

Entrevista a José Antonio Caldés, gerent de Deployment Palma

El medi ambient està de moda

Magdalena Huguet

Apostar per qualitat i medi ambient està de moda. Els estudis demostren que a l'hora de comprar, de cada vegada hi ha més consumidors que prefereixen els productes d'empreses socialment responsables. Tenir un certificat de qualitat o de medi ambient potser sigui una moda, però també una necessitat. L'Administració els reclama per poder participar en els concursos públics i moltes empreses estrangeres que s'instal·len a les Illes els reclamen als seus proveïdors per fer-hi feina. La consultora Deployment cada dia convenç noves empreses perquè apliquin la ISO 9000, que parla de qualitat, i la 14 001, de medi ambient. L'argument amb què batallen és més que clar: "al segle XXI el model de gestió empresarial que dominarà serà el més eficient econòmicament però sobretot el que tenguí més legitimitat moral i més acceptació social".

-Les empreses que volen aconseguir aquest certificat de medi ambient, ho fan per conscienciació o per màrqueting?

Les empreses vénen primer per mimetisme. Veuen que al seu sector es fa i per tant, elles també es troben en la necessitat de fer-ho. Aquesta és la primera característica i després ho fan perquè es troben que en els concursos públics de l'Administració comença a ser una exigència per poder participar-hi. A vegades els valoren tenir aquests certificats amb gratificacions de punts als concursos, però també de cada vegada més es posa com a requisit de participació. A més, les multinacionals o les organitzacions grans que fa temps que les apliquen, ja han començat

a demanar-les als seus proveïdors. Aena, per exemple, és una organització que fa feina amb ISO 14001 i tot i que no és cent per cent oficial, tothom que fa feina amb ells sap que d'aquí a poc temps, com a condició per fer-hi feina, Aena exigirà als seus proveïdors que també l'apliquin. Així i tot també ho fa per màrqueting, perquè és un element de venda. Una empresa, per exemple, planteja l'estratègia d'introduir-se al mercat alemany, llