

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE CAMPING

5.1. INTRODUCCIÓN

5.2. LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE EN SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE CAMPING

5.2.1. La implantación de sistemas de gestión de la calidad

5.2.2. La implantación de sistemas de gestión del medio ambiente

5.3. INTRODUCCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE CAMPING

5.4. INTRODUCCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS: ANÁLISIS POR ÁREAS FUNCIONALES

5.4.1. Buenas prácticas ambientales en la limpieza, mantenimiento y gestión de las instalaciones

5.4.2. Buenas prácticas ambientales generales

5.5. ESTRUCTURA DE LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE CAMPING Y PERFILES FORMATIVOS ASOCIADOS

5.6. SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE CAMPING

5.7. CARENCIAS FORMATIVAS EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE

5.8. A MODO DE SÍNTESIS

5.1. INTRODUCCIÓN

Dadas las características intrínsecas de su actividad (proximidad con los ecosistemas característicos de las zonas donde se ubican, tipología de clientes-usuarios, etc...), los servicios de alojamiento en régimen de camping son probablemente los servicios turísticos que presentan una mayor interacción y dependencia respecto a la calidad medioambiental del entorno donde desarrollan sus actividades, siendo el contacto directo con la naturaleza uno de los principales atractivos de este tipo de establecimientos.

Aunque con cierto retraso respecto al resto de sectores y actividades, los servicios de camping ya cuentan con instrumentos específicos que les permiten asegurar y certificar su compromiso con la protección del medio ambiente. Por un lado, el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) cuenta, desde el año 2002, con una certificación especial para este tipo de establecimientos (Norma de Calidad de Servicio para Campings) y, por otro lado, ciertas Comunidades Autónomas disponen de normativas específicas que establecen criterios ambientales para la obtención de distintivos de garantía de la calidad ambiental en campings, como por ejemplo la *Resolució de 16 de Mayo de 2002 del Departament de Medi Ambient de la Generalitat de Catalunya*. En el caso de la Comunidad Valenciana, el Decreto 119/2002, de 30 de julio, del Gobierno Valenciano, regulador de los campamentos de turismo de la Comunidad Valenciana establece la denominación de "Camping Ecológico" para todos aquellos servicios de alojamiento en régimen de camping que cuenten con un sistema de gestión medioambiental con acreditación vigente.

En el presente capítulo se lleva a cabo un análisis detallado del estado de la gestión medioambiental en los infraestructuras turísticas de acampada de la Comunidad Valenciana, de la tipología de buenas prácticas medioambientales introducidas en los establecimientos, de la estructura de la gestión medioambiental y, por último, de las carencias formativas en medio ambiente detectadas entre los profesionales del sector.

Antes de iniciar el estudio en profundidad del estado de la cuestión medioambiental en las zonas recreativas de acampada de la Comunidad Valenciana, es preciso señalar



que factores tales como la insuficiente percepción del impacto ambiental de la actividad por parte de los titulares este tipo de alojamientos, la escasas experiencias de implantación de sistemas y herramientas de gestión ambiental, así como la novedad de las normativas específicas en medio ambiente para las infraestructuras de camping limitan, en cierto modo, el análisis efectuado.

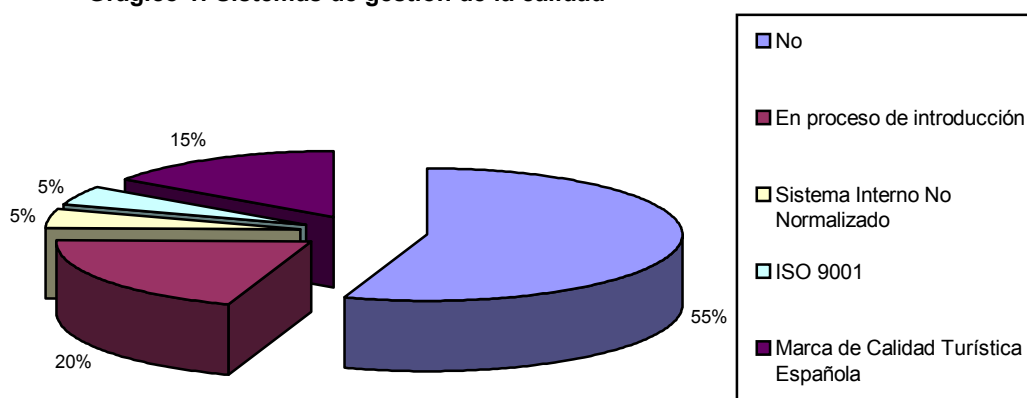
5.2. LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DEL MEDIO AMBIENTE EN SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE CAMPING

5.2.1. La implantación de sistemas de gestión de la calidad

Al igual que en el caso de los establecimientos hoteleros, la introducción de sistemas de gestión de la calidad en los servicios de alojamiento en régimen de camping ha experimentado en los últimos años un aumento progresivo, si bien la tasa de implantación es significativamente menor que la registrada para los hoteles.

Las profundas transformaciones experimentadas recientemente tanto en las técnicas de alojamiento como en las necesidades y los gustos de los usuarios de los servicios de alojamiento en régimen de camping han obligado a los gestores de este tipo de establecimientos a demostrar la excelencia en la calidad de los servicios ofrecidos, encontrando en los sistemas de gestión de la calidad una importante herramienta de diferenciación del producto. Este conjunto de factores, unido a las líneas de ayuda del programa *Qualitur* de la Agencia Valenciana de Turismo de la Generalitat Valenciana, han sido las principales motivaciones que han inducido a iniciar este proceso.

Gráfico 1: Sistemas de gestión de la calidad



Fuente: Elaboración propia

El análisis de los resultados obtenidos muestra que cerca de la mitad de los alojamientos en régimen de camping de la Comunidad Valenciana (45%) cuentan con un sistema de gestión de la calidad (certificado o no normalizado) o bien se encuentran en proceso de introducirlo (Gráfico 1).

Tal y como se observa en el Gráfico 1, el certificado de calidad más extendido entre las infraestructuras recreativas de acampada de la Comunidad Valenciana es la Marca de Calidad Turística Española otorgada por el Instituto de la Calidad Turística Española (15 %), que presenta tasas de implantación muy superiores a la ISO 9.000 (5%).

5.2.2. La implantación de sistemas de gestión del medio ambiente

El grado de introducción efectiva de sistemas de gestión del medio ambiente en los servicios de alojamiento en régimen de camping de la Comunidad Valenciana es aún muy reducido. Tal y como se puede observar en el gráfico 2, ninguno de los establecimientos que respondieron al cuestionario afirmaban poseer un sistema de gestión ambiental certificado¹.

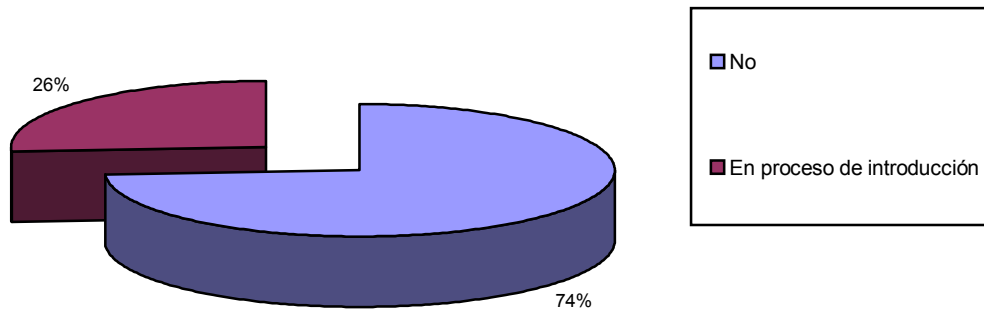
Las causas que justifican esta reducida tasa de implantación en los establecimientos analizados son fundamentalmente la escasa percepción de los impactos medioambientales generados, así como la insuficiente atención prestada por parte de administraciones públicas y entidades de certificación a los servicios de alojamiento en régimen de camping, como así lo demuestra que las primeras normas específicas de gestión ambiental en campings tengan su origen en el año 2002.

Sin embargo, resulta significativo que más del 25% de los campings consultados hayan declarado estar en proceso de introducir un SGMA (Gráfico 2), lo cual pone de manifiesto la importante labor de difusión y concienciación llevada a cabo por las instituciones públicas valencianas en el último año (Agencia Valenciana de Turismo, Conselleria de Medio Ambiente, etc...), así como la relevancia del efecto demostración

¹ Según datos facilitados por la Agencia Valenciana de Turismo en el marco del programa Qualitur para el impulso y la difusión de la Calidad Turística en la Comunidad Valenciana, únicamente existe una experiencia de certificación en ISO 14001 en servicios de alojamiento en régimen de camping. Se trata del Camping Internacional La Marina de Elche en la provincia de Alicante.

en sectores de actividad específicos como consecuencia del primer caso de implantación de un sistema de gestión medioambiental en un alojamiento de camping.

Gráfico 2: Sistemas de gestión del medio ambiente



Fuente: Elaboración propia

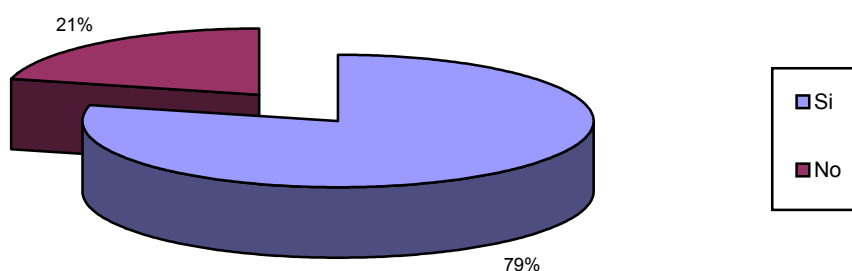
Como ya se apuntó en el caso de los alojamientos hoteleros, otras variables que están dificultando la introducción de la gestión medioambiental en los campings son los elevados costes de la implantación y el propio desconocimiento de los gerentes sobre las posibilidades reales de sus establecimientos .

5.3. INTRODUCCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE CAMPING

Como se ha apuntado en el apartado anterior, la implantación efectiva de sistemas de gestión medioambiental ha sido, hasta el momento, muy reducida. No obstante, la principal fuente de integración de la variable ambiental en este tipo de alojamientos ha sido la introducción de buenas prácticas medioambientales. Cerca del 80% de los establecimientos encuestados declaraban haber introducido algún tipo de buena práctica (grafico 3).

El bajo coste y las notables implicaciones sobre la estructura de costes de los establecimientos están en la base del elevado porcentaje de introducción de este tipo de técnicas. Así, a diferencia de los establecimientos hoteleros, los gastos de personal representan un reducido porcentaje de los gastos totales de un alojamiento turístico en régimen de camping, mientras que los costes energéticos y de consumo de agua constituyen las partidas de gasto de mayor volumen. Por este motivo, la implantación de cualquier medida cuyo objeto sea la disminución de los consumos de energía o agua permite obtener importantes ahorros a los servicios turísticos en régimen de camping.

Gráfico 3: Introducción de Buenas Prácticas Ambientales



Fuente: Elaboración propia

5.4. INTRODUCCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS: ANÁLISIS POR ÁREAS FUNCIONALES

En el presente apartado se analiza la tipología de buenas prácticas ambientales que han introducido los servicios de alojamiento en régimen de camping de la Comunidad Valenciana. Se han desglosado las actividades en dos áreas funcionales: por una parte la limpieza, el mantenimiento y la gestión de las instalaciones y, por otra, las buenas prácticas generales.

5.4.1. Buenas prácticas ambientales en la limpieza, mantenimiento y gestión de las instalaciones

En esta área funcional se engloban todas aquellas actividades relacionadas con el funcionamiento de las instalaciones del camping, tales como sistemas de riego, instalaciones eléctricas, red de desagüe y saneamiento, red de agua potable, servicios, etc...

Los impactos ambientales más relevantes en esta área funcional son principalmente:

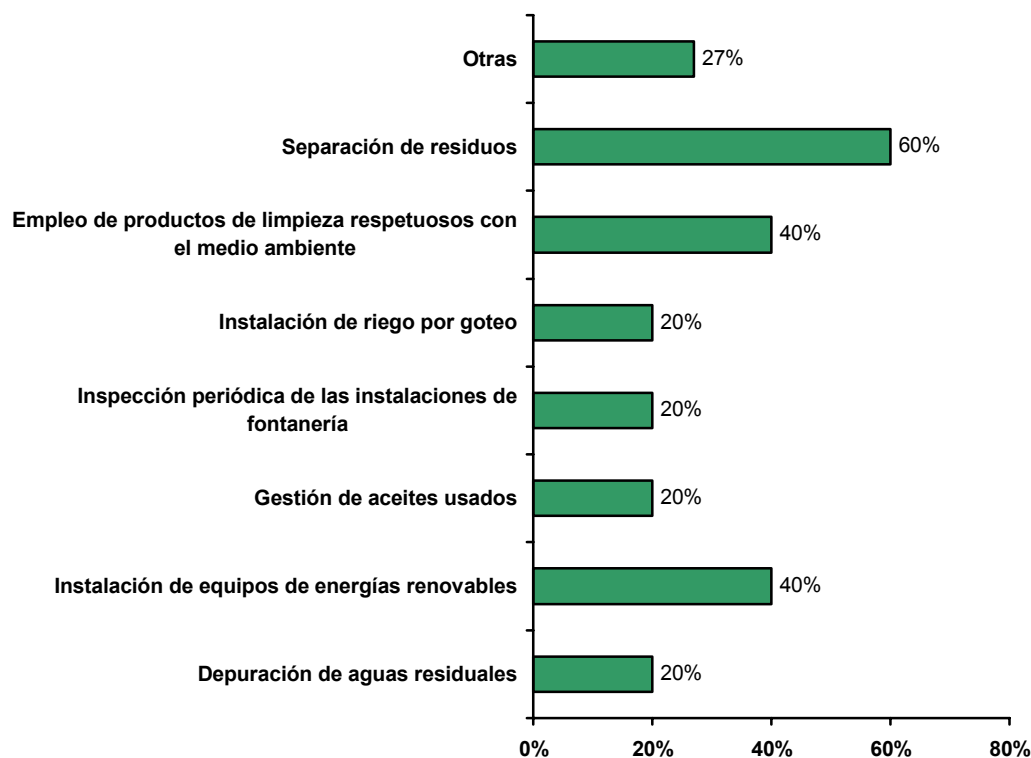
- Consumo de recursos (agua y energía)
- Generación de residuos
- Consumo energético
- Alteración del hábitat del entorno
- Impacto visual y paisajístico

Como se puede observar en el gráfico 4, la práctica más aplicada en los campings de la Comunidad Valenciana que han introducido algún tipo de buena práctica medioambiental ha sido la separación de residuos, es decir, la recogida selectiva de los residuos generados en el camping. Esta acción ha sido señalada por el 60% de los campings consultados.

La selección de residuos más comúnmente aplicada es la separación en seis categorías diferentes: vidrio, papel, envases, pilas, orgánicos y asimilables, y

finalmente en algunos casos se separan también los residuos vegetales (restos de poda y siega). En ocasiones, también se separan los residuos peligrosos.

Gráfico 4 : Buenas prácticas ambientales (Campings)



Fuente: Elaboración propia

Por detrás de la recogida selectiva de residuos, el empleo de productos de limpieza respetuosos con el medio ambiente ha sido señalado en el 40% de los casos.

Dadas las características de las infraestructuras de los servicios de alojamiento en régimen de camping, las posibilidades de introducción de sistemas y equipos de energías renovables son numerosas, como por ejemplo:

- Energía solar térmica: Este tipo de energía puede emplearse para la producción de agua caliente sanitaria (ACS), calefacción de locales

recreativos mediante sistemas de tierra radiante, climatización de piscinas...

- Energía solar fotovoltaica: Alumbrado exterior, sistemas de riego de jardines, electrificación de zonas aisladas, sistemas de bombeo de agua...
- Energía eólica: Electrificación de zonas aisladas, bombeo de agua, etc...

Así, la instalación de equipos de energías renovables es aplicada en un 40% de los establecimientos consultados. Como ya se ha apuntado, este tipo de técnicas permite obtener ahorros económicos importantes, ya que uno de los factores que más afecta a la estructura de costes del camping es el consumo energético.

Las aplicaciones más comunes de este tipo de equipamientos son la instalaciones de placas solares térmicas para la obtención de agua caliente sanitaria que, en algunos casos, se acompaña de paneles fotovoltaicos para la obtención de energía eléctrica.

EL CAMPING ECOLÓGICO

El decreto 119/2002 de 30 de julio, del Gobierno Valenciano, establece un marco regulador para los alojamientos turísticos en régimen de Camping de la Comunidad Valenciana. Según este decreto podrán obtener la especialidad de "ecológico" aquellos campings que cuenten con un sistema de gestión medioambiental con acreditación vigente y cuyas instalaciones tiendan a la consecución de los siguientes objetivos:

- Ahorro de energía y agua.
- Reutilización de aguas residuales.
- Reducción de la contaminación atmosférica y electromagnética.
- No utilización de materiales tóxicos.
- Maximización del reciclaje.
- Integración en el entorno que evite el impacto ambiental.
- Utilización de materiales autóctonos no contaminantes que faciliten la integración estética del establecimiento en el paisaje.
- Delimitación de parcelas mediante setos verdes naturales o arbolado

La depuración de aguas residuales también es efectuada en un porcentaje significativo de los casos (20%). Las aguas residuales que se generan proceden principalmente de

los sanitarios, uso doméstico, bar-restaurante, limpieza, etc..., siendo asimilables, en todos los casos, a las aguas residuales de origen doméstico. Las características técnicas (cargas contaminantes) que presentan este tipo de aguas residuales permiten su depuración sin necesidad de infraestructuras y equipos demasiado sofisticados.

Tal y como se muestra en el gráfico 4, el último grupo de buenas prácticas implantadas son las referidas a la reducción del consumo de agua. Las buenas prácticas más usuales en este ámbito son la realización de inspecciones periódicas de las instalaciones de fontanería (20%) y la instalación de sistemas de riego por goteo y riego localizado (20%). Otras buenas prácticas introducidas con el objeto de reducir los consumos de agua son la instalación de reductores de caudal y temporizadores para grifos y sistemas de regulación de la presión del agua.

Finalmente, otras prácticas ambientales señaladas por los campings en el área de limpieza, mantenimiento y gestión de las instalaciones han sido:

- Bomba de agua sin olores
- Recogida y limpieza de hojas
- Poda de árboles y limpieza de jardines
- Adopción de una política medioambiental
- Mantenimiento de árboles autóctonos
- Farolas sin contaminación lumínica
- Integración en el entorno

5.4.2. Buenas prácticas ambientales generales

El apartado de buenas prácticas ambientales generales contiene fundamentalmente las referidas a oficinas, recepción, información al usuario y otras cuestiones relacionadas con la gestión general.

El número de alojamientos turísticos en régimen de camping que efectúan algún tipo de acción de sensibilización y educación ambiental para implicar a los usuarios en el



cuidado del entorno donde se ubica el establecimiento es aún muy reducido. Sin embargo, la importancia concedida a este tipo de actuaciones entre los requisitos necesarios para obtener certificaciones y garantías de calidad ambiental, hacen prever un incremento considerable de las actividades de sensibilización medioambiental en servicios de alojamiento en régimen de camping.

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 informativos sobre las formas de ahorrar agua y energía, entrega de planos de transporte público, información acerca de las características ambientales del entorno, etc...

5.5. ESTRUCTURA DE LA GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE CAMPING Y PERFILES FORMATIVOS ASOCIADOS

La progresiva implantación de sistemas y técnicas de mejora medioambiental unida a la aparición de un marco normativo específico en medio ambiente para este tipo de alojamientos, está obligando a redefinir en los últimos tiempos las funciones de las plantillas del sector.

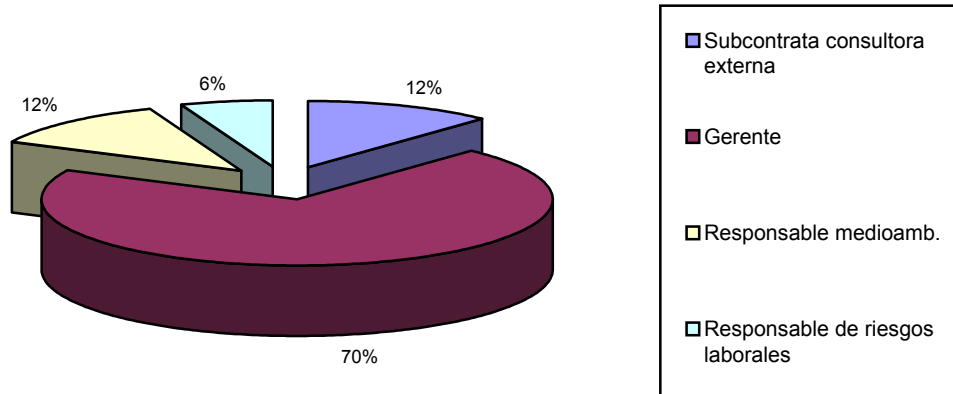
Aparece por tanto la necesidad de definir nuevas tareas y responsabilidades en los perfiles profesionales de los campings, y al mismo tiempo, se deben identificar responsables que asuman y controlen la consecución de los objetivos marcados, tanto en la implantación de sistemas de gestión medioambiental como en la aplicación de las buenas prácticas.

Como se puede observar en el gráfico 5, únicamente un 12% de los campings consultados afirmaban emplear a un responsable de medio ambiente para la realización de la gestión medioambiental del establecimiento. La razón de la escasa relevancia del técnico de medio ambiente en los establecimientos en régimen de camping debe buscarse no sólo en el reducido porcentaje de implantación de SGMA, sino también en el tamaño de las plantillas. Así, el número de empleados de un camping oscila entre los dos trabajadores en temporada baja (invierno y otoño), ocupados del mantenimiento básico de las infraestructuras, y los 8 trabajadores en temporada alta (primavera y verano). El reducido tamaño medio de las plantillas y la estacionalidad de la actividad impide la consolidación de una figura que asuma en exclusiva la gestión medioambiental de los establecimientos.

Ante la escasa capacidad tanto técnica como financiera de contar con un responsable de medio ambiente, es el propio gerente del servicio de alojamiento turístico en régimen de camping quien asume las responsabilidades en materia de medio ambiente. Esta opción ha sido señalada en el 70% de los casos, tal y como se refleja en el gráfico 5.

En otras ocasiones, se recurre a la subcontratación de consultoras externas (12%) o al responsable de riesgos laborales del establecimiento (6%).

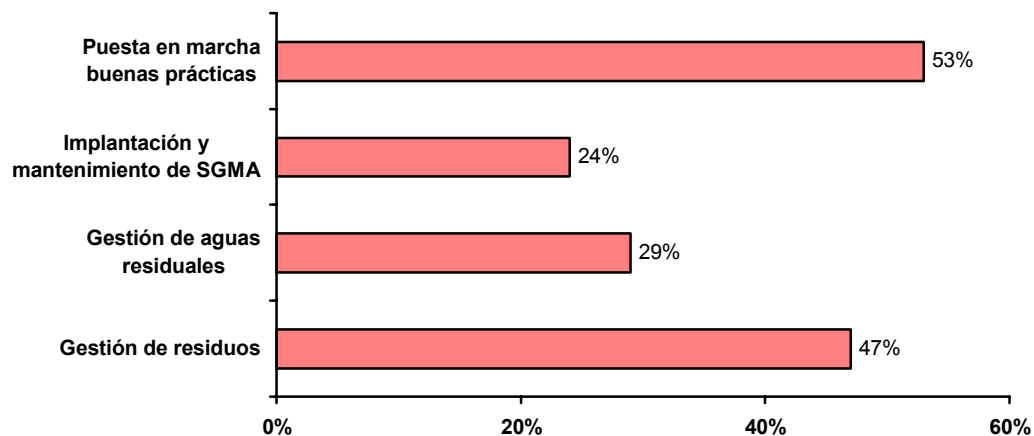
Gráfico 5: Figura responsable de la gestión medioambiental



Fuente: Elaboración propia

Respecto a las funciones asumidas por los responsables de medio ambiente de los servicios de alojamiento en régimen de camping cabe destacar la responsabilidad en la puesta en marcha de buenas prácticas (53%), seguido de la gestión de los residuos generados (47%) y la gestión de las aguas residuales (29%), dedicándose únicamente en un 24% de los casos a la implantación y mejora de sistemas de gestión medioambiental (gráfico 6).

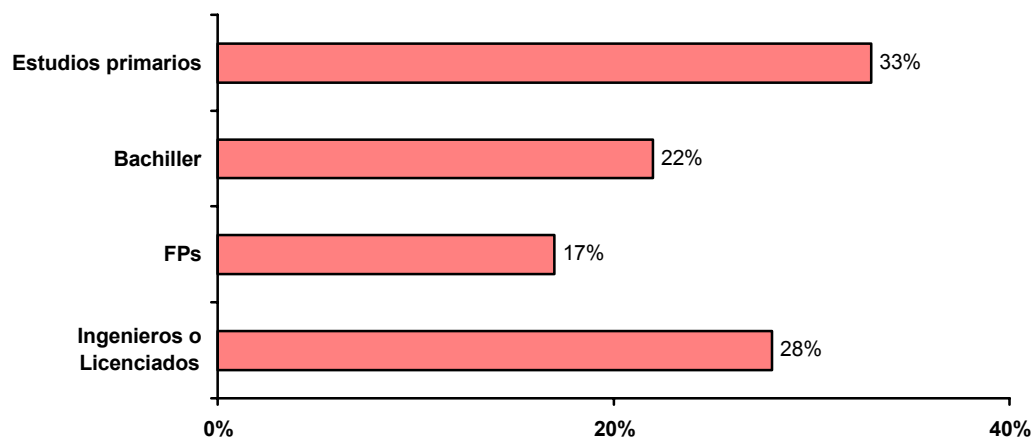
Gráfico 6: Funciones de los responsables de medio ambiente



Fuente: Elaboración propia

En los casos en que la empresa cuenta con un área de medio ambiente, el perfil formativo de los empleados es de estudios primarios en el 33% de los encuestados, mientras que la formación de ingeniero o licenciado abarca el 28% del total (gráfico 7).

Gráfico 7: Perfiles formativos del área de medio ambiente

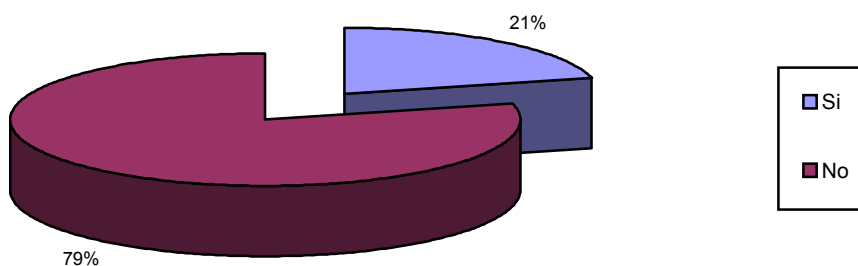


Fuente: Elaboración propia

5.6. SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE CAMPING

El recurso a la formación y sensibilización medioambiental a los empleados de los servicios de alojamiento turístico en régimen de camping es muy reducido. Como se puede observar en el gráfico 8, únicamente el 21% de los campings consultados efectuaba algún tipo de actividad formativa en medio ambiente, datos que concuerdan con la escasa implantación de sistemas de gestión medioambiental en este sector de actividad.

Gráfico 8: Acciones de formación y sensibilización ambiental

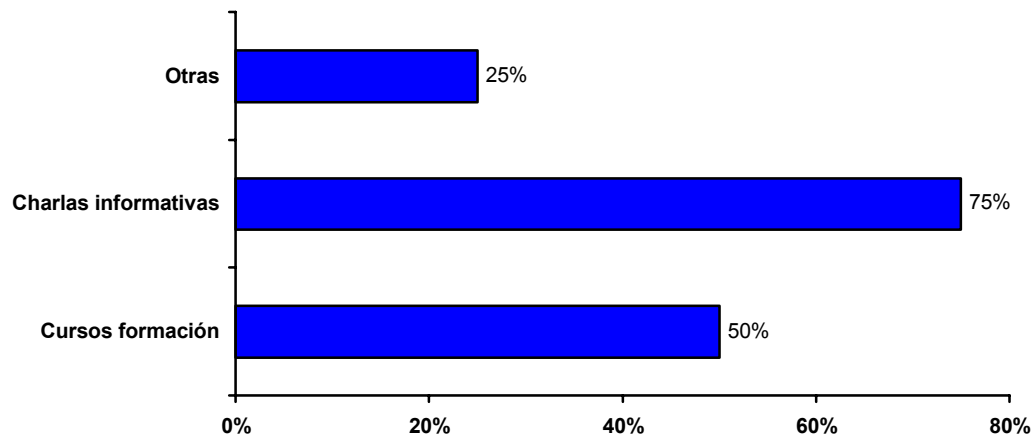


Fuente: Elaboración propia

La elevada temporalidad de la actividad de los servicios de alojamiento en régimen de camping, la rotación de los puestos de trabajo, así como el bajo perfil formativo de los empleados del sector han desplazado la formación y sensibilización ambiental a un segundo plano. Generalmente, la formación en este tipo de establecimientos se centra en aspectos relacionados con el funcionamiento del camping, así como en las tareas específicas a desempeñar por cada empleado.

Como se puede observar en el gráfico 9, la tipología de acciones formativas efectuada en los campings que realizan algún tipo de acción de sensibilización es preferentemente la charla informativa (75% de los casos), seguida de la realización de cursos de formación entre los empleados (25%).

Gráfico 9: Tipología de acciones de formación y sensibilización



Fuente: Elaboración propia

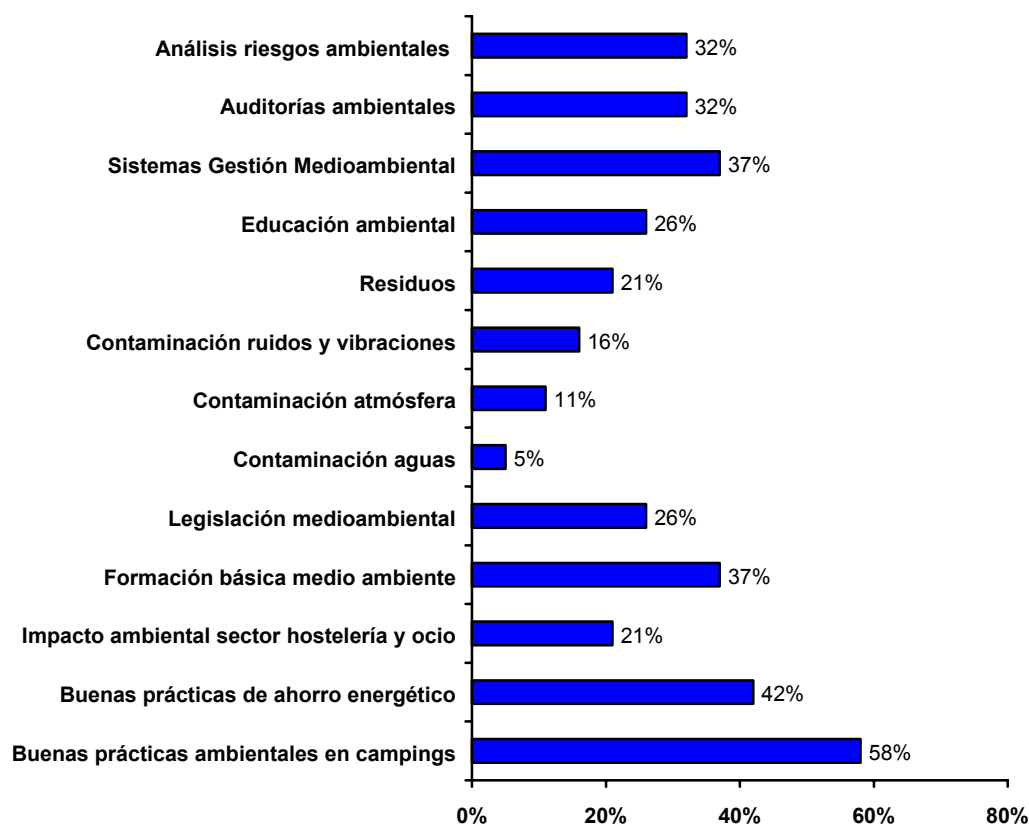
Algunas de las materias impartidas en la formación y sensibilización medioambiental de los empleados han sido:

- Buenas prácticas medioambientales
- Tratamiento de aguas
- Energías renovables

5.7. CARENCIAS FORMATIVAS EN MATERIA DE MEDIO AMBIENTE

Como se puede observar en el gráfico 9, la principal carencia formativa medioambiental de las plantillas de los alojamientos en régimen de camping se refiere a la introducción de buenas prácticas ambientales (58% de los casos). Esto es lógico si se observa que, hasta el momento, la única fuente de mejora medioambiental en el sector ha sido la introducción de este tipo de técnicas.

Gráfico 9: Carencias formativas en materia de medio ambiente



En segundo lugar se sitúan las buenas prácticas de ahorro energético, señalada en un 42% de los casos. La relevancia del consumo energético en las estructuras de costes de los servicios de alojamiento en régimen de camping, así como la existencia de un amplio abanico de posibilidades en lo que respecta a la introducción de nuevas

tecnologías (energías renovables) en este tipo de establecimientos explican que un 42% de los encuestados hayan señalado esta opción.

A continuación, se sitúan la formación básica en medio ambiente (37% de los casos), lo que indica la necesidad de ofrecer una formación de carácter general, dada la escasa formación en temas ambientales llevada a cabo hasta el momento.

El siguiente campo de conocimiento demandado por las empresas del sector es la formación en sistemas de gestión medioambiental y auditorías ambientales (37% y 32% respectivamente). La aparición de normas de calidad y medio ambiente específicas para los establecimientos en régimen de camping, así como la amplia difusión de la primera experiencia de implantación de un SGMA en el sector han motivado la demanda de formación en este ámbito.

Posteriormente aparecen materias tales como el análisis de riesgos ambientales (32%), legislación ambiental (26%), residuos e impacto ambiental de la actividad producida en establecimientos en régimen de camping (21%).

A pesar de lo que se ha señalado en anteriores epígrafes, se observa que la formación en educación ambiental no ocupa un lugar destacado entre los campos de conocimiento demandados por el sector, señalado únicamente en el 26% de los casos.

5.8. A MODO DE SÍNTESIS

Después de la evaluación de los resultados, se puede concluir que el estado de introducción de la variable medioambiental en los establecimientos turísticos en régimen de camping de la Comunidad Valenciana es reducido; a pesar de ello, se observa una tendencia de internalización de la variable ambiental en progresivo crecimiento.

Seguidamente se exponen las principales conclusiones extraídas del análisis realizado:

1. La extensión de los **sistemas de gestión de la calidad** se ha visto favorecida por las transformaciones experimentadas recientemente en las técnicas de alojamiento y los gustos de los consumidores. Especial mención a la Marca de Calidad Turística Española del Instituto de la Calidad Turística Española (ICTE) y a la labor de sensibilización efectuadas por las instituciones públicas valencianas.
2. Por el contrario, la implantación de un **sistema de gestión medioambiental** es aún muy reducida debido fundamentalmente a la escasa percepción de los impactos generados, los costes de implantación, así como la novedad de las normas específicas de gestión medioambiental en establecimientos en régimen de camping.
3. La introducción de buenas prácticas de gestión medioambiental ha sido la principal **f fuente de mejora medioambiental** introducida en los campings de la Comunidad Valenciana. Las buenas prácticas más aplicadas son las relacionadas con la separación de los residuos generados y con la reducción del consumo energético.
4. La **tipología de prácticas introducidas** responden mayoritariamente a enfoques correctivos de gestión ambiental (separación de residuos, depuración de aguas, uso de productos respetuosos con el medio ambiente, etc...), aunque se apuntan algunas técnicas con un enfoque de carácter preventivo (instalación de equipos de energías renovables).



5. La figura del **responsable de medio ambiente** está poco extendida entre los campings de la Comunidad Valenciana debido al reducido tamaño medio de las plantillas del sector y a la estacionalidad de la actividad, recayendo las responsabilidades de la gestión ambiental sobre los gerentes de los establecimientos.
6. Las **actividades de formación, información y sensibilización medioambiental** en los campings son poco frecuentes. La tipología de acción formativa empleada es la charla informativa.
7. Las **carencias formativas** más destacadas 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, sistemas de gestión medioambiental y auditorías ambientales.