

## RESUMEN

### A. ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

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).

## **B. SERVICIOS DE ALOJAMIENTO EN RÉGIMEN DE CAMPING**

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 **fuerza 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.

## **C. EMPRESAS DE TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR CARRETERA**

A excepción de un reducido número de empresas líderes que ya han introducido sistemas de gestión medioambiental en las organizaciones, puede concluirse que **la introducción de la variable ambiental en las empresas transportistas de la Comunidad Valenciana es muy reducida**, como lo demuestra que la introducción de procesos y programas innovadores de ahorro de combustible tales como la utilización de programas informáticos normalizados que exploren distintos modos de realizar entregas a fin de reducir kilómetros y vehículos, o la introducción de conexiones informáticas ente los vehículos para reunir información acerca de la selección de rutas y la existencia de cargas cercanas para evitar los retornos en vacío del vehículo, sea aún muy reducida.

Las principales conclusiones del análisis llevado a cabo en el presente capítulo se exponen a continuación:

1. La presión ejercida por los sectores industriales líderes, así como las exigencias y requerimientos impuestos a las empresas que prestan servicios de transporte de mercancías internacional ha favorecido la **introducción de sistemas de gestión de la calidad**.
2. La escasa concienciación y percepción del impacto medioambiental del sector, unido a las características estructurales del sector transportes de mercancías de la Comunidad Valenciana (atomización empresarial) ha dificultado la **introducción de sistemas de gestión del medio ambiente**.
3. La **introducción de acciones de mejora medioambiental** (SGMA, buenas prácticas medioambientales, etc...) se da fundamentalmente en empresas de gran tamaño (más de 50 empleados) y en aquellas que actúan en un ámbito geográfico supranacional (transporte de mercancías internacional).
4. Un porcentaje elevado de las empresas del sector aseguran haber introducido **buenas prácticas medioambientales** en sus organizaciones (58%), si bien el origen de éstas son, en muchas ocasiones, las obligaciones impuestas a los fabricantes de motores y

vehículos y la normativa de residuos. La voluntariedad o la concienciación medioambiental no son factores importantes que impulsen la introducción de mejoras medioambientales.

5. La **tipología de buenas prácticas introducidas** en el sector se refieren fundamentalmente a la toma en cuenta del factor ambiental en la compra de vehículos y a la correcta gestión de los residuos generados a través de gestores autorizados.
6. Las **responsabilidades de la gestión medioambiental** en las empresas del sector recaen fundamentalmente sobre la figura del gerente y sobre el responsable de prevención de riesgos laborales.
7. La impartición de **cursos de formación en materia de medio ambiente** es muy poco frecuente. Muchas veces las acciones formativas se limitan a la realización de charlas o a la elaboración de folletos y trípticos informativos. Por otro lado, las acciones de formación voluntarias y gratuitas en materia de medio ambiente gozan de escasa aceptación en el sector transportes.
8. Los **campos de conocimiento más demandados entre las empresas** del sector son fundamentalmente: Análisis de riesgos ambientales, la formación en conducción eco-eficiente, educación ambiental y legislación medioambiental. Las demandas de formación en aspectos medioambientales específicos tales como contaminación de las aguas, contaminación acústica o atmosférica son muy escasas.