

CÓDIGO ÉTICO PARA GESTIÓN TURÍSTICA EN UPALA



Documento realizado en colaboración con la Mancomunidad de la Ribera Alta (España)

1. Presentación.....	2
2. Principios generales del Código Ético Mundial para el Turismo.....	2
3. Rol de la Municipalidad de Upala en la aplicación del Código Ético.....	5
4. Impacto económico y social del turismo en Upala.....	7
5. Protección del medio ambiente y conservación de los recursos naturales.....	8
6. Desafíos y oportunidades en la implementación del Código Ético.....	8
7. Aplicación del Código Ético a nivel municipal.....	8
9. Establecimiento de mecanismos de implementación.....	10
10. Desarrollo con agentes locales del Código Ético.....	11
Conclusiones.....	12
Annexo I: 15 Buenas prácticas en turismo sostenible.....	13

1. Presentación

La redacción del Código Ético de la Gestión de Turismo y Atención al Cliente en la Municipalidad de Upala en Costa Rica es una iniciativa para promover un turismo responsable y sostenible en esta región. Este código ético está basado en una adaptación del Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo (OMT), ajustada a la realidad y singularidad de esta zona como destino turístico, una región caracterizada por su biodiversidad y comunidades rurales.

Este documento su objetivo principal es comprometer a todos los actores del sector turístico a seguir valores y conductas que promuevan un turismo responsable y sostenible, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El código se estructura en valores y compromisos que deben ser adoptados por los diferentes agentes del turismo del Cantón de Upala, incluyendo la Municipalidad de Upala y Cámaras de Turismo, así como empresas turísticas, residentes locales y turistas. Estos valores abarcan aspectos como la protección de los ríos, montes, acuíferos, volcanes, flora y fauna a través de la promoción de un código de buenas conductas para el turismo, cuiden del entorno natural, la calidad en los servicios y la responsabilidad social.

2. Principios generales del Código Ético para la gestión turística:

El Código Ético para la gestión turística en la Municipalidad de Upala tiene como objetivo establecer un marco de referencia que oriente el comportamiento responsable de todos los actores involucrados en la actividad turística. Estos actores incluyen el gobierno local, las empresas turísticas, las comunidades anfitrionas y los propios turistas. A continuación, se desarrollan sus principios clave:

a) Respeto por la diversidad cultural y social

El turismo debe promover el entendimiento y la valoración de las culturas locales, tradiciones y modos de vida. En Upala, donde coexisten diversas comunidades, incluidas poblaciones indígenas y migrantes, este principio implica:

- Reconocer y visibilizar la riqueza cultural del cantón.
- Fomentar prácticas turísticas que respeten las costumbres locales.
- Garantizar espacios de diálogo e inclusión para todos los sectores sociales.

b) Promoción del turismo como herramienta de paz y desarrollo sostenible

El turismo debe ser una fuerza positiva para la cohesión social y el progreso económico sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones. En el contexto de Upala, esto se traduce en:

- Generar oportunidades de empleo digno para la población local.
- Fomentar el diálogo y la colaboración entre comunidades y sectores productivos.
- Integrar el turismo en estrategias de desarrollo local que prioricen la sostenibilidad.
- Impulsar iniciativas turísticas que promuevan la educación para la paz y la convivencia.

c) Protección del medio ambiente y los recursos naturales

El entorno natural es uno de los principales atractivos turísticos de Upala, por lo que su conservación es esencial para el presente y el futuro del turismo en la región. Este principio incluye:

- Promover prácticas turísticas responsables con bajo impacto ambiental.
- Implementar políticas de manejo adecuado de residuos en zonas turísticas.
- Fomentar la educación ambiental tanto en visitantes como en residentes.

- Apoyar el ecoturismo y la regeneración de ecosistemas vulnerables.

d) Beneficio equitativo para comunidades locales

El turismo debe contribuir al bienestar económico y social de las comunidades receptoras, asegurando una distribución justa de los beneficios. Para ello, se debe:

- Priorizar la contratación de mano de obra local y la compra de productos locales.
- Incentivar el emprendimiento comunitario en actividades turísticas.
- Diseñar mecanismos de participación comunitaria en la planificación turística.
- Evitar la concentración de beneficios en pocos actores, asegurando inclusión social.

3. Rol de la Municipalidad de Upala en la aplicación del Código Ético:

La Municipalidad de Upala desempeña un rol fundamental en la promoción de un turismo ético, sostenible e inclusivo. Como entidad gubernamental responsable de la gestión del territorio y del bienestar de sus comunidades, la Municipalidad actúa como facilitadora, reguladora y promotora del desarrollo turístico bajo los principios establecidos en el Código Ético para la gestión turística. Para asegurar su aplicación efectiva, se consideran las siguientes áreas clave:

a) Regulación y planificación territorial

La Municipalidad debe liderar procesos de ordenamiento territorial que equilibren el desarrollo turístico con la conservación del patrimonio natural y cultural del cantón. Esto implica:

- Establecer normativas claras que regulen el uso del suelo para evitar la sobreexplotación de recursos y el crecimiento desordenado.
- Identificar y proteger zonas de alto valor ecológico o cultural, integrándolas a planes turísticos sostenibles.
- Coordinar con instituciones nacionales como el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) y Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) para alinear las políticas locales con estrategias nacionales de turismo y conservación.
- Garantizar procesos participativos en la planificación territorial, donde las comunidades puedan expresar sus necesidades y prioridades.

b) Fomento del turismo sostenible

La Municipalidad debe impulsar un modelo turístico que beneficie a la población local, minimice impactos negativos y promueva buenas prácticas ambientales y sociales. Para ello se debe:

- Apoyar el emprendimiento turístico local mediante asesoría técnica, acceso a ferias, capacitaciones y promoción de productos y servicios comunitarios.

- Otorgar incentivos o reconocimientos a empresas turísticas que implementen prácticas sostenibles (como ahorro energético, gestión de residuos, empleabilidad local, etc.).
- Crear alianzas estratégicas con cooperativas, ONG, universidades y organismos internacionales que fortalezcan el ecosistema turístico sostenible en Upala.
- Monitorear el impacto del turismo en el territorio para asegurar su alineación con los principios del Código Ético.

c) Educación y sensibilización

Uno de los componentes más importantes de una gestión turística ética es la formación y concientización de todos los actores involucrados. En este sentido, la Municipalidad puede:

- Diseñar campañas educativas dirigidas tanto a turistas como a residentes, sobre la importancia del respeto cultural, la conservación ambiental y la participación comunitaria.
- Incluir contenidos de turismo responsable en las escuelas locales, con apoyo del Ministerio de Educación Pública.
- Capacitar a los funcionarios municipales y operadores turísticos en temas de ética, derechos humanos, sostenibilidad y atención al visitante.
- Utilizar medios de comunicación locales y redes sociales para difundir mensajes y materiales relacionados con el Código Ético.

d) Infraestructura y accesibilidad

El desarrollo de infraestructura adecuada es esencial para fomentar un turismo inclusivo, seguro y respetuoso con el entorno. La Municipalidad debe:

- Mejorar y mantener la red vial local, especialmente los accesos a sitios turísticos, sin dañar el entorno natural.
- Garantizar servicios públicos eficientes (agua potable, electricidad, manejo de residuos) en zonas turísticas y comunidades receptoras.

- Impulsar proyectos de conectividad digital, permitiendo que los emprendimientos turísticos tengan mayor visibilidad y acceso a mercados.
- Asegurar la accesibilidad universal, es decir, que los espacios turísticos sean aptos para personas con discapacidad, adultos mayores y otros grupos vulnerables.

4. Impacto económico y social del turismo en Upala:

El turismo puede ser un motor de desarrollo económico si se gestiona adecuadamente a nivel municipal:

- **Generación de empleo:** Implementar programas de formación para trabajadores del sector turístico.
- **Desarrollo de la economía local:** Apoyar a microempresas y negocios comunitarios que ofrezcan experiencias auténticas y sostenibles.
- **Inclusión y equidad:** Fomentar la participación de mujeres, jóvenes y comunidades indígenas en la actividad turística.

5. Protección del medio ambiente y conservación de los recursos naturales:

La Municipalidad de Upala debe garantizar que el turismo no comprometa los ecosistemas locales:

- **Regulación ambiental:** Establecer restricciones para evitar la sobreexplotación de recursos naturales.
- **Manejo de residuos y energía:** Promover el uso de energías renovables y estrategias de reducción de desechos en establecimientos turísticos.
- **Protección de áreas naturales:** Implementar medidas de conservación en sitios clave como el Parque Nacional Volcán Tenorio y los humedales de Caño Negro.

6. Desafíos y oportunidades en la implementación del Código Ético:

A pesar de los beneficios del turismo, la Municipalidad de Upala enfrenta diversos desafíos:

- **Infraestructura limitada:** Necesidad de inversión en caminos, transporte y servicios básicos.
- **Equilibrio entre desarrollo y conservación:** Implementar políticas que permitan el crecimiento del turismo sin dañar el ecosistema.
- **Competencia con destinos más desarrollados:** Crear estrategias de promoción para atraer turistas responsables y diferenciados.

7. Aplicación del Código Ético a nivel municipal:

Para garantizar una aplicación efectiva del Código, la Municipalidad de Upala puede adoptar diversas estrategias:

- **Creación de una Oficina de Turismo Sostenible:** Encargada de coordinar y supervisar iniciativas turísticas.

- **Alianzas con el sector privado y ONG:** Establecer colaboraciones para fortalecer la oferta turística sostenible.
- **Capacitación y certificación:** Implementar programas de certificación para empresas que cumplan con estándares de sostenibilidad.
- **Participación ciudadana:** Involucrar a la comunidad en la toma de decisiones y en la planificación del turismo.

9. Establecimiento de mecanismos de implementación:

Para asegurar la correcta aplicación y seguimiento del Código de Buenas Prácticas orientado al fomento de un turismo responsable en Upala, es fundamental contar con estructuras organizativas y herramientas concretas que garanticen su cumplimiento, así como la participación activa de todos los actores involucrados. En este sentido, se proponen los siguientes mecanismos:

- **Comité de Ética Turística:** Se plantea la creación de un organismo local, conformado por representantes del sector turístico, autoridades municipales, organizaciones comunitarias y expertos en sostenibilidad. Este comité tendrá la responsabilidad de supervisar la implementación del código, velar por su cumplimiento, asesorar en su interpretación y actuar como mediador en caso de conflictos o controversias relacionadas con conductas éticamente cuestionables en el ámbito turístico.
- **Línea Ética:** Se recomienda establecer un canal de comunicación confidencial y seguro, accesible tanto a los trabajadores del sector como a visitantes y residentes, para reportar de forma anónima posibles infracciones, irregularidades o también para compartir buenas prácticas. Esta herramienta permitirá mejorar la transparencia, fortalecer la rendición de cuentas y fomentar una cultura de integridad en la actividad turística.
- **Registro de Buenas Prácticas:** Se sugiere desarrollar un sistema de registro público donde se documenten, reconozcan y difundan las experiencias positivas y acciones ejemplares que estén alineadas con los principios del turismo responsable. Este registro servirá como plataforma de inspiración, aprendizaje y motivación para otras iniciativas, además de ser una forma de visibilizar y premiar el compromiso de actores locales con un modelo turístico ético, inclusivo y sostenible.

