

5. BUENAS PRÁCTICAS: LA COLABORACIÓN DE LOS EMPRESARIOS EN FAVOR DEL TURISMO SOSTENIBLE

¿Cómo aprovechar mejor las ventajas de trabajar en un espacio protegido?



Las empresas de turismo ubicadas en los espacios protegidos o aquellas que organizan sus actividades en estos territorios gozan de la ventaja de ofrecer un lugar muy conservado, frente a otros destinos cuyos paisajes están más degradados.

Los turistas aprecian mucho más los espacios protegidos como lugares donde el disfrute y el descanso están asegurados en mayor medida. Si además existe una oferta turística que permita descubrir el enclave e interpretar el paisaje, los clientes fácilmente repetirán y recomendarán el destino y las empresas que hayan sido capaces de proporcionarles esta experiencia recreativa o turística.

Aún más: si se logra comunicarles que están gastando su dinero en una empresa cuyo comportamiento ambiental es positivo y contribuye a la conservación del espacio protegido, estaremos haciendo ya un turismo sostenible.

Los empresarios deben plantearse qué hacer para alcanzar estos objetivos. Es posible mejorar de forma sencilla la gestión y la rentabilidad simplemente con relacionarse más con el espacio protegido donde se ubique el negocio. Las acciones sugeridas a continuación pueden ser adoptadas por distintos tipos de empresarios, desde los propietarios de alojamientos rurales y restaurantes hasta las empresas de turismo activo o las agencias de viajes.

Hay dos premisas básicas de trabajo:

- Cumplir la legislación vigente (licencia de apertura o actividad económica, registro de turismo, alta fiscal, autorización del parque para desarrollar las actividades).
- Lograr involucrar a tus empleados y clientes, y también a todos tus proveedores.

Y para mejorar la sostenibilidad y rentabilidad del negocio se recomiendan tres grandes tipos de medidas sencillas, cuyos beneficios podrán comprobarse pronto:

- Medidas para unir tu oferta con la del espacio protegido.
- Medidas para mejorar la gestión ambiental de tu negocio.
- Medidas para que éste pueda apoyar a la economía local.

RELACIONA TU OFERTA TURÍSTICA CON EL ESPACIO PROTEGIDO

Integra tus recursos y equipamientos en tu oferta y colabora con él: enriquecerás tu propuesta, alargarás los tiempos de estancia y aumentarás las oportunidades de negocio

Tus clientes no sólo consumen los servicios de tu establecimiento. Han venido a un espacio protegido para disfrutarlo y conocerlo mejor. Sus expectativas están relacionadas con tu negocio, pero en gran parte también con el parque, con la satisfacción final por su estancia y con las actividades que hayan podido realizar. El futuro de tu negocio está unido al del espacio protegido como destino turístico que sea capaz de conservar el medio.

Conoce mejor el mercado de tu destino

Aumenta tu conocimiento sobre tus clientes: es fundamental para mejorar tu oferta

- Comienza hablando con tus clientes para descubrir cómo puedes ampliar su información sobre el espacio protegido o satisfacer sus expectativas de disfrute durante su estancia.
- Diseña un sistema de registro con el que puedas conocer las características básicas de tus clientes, mediante la realización de encuestas sencillas que te permitan disponer de datos, para posteriormente mejorar tus campañas de venta de tus productos o de fidelización de clientes a través de envíos personalizados.

Descubre quiénes vienen al espacio protegido: cuántos son y cómo son

- El parque suele disponer de encuestas y datos sobre los visitantes que recibe, sus intereses y las actividades que realizan. Esta información puede orientarte para mejorar tu alojamiento o tu oferta de actividades de acuerdo a las expectativas de determinados grupos de turistas, como los ornitólogos.

Colabora en el seguimiento del turismo

- Tus datos de ocupación pueden ser útiles para el espacio protegido o la asociación de turismo existente. Compartir esta información con ellos mejorará el destino turístico. Si además haces alguna encuesta, puedes comparar preguntas y resultados con las realizadas por el parque.

Selecciona la tipología de visitantes

- Con toda la información que obtengas puedes orientar tu oferta para atraer a nuevos tipos de visitantes (personas con discapacidades, aficionados a las aves, grupos de universitarios). Piensa en cómo está preparado tu negocio para ampliar clientes y adopta en consecuencia medidas sencillas para captarlos y mejorar su satisfacción.
- Considera, por ejemplo, que existen operadores especializados en senderismo que buscan establecimientos adecuados para diseñar sus programas de caminatas en espacios protegidos.

Mejora tu oferta turística

Ofrece un servicio de calidad

- Revisa regularmente que cumples con requisitos básicos, como los de higiene y seguridad, decoración atractiva y acorde con la cultura rural y tradicional del espacio protegido,

camas confortables, duchas modernas y que funcionen bien, atención personalizada o buena acogida a los clientes.

Usa algún sistema de calidad existente

- La Q del Sistema de Calidad Turística Española es un conjunto de herramientas que te ayuda a mejorar la calidad de los servicios que prestas y, sobre todo, a organizarte mejor. Te permite beneficiarte de la publicidad y el reconocimiento de una marca y un sistema donde participan todo tipo de empresarios de turismo y los propios espacios protegidos.
- La Carta Europea de Turismo Sostenible es una acreditación para aquellos espacios protegidos donde los empresarios se han comprometido con los gestores del enclave a desarrollar un plan a cinco años que garantice la sostenibilidad de la actividad turística. En España hay siete parques ya acreditados.

Ofrece una buena imagen del parque

- Procura ofrecer productos locales, intenta que la decoración aluda al espacio protegido y, sobre todo, muestra cómo colaboras con el parque y has adoptado algunas de las medidas sugeridas en este manual.

Adapta tus instalaciones y servicios a otros colectivos

- Prepara tu establecimiento o tu oferta de actividades para colectivos como personas discapacitadas o con movilidad reducida, usando los manuales y consejos de la ONCE.

Realiza formación continua del personal

- Busca cursos de formación sobre turismo, conocimiento del parque y turismo sostenible para tus empleados, y pon en marcha tu propio aprendizaje.

Desarrolla nuevas actividades para tus clientes o únete con otros empresarios para diseñar paquetes de ecoturismo

- Ofrece actividades sencillas desde tu establecimiento, como la visita a artesanos locales.
- Más adelante, reúnete con otros empresarios para proponer a las agencias paquetes de senderismo con pernocta itinerante en varios alojamientos.
- Una oportunidad puede ser contactar con las empresas de turismo de naturaleza que prestan los servicios de uso público del espacio protegido (Casas del Parque), con el fin de integrar estos servicios en los paquetes que diseñes, o sugerirles que puedes captar clientes para ellos desde tu establecimiento.

Incorpora la interpretación del espacio y de su patrimonio a tu oferta

- Las empresas de turismo activo tienen una excelente oportunidad para mostrar el espacio mientras efectúan su actividad deportiva, y han de procurar que sus clientes se lleven algún mensaje sobre los valores del enclave donde han disfrutado.
- Los propietarios de alojamientos también pueden diseñar algunos materiales que contribuyan a la interpretación.
- Hay que aprovechar que cada año se celebran los días de las aves, los humedales, el medio ambiente y otros para realizar alguna actividad con los clientes.

Informa sobre el parque e incrementarás la satisfacción de tus clientes

Tu cliente viene atraído en buena medida por el espacio protegido donde se ubica tu empresa. Cuanto más preparado estés para satisfacer su demanda de información, más aumentará la calidad de tu negocio. Debes conocer qué tipo de información facilitar, cómo suministrarla y en qué momentos, y con quién colaborar para mejorar la información que puedes proporcionar.

Conoce mejor tu parque y los servicios del entorno

- Para ser capaz de informar con veracidad a tus clientes, visita los equipamientos del espacio protegido, visualiza el audiovisual que se emite en el centro de visitantes y prueba los servicios guiados.
- Habla con el personal que presta servicio en las Casas del Parque y conoce las publicaciones existentes (boletines, guías oficiales).
- Da a conocer tu establecimiento u oferta al personal de estos equipamientos para que ellos puedan recomendarlo.

Para comprobar tu grado de conocimiento sobre el espacio protegido y sus servicios, puedes formularte estas preguntas:

- ¿Conoces cuántas Casas del Parque hay en tu espacio protegido y dónde están?
- ¿Sabes su horario de apertura?
- ¿Y qué puede ver un visitante en su interior?
- ¿Conoces los servicios guiados que presta la empresa concesionaria de la Casa del Parque?
- ¿Proporcionas información sobre tu oferta a la Casa del Parque?
- ¿Tu personal conoce la Casa del Parque?
- ¿Tienes en tu negocio algún tipo de folleto o material informativo sobre el espacio protegido?
- ¿Has participado en algún curso sobre el espacio protegido?

Facilita información práctica que ayude a tus clientes a planificar mejor su estancia

- Informa de servicios de restauración, transporte, puntos de información, actividades culturales, fiestas tradicionales y servicios básicos (farmacias, entidades bancarias, ambulatorios).
- Traduce la información más básica a otros idiomas.

Ofrece información veraz sobre el espacio protegido que ayude a aprovechar mejor la visita

- Informa a tus clientes sobre equipamientos y servicios de uso público, normas de comportamiento y actividades para descubrir el espacio protegido.
- Facilita el uso de guías o de publicaciones concretas a ecoturistas con intereses muy específicos.

Crea tu propio material informativo

- Elabora unas hojas informativas para recibir al cliente que incluyan información básica e información actual (información sobre eventos locales, productos agroalimentarios de temporada, etc.).
- Si tienes una web propia, revisa la veracidad de la información que ofreces. Puedes crear un enlace con la web del espacio protegido.

Diseña un procedimiento para informar a tus clientes

- Piensa en cómo, cuándo y sobre qué vas a dar la información, según el tipo de turista.
- Intenta informar en un lugar y momento propicios, en los que el cliente se sienta cómodo y sin prisas.
- No olvides mantener y actualizar los folletos informativos del espacio protegido y del entorno.

Evalúa la utilidad de la información que has proporcionado

- Pregunta a tu cliente si ha visitado los lugares recomendados y cuál es su grado de satisfacción.

Realiza una promoción responsable

Haz una promoción destinada a fidelizar tus clientes actuales

- Diseña y actualiza tu propia base de datos de clientes.
- Mantén el contacto enviándoles correos electrónicos con noticias sobre el espacio protegido, programas y ofertas de tu establecimiento.
- Corresponde a su fidelidad con obsequios o descuentos.

Refleja el parque en la promoción de tu empresa

- Indica lo más destacable del espacio protegido.
- Renuncia a promover los lugares más masificados o con problemas de capacidad de acogida.
- Evita las imágenes incoherentes (por ejemplo, fotos de actividades prohibidas, como *quads* cruzando un río).

Señaliza tu establecimiento de forma responsable

- Elige señales simples y claras, acordes con la normativa sobre señalización e imagen del parque.
- Evita las señales luminosas o pretenciosas.

Únete con otros empresarios para una promoción conjunta

- Con las promociones conjuntas se ahorran costes y se gana en resonancia.
- La información sobre el espacio protegido resulta más homogénea.

MEJORA TU COMPORTAMIENTO AMBIENTAL

Adopta buenas prácticas ambientales: ganarán el medio y tu bolsillo

Las buenas prácticas ambientales son medidas adoptadas con el fin de reducir los impactos que provoca la actividad turística. Muchas de las acciones revierten en un ahorro de costes, y con todas contribuyes a mejorar el medio ambiente y tu imagen como empresa implicada en el desarrollo sostenible del espacio donde te ubicas. Estas recomendaciones valen para cualquier empresa turística:

- Establece cambios en infraestructuras, equipos y procesos.
- Introduce la protección del medio ambiente como factor de mejora continua.
- Informa a tus trabajadores y clientes.
- Implanta buenas prácticas que conlleven cambios en la organización y en el comportamiento de las personas implicadas en la actividad y de los clientes.

En la [Tabla 5.1](#) proponemos un pequeño ejercicio para que compruebes cómo es el comportamiento ambiental de tu empresa, con el fin de que puedas diseñar medidas adecuadas.

Tabla 5.1. VALORACIÓN DEL COMPORTAMIENTO AMBIENTAL DE TU EMPRESA

POLÍTICA AMBIENTAL GENERAL	SÍ	NO
¿Cuál es la acción de tu negocio con mayor impacto ambiental?		
¿Conoces el volumen y tipo de residuos que genera tu empresa?		
¿Utiliza tu establecimiento algún tipo de energía renovable?		
¿Qué prácticas se realizan para conseguir un ahorro en el consumo eléctrico?		
¿Se controla el consumo de agua?		
¿Sabes cuál es el punto limpio más cercano a tu establecimiento?		
¿Se informa sobre medidas de ahorro de energía a los clientes?		
POLÍTICA DE COMPRAS	SÍ	NO
¿Ha redactado tu empresa una política de compras con criterios ambientales?		
¿Se valora el consumo de los aparatos en el momento de adquirirlos?		
¿Lleva tu negocio un control global sobre los productos que compra (alimentación, papel, productos de limpieza...)? ¿Se da preferencia a los productos locales o de temporada?		
¿Conoces y utilizas la información que incluye el fabricante?		
¿Suele comprar tu establecimiento productos reutilizables o de material reciclado?		
¿Se compran o usan habitualmente productos de limpieza ecológicos?		
¿Compra o utiliza con frecuencia tu empresa productos de agricultura ecológica?		
ENERGÍA	SÍ	NO
¿Conoces el consumo energético de las instalaciones?		
¿Sabes cómo se distribuye ese consumo en cada área del negocio?		
¿Qué categoría de consumo energético tienen los electrodomésticos?		
¿Se ha instalado algún dispositivo de control o temporización de la luz?		
¿Usa tu empresa bombillas de bajo consumo u otros dispositivos de ahorro?		
¿Se realizan actividades de sensibilización para el personal o los clientes?		
¿Emplea tu establecimiento algún tipo de energía renovable?		
AGUA	SÍ	NO
¿Ha calculado tu empresa el consumo de agua de la instalación?		
¿Se revisan habitualmente los contadores para detectar fugas?		
¿Aplica tu establecimiento alguna técnica para ahorrar agua?		
¿Se tienen en cuenta las necesidades de riego al comprar las plantas?		
¿Sensibiliza tu empresa al personal sobre el consumo de agua?		
¿Se informa a los clientes sobre la posibilidad de realizar un consumo más responsable?		
RESIDUOS	SÍ	NO
¿Conoces la cantidad y composición de los residuos anuales que genera tu negocio?		
¿Realiza tu establecimiento algún tipo de separación en origen?		
• Papel o cartón		
• Vidrio		
• Envases y latas		
• Pilas		
¿La gestión de aceites usados se efectúa a través de alguna empresa especializada?		
TRANSPORTE	SÍ	NO
¿Informa tu establecimiento sobre las conexiones con transporte público existentes desde las poblaciones más cercanas?		
¿Sabe tu empresa qué medios de transporte emplean sus trabajadores y clientes?		
¿Dispone tu establecimiento de zona de aparcamiento propia o en las proximidades?		
¿Existe un área para facilitar la carga y descarga de los proveedores?		

Algunas medidas que puedes adoptar para reducir tus impactos y beneficiar al medio ambiente

En la política de compras

- Ten en cuenta no sólo el momento de la compra, sino las posibilidades de ahorro durante el uso y tratamiento de los productos.
- Compra productos a granel o mínimamente envueltos.
- Informa a los proveedores de tu interés por el medio ambiente y pídeles productos respetuosos con el entorno.
- Conoce el significado de los símbolos o etiquetas ecológicas, y da prioridad a aquellos productos que posean alguna certificación ambiental.

Productos de limpieza

- Compra detergentes ecológicos o biodegradables.
- Escoge productos obtenidos a partir de procesos respetuosos con el medio ambiente y que sean reciclables.
- Usa siempre la mínima cantidad de producto y respeta las indicaciones del fabricante.
- Utiliza dosificadores en lugar de unidades individuales, siempre que la calidad del servicio lo permita.
- Selecciona productos naturales para el aseo personal, porque son menos contaminantes.
- Sustituye las toallas de papel por toallas o rollos de toalla de tela.
- Emplea papel higiénico elaborado a partir de papel reciclado.

Material de oficina

- Reduce el consumo de papel: fotocopia e imprime a doble cara; elige formatos de texto que ocupen menos espacio; reutiliza el papel impreso por una cara, y evita copias innecesarias.
- Sustituye el papel blanqueado con cloro por papel reciclado o papel ecológico.
- Imprime los materiales promocionales en cartón, papel reciclado o papel ecológico.
- Elige clasificadores y archivadores sencillos, realizados con papel o fabricados con un menor número de materiales.
- Cuando compres un aparato de ofimática, ten en cuenta el consumo de energía, el ciclo de vida y el tipo de materiales empleados en su elaboración.

Mobiliario y ropa de cama

- Antes de adquirir mobiliario de maderas exóticas, infórmate exactamente de qué madera es y del país de procedencia; exige el certificado FSC, que garantiza su gestión forestal sostenible.
- Opta por tejidos elaborados con fibras naturales 100% (lana, algodón, sisal, coco, yute, algas) para la ropa de cama, las alfombras y los felpudos.
- Elige colchones de caucho natural o de látex elaborado con caucho natural.

Alimentación

- Escoge, en la medida de lo posible, envases retornables o elaborados con materiales reciclables.
- Ofrece productos procedentes de la agricultura y la ganadería ecológicas.

- Prioriza el consumo de productos de elaboración local y de temporada.
- Elige productos pesqueros que superen la talla mínima exigida por la legislación.
- Evita los alimentos modificados genéticamente o que contengan aditivos alimentarios artificiales (colorantes, conservantes).
- Recurre a los recipientes con tapa para conservar los alimentos, en lugar de usar papel de aluminio o película de plástico.

En el consumo energético

- Realiza un seguimiento de los consumos de energía.
- Infórmate de las tarifas eléctricas existentes y elige la que más se adapte a tus necesidades.
- Considera la posibilidad de instalar equipos de cogeneración o sistemas de aprovechamiento de energías renovables.
- Intenta desplazar el funcionamiento de algunos aparatos hacia zonas horarias de bajo consumo, y apaga los que queden conectados permanentemente a la red.

Iluminación

- Instala, siempre que sea posible, interruptores temporizados o células de iluminación automáticas.
- Sustituye los tubos fluorescentes de 38 mm de diámetro por los de 26 mm: proporcionan la misma intensidad de luz, pero con menor consumo.
- Reemplaza las lámparas incandescentes por otras de bajo consumo ([Tabla 5.2](#)).
- Recuerda a los trabajadores y clientes la importancia de apagar las luces cuando no sean necesarias.
- Controla que cada zona posea la iluminación adecuada, no más de lo que se precise.
- Mantén limpias las bombillas y pantallas para conservar la eficacia en la iluminación.

Tabla 5.2. AHORRO¹ AL SUSTITUIR BOMBILLAS INCANDESCENTES POR BOMBILLAS DE BAJO CONSUMO

Bombilla incandescente a sustituir	Lámpara LFC ² con igual intensidad de luz	Ahorro ³ en el consumo de electricidad	Ahorro ³ en la factura eléctrica (en €)	Ahorro ³ en emisiones (en kg CO ₂)
40 W	9 W	248	25	124
60 W	11 W	392	39	196
100 W	20 W	640	64	320
150 W	32 W	944	94	472

1. Con un coste estimado de 0,1 € por kW/h.

2. Lámpara fluorescente compacta o de bajo consumo.

3. A lo largo de la vida útil de la LFC.

- El mayor coste de las bombillas de bajo consumo se amortiza con creces por su larga duración y el ahorro de energía.
- Mantienen la misma intensidad lumínica que las antiguas, porque son más eficientes.
- No es preciso cambiar las lámparas o apliques, puesto que se adaptan a la mayoría de los modelos existentes.
- Conviene colocarlas en puntos donde estén encendidas durante más de dos horas de forma continuada, porque el encendido y apagado frecuentes reducen su vida útil.

Fuente: IDAE.

Calefacción y refrigeración

- Instala un buen aislamiento externo mediante doble vidrio en ventanas y puertas.
- En verano, cierra las ventanas y baja persianas y toldos durante las horas de más calor.
- Adosa pérgolas cubiertas con vegetación en la fachada más soleada o planta especies trepadoras.
- No pongas demasiado baja la temperatura cuando enciendas la refrigeración, ya que con ello no conseguirás un enfriamiento más rápido.
- En invierno, mantén limpios los cristales y descorre las cortinas para aprovechar la energía calorífica del sol.
- Limpia con frecuencia los filtros de los aparatos acondicionadores y reemplázalos cuando sea necesario.
- Programa la desconexión de los aparatos durante los tiempos de limpieza y siempre que se abran las ventanas.
- Organiza las áreas del establecimiento para que sea posible no climatizar las desocupadas.
- Instala termostatos en las estancias con los que regular la temperatura.
- Pregunta a tu huésped para ajustar la climatización de su habitación a su horario.

Cocinas y electrodomésticos

- Utiliza la lavadora y el lavavajillas cuando estén totalmente llenos.
- Selecciona preferiblemente programas económicos de lavado.
- Limpia periódicamente los filtros.
- Sitúa el frigorífico alejado de las fuentes de calor.
- Cocina tapando ollas y cazuelas cuando sea posible y siempre que se ponga agua a hervir.
- Centra cazos y cacerolas sobre el fuego y ajusta la intensidad de la llama al diámetro de los recipientes: la llama que sube por los lados no calienta el guiso, puede quemar asas y mangos y acalora el ambiente de la cocina.
- No uses el horno para descongelar alimentos: sé previsor y sácalos del congelador con suficiente antelación.
- Utiliza ollas a presión en lugar de las convencionales.
- Elige, en el momento de la compra, los electrodomésticos más eficientes (Tabla 5.3).
- Escoge cafeteras y máquinas de hielo con sistema de recirculación de agua o circuitos cerrados.

Tabla 5.3. CALIFICACIÓN ENERGÉTICA DE LOS ELECTRODOMÉSTICOS

A	Consume menos del 55% del consumo medio de aparatos similares
B	Consume entre el 55 y el 75% del consumo medio de aparatos similares
C	Consume entre el 75 y el 90% del consumo medio de aparatos similares
D	Consume entre el 90 y el 100% del consumo medio de aparatos similares
E	Consume entre el 100 y el 110% del consumo medio de aparatos similares
F	Consume entre el 110 y el 125% del consumo medio de aparatos similares
G	Consume más del 125% del consumo medio de aparatos similares

En el consumo de agua

- Revisa periódicamente la instalación y todos los grifos, y avisa inmediatamente para corregir cualquier escape de agua.
- Realiza campañas de sensibilización para el personal y los clientes, proporcionando la información necesaria para conseguir un uso responsable del agua (exposición de carteles o notas informativas).
- Instala elementos de fontanería eficientes: grifos de botón en los lavabos, aireadores y limitadores de presión en los cabezales de las duchas, y sistemas interrumpibles o de descarga en dos tiempos en los inodoros.

En las zonas exteriores

- Limita el nuevo aporte de agua a la piscina mediante la instalación de circuitos cerrados de depuración.
- Cubre la piscina cuando ya no se utilice para evitar que se ensucie y evapore el agua.
- Evita profundidades elevadas en la piscina, pues implican mayores consumos hídricos y costes de depuración (recuerda la alberca tradicional).
- Elige especies autóctonas de tu entorno para el jardín: están adaptadas al clima; una vez arraigadas, se desarrollan con mayor vitalidad; necesitan menos cuidados y riegos; favorecen la integración del establecimiento en el paisaje circundante, y dan una oportunidad de información e interpretación.
- Instala sistemas de riego de bajo consumo, como goteo o exudación.
- Ajusta la frecuencia de riego a la meteorología, para evitar los riegos innecesarios por episodios de nubes, nieblas o lluvias.
- Riega siempre cuando se haya puesto el Sol y, si posees programador, de madrugada: así, el agua tendrá toda la noche para infiltrarse en el suelo sin sufrir pérdidas por evaporación.
- Reutiliza para el riego toda el agua que consideres apta y accesible, como, por ejemplo, el agua de lavado de frutas y verduras en macetas y jardineras cercanas a la cocina.

En la gestión de residuos

Practica el código de las tres erres: reducir, reutilizar y reciclar.

- Reducir: generar menos basura, consumir sólo lo necesario y no derrochar envases o papeles.
- Reutilizar: dar nuevas aplicaciones a productos ya usados.
- Reciclar: volver a utilizar como materia prima de fabricación de nuevos productos la que procede de los ya usados; para ello es preciso depositar cada residuo en el contenedor adecuado: recogida selectiva ([Tabla 5.4](#)).

A continuación te damos ideas de buenas prácticas generales:

- Conoce las cantidades y los tipos de residuos que se generan. Un método sencillo consiste en hacer trimestralmente una auditoría durante una semana, efectuando un seguimiento como el que se indica en el [Tabla 5.5](#).
- Realiza una gestión adecuada de los almacenes de productos.

- Informa al personal laboral y a la clientela sobre qué tipo de envases se deben depositar en cada contenedor.

Vidrio

- Utiliza envases retornables.
- Recicla los envases de vidrio: este material es reciclable al 100% e infinitas veces.

Papel y cartón

- Cambia manteles, platos y vasos de papel por materiales lavables o reutilizables.
- Sustituye con sentido común el papel de cocina por bayetas de tejido.
- Evita los envases y embalajes innecesarios.
- Implanta un sistema de recogida de los residuos de papel e informa al personal laboral y a los usuarios de la recogida selectiva.

Tabla 5.4. CÓMO SEPARAR LOS RESIDUOS SEGÚN LOS CONTENEDORES

Contenedor	Residuos	Recomendaciones
Papel y cartón	• Periódicos, revistas, cartones, embalajes y otros envases de cartón	• No depositar papeles sucios o las bolsas de plástico • Doblar cajas y cartones para que ocupen menos espacio
Vidrio	• Botellas, botellines, tarros y botes de cristal	• Quitar tapones a botellas y tapas de recipientes • Limpiar los recipientes antes de arrojarlos al contenedor
Envases	• Latas, tetra-briks, envases y bolsas de plástico	• Comprimir los envases • Limpiar los envases antes de depositarlos en el contenedor
Pilas	• Pilas	• Depositarlas en el contenedor especial, no en ningún otro sitio

Tabla 5.5. SEGUIMIENTO DE LA REDUCCIÓN DE RESIDUOS

(Kg / nº de bolsas)	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Papel							
Vidrio							
Plásticos							
Tetra-briks							
Latas							
Materia orgánica							
Otros							

Envases (plásticos, tetra-briks y latas)

- Evita el uso de productos de usar y tirar: platos, vasos, cubiertos, etc. La industria de productos de usar y tirar es la que genera más basura en todo el mundo.
- Prioriza la compra en envases de vidrio antes que en plástico o tetra-brik.
- No compres productos sobreenvasados, como alimentos en bandejas de poliestireno, y sí a granel.
- Rechaza los alimentos que vienen en bolsitas individuales dentro de un paquete más grande. Consume productos envasados con mayor capacidad y evita los de uso mini o individualizado.

Materia orgánica

- Utiliza los restos vegetales, crudos o de comidas, para juntarlos con los del jardín y fabricar mantillo para abonar macetas, jardineras y el huerto.

Pilas

- Evita comprar aparatos que funcionen con pilas. La alternativa solar es siempre bastante más ecológica, y muchos aparatos funcionan con esta energía (radios, relojes, calculadoras, cargadores para teléfono móvil, ordenador portátil e incluso para las mismas pilas).
- Reduce el número de pilas que consumes y, siempre que sea posible, utiliza la red eléctrica en su lugar.
- Compra pilas recargables y un cargador que admita distintos tamaños de pilas. Aunque las pilas de este tipo son más caras, pueden recargarse innumerables veces.
- Si consumes pilas botón, compra sólo las de litio o alcalinas, frente a las de óxido de plata u otras.
- No tires ningún tipo de pila a la basura: tienen un enorme poder contaminante. Deposítalas siempre en los contenedores especiales.

Pasa a la acción

Una vez analizado el comportamiento ambiental de tu empresa ([Tabla 5.1](#)) y leídas las ideas de buenas prácticas, te proponemos que, con la ayuda de la [Tabla 5.6](#), pongas por escrito las acciones que quieres llevar a cabo en el próximo año. Haz partícipe a tu familia y personal, y comunica el buen empeño de tu empresa a tus clientes.

TABLA 5.6. FICHA DE PLANIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

Año 2007	Compras	Energía	Agua	Residuos	Transporte
Acción 1					
Acción 2					
Acción 3					

Otro primer paso muy sencillo es transmitir un mensaje a los huéspedes —como el que sugerimos en la página siguiente— para que colaboren en tus buenas prácticas ambientales.

Ejemplo de mensaje para los huéspedes

Colócalo en lugar visible en las habitaciones y espacios comunes. Añade todo lo que consideres de interés.

Estimado huésped

Nuestro establecimiento ha adoptado medidas para contribuir a la preservación del medio ambiente, y, para conseguir mayor eficacia, rogamos su colaboración:

- No deje correr innecesariamente el agua y avise de cualquier fuga.
- Deje en el suelo las toallas que desea sean lavadas.
- Desconecte la luz y los aparatos eléctricos cuando no los utilice.
- Apague la calefacción o el aire acondicionado cuando tenga las ventanas abiertas.
- Entréguenos las pilas gastadas.

CONTRIBUYE AL DESARROLLO LOCAL Y A LA CONSERVACIÓN DEL PATRIMONIO

Todos ganamos si se mejora el destino turístico

La afluencia de turistas al destino depende en gran medida de su grado de conservación y de cómo se gestione, pero también de la contribución de tu negocio y otros similares a la economía local. El destino turístico funciona como un todo, y lo que tú hagas beneficiará a todo el sector. Tu apoyo al desarrollo local es un valor añadido de tu oferta que has de mostrar a tus clientes, dado que ellos pueden y deben sentirse partícipes de colaborar en el desarrollo sostenible de un espacio protegido.

Apoya a la economía local: reforzará tu relación con la población

Ofrece información práctica que ayude a tus clientes a planificar mejor su estancia

- Informa de servicios de restauración, transporte, puntos de información, actividades culturales, fiestas tradicionales y servicios básicos (farmacias, bancos, ambulatorios).

Compra y contrata productos y servicios locales

- Comienza evaluando qué productos y servicios locales consumes. Si compras productos locales, te ahorrarás los costes de transporte.
- Identifica a los productores locales que pueden aprovisionarte con productos de mayor calidad y seguridad.
- Compromete volumen y entregas de pedidos: el acuerdo será beneficioso para ambos.

Promociona los productos y servicios locales entre tus clientes

- Usa, con criterio, artesanía local en la decoración del establecimiento.
- Incluye en la carta o menú especialidades locales y de temporada.
- Proporciona información sobre las tiendas de productos locales y sobre lugares para ver procesos de manufactura artesanal o de fabricación de productos agroalimentarios.

Contrata a población local

- Prioriza, si existen, a los naturales y residentes: conocen mejor el territorio, por lo que siempre podrán dar una imagen más veraz, y la relación laboral establecida reforzará el vínculo de tu negocio con el paisanaje.

Influye en la distribución y el comportamiento de los visitantes: aumentarás su grado de satisfacción y disminuirás los impactos ambientales del transporte

Respeta la capacidad de acogida y el código de conducta, y adopta medidas de autorregulación

- Infórmate de los lugares donde el espacio protegido ha establecido limitaciones al uso recreativo, con el fin de respetar las restricciones y de evitar su promoción. Recomienda a tus clientes la visita a pueblos y lugares no masificados.
- Los empresarios de turismo activo pueden colaborar para disminuir los impactos de las actividades recreativas limitando el tamaño de los grupos a los que guíen. Deben advertir a sus clientes de que sus actividades o servicios se realizan en un espacio protegido, informarles de las limitaciones de usos y sus razones, y pedirles que guarden un buen comportamiento.

Trata de influir en la venida de los clientes

- Diseña un sistema de promoción con descuentos en temporada baja, actividades exclusivas de la época o gratuitas, y una atención más personalizada, para romper la estacionalidad del negocio.

Promueve la utilización del transporte público

- Informa a tus clientes de las posibilidades del transporte público para acceder al lugar y desplazarse por el entorno.
- Ofrece la posibilidad de recoger a tus clientes en el punto de llegada.
- Presta el servicio de alquiler de bicicletas o informa de su existencia en las cercanías.

Gestiona tu propiedad y tu establecimiento respetando el entorno local

- Armoniza el edificio con la arquitectura tradicional.
- Prima la restauración frente a la nueva construcción.
- Utiliza especies autóctonas en los jardines.

Apoya causas locales

- Presta tus instalaciones para la celebración de actos de las asociaciones locales.
- Aporta tu ayuda a los programas de voluntariado ambiental que se desarrollen en el espacio protegido, ofreciendo alojamiento o restauración a los jóvenes que generosamente participen en ellos.
- Realiza tu contribución, por modesta que sea, a las acciones para recuperar el patrimonio natural o cultural del espacio protegido. Las donaciones y el patrocinio de estas acciones son una colaboración al desarrollo sostenible que ya están poniendo en marcha grandes empresas turísticas bajo el nombre de responsabilidad social corporativa.

