turísticos.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Agencia Valenciana de la Energía (2003). *Guía de Ahorro y Eficiencia Energética en Establecimientos Hoteleros de la Comunidad Valenciana*. Valencia: Gráficas Litolema, SL.
- Caribbean Alliance for Sustainable Tourism. La Industria del Turismo. Extraído el 4 de agosto del 2009 de <http://www.caribbeanhotels.org>
- Chile, Servicio Nacional de Turismo. Departamento de Planificación. (2003). *Gestión Integral de Destinos Turísticos ZOIT Lago General Carrera*. Extraído el 1 de agosto de http://www.redcaraysen.cl/adm/Upload/Equipos/1_20_34.pdf
- Coria, R. MERCOSUR. *Hacia un Turismo Responsable y Sostenible*. Extraído el 24 de septiembre del 2009, de <http://www.unesco.org.uy/mab/documentospdf/turismo-colonia.pdf>.
- Costa Rica Canopy Tours. Parque Turu Ba Ri. Extraído el 10 de agosto de <http://www.paymentscr.com/?p=65>
- Costa Rica Green Forest. Parque Turu Bari. Extraído el 10 de agosto de http://www.crgreenforest.com/esp/odt_turuBaRi.php
- EguideCostaRica. Legislación ambiental Extraído el 30 de octubre del 2009 de <http://www.eguidecostarica.com/Rules.aspx>
- Escuela de Ingeniería Civil de la Universidad de Costa Rica. Programa de Investigación en Desarrollo Urbano. *Producción más limpia en Instalaciones Turísticas*. Extraído el 4 de septiembre del 2009 de <http://www.produs.ucr.ac.cr/pml>
- Go Visit Costa Rica. Turu Ba Ri Tropical Park. Extraído el 10 de agosto del 2009 de <http://www.govisitcostarica.co.cr/listings/listingDetails.asp?coid=879>
- Infoagro. *El compostaje*. Extraído el 5 de octubre del 2007 de <http://www.infoagro.com/abonos/compostaje2.htm>.
- Instituto de Turismo Responsable. (2005). *Estándar del Sistema de Turismo Responsable para Parques Temáticos de Exposición Animal. Biosphere Park-Embassy*.

Instituto de Turismo Responsable. (2009). *El Sistema de Turismo Responsable*.
Extraído el 17 de agosto del 2009 de
<http://unesco.org.uy/mab/documentospdf/ITR.pdf>

Instituto de Turismo Responsable. Turismo Responsable: una opción de futuro.
Extraído el 24 de septiembre del 2009 de
<http://www.unesco.org.uy/mab/documentospdf/ITR.pdf>

Ministerio de Ambiente de Perú. *Guía de ecoeficiencia para empresas*. (2009).
Extraído el 20 de septiembre de:
http://www.minam.gob.pe/index.php?option=com_docman

Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes. *Centro de Investigación y Conservación del Patrimonio Cultural*. Extraído el 19 de agosto del 2009 de
<http://www.mcjdcrcr.go.cr/patrimonio/patrimonio1.html>

Normas ambientales de Costa Rica. Extraído el 18 de agosto del 2009 de
<http://www.eguidecostarica.com/Rules.aspx>

RainForest Alliance, Programa de Turismo Sostenible. *Buenas prácticas para turismo sostenible*. Extraído el 7 de septiembre del 2009 de
http://www.rainforestalliance.org/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf

Vilches, A., Pérez, D., Toscano, J.C. y Macías, O. (2008). *Turismo sostenible*. OEI.
Extraído el 28 de julio del 2009 de <http://www.oei.es/decada/accion09.htm>.

