

CAPÍTULO 4. ANÁLISIS DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

4.1. INTRODUCCIÓN

4.2. LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

4.2.1. La implantación de sistemas de gestión de la calidad

4.2.2. La implantación de sistemas de gestión del medio ambiente

4.3. INTRODUCCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

4.4. INTRODUCCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS: ANÁLISIS POR ÁREAS FUNCIONALES

4.4.1. Buenas prácticas ambientales en el mantenimiento y limpieza de instalaciones

4.4.2. Buenas prácticas ambientales en el área funcional de restauración y lavandería

4.4.3. Buenas prácticas ambientales generales

4.5. ESTRUCTURA DE LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y PERFILES FORMATIVOS ASOCIADOS

4.6. SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL EN EL SECTOR HOTELERO

4.7. CARENCIAS FORMATIVAS EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE

4.8. A MODO DE SÍNTESIS

4.1. INTRODUCCIÓN

La prestación de servicios turísticos y de ocio ha devenido en las últimas décadas una de las principales actividades en las que se ha especializado la Comunidad Valenciana, tal y como ponen de manifiesto los datos referidos a los volúmenes de visitantes que recibe la Comunidad o a la participación del turismo en el Producto Interior Bruto (PIB) y en el Valor Añadido Bruto (VAB) regional.

Como punto de partida del presente estudio, resulta interesante destacar que el despunte de la actividad turística de la Comunidad Valenciana se debe, en buena medida, al desarrollo masivo del turismo de sol y playa desde la década de los sesenta (sólo la ciudad de Benidorm concentra el 42% de las plazas hoteleras de la Comunidad Valenciana).

Los efectos de este fenómeno se han dejado notar en diversos planos:

- Notable crecimiento económico, urbano y demográfico de la franja litoral que, en cierto modo, ha contribuido a incrementar las desigualdades interior – litoral en el marco regional.
- Modificación del territorio valenciano: Trazado de nuevas infraestructuras (accesos, abastecimiento de aguas, equipamientos de ocio, etc...), ordenación de playas, urbanización de la zona litoral, etc...
- Importantes afecciones medioambientales.

Tal y como se ha reflejado en el capítulo introductorio, el sector turístico es uno de los sectores con mayor interdependencia del entorno donde se desarrolla dado que, por una parte, consume recursos naturales y, por otra, necesita un entorno natural atractivo para su desarrollo. Por su propia conveniencia, el sector turístico debe tener un interés mayor que cualquier otro en la protección del medio ambiente. Los destinos turísticos dependen de la existencia de un entorno limpio y saludable, a fin de asegurar la calidad y viabilidad del “producto” a largo plazo.; sin esas características medioambientales, gran parte de la actividad turística está condenada a desaparecer. En este sentido, el desarrollo turístico debe fundamentarse en criterios de sostenibilidad que permitan una gestión global de los recursos con el fin de asegurar

su durabilidad a largo plazo garantizando así la viabilidad económica del turismo en el futuro.

En un escenario turístico como el actual, donde los mercados se encuentran cada vez más saturados, los consumidores son más exigentes y la competencia es creciente, las empresas hoteleras se ven obligadas a mejorar sus sistemas de gestión y la calidad de los servicios que ofrecen.

Una estrategia competitiva basada únicamente en el precio conduce a un círculo vicioso difícil de romper, donde reducir costes obliga a mayores volúmenes de negocio incompatibles con una competencia cada vez mayor de los destinos turísticos, y con repercusiones medioambientales y sociales inadmisibles dentro de un desarrollo sostenible.

Por otra parte, el cambio de los gustos de los consumidores, cada vez más orientados hacia ofertas diferenciadas y de mayor calidad medioambiental, define un horizonte donde la provisión de servicios de calidad será un factor crítico en el éxito empresarial, y clave de su competitividad.

En este contexto, la gestión medioambiental llevada a cabo en los establecimientos hoteleros de la Comunidad Valenciana resultará fundamental de cara a mantener los niveles de competitividad actuales.

En los siguientes epígrafes se efectúa un análisis detallado del estado de la gestión medioambiental en los establecimientos hoteleros de la Comunidad Valenciana, del grado de introducción de buenas prácticas medioambientales, de la estructura de la gestión medioambiental en las empresas, así como de las carencias formativas en medio ambiente detectadas entre los profesionales del sector. Para completar dicho análisis, se han analizado las correlaciones entre estas variables y otros factores de interés tales como la categoría del hotel, la tipología de establecimiento hotelero, la pertenencia a grupos empresariales, etc...

4.2. LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

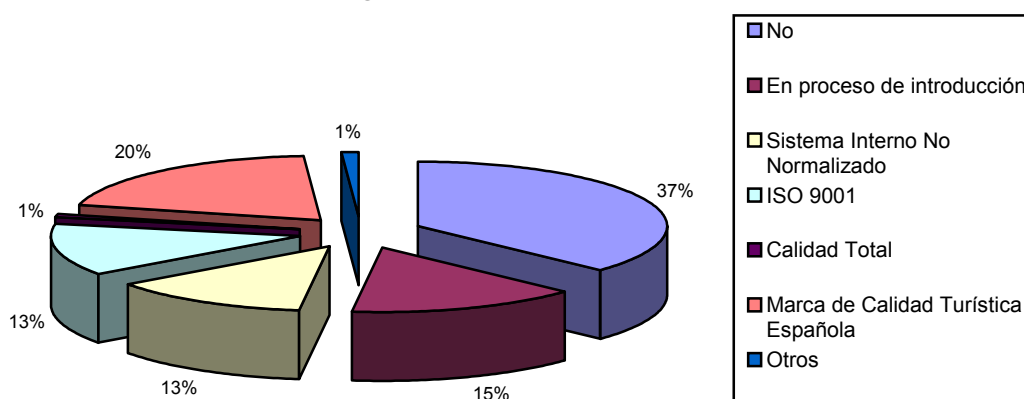
4.2.1. La implantación de sistemas de gestión de la calidad

Un elemento que ha favorecido tradicionalmente la introducción de la variable medioambiental en la gestión de los establecimientos hoteleros ha sido la extensión de los sistemas de gestión de la calidad considerado, en muchos casos, un paso previo a la implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental.

Los resultados obtenidos a partir del análisis de los cuestionarios son concluyentes en este sentido. Tal y como se desprende del Gráfico 1, un elevado porcentaje de los establecimientos hoteleros de la Comunidad Valenciana (cerca de un 65%) cuentan con un sistema de gestión de la calidad o se encuentran en proceso de introducirlo.

Un aspecto a destacar es la extensión de la Marca de Calidad Turística Española otorgada por el Instituto de la Calidad Turística Española (ICTE), entidad de certificación de sistemas de calidad especialmente creada para empresas del sector turístico dependiente de la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo. Como se observa en el gráfico, la Marca otorgada por el ICTE, supera ampliamente en aceptación a la ISO 9.000 (20% y 13%, respectivamente).

Gráfico 1 : Sistemas de gestión de la calidad

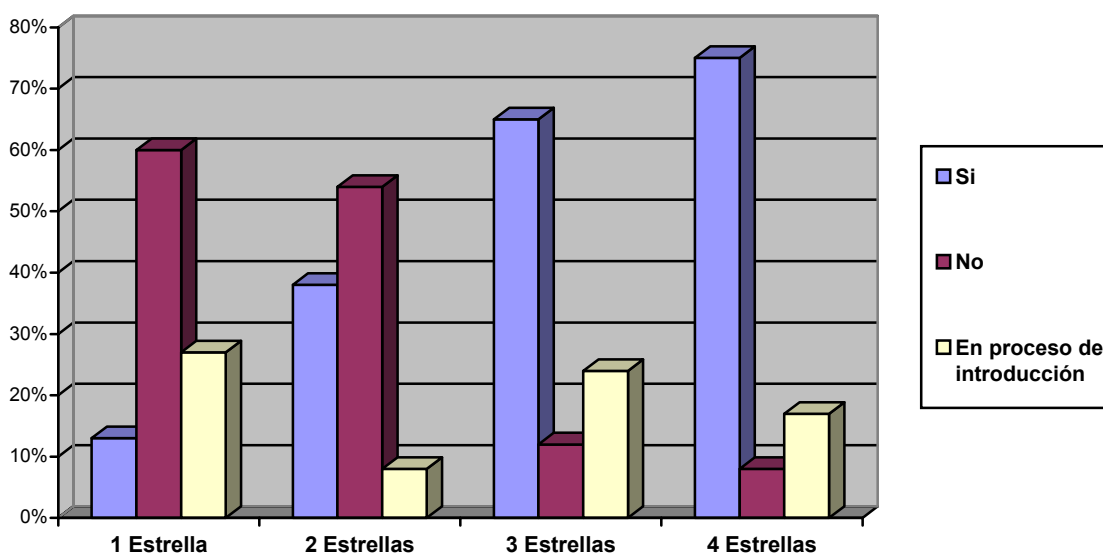


Fuente: Elaboración propia

Diversas razones directamente relacionadas con el entorno económico y competitivo explican la rápida extensión de este tipo de sistemas entre los establecimientos hoteleros valencianos. Factores tales como los constantes cambios en la demanda turística, la evolución de los gustos hacia exigencias cada vez mayores de calidad, la integración de los mercados europeos y la aparición de nuevos destinos competidores frente a los que no cabe competir en precios, obligan a las empresas del sector turístico valenciano a asumir políticas orientadas hacia la calidad en los productos y servicios como factor competitivo y signo diferenciador en los mercados nacionales e internacionales.

Otro factor que permite explicar el elevado porcentaje de implantación de sistemas de calidad en el sector turístico valenciano es la creciente presión ejercida por los agentes del mercado turístico (touroperadores). En este nuevo contexto competitivo, los operadores turísticos exigen a los establecimientos hoteleros evidencias de su implicación activa con la calidad del servicio ofrecido a los clientes, siendo la implantación de sistemas de la calidad una buena demostración de ello.

Gráfico 2 : Implantación de Sistemas de Calidad según categorías



Fuente: Elaboración propia

Un aspecto de interés que será abordado en profundidad más adelante, lo constituye el análisis de la correlación entre la introducción de buenas prácticas en la gestión (sistemas de gestión de la calidad, SGMA, planes de formación, etc...) y la categoría de los establecimientos hoteleros.

Tal y como se aprecia en el gráfico 2, la correlación entre la variable *introducción de Sistemas de Gestión de la Calidad* y la variable *categoría del hotel* es muy elevada, presentando los hoteles de tres o más estrellas porcentajes de implantación de este tipo de sistemas superiores al 60%, mientras que tan solo un 10% de los hoteles de una estrella han optado por la certificación.

4.2.2. La implantación de sistemas de gestión del medio ambiente

La amplia difusión de los sistemas de gestión de la calidad entre los establecimientos hoteleros de la Comunidad Valenciana constituye un buen punto de partida para la adopción de sistemas de gestión medioambiental debido a la similitud de enfoques y técnicas que ambos sistemas presentan, así como por el cambio cultural y empresarial que los sistemas de calidad introducen en las organizaciones.

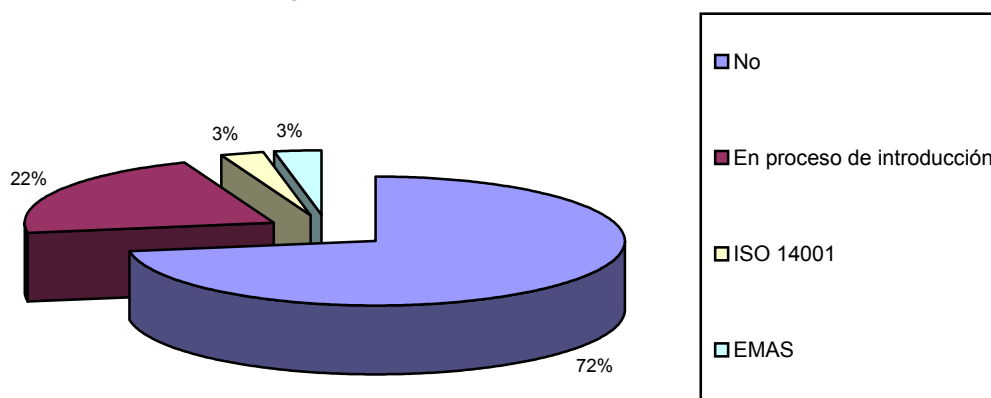
Sin embargo, a diferencia de lo que ocurre con los sistemas de gestión de la calidad, la implantación de sistemas de gestión medioambiental no es percibida todavía por parte de clientes y operadores turísticos como un componente más de la calidad del destino turístico. En otras palabras, la presión ejercida por parte de consumidores y agentes del mercado turístico no ha sido lo suficientemente elevada como para desencadenar un proceso de implantación masiva de sistemas de gestión medioambiental.

Otros factores que pueden estar dificultando y retrasando la introducción de la variable ambiental en los alojamientos turísticos son *“los elevados costes de la implantación, el propio desconocimiento de los gestores hoteleros sobre las posibilidades reales de sus establecimientos, además de la falta de fiabilidad de los proveedores ocasionada por*

*malas experiencias vividas con nuevas tecnologías que no han funcionado, así como la carencia de productos y soluciones adaptadas a las necesidades de los hoteles*¹.

A pesar de ello, más del 25% de los establecimientos hoteleros declararon tener implantado un sistema de gestión medioambiental o estar en proceso de introducirlo, lo que supone una tasa muy elevada cuando se compara con el conjunto de la economía valenciana y con el sector turístico del estado español. En este contexto, resulta conveniente resaltar la importante labor de difusión y sensibilización efectuada por la Agencia Valenciana de Turismo (AVT) en el marco del programa *Qualitur* para el impulso y la difusión de la Calidad Turística. Según los datos de la Generalitat Valenciana, durante el año 2002/2003 se ha incrementado en un 43% el número de certificaciones en calidad y gestión medioambiental obtenidas por las empresas y entidades turísticas de la Comunidad Valenciana, pasando de las 90 existentes en junio de 2002 a las 158 de junio de 2003².

Gráfico 3 : Sistemas de gestión del medio ambiente



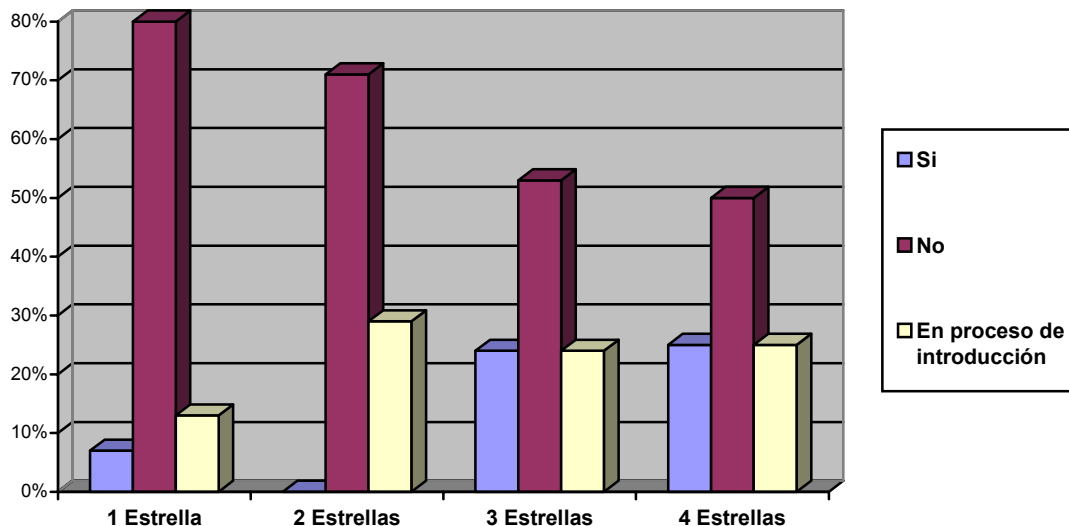
Fuente: Elaboración propia

¹ Díaz Montañés, José Guillermo (Presidente de ZONTUR): *Jornadas sobre "Turismo y Desarrollo Sostenible"*. UNED, Madrid, 2003

² Esta cifra incluye no sólo los establecimientos hoteleros, sino también otro tipo de alojamientos turísticos tales como casas rurales, agencias de viaje, puestos deportivos asociaciones empresariales, centros de salud, bares y restaurantes.

En cuanto a la correlación entre introducción de sistemas de gestión medioambiental y categoría del establecimiento hotelero, se observa una conexión elevada, tal y como se evidencia en el gráfico 4.

Gráfico 4 : Implantación de SGMA según categorías



Fuente: Elaboración propia

Un análisis más en profundidad de las características de los hoteles que han optado por la introducción de sistemas de gestión de la calidad o del medio ambiente permite realizar las siguientes apreciaciones:

1. Un entorno de elevada competencia constituye un factor fundamental y determinante en la implantación de sistemas. No es casual que las áreas geográficas donde se concentran la mayor parte de los hoteles certificados en alguno de estos sistemas sean precisamente zonas de elevada competencia turística en destinos vacacionales (Benidorm, Javea, Alicante, etc...). En este sentido, las certificaciones de sistemas han sido llevadas a cabo fundamentalmente en *hoteles vacacionales o de litoral* frente a la escasa difusión en *hoteles urbanos u hoteles de interior*.