10. Desarrollo con agentes locales del Código Ético:

La creación e implementación de un Código Ético para el turismo en Upala debe construirse sobre una base de participación activa, inclusión y compromiso colectivo. Para garantizar que este instrumento normativo sea efectivo, legítimo y adaptado a la realidad del territorio, es fundamental involucrar a todos los sectores sociales y económicos vinculados directa o indirectamente al turismo. A continuación, se describen los principales ejes para su desarrollo:

- **Proceso participativo:** La elaboración del Código Ético debe impulsarse mediante un enfoque colaborativo que convoque a todos los agentes clave del territorio. Esto incluye a las autoridades locales, operadores turísticos, pequeñas y medianas empresas, asociaciones comunales, organizaciones no gubernamentales, representantes de pueblos originarios, jóvenes, mujeres y personas adultas mayores, así como a residentes en general. Realizar talleres, mesas de diálogo y consultas públicas permitirá recoger diferentes perspectivas, integrar valores culturales y ambientales propios de la zona y asegurar que el documento final refleje los intereses, aspiraciones y necesidades reales de la comunidad. Esta participación también fortalecerá el sentido de pertenencia y el compromiso con su implementación.
- **Capacitación y sensibilización:** Una vez formulado y validado el Código Ético, será necesario desarrollar programas de formación, orientación y sensibilización dirigidos a todos los actores involucrados. Estas acciones deberán enfocarse en comunicar de forma clara y accesible los principios, valores, derechos y responsabilidades contenidos en el código, fomentando así una comprensión compartida de su propósito. Las capacitaciones también deben incluir herramientas prácticas para aplicar los compromisos éticos en el quehacer turístico diario, abordando temáticas como sostenibilidad, equidad, inclusión, identidad cultural y conservación del entorno natural.
- **Monitoreo y evaluación:** Para asegurar la efectividad del Código Ético a lo largo del tiempo, se requiere establecer un sistema de seguimiento que incluya indicadores claros y medibles. Estos indicadores deben permitir evaluar el

grado de cumplimiento de los principios establecidos, así como el impacto del código en el desarrollo turístico sostenible de Upala. Además, se deben programar evaluaciones periódicas participativas que ayuden a identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, permitiendo actualizar el código según la evolución del contexto local y los nuevos desafíos que puedan surgir.

A través de estos pilares —participación, formación y monitoreo—, el Código Ético se consolidará como una herramienta viva y transformadora, capaz de orientar el crecimiento turístico de Upala hacia un modelo más justo, consciente y respetuoso con su gente y su territorio.

Conclusiones:

El Código Ético para Gestión Turística en Upala proporciona una guía para el desarrollo responsable del sector en Upala. Su aplicación requiere el compromiso de la Municipalidad, empresarios y turistas para garantizar un equilibrio entre crecimiento económico, inclusión social y protección ambiental. Con estrategias adecuadas, Upala puede posicionarse como un destino sostenible y modelo de turismo responsable en Costa Rica.

Annexo I: 15 Buenas prácticas en turismo sostenible

El siguiente documento propone 20 buenas prácticas dirigidas a empresas, profesionales del sector turístico y administración pública con el objetivo de promover prácticas sostenibles. Ante la urgencia de adoptar los objetivos de desarrollo sostenible, estas propuestas abarcan diversas áreas de acción dentro de las organizaciones turísticas presentes en el Cantón de Upala.

1: Realizar iniciativas de cooperación con instituciones académicas, como la Universidad Estatal a Distancia de Upala (Uned), institución académica de reconocido prestigio, para estudios y acciones concretas sobre turismo sostenible.

2: Certificación. Obtener el distintivo de sostenibilidad turística que es otorgado por el ICT, donde se evaluará el compromiso de sostenibilidad en las distintas áreas.

3: Destinar un pequeño porcentaje de la facturación a un proyecto de acción social. Informar al cliente de esta acción. Ejemplos: atención al inmigrante y la salud mental en la zona norte, promovido por la Unión Nacional de Gobiernos Locales (UNGL).

4: Promover campañas de sensibilización al cliente sobre fiestas y tradiciones del Cantón de Upala, desde un turismo respetuoso.

5: Publicidad comprometida con la igualdad de género, evitando toda forma de sexismo y la reproducción de estereotipos que limitan o discriminan a las personas. Esto implica diseñar mensajes y contenidos inclusivos que promuevan la diversidad, el respeto mutuo y la valoración de todas las identidades, contribuyendo así a una comunicación más ética y responsable.