9. ANEXOS

ANEXO No.1: **PLANTILLAS DE ACTA (CHARTER) DEL PFG**



INFORMACIÓN PRINCIPAL Y AUTORIZACIÓN DE PROYECTO	
<p>Fecha:</p> <p>27 de julio del 2009</p>	<p>Nombre del Proyecto:</p> <p>Propuesta de Sistema de Turismo Responsable para el Parque Tropical Turubari</p>
<p>Áreas de Conocimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo Sostenible • Turismo Responsable <p>Procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecimiento de una política ambiental. • Contribución a la mejora del patrimonio natural, cultural y paisajístico del destino. • Contribución del desarrollo económico y social de destino. • Conservación del medio ambiente. • Información y participación de los clientes. • Elección de contratistas y proveedores. 	<p>Área de aplicación (sector / actividad):</p> <p style="text-align: center;">Sector Turístico</p>
<p>Fecha de inicio del proyecto:</p> <p>1 de agosto del 2009</p>	<p>Fecha tentativa de finalización del proyecto:</p> <p>31 de octubre del 2009</p>
<p>Objetivos del proyecto:</p> <p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un Sistema de Turismo Responsable en el Parque Tropical Turubari que sirva como base para obtener posteriormente una certificación <i>Biosphere Park</i> que refleje el compromiso de sostenibilidad del Parque. <p>Específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer una política de turismo responsable que haga constar de forma explícita el compromiso de la administración a optimizar la sostenibilidad del Parque Tropical Turubari. • Establecer mecanismos para lograr una contribución del parque a la conservación del patrimonio natural (diversidad biológica), cultural (diversidad cultural) y paisajístico del destino. • Desarrollar un sistema que permita registrar, controlar y seguir los datos relacionados con los consumos energéticos, de agua, de residuos, consumo de productos, emisiones atmosféricas, uso de fertilizantes, calidad del suelo, contaminación acústica, etc. 	



- Desarrollar una estrategia informativa e incentivadora hacia los clientes que favorezcan un comportamiento responsable con el medio ambiente y el entorno.
- Garantizar una política de buenas compras, que garantice una selección de proveedores, productos y servicios consecuente con la Política de Turismo Responsable del parque.

Descripción del producto:

El PFG está orientado a elaborar un Sistema Turismo Responsable en el Parque Tropical Turubarí, basado en los lineamientos establecidos por el Instituto de Turismo Responsable para obtener una certificación *Biosphere Park*.

Necesidad del proyecto (lo que da origen):

La idea de crear un Sistema de Turismo Responsable (STR) nace con el propósito de dar una correcta gestión del ambiente en el área del proyecto y de influencia del mismo y a la vez preservar valores naturales y paisajísticos que posee el Parque Tropical Turubarí lo que permitirá disfrutar a los visitantes de ellos en buenas condiciones a lo largo del tiempo.

Por otro lado, la implementación de un STR en un proyecto de tipo turístico promueve una mayor imagen tomando en cuenta que el turismo de este país sobresale por el componente ambiental y ecológico.

Justificación de impacto (aporte y resultados esperados):

La elaboración e implementación del STR es importante para el Parque Tropical Turubarí debido a que desencadenará un sinnúmero de beneficios para la misma empresa, la comunidad y el medio ambiente, entre ellos podemos mencionar:

- Se espera que el SGA asiente las bases de la organización y el orden dentro de la empresa.
- El aumento de la eficiencia en cuanto a la energía, agua, residuos y consumos, lo que redundará en el ahorro y conservación del medio ambiente.
- El aumento de la calidad turística, gracias a la implantación de prácticas de calidad ambiental a todos los niveles.
- El aumento de la confianza del visitante potencial, al poder ofrecer el destino como aval la certificación *Biosphere*.
- La permanencia de los recursos naturales del parque lo que atraerá el turismo a la zona beneficiando a la comunidad.




Restricciones:

- En un inicio se pretendía obtener una certificación de Sostenibilidad Turística del ICT. Sin embargo, dicha institución solo brinda estas certificaciones para alojamientos turísticos y agencias operadoras, por lo que se decidió optar por una certificación reconocida internacionalmente como lo es la norma ISO 1001.
- Por motivos de tiempo no se podrá implementar el STR en el Parque Tropical Turubarí en el plazo establecido para la realización del PFG, más sí quedará listo el documento para su posterior implementación.

Identificación de grupos de interés (stakeholders):

- Empleados del Parque Tropical Turubarí, los cuales serán los encargados de llevar a cabo el SGA.
- Proveedores de insumos del Parque
- Clientes que son los turistas atraídos por las políticas de sostenibilidad el Parque.

Aprobado por:	Firma:
<p>Ing. For. Igor Zúñiga Garita. MAP Master en Administración de Proyectos</p>	
<p>Tutor de Tesina</p>	

ANEXO No.2:
**ESTÁNDAR DEL SISTEMA DE TURISMO RESPONSABLE
PARA PARQUES TEMÁTICOS**

ANEXO No.3:
**DIAGNÓSTICO INICIAL ESTABLECIMIENTOS
BIOSPHERE**

ANEXO No.4:

ESTÁNDAR DEL SISTEMA DE TURISMO RESPONSABLE PARA PARQUES TEMÁTICOS DE EXPOSICIÓN ANIMAL.