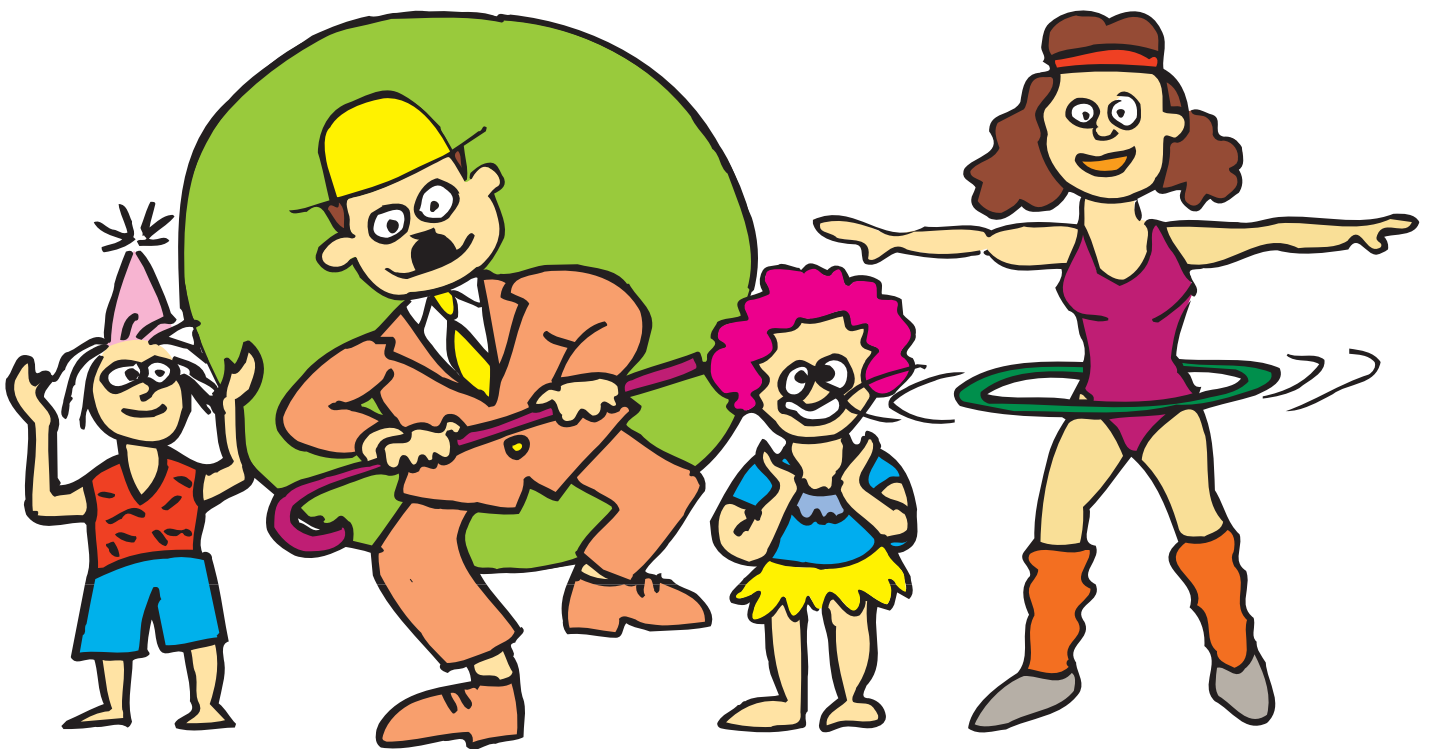


Buenas prácticas para  
trabajadores del sector turístico

# Animadores y guías turísticos



# Buenas prácticas ambientales para trabajadores del sector turístico



**Edita:** Fundació Universitat i Empresa de les Illes Balears, Universitat de les Illes Balears

**Autores:** Equipo técnico del Observatorio Medioambiental de la Pequeña y Mediana Empresa de les Illes Balears  
(Rubén Comas, M. Antònia Ferragut, Aina Llauger, Antoni Morro, Daniel Ramon, Mar Rayó y Jaume Sureda)