6: Informar al turista sobre acciones de ahorro energético y de agua en el cantón de Upala. Sensibilizar a los turistas sobre prácticas de consumo responsable (consumo de agua, toallas, etc) con el objetivo de reducir al mínimo posible el impacto ambiental derivado de su estancia.

7: Formación específica dirigida a las personas trabajadoras para mejorar la calidad en la atención a personas con diversidad funcional, promoviendo una atención inclusiva y accesible. Proporcionar capacitación continua en materia de seguridad y salud laboral, con el fin de garantizar entornos de trabajo seguros.

8: Formación en conciencia ambiental, dirigida a aplicar criterios de eficiencia en el uso y consumo de recursos naturales como el agua, la energía y las materias primas, así como en la correcta gestión de los residuos, vertidos y emisiones.

9: Promover activamente la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas trabajadoras, en línea con las disposiciones contempladas en los Planes de Igualdad. Implementar medidas de gestión de tiempo: racionalización y flexibilización de los horarios laborales para permitir distribución más equilibrada entre las responsabilidades profesionales y las necesidades familiares y personales. Todo ello con el fin de favorecer el bienestar, la corresponsabilidad y la igualdad de oportunidades en el entorno laboral.

10: Seleccionar productos artesanales, de proximidad y sostenibles en el caso de hacer merchandising, evitando la compra de productos elaborados a partir de prácticas laborales cuestionables. Asimismo, se sugiere habilitar dentro del establecimiento turístico un espacio destinado a la venta de productos locales, tales como artesanías, alimentos elaborados en la región, textiles, cosmética natural y otras propuestas vinculadas al patrimonio cultural y gastronómico del entorno. Esta iniciativa no solo impulsa la economía local, sino que también enriquece la experiencia del visitante, fomentando un turismo más consciente, justo y sostenible.

11: Gestión responsable de residuos y aprovechamiento de recursos. Implementar estrategias para minimizar la generación de desechos en las actividades del establecimiento, como la reducción y reutilización de materiales. Esto implica no solo evitar la producción innecesaria de residuos, sino también diseñar procesos que

favorezcan un uso más eficiente de los recursos. En los casos en que la generación de residuos sea inevitable, se debe fomentar su aprovechamiento mediante técnicas de valorización que contribuyan a cerrar el ciclo de los materiales. Un ejemplo de ello es el uso de restos orgánicos como recurso energético, a través de la producción de biocombustible o biogás, o bien su transformación en compost para ser utilizado como fertilizante natural en huertos o jardines.

12: Separación adecuada de residuos según su tipo y efecto ambiental. Esta clasificación debe realizarse de forma rigurosa, diferenciando entre residuos orgánicos, reciclables (como papel, cartón, vidrio, plásticos y metales), peligrosos. Es recomendable instalar puntos de reciclaje claramente identificados, capacitar al equipo sobre buenas prácticas de manejo de residuos y colaborar con servicios especializados en el tratamiento adecuado de cada tipo de desecho.

13: Reducir el uso de productos desechables. Eliminar, en la medida de lo posible, la utilización de utensilios de un solo uso, especialmente cuando están hechos de materiales no biodegradables como el plástico. En aquellas situaciones en las que el uso de productos desechables no pueda evitarse por razones de higiene, logística o necesidad operativa, se debe priorizar la elección de materiales que sean más respetuosos con el entorno, como papel reciclable, cartón, bambú u otros materiales compostables.

14: Apostar por infraestructuras naturales para mejorar la eficiencia energética y la estética del espacio, contribuyendo a la biodiversidad, la regulación térmica y la gestión sostenible del agua, ofreciendo una alternativa ecológica a la infraestructura gris.

15: Elegir mobiliario sostenible, se recomienda optar por piezas elaboradas con madera, si es posible certificada de origen sostenible, favoreciendo así prácticas responsables con el medio ambiente.