2. Existe una correlación positiva muy elevada entre implantación de este tipo de herramientas y la pertenencia de los establecimientos a grandes cadenas hoteleras (Barceló, SH, Accor, Grupo Bali, Intur) , lo que pone de manifiesto la relevancia del “factor corporativo” en la toma de las decisiones referentes a calidad y medio ambiente.
3. No se observa una correlación significativa entre introducción de sistemas de gestión de la calidad y del medio ambiente y el tamaño de los establecimientos hoteleros. Entre los hoteles que han optado por la certificación, pueden identificarse desde pequeños establecimientos de menos de 10 empleados hasta macro-hoteles de más de 350 empleados.
4. La procedencia de los clientes (nacionales o extranjeros) tampoco constituye un aspecto de relevancia en el análisis de la sensibilidad empresarial hacia este tipo de herramientas.

4.3. INTRODUCCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

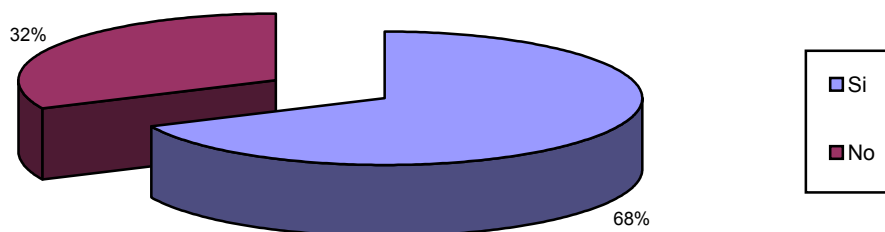
Tal y como se ha comentado en el epígrafe anterior, la implantación de sistemas de gestión medioambiental no ha sido considerada todavía entre clientes y agentes del mercado como un componente más de la excelencia en la calidad turística. Este hecho es una de las causas que explican la escasa consideración por parte de propietarios y gestores de establecimientos hoteleros del valor añadido que supone la implantación de un sistema de gestión medioambiental, percibido como un coste.

Sin embargo, la escasa percepción y concienciación ambiental de estos agentes no ha impedido una notable extensión de buenas prácticas ambientales en los centros turísticos de la Comunidad Valenciana en los últimos años. Tal y como puede apreciarse en el gráfico 5, cerca de 68% de los establecimientos hoteleros de la Comunidad Valenciana afirman haber introducido algún tipo de buena práctica medioambiental en su gestión diaria.

Diversos factores permiten explicar esta aparente contradicción. A diferencia de lo que ocurre con la implantación y certificación de un sistema de gestión medioambiental, cuya introducción supone un esfuerzo considerable para la empresa tanto en términos de recursos técnicos como económicos (al menos a corto plazo), las buenas prácticas medioambientales poseen la particularidad de no interferir de forma notable en los procesos existentes en la organización ni comportar gastos excesivos para las empresas, permitiendo además obtener ahorros económicos de relevancia en el corto plazo.

Así, puede afirmarse que la introducción de estas prácticas de gestión constituye un primer estadio para la integración de sistemas ambientales en los establecimientos hoteleros de la Comunidad Valenciana.

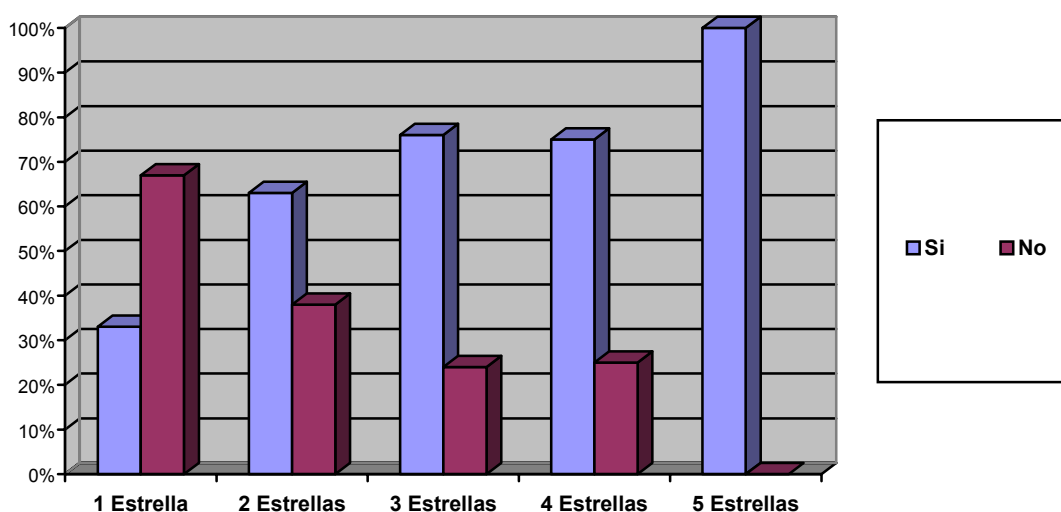
Gráfico 5 : Introducción de Buenas Prácticas Ambientales en hoteles



Fuente: Elaboración propia

Al igual que ocurre en el análisis de la introducción de sistemas de gestión medioambiental, se observa una correlación positiva entre categoría del establecimiento e introducción de buenas prácticas ambientales, aunque, en este caso, la correlación es sensiblemente superior (Gráfico 6). Este hecho pone de manifiesto que es posible reducir el impacto medioambiental de la actividad hotelera (menores consumos de agua y energía, menor generación de residuos, etc...) sin que todo ello tenga repercusiones sobre la calidad del servicio prestado.

Gráfico 6 : Introducción de Buenas Prácticas Ambientales según categorías



Fuente: Elaboración propia



Un análisis más detenido de las respuestas obtenidas evidencia que el liderazgo en el proceso de integración de buenas prácticas ambientales en la gestión hotelera corresponde a las empresas pertenecientes a grandes cadenas hoteleras, así como a establecimientos situados en zonas geográficas intensivas en actividades turísticas.

Una vez más se pone de manifiesto que la transformación que está experimentado el sector turístico valenciano en los últimos años, pasando de un modelo basado en la competitividad en precios a un modelo basado en el turismo de calidad, pasa necesariamente por la introducción de buenas prácticas medioambientales en los establecimientos hoteleros.

4.4. INTRODUCCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS: ANÁLISIS POR ÁREAS FUNCIONALES

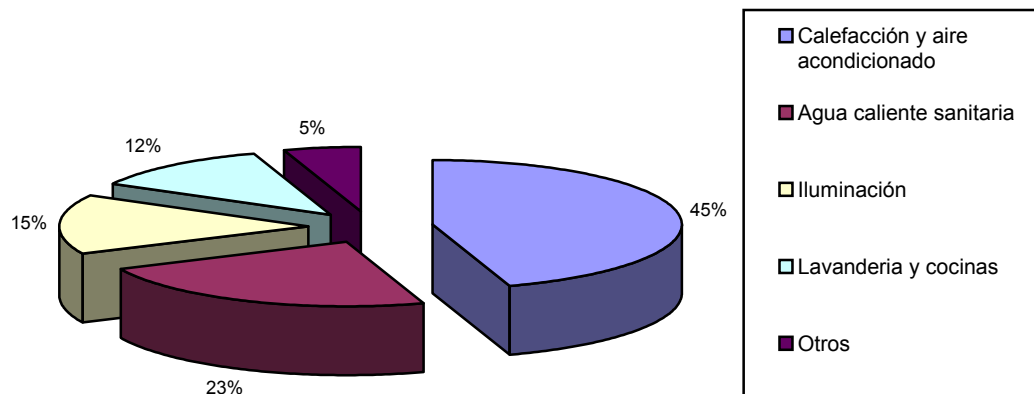
En el presente apartado se efectúa un análisis de la tipología de buenas prácticas ambientales introducidas en los establecimientos hoteleros de la Comunidad Valenciana. Para ello, la actividad de un hotel ha sido desglosada en tres áreas funcionales: mantenimiento y limpieza de instalaciones, lavandería y restauración y generales.

4.4.1. Buenas prácticas ambientales en el mantenimiento y limpieza de instalaciones

Las operaciones de mantenimiento afectan a todos los elementos que forman parte de las instalaciones presentes en los alojamientos turísticos: sistemas de calefacción y aire acondicionado, red de desagüe y saneamiento, red de agua potable, ascensores, montacargas, instalaciones eléctricas, vehículos y maquinaria, sistemas de emergencia y contra incendios, etc...

Dentro del presupuesto de un hotel, el consumo energético es, después de la de personal, la partida de gasto de mayor volumen, llegando a representar alrededor de un 20% de los gastos totales (sin incluir los gastos de personal). De este gasto, una partida que oscila entre los 2/3 y las 3/4 partes corresponde a electricidad y, dentro de ésta, el aire acondicionado supone durante los meses de verano una parte sustancial. Por lo tanto, cualquier actuación en este campo puede representar grandes ahorros económicos.

Por otro lado, los establecimientos hoteleros presentan una elevada potencialidad de obtener reducciones en el consumo energético. Los expertos consultados estiman que en cualquier hotel existe una capacidad de ahorro de energía que pueden llegar hasta el 40% de la factura energética.

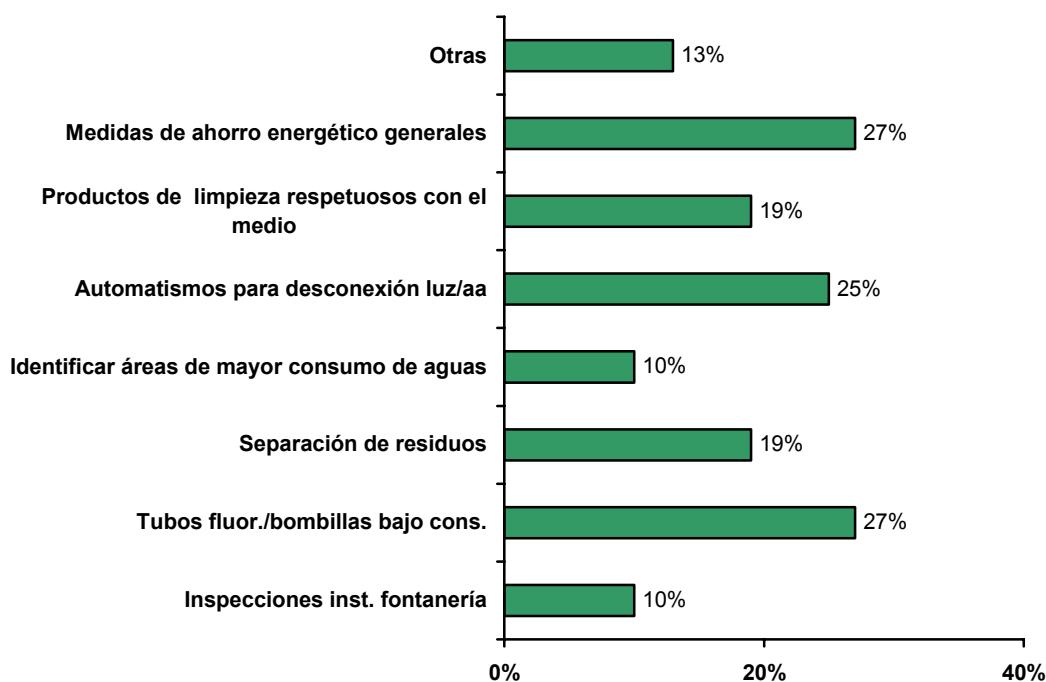
Gráfico 7 : Distribución del consumo energético en hoteles

Fuente: Agencia Valenciana de la Energía (AVEN)

Por este motivo, no es de extrañar que las prácticas ambientales más extendidas en el área funcional mantenimiento de instalaciones sean precisamente aquellas cuyo objeto es la reducción del consumo energético. Como se puede apreciar en el gráfico 8, las prácticas de mayor implantación en los hoteles de la Comunidad Valenciana han sido: Utilización de bombillas de bajo consumo, temporizadores y sensores de presencia para reducir las necesidades de iluminación, sustitución de tubos fluorescentes tradicionales de 38 mm de diámetro por los nuevos de 26 mm de diámetro que consumen un 10% menos, así como medidas de ahorro energético generales. A pesar del esfuerzo realizado, fuentes expertas señalan que los establecimientos hoteleros no realizan, por lo general, un control riguroso del consumo energético y que, en muchos casos, no conocen en profundidad los consumos energéticos más relevantes del hotel, así como las múltiples y variadas posibilidades de obtener ahorros en los consumos.

Los ahorros energéticos conseguidos mediante esta vía inciden, no sólo en una disminución del gasto, sino que además contribuyen a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y al mantenimiento de los recursos naturales.

Gráfico 8 : Buenas Prácticas Ambientales en el Mantenimiento de Instalaciones



Fuente: Elaboración propia

Por detrás de las buenas prácticas relativas a la reducción del consumo energético, figuran aquellas referidas a la correcta gestión de los residuos generados en el mantenimiento de las instalaciones. Cerca del 20% de los hoteles que afirman haber introducido buenas prácticas en el área de mantenimiento de instalaciones, efectúan una separación de residuos (Gráfico 8).

Este porcentaje resulta a todas luces insuficiente si se analiza la tipología de residuos generados en el mantenimiento de las instalaciones. Aunque los residuos peligrosos suponen una cantidad no superior al 1% de los residuos totales generados en la actividad hotelera, la generación de éstos se concentra en mayor medida en este área funcional. Los disolventes, los botes de pintura, los filtros de ventilación, los tubos fluorescentes y los productos fitosanitarios y sus envases son residuos peligrosos generados en las actividades de mantenimiento que deben ser separados del resto y gestionados como tales a través de gestores autorizados de residuos peligrosos.

También en segundo lugar se sitúan las buenas prácticas referidas al empleo de productos químicos. El sector hotelero utiliza una amplia gama de productos químicos para garantizar la higiene y el mantenimiento de sus instalaciones, pudiendo ser algunos de estos productos agresivos con el medio ambiente e incluso nocivos para la salud de sus empleados y huéspedes. Dentro de esta línea de actuación, un 19% de los establecimientos hoteleros que han introducido buenas prácticas tuvieron en cuenta criterios medioambientales en la compra de productos de limpieza.

Por último, según se desprende del gráfico 8, son aún pocas las empresas que han introducido buenas prácticas referentes al ahorro en el consumo de agua, a pesar de que las actividades de mantenimiento integran actividades de elevada incidencia sobre este aspecto medioambiental (riego de zonas verdes, mantenimiento de piscinas, etc...).

Los establecimientos hoteleros señalan, además, otras acciones de mejora ambiental introducidas en las actividades concernientes a la limpieza y al mantenimiento de instalaciones:

- Sustitución de maquinaria obsoleta y sustitución por otros modelos más eficientes (menor consumo).
- Mantenimiento y limpieza preventiva de la maquinaria.
- Sistema de riego por goteo.
- Conocer y controlar los rendimientos de las instalaciones y las maquinarias, tratando de mantener las condiciones óptimas de funcionamiento.
- Equipos sin CFC ni HCFC en climatización.
- Producción de agua caliente sanitaria mediante placas solares.
- Aislamientos de ruidos.
- Sistemas de hidrólisis para la reducción del consumo de cloro en la piscina.
- Fumigación de jardines con productos menos contaminantes.

4.4.2. Buenas prácticas ambientales en el área funcional de restauración y lavandería

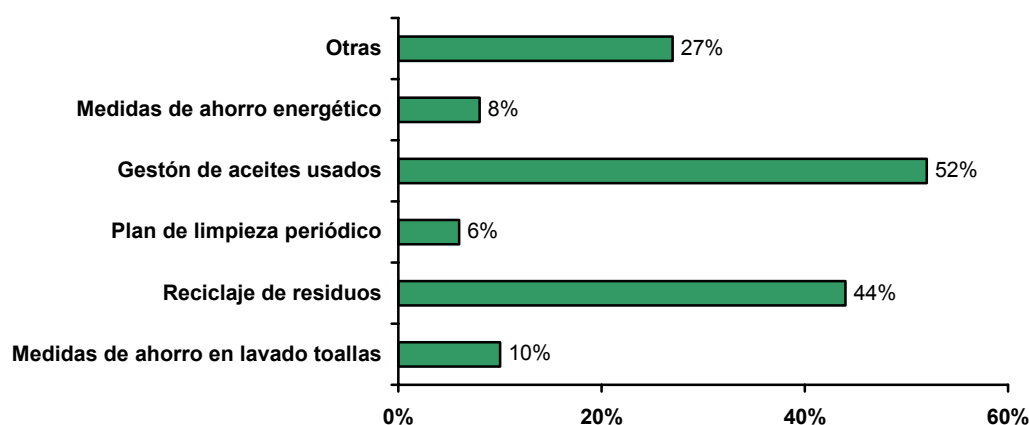
Las áreas de restauración y lavandería son una fuente importante de impacto medioambiental en el sector hotelero. Los aspectos medioambientales de mayor relevancia se enumeran a continuación:

- Aguas residuales: Las aguas residuales generadas en estas operaciones contienen una elevada carga orgánica y fosfatos (detergentes).
- Residuos: Aceites, grasas y residuos de envases.
- Consumo de agua: Operaciones de cocina y lavadoras.
- Consumo de materias primas: Detergentes y otros aditivos.
- Atmósfera: Se producen vapores y olores que pueden llegar a ser molestos.
- Consumo energético.

Entre las buenas prácticas medioambientales señaladas por los establecimientos hoteleros encuestados destaca la gestión de los aceites usados. Más de la mitad de las empresas que efectúan alguna acción de mejora medioambiental señalan esta buena práctica (Gráfico 9). Entre los factores que permiten explicar dicho fenómeno cabe destacar la notable presión ejercida desde la administración en materia de residuos, las acciones de información y sensibilización efectuadas desde administración y asociaciones empresariales, así como la existencia de un tejido empresarial desarrollado en materia de gestión de aceites usados.

La segunda práctica medioambiental en relevancia la constituye la separación de los residuos generados en las actividades de lavandería y restauración que se efectúa en el 44% de los casos.

Gráfico 9 : Buenas Prácticas Ambientales en el área de restauración y lavandería



Fuente: Elaboración propia

Otras prácticas ambientales señaladas por los establecimientos hoteleros en el área de limpieza y lavandería han sido:

- Buenas prácticas en el funcionamiento de lavadoras (carga completa).
- Subcontrata los servicios de lavandería a tintorerías y lavanderías ecológicas.
- Dosificadores de detergente automáticos.
- Análisis y control de puntos críticos (APPC).
- Toma en cuenta del factor ambiental en la compra de productos.
- Control ruidos y olores.
- Reducción compra de embalajes / compra a granel.
- Instalación de un decantador grasas-detergente en cocina.

4.4.3. Buenas prácticas ambientales generales

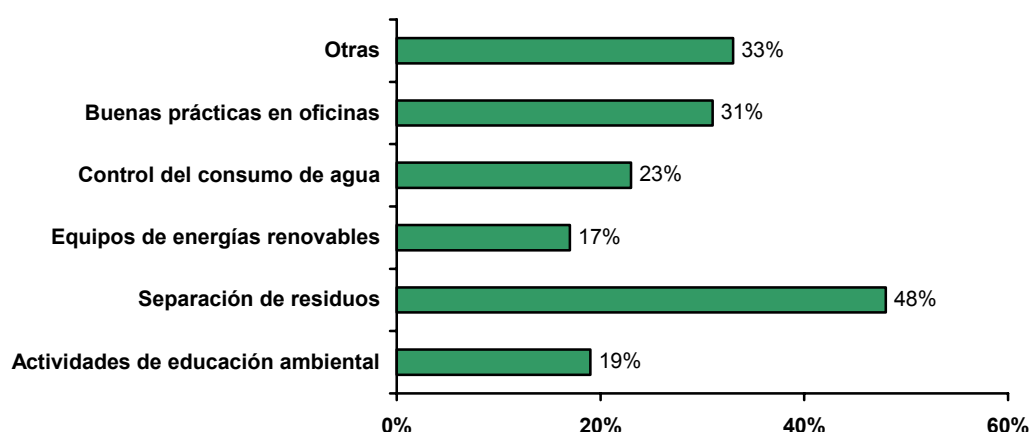
Dentro del apartado buenas prácticas ambientales generales se han incluido fundamentalmente las referidas a oficinas, recepción de los establecimientos hoteleros y otras cuestiones relacionadas con la gestión general.

También en este caso, los establecimientos hoteleros señalan la separación de residuos como la principal fuente de mejora medioambiental (Gráfico 10). La especial

atención prestada desde las administraciones públicas a los aspectos relacionados con la correcta gestión de residuos, así como las numerosas actuaciones de información y sensibilización desarrolladas en este ámbito, han tenido como consecuencia que el nivel de conocimiento de la legislación en materia de residuos por parte de los empresarios del sector hotelero sea muy superior al conocimiento que estos mismos agentes muestran respecto a otras cuestiones de carácter medioambiental.

La segunda fuente de mejora ambiental señalada es la introducción de buenas prácticas ambientales generales en oficinas (uso de papel reciclado, utilización de papel por las dos caras, aprovechamiento de la luz natural, etc...).

Gráfico 10 : Buenas Prácticas Ambientales: Generales



Fuente: Elaboración propia

La introducción de medidas generales relacionadas con el control del consumo de agua constituye el tercer grupo de buenas prácticas introducidas en los alojamientos turísticos valencianos. La introducción de mejoras medioambientales relacionadas con este aspecto medioambiental reviste una importancia extraordinaria en nuestra comunidad debido al tradicional déficit hídrico que afecta a zonas geográficas especializadas en la actividad turística, constituyendo este hecho una seria amenaza para la expansión de la actividad hotelera. Por otro lado, la introducción de buenas prácticas constituye una fuente considerable de obtención de ahorros económicos en la gestión hotelera, representando en algunos casos hasta un 15% de los gastos

corrientes de un hotel. La introducción de tecnologías de reducción del consumo junto a un adecuado programa de gestión del agua harían posible reducir hasta la mitad el consumo de agua por huésped y noche.

Por detrás de éstas se sitúan las acciones de sensibilización y educación ambiental en la recepción y en las instalaciones del establecimiento hotelero que es realizada en el 17% de los casos (gráfico 10). Las actuaciones más frecuentes emprendidas en este campo son: entrega en recepción de folletos donde se resuman las acciones ambientales que se están desarrollando, carteles en pasillos y habitaciones informando sobre las formas de ahorrar agua y energía, entrega de planos de transporte público, información acerca de las características ambientales del entorno, etc...

En este sentido, puede afirmarse que las empresas líderes en el sector hotelero han comprendido las importantes sinergias entre las actuaciones de mejora medioambiental y la política de marketing, informando periódicamente a sus clientes de sus actuaciones y logros medioambientales.

Por último, entre el grupo de buenas prácticas ambientales generales introducidas, cabe destacar la instalación de equipos de energías renovables (17%). Este porcentaje no está exento de valor si se tiene en cuenta que un elevado porcentaje de las construcciones destinadas a albergar actividades turísticas no fueron diseñadas para explotar energías no contaminantes tales como la eólica o la solar.

El potencial que la Comunidad Valenciana dispone en cuanto a posibilidades de explotación de la energía solar, con medias de radiación solar global muy superiores a la media española, junto a factores como las importantes inversiones previstas en el marco del Plan de Energías Renovables de la Comunidad Valenciana y las numerosas experiencias piloto existentes, hacen prever que la introducción de pequeñas infraestructuras de energías renovables será una de las principales fuentes de mejora ambiental en los establecimientos hoteleros en los próximos años.

Otro factor que hace prever esta tendencia positiva son las múltiples aplicaciones que los sistemas de aprovechamiento de energías no contaminantes presentan en los establecimientos hoteleros. Un estudio reciente publicado por la Agencia Valenciana

de la Energía³ (AVEN) efectúa un análisis de las oportunidades de introducción de aplicaciones prácticas de equipos de energías renovables:

- Producción de agua caliente mediante la utilización de captadores solares, y más concretamente la producción de agua caliente a baja temperatura, como el agua caliente sanitaria. Esta constituye sin duda la aplicación de energía solar térmica con menos riesgo para la inversión, y con un plazo de amortización reducido.
- Producción de agua caliente para calefacción, aunque en este caso existen limitaciones en cuanto a las temperaturas.
- Climatización de piscinas.

Cuadro 1 : Instalación de un sistema de energía solar para Agua Caliente Sanitaria (ACS)

<p>CARACTERÍSTICAS DEL HOTEL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hotel costa 3 estrellas • 180 Habitaciones • Piscina climatizada • Consumo ACS: 31.000 l/día (máximo) • Combustible: Gasóleo
<p>SISTEMA DE ENERGÍA SOLAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • Superficie de colectores: 400 m² • Ángulo de inclinación: 35° • Volumen de acumulación: 24.000 l.
<p>BALANCE ENERGÉTICO ANUAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aporte solar: 197.280 termias/año • Demanda ACS cubierta: 74,6%
<p>CÁLCULO ECONÓMICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Precio gasóleo: 0,45 € / l • Inversión: 130.000 € • Ahorro económico: 14.900 € / año • Subvención estimada: 35%
<p>PERIODO SIMPLE DE RETORNO DE LA INVERSIÓN: 5,7 Años</p>

Fuente: Agencia Valenciana de la Energía

³ Agencia Valenciana de la Energía(AVEN): *Guía de ahorro y eficiencia energética en establecimientos hoteleros de la Comunidad Valenciana*. Valencia, Conselleria de Industria, Comerç i Turisme, 2003

- Producción de agua fría, que puede utilizarse para la climatización del hotel mediante el empleo de máquinas de absorción. Esta constituye una de las aplicaciones más prometedoras de la energía solar térmica.
- Generación de energía eléctrica mediante la utilización de colectores solares fotovoltaicos.

Por último, destacar la escasa referencia a buenas prácticas relacionadas con el aprovechamiento de las aguas residuales generadas para otros usos. La mayor parte de las aguas suministradas a un hotel terminan convertidas en aguas residuales. En la mayoría de los casos, estas aguas podrían ser sometidos a un proceso de depuración relativamente simple que las convirtiese en aptas para otros usos como por ejemplo el riego de zonas verdes.

Otras buenas prácticas medioambientales señaladas por los establecimientos hoteleros en esta área han sido:

- Toma en cuenta de la variable ambiental en la compra de productos.
- Control de emisiones atmosféricas / agua/ ruidos.
- Grifos con fotocélula en baños.
- Detectores de presencia en baños.
- Tarjetas de corte de electricidad en habitaciones.
- Reutilización envases.
- Limitación de descargas en cisternas.
- Aprovechamiento del calor generado por las bombas de calor para calentar agua caliente sanitaria.

4.5. ESTRUCTURA DE LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y PERFILES FORMATIVOS ASOCIADOS

Las exigencias medioambientales de las empresas españolas se han incrementado notablemente en la última década. La aparición de un marco normativo en medio ambiente cada vez más estricto, la progresiva identificación de mejora medioambiental y mejora competitiva junto a la presión ejercida por clientes está obligando a las organizaciones a adaptarse al nuevo entorno que impone el mercado.

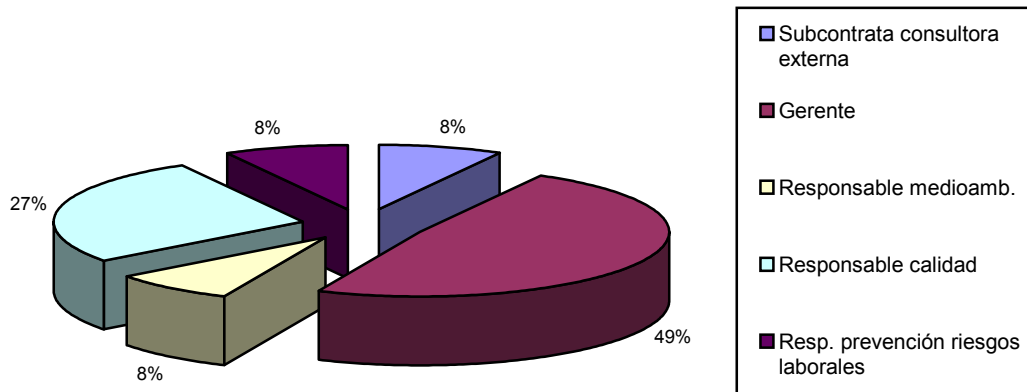
Como ha podido comprobarse en el presente estudio, el sector hotelero de la Comunidad Valenciana no ha permanecido ajeno a este fenómeno. Este cambio se ha manifestado fundamentalmente a través de la introducción de buenas prácticas medioambientales en la gestión de los establecimientos y, en menor medida, a través de la implantación de sistemas de gestión medioambiental.

En este contexto, se hace necesario definir nuevas funciones y responsabilidades en las plantillas de los alojamientos turísticos, siendo necesaria la identificación de un responsable que asuma y controle la puesta en marcha de las buenas prácticas, así como la consecución de los objetivos medioambientales propuestos por la organización.

Tal y como se observa en el gráfico 11, únicamente el 8% de las empresas que efectúan algún tipo de actuación de mejora medioambiental cuentan con una persona responsable de medio ambiente. Dada la práctica inexistencia de una figura que asuma de forma específica la gestión medioambiental de la empresa, ésta está siendo asumida de forma mayoritaria por la propia gerencia (cerca del 50%) o por los responsables de calidad de los hoteles (27%). Mucho más reducido es el recurso a la subcontratación de consultoras externas, efectuado únicamente en el 8% de los casos.

Diversos factores tales como la todavía escasa consideración de las repercusiones ambientales que tienen las actividades turísticas en el entorno, así como la reducida extensión de los sistemas de gestión medioambiental explican la existencia en sólo muy pocos casos de responsables de gestión medioambiental, en los establecimientos hoteleros valencianos.

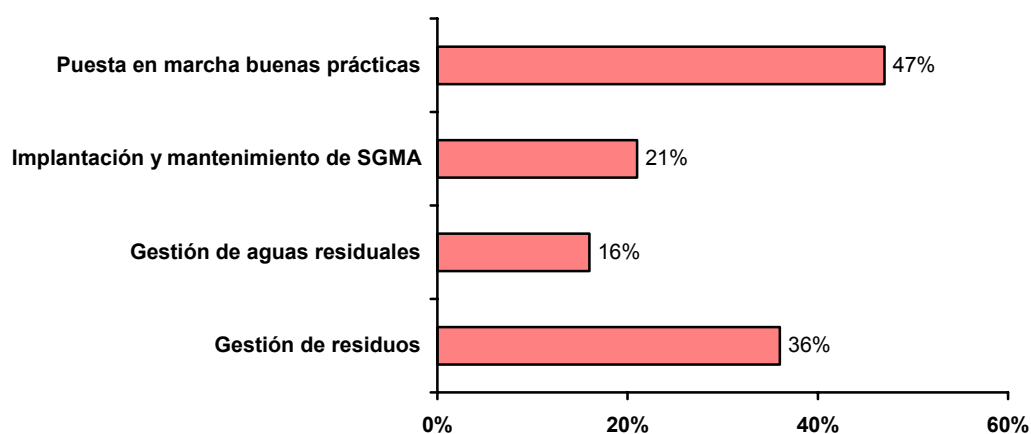
Gráfico 11 : Figura responsable de la gestión medioambiental



Fuente: Elaboración propia

En lo que respecta a las funciones asumidas por los responsables de medio ambiente de los hoteles, cabe destacar la responsabilidad en la puesta en marcha de buenas prácticas (47%), seguido de la gestión de los residuos generados (36%) y la implantación y mejora de sistemas de gestión medioambiental (21% de los casos).

Gráfico 12: Funciones de los responsables de medio ambiente



Fuente: Elaboración propia



En los casos en que la empresa cuenta con un área de medio ambiente, el perfil formativo de los empleados es, en la mayoría de los casos (44%), de ingeniero o licenciado.

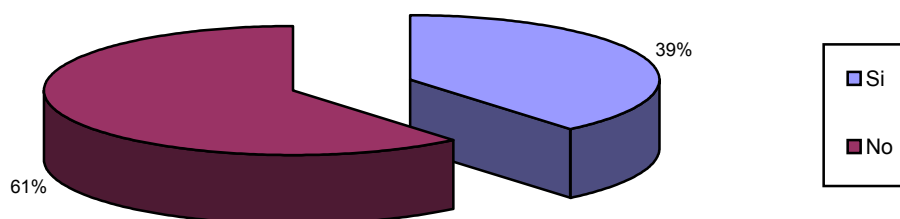
4.6. SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL EN EL SECTOR HOTELERO

En el sector hotelero más que en ningún otra sector de actividad, la clave del éxito de la implantación de una política ambiental está en la participación activa por parte de los empleados.

En otros sectores de actividad, especialmente el industrial, la adopción de una política efectiva de compras, junto con un manual de actuación puede cubrir un alto porcentaje de las actuaciones de mejora medioambiental en la empresa. Sin embargo en el sector hotelero, la variedad de situaciones, la multiplicidad de los campos de actuación y las características propias de la actividad, hace muy valiosa la voluntad y capacidad del personal en el empeño de lograr la consecución de mejoras medioambientales.

La especificidad de los alojamientos turísticos consiste fundamentalmente en que el personal en contacto con los clientes se convierte en la verdadera imagen de la organización de forma que, en última instancia, la credibilidad y efectividad de todas las actuaciones de mejora ambiental introducidas en un hotel dependen de que en todo momento cualquiera de los empleados pueda ser capaz de dar a un cliente la respuesta adecuada del cómo o del porqué se llevan a cabo determinadas prácticas de protección ambiental. En este contexto, las actuaciones de formación, información y sensibilización a las plantillas de los establecimientos hoteleros juegan un papel esencial.

Por todo ello, resulta paradójico que un número relativamente elevado de empresas del sector no hayan efectuado ningún tipo de acción de formación o sensibilización ambiental (61%). Si cruzamos estos resultados con los obtenidos en la pregunta del cuestionario acerca de la introducción de buenas prácticas medioambientales, puede concluirse que una parte importante de los alojamientos turísticos han iniciado un proceso de mejora medioambiental sin previamente haber ofrecido una formación adecuada a sus empleados, con las implicaciones negativas que ello conlleva. De esta forma, mientras un 68% de los establecimientos aseguran haber introducido buenas prácticas medioambientales, únicamente el 39% (gráfico 13) del total afirma haber organizado acciones de formación en esta materia.

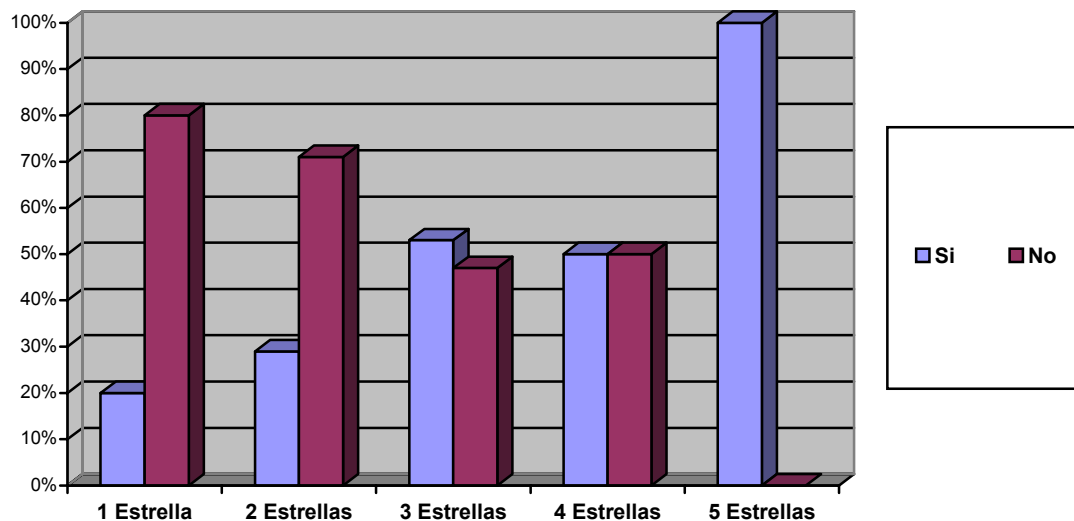
Gráfico 13 : Acciones de formación y sensibilización ambiental

Fuente: Elaboración propia

Una explicación de esta aparente paradoja puede encontrarse en las características especiales del empleo generado en el sector hotelero. Los actores clave entrevistados coinciden en señalar que factores tales como la elevada temporalidad de la actividad turística valenciana, la notable rotación de puestos de trabajo, así como la importante verticalidad de las estructuras de recursos humanos presentes en el sector dificultan en cierto modo la introducción de módulos de educación ambiental en la formación ofrecida a los trabajadores. En este sentido, las acciones de formación ofrecidas a los nuevos integrantes de las plantillas se centran frecuentemente en los procedimientos y procesos característicos de un alojamiento turístico (atención al cliente, manejo de útiles y maquinaria, actividades de limpieza, funcionamiento de un establecimiento hotelero, etc...), quedando la sensibilización ambiental relegada a un segundo plano.

En cuanto a la correlación entre realización de acciones formativas y la categoría del establecimiento hotelero, en el gráfico 14 se observa que ésta es positiva, poniendo de manifiesto la importancia concedida a la variable formación en las organizaciones que persiguen la excelencia empresarial.

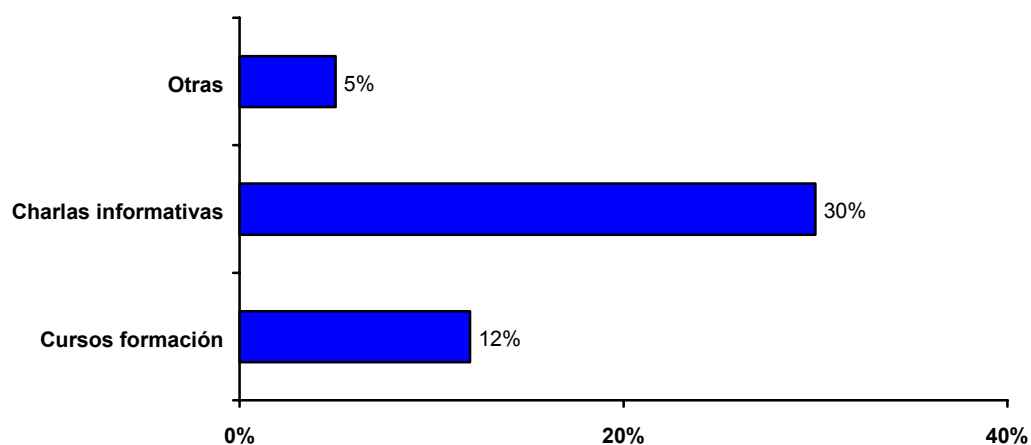
Gráfico 14 : Realización de acciones de formación y sensibilización medioambiental según categorías



Fuente: Elaboración propia

Tal y como puede observarse en el gráfico 15, la tipología de acciones formativas efectuada en las empresas del sector hotelero es preferentemente la charla informativa, siendo el porcentaje de empresas que promueven la realización de cursos de formación entre los empleados mucho más reducido.

Gráfico 15 : Tipología de acciones de formación y sensibilización



Fuente: Elaboración propia

Por último indicar que las materias impartidas en el marco de la realización de acciones de formación y sensibilización medioambiental señaladas por los alojamientos turísticos encuestados han sido las siguientes:

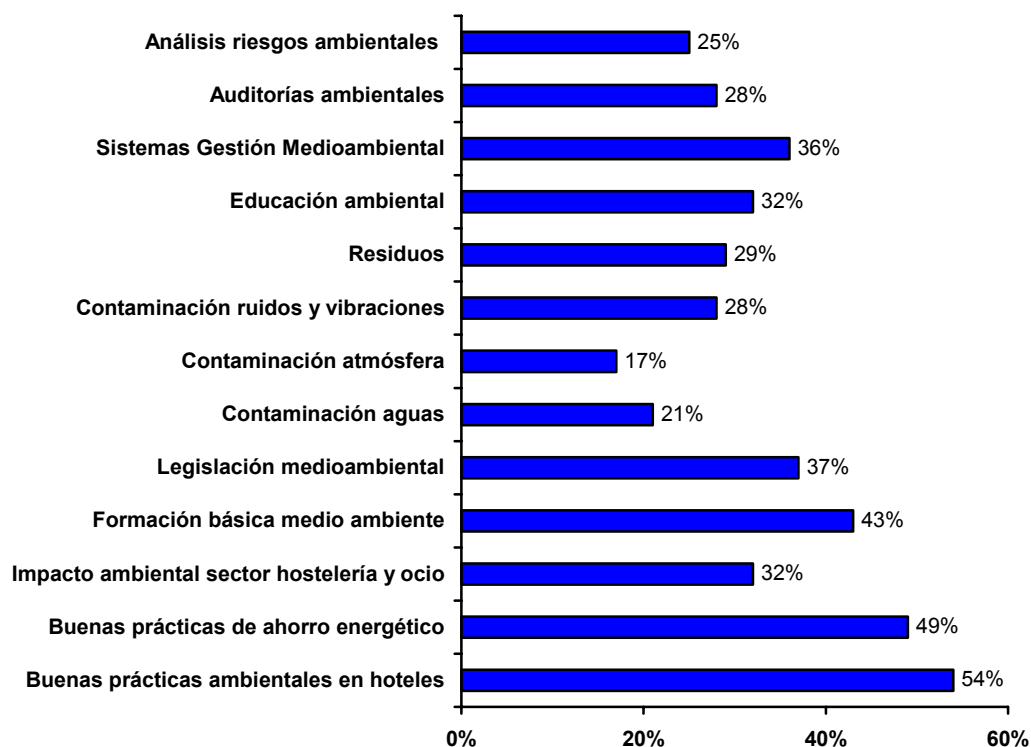
- Concienciación para el ahorro de recursos hídricos.
- Concienciación para el ahorro de recursos energéticos.
- Sensibilización medioambiental general.
- Separación, segregación y reciclaje de residuos.
- Buenas prácticas medioambientales en la gestión hotelera.
- Buenas prácticas en el uso de productos de limpieza (personal de limpieza).
- Buenas prácticas medioambientales en oficinas (personal administrativo).
- Buenas prácticas en el mantenimiento de aparatos e instalaciones.
- Impacto medioambiental.
- Situaciones de emergencia medioambiental.
- Uso y manipulación de productos químicos.
- Productos biodegradables.
- Liderazgo en la gestión medioambiental.

4.7. CARENCIAS FORMATIVAS EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE

Tal y como se refleja en el gráfico 16, entre las carencias formativas fundamentales de los trabajadores del sector destacan las referidas a la introducción de buenas prácticas ambientales.

Como ha venido señalándose a lo largo de todo el documento, la puesta en marcha de buenas prácticas medioambientales ha sido, hasta el momento, el principal motor de introducción de la variable ambiental en la gestión de los establecimientos hoteleros. Por ello resulta lógico que el campo de conocimiento más demandado entre las empresas del sector haya sido precisamente el referido a **buenas prácticas ambientales generales**, que ha sido señalado en un 54% de los casos.

Gráfico 16 : Carencias formativas en materia de medio ambiente



Fuente: Elaboración propia

Tras las buenas prácticas ambientales generales, el segundo campo de conocimiento más demandado lo constituyen las **buenas prácticas ambientales de ahorro energético** en los establecimientos hoteleros. Las implicaciones económicas de este conjunto de medidas, así como las múltiples posibilidades de introducir medidas en este ámbito explican que cerca de la mitad de las empresas encuestadas (49%) hayan señalado esta opción.

Muy cercana a este primer grupo de carencias formativas se sitúa la demanda de **formación básica en medio ambiente** (43%), lo que pone de relieve la necesidad de efectuar una aproximación generalista y no específica en las acciones de formación dirigidas a los empleados del sector hotelero derivada de la escasa formación medioambiental recibida hasta el momento por este colectivo.

Por detrás de la demanda de formación en buenas prácticas medioambientales, se sitúan materias tales como la legislación medioambiental (37%), los sistemas de gestión medioambiental (36%), la educación ambiental (32%) y el impacto ambiental del sector hostelería y ocio (32%).

El conocimiento y cumplimiento de la **legislación en materia de medio ambiente** continúa constituyendo una de las principales preocupaciones de las empresas del sector. El complejo entramado normativo desarrollado en los últimos años en todos los ámbitos (municipal, autonómico, estatal y europeo), así como el cada vez mayor control ejercido por parte de la administración con el objeto de velar por el cumplimiento del mismo, convierten la formación en legislación ambiental en una de las más demandadas por parte del sector.

A pesar de la escasa extensión de la implantación de los **sistemas de gestión medioambiental** en los alojamientos turísticos de la Comunidad Valenciana, la formación en esta materia aparece como otra de las principales demandas de formación del sector. La progresiva implantación de sistemas de gestión de la calidad en las empresas líderes del sector con las implicaciones que ello supone sobre el cambio en prácticas y técnicas de gestión, el incremento de los niveles de competitividad, así como la necesidad de buscar nuevas fuentes de diferenciación del producto hacen prever un notable movimiento en este sentido, como lo demuestra el interés de las empresas por acciones formativas de estas características.

Como ya se ha señalado previamente, el personal del hotel debe ser partícipe de todas las acciones que se estén llevando a cabo en materia de concienciación medioambiental dirigidas a los clientes de la actividad hotelera, así como los resultados alcanzados y de los objetivos previstos, de forma que puedan facilitar una información adecuada a los clientes si estos la solicitan. En este sentido, la formación en **educación ambiental** ocupa un lugar destacado entre los campos de conocimiento demandados por el sector. Íntimamente relacionado con este campo, las empresas del sector señalan la formación referente a la comprensión de las interrelaciones entre la actividad turística y el medio ambiente y las implicaciones que la actividad genera sobre el entorno. Así lo han entendido cuando identifican el conocimiento del **impacto ambiental del sector hostelería y ocio** como una de las carencias formativas más destacables.

A pesar de constituir una de las principales funciones de los responsables de gestión medioambiental de los establecimientos hoteleros, así como una de las materias abordadas con más interés en la puesta en marcha de buenas prácticas ambientales en el sector, la formación en **residuos** no figura como una de las materias más demandadas por las empresas (29% de los casos). El efecto saturación debido a la importante profusión de acciones de formación y sensibilización en este ámbito, la progresiva implantación de sistemas efectivos de separación de residuos en establecimientos hoteleros y la creciente concienciación y sensibilización social en la materia explican la posición relativamente retrasada de la formación en este campo dentro de la estructura de preferencias mostrada en el gráfico 16.

Finalmente destacar, por su carácter voluntario e innovador dentro de la actividad hotelera, la demanda de formación en materias como Auditorías Ambientales y Análisis de Riesgos Ambientales (28% y 25% respectivamente). Este hecho constituye un indicador significativo del cambio de percepción en empresas líderes del sector, así como un punto de partida a destacar de cambios de mayor alcance.

4.8. A modo de síntesis

Del análisis efectuado puede concluirse que **el estado de introducción de la variable medioambiental en los establecimientos hoteleros de la Comunidad Valenciana es medio**, si bien las empresas líderes del sector han iniciado un proceso tendente a incorporar en su gestión los aspectos ambientales que está arrastrando al resto del sector.

A continuación se exponen las principales conclusiones extraídas del análisis realizado:

1. El sector turístico de la Comunidad Valenciana está inmerso en un **proceso de transformación del modelo competitivo** que se traduce en el cambio de una estrategia competitiva basado en precios a otra basada en la calidad de los productos y servicios ofrecidos.
2. La creciente presión ejercida por los agentes del mercado turístico en pro de la calidad en los servicios hoteleros como consecuencia de factores relacionados con el entorno económico y competitivo (integración de mercados, aparición de nuevos destinos, etc...) ha favorecido la notable extensión de los **sistemas de gestión de la calidad** en los alojamientos turísticos de la Comunidad Valenciana. Especial mención a la Marca de Calidad Turística Española del Instituto de la Calidad Turística Española (ICTE) que supera en aceptación a la ISO 9.000.
3. Al contrario de lo acaecido con los sistemas de gestión de la calidad, los beneficios derivados de la implantación de un **sistema de gestión medioambiental** no son tan claramente percibidos por los responsables de la gestión de los establecimientos hoteleros valencianos y por los operadores turísticos. En consecuencia, aunque en los últimos años los hoteles han efectuado un importante esfuerzo de adaptación que se ha traducido en un porcentaje relativamente elevado de implantaciones de SGMA, su extensión es todavía reducida.
4. La implantación de sistemas de gestión medioambiental se da, sobre todo, en zonas geográficas de elevada competencia turística en destinos

vacacionales y en los establecimientos pertenecientes a grandes cadenas hoteleras.

5. La única **fuentes de mejora medioambiental** significativa en los establecimientos hoteleros de la Comunidad Valenciana ha sido la introducción de buenas prácticas de gestión medioambiental. Las buenas prácticas más extendidas son las relacionadas con la reducción del consumo energético y con la separación de los residuos generados.
6. La **tipología de prácticas introducidas** responden mayoritariamente a enfoques correctivos de gestión ambiental (separación de residuos, cambio de bombillas, gestión de aceites usados, etc...), quedando las acciones de carácter preventivo en un segundo plano (educación ambiental, energías renovables, etc...).
7. La figura del **responsable de medio ambiente** está poco extendida entre los establecimientos hoteleros de la Comunidad Valenciana, recayendo las responsabilidades de la gestión ambiental sobre el gerente del establecimiento o sobre el responsable de calidad.
8. A pesar del papel fundamental de la formación en la estrategia de mejora medioambiental en alojamientos turísticos, el recurso a las **actividades de formación, información y sensibilización medioambiental** en el sector es muy reducido. El grado de realización de acciones formativas contrasta de forma notable con el porcentaje de empresas que reconocen haber introducido algún tipo de buena práctica medioambiental, generando así un desajuste entre acción y formación.
9. Los **campos de conocimiento** más demandados entre las empresas del sector corresponden a la formación en buenas prácticas medioambientales generales, especialmente las referidas a ahorro energético, formación básica en medio ambiente y legislación ambiental. Destaca la demanda de formación en instrumentos de carácter voluntario e innovador (Sistemas de gestión medioambiental, auditorías ambientales y análisis de riesgos ambientales).