**Ilustraciones:** ddc

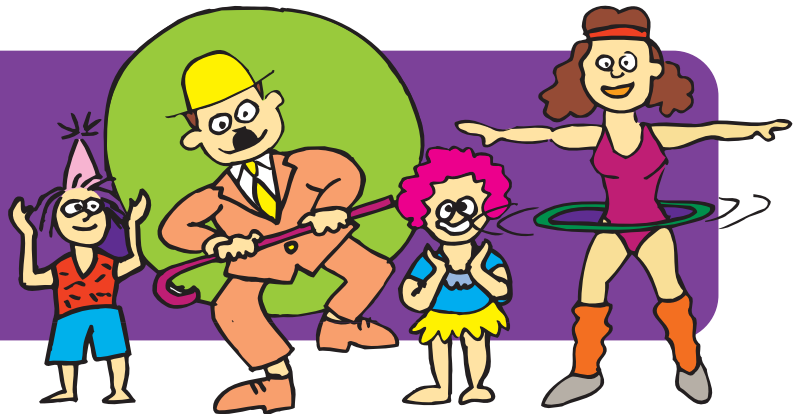
**Diseño y maquetación:** ddc

**Con la cofinanciación de:** Fondo Social Europeo  
Fundación Biodiversidad

**ISBN:** PM-0000000



## Animadores y guías turísticos



### INTRODUCCIÓN:

Esta área considera el personal de animación de establecimientos hoteleros y otras instalaciones turísticas, así como a guías turísticos sea cual sea su recorrido.

Se encargan de organizar y preparar actividades de recreo y ocio para los clientes. Prestan todos aquellos servicios relacionados con animación, entretenimiento, educación o transporte. Su función es realizada tanto dentro como fuera del establecimiento.

Como personal relacionado con la prestación de servicios al cliente, pueden incluirse los servicios de supermercado, venta de souvenirs, peluquería y atención sanitaria.

### RECURSOS UTILIZADOS:

Los recursos necesarios en esta área son: agua, energía y combustible. También se debe hacer referencia a los espacios naturales, pues es en ellos donde en muchas ocasiones se llevan a cabo actividades de ocio.

Las instalaciones necesarias pueden llegar a ser muy dispares, ejemplos son: zonas naturales, playas, zonas ajardinadas, piscinas, pistas de tenis, voleibol, fútbol, campos de golf y minipistas, salas de fiestas y salas de reuniones. En estos lugares pueden ser necesarios sistemas de iluminación, de comunicación, teléfono, instalación eléctrica...

### IGUALMENTE LOS ÚTILES Y MAQUINARIA SON NUMEROSOS Y VARIADOS:

- equipamiento deportivo
- redes
- bicicletas
- pelotas
- juegos de mesa
- flotadores
- sala de curas
- sillas de ruedas
- botiquín de emergencia
- medicamentos
- equipo de música
- sistema de megafonía
- maquillaje
- papel
- lápices

## PRÁCTICAS INCORRECTAS Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS, Y EN LAS COMPRAS DE LOS PRODUCTOS:

- Prácticas incorrectas
- Buenas prácticas

### Espacios naturales:

- Fomentar prácticas incorrectas de excursionismo en la naturaleza: vehículos todo terreno, motos acuáticas, coleccionismo de especies, grupos muy numerosos y ruidosos, etc.
- Proponer visitas a zonas naturales a través de senderos no autorizados para el excursionismo.
- Fomentar actividades de ocio respetuosas con el medio ambiente, como excursiones en bicicleta, senderismo...
- Contactar con los organismos gestores de las zonas naturales para preparar conjuntamente las visitas e informarse sobre la normativa de visitar.
- Seguir las sendas marcadas cuando se recorren espacios naturales.



4

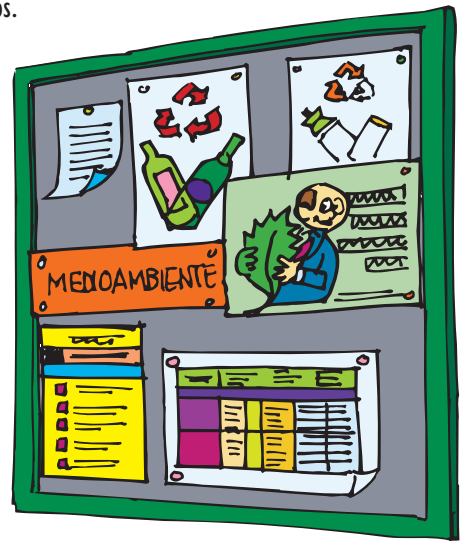
- Planificar las rutas recreativas que discurran por espacios naturales de forma que se interfiera lo menos posible en el medio natural.
- La circulación con vehículos o embarcaciones a motor debe realizarse no debe perturbar la fauna y la vegetación y debe realizarse por las zonas señalizadas a tal efecto, respetando la normativa.
- Ofrecer comida o molestar a fauna silvestre.
- No importunar a la fauna de la zona.
- Evitar el paso por zonas de nidificación de aves durante la época de cría y nidificación para evitar molestias y la pérdida de la puesta de ese año.



- No recolectar objetos, ni productos vegetales o animales si se desconocen el impacto que ello puede causar.
- Ser cuidadosos con las especies amenazadas o protegidas de la zona.
- Hacer fuegos en zonas no habilitadas para ello.
- Informar sobre la normativa de prevención de incendios del espacio natural.

### Sensibilización:

- No usar papel reciclado.
- Todos los folletos y anuncios deben ser de material reciclado.
- Encargar más folletos publicitarios de los necesarios.
- Reutilizar folletos y anuncios cuando sea posible y distribuir la información solo a las personas interesadas, no distribuir indiscriminadamente.
- No incluir actividades educativas relacionadas con el medio ambiente.
- Promover actividades de educación ambiental entre los clientes: talleres de residuos, proyección de documentales, pequeñas conferencias, etc.
- Dar información de parques turísticos, discotecas..., sin tener en cuenta museos, casco antiguo, jardines, parques naturales..
- Fomentar la calidad del destino turístico mediante visitas culturales.
- No informar el estado ambiental de la zona ni de las medidas de gestión ambiental en el establecimiento.
- Informar a los turistas para que sean conscientes de los recursos que consumen durante su visita, de modo que eviten un consumo excesivo de los éstos.
- Dar a conocer la buenas prácticas ambientales aplicadas en el establecimiento y solicitar la colaboración a los clientes.
- No dar a conocer la cultura regional.
- Informar sobre los productos típicos de la región.
- Decoración con elementos de artesanía local.
- No ofrecer ningún criterio ante la elección de ocio y cultura por parte de los usuarios.
- Recomendar a los turistas que elijan a los guías o empresas teniendo en cuenta si sus actividades respetan el medio ambiente, la economía y la cultura local.



## RESIDUOS GENERADOS

En esta área se generan multitud de tipos de residuos, desde orgánicos a material de oficina:

Entre los residuos orgánicos destacan restos de alimentos que aparecen después de excursiones, reuniones, catas o juegos gastronómicos.

Entre los no orgánicos hay material de oficina y otros varios:

- Papel y cartón de anuncios publicitarios, informativos, juegos.
- Tóner y cartuchos de tinta.
- Metálicos como latas de refresco consumidas en excursiones, actividades y reuniones.
- Plásticos de envoltorios generados en excursiones, envases de pic-nic preparadas por establecimientos turísticos.
- Restos de aparatos eléctricos.

Es posible también encontrar residuos peligrosos:

- Medicamentos y jarabes presentes en el botiquín del establecimiento.
- Equipos eléctricos fuera de uso como radios.
- Baterías y pilas.
- Emisiones atmosféricas de medios de transporte.

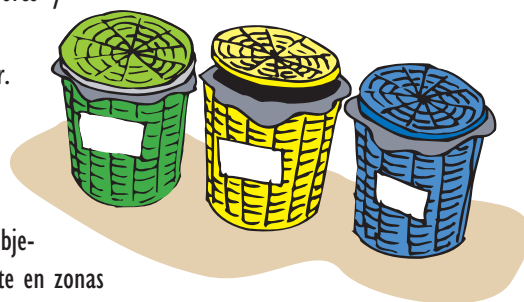
Se ha de tener en cuenta que en la realización de estas actividades suele generarse mucho ruido.

## PRÁCTICAS INCORRECTAS Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE RESIDUOS GENERADOS

- Prácticas incorrectas
- Buenas prácticas

### No orgánicos:

- Generar gran cantidad de papel como residuo tras campañas publicitarias, anuncios o juegos.
- Promover la utilización de papel reciclado para folletos informativos, comunicaciones internas, juegos diversos.
- No separar residuos.
- Separación y recogida de residuos en contenedores y recipientes especiales para ellos.
- Usar productos no reciclados y/o de usar y tirar.
- Usar productos reciclados y reutilizar los elementos que lo permitan.
- No prestar atención a posibles excursionistas que puedan abandonar colillas de cigarrillos, cerillas, objetos de vidrio y todo tipo de residuos, especialmente en zonas naturales.
- Pndicar a los usuarios que la basura generada durante una excursión debe ser depositada en los contenedores correspondientes fuera de la zona natural.

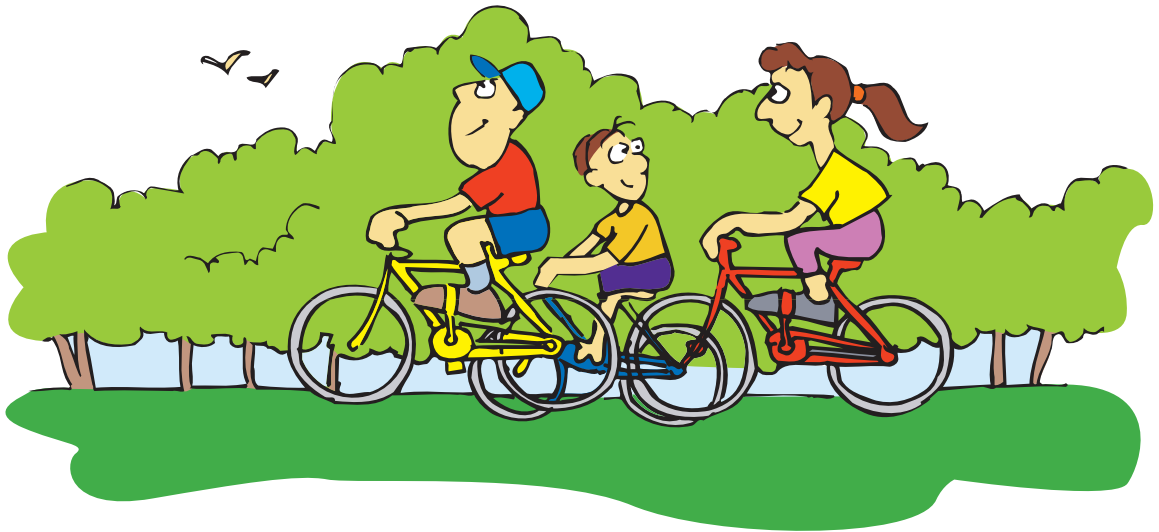


### Peligrosos:

- No comprobar las condiciones en que se encuentra el material a utilizar en las actividades.
- Mantener en perfecto estado el material utilizado en la realización de actividades al aire libre, evitando el vertido de sustancias contaminantes (aceite, combustible...) o pérdidas de parte de material (plásticos, correas...) que puedan resultar peligrosos para el medio ambiente.
- Gestión y almacén incorrectos de medicamentos sin controlar su caducidad.
- Correcta gestión del botiquín. Compras responsables de medicamentos.

### Transporte:

- Informar a los usuarios únicamente sobre transportes privados, como vehículos de alquiler.
- Facilitar información a los clientes sobre los diferentes modos de transporte público.
- Opción de alquiler de bicicletas.
- No informar sobre las condiciones de los vehículos de la empresa (revisiones, pérdidas de aceite, excesiva generación de humo, etc.)
- Informar al servicio de mantenimiento de cualquier mal funcionamiento de los vehículos de la empresa.



### Ruido:

- Incumplimiento o no conocimiento de la legislación acústica local.
- Cumplir la legislación acústica local, principalmente en lo concerniente a los horarios nocturnos.
- Realizar actividades ruidosas a cualquier hora del día.
- Respetar un periodo de silencio, de 23 a 8, al menos en las zonas de alojamiento.
- Permitir el uso de volúmenes altos en radios, televisores, etc. por parte de los usuarios.
- Limitación del nivel sonoro de instalaciones musicales, televisores y radios.
- Generar ruidos en espacios naturales.
- No molestar a la fauna, visitar la zona manteniendo un volumen bajo.

## DECÁLOGO RECORDATORIO DE BUENAS PRÁCTICAS

1. Concienciar a los usuarios de que el agua es un recurso escaso.
2. No producir impactos negativos sobre el medio ambiente.
3. Ser cuidadosos con la flora y fauna locales.
4. Fomentar actividades de animación relacionadas con el medio ambiente.
5. Promover la educación y la sensibilización ambiental entre los clientes.
6. Informar sobre visitas y centros culturales.
7. Exponer productos típicos de la región.
8. Separar residuos para reciclaje y tratamiento.
9. No dejar basura en zonas naturales.
10. No producir contaminación acústica.

## AUTOEVALUACIÓN

1. ¿Se encargan más folletos publicitarios de los realmente necesarios?
2. ¿Nuestra empresa propone actividades dañinas para el medio ambiente?
3. ¿Se está permitiendo atravesar o circular por zonas no habilitadas para ello?
4. ¿Se dan instrucciones a los clientes para que realicen visitas a zonas naturales sin provocar daños?
5. ¿Se ofrecen actividades no agresivas tales como: gimnasia, senderismo, paseos, excursiones en bicicleta, montar a caballo, visitar lugares de interés natural y paisajística o visitar museos?
6. ¿Existe oferta de actividades en el hotel relacionadas con el medio ambiente?
7. ¿Se facilita información acerca del medio ambiente de la zona?
8. ¿Se informa sobre el transporte público disponible?
9. ¿Cómo se gestionan los medicamentos?
10. ¿Se facilita una adecuada explicación de los principios de actuación ambiental del centro?



## Bibliografía de referencia

Consejerías de Turismo, Medio Ambiente y Ordenación territorial, y Economía y Hacienda del Gobierno de Canarias, Módulo ambiental para el Sector Turístico.

Gobierno de Navarra, Departamento de Medio Ambiente, 2002, Ordenación del Territorio y Vivienda, Manuales de Buenas Prácticas Ambientales, Jardinería.

Govern de les Illes Balears, Conselleria de Medi Ambient, 2003. Guia de bones pràctiques ambientals per a instal·lacions turístiques: la gestió del jardí.

Govern de les Illes Balears, Conselleria de Medi Ambient, 2003. Manual per a la implantació d'un Sistema de Gestió Mediambiental en els Centres Turístics.

Govern de les Illes Balears, Conselleria de Medi Ambient, 2002, Guia de bones practiques ambientals per a treballadors de la Conselleria de Medi Ambient del Govern de les Illes Balears, Conselleria de Medi Ambient.

Govern de les Illes Balears, Conselleria de Medi Ambient, 2002. Guia de bones pràctiques ambientals: Sistema de Gestió Mediambiental EMAS-II.

Govern de les Illes Balears, Conselleria de Medi Ambient, 2000. Guia de bones pràctiques ambientals per a instal·lacions turístiques: la gestió de l'aigua..

Gobierno de Navarra.

Govern de les Illes Balears, Conselleria de Medi Ambient, 2000. Guia de bones pràctiques ambientals per a instal·lacions turístiques: la gestió dels residus.

Govern de les Illes Balears, Conselleria d'Innovació i Energia, 2002. Mil i una idees per estalviar energia i preservar el medi ambient..

Govern de les Illes Balears. Server d'Energia. 1999. Guía de ahorro en electricidad. Sector Turístico Balear.

Ministerio de Industria y Turismo. 1993. Guía de la Energía.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, a través de la Unidad Administradora para el Fondo Social Europeo y el Instituto Nacional de Empleo, Manuales de Buenas Prácticas para las diferentes Familias Profesionales, <http://www.mma.es>.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Módulo Sensibilización Ambiental.

WWF / Adena - Proyecto LIFE "Alcobendas, Ciudad del Agua para el Siglo 21", La conservación del Agua en el Municipio, Guía Orientativa.

## ENLACES WEB DE INTERÉS

OMPIB: <http://www.ompib.org>

Oficina de Reducció de Residus: <http://residus.caib.es>

Punt d'Informació Ambiental. <http://pia.caib.es>

Punt d'informació energètica: <http://pie.caib.es/>

Guía del consumidor, 2004, <http://www.facua.org>.

Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía, 2004, <http://www.idea.es>.

<http://www.islandsonline.org>.

<http://www.empresasostenible.com>

<http://www.ecoportat.net>

<http://www.fundacionentorno.org>

<http://www.lineambiental.com>

<http://www.upc.es/campus/energia/consells.htm#estalviar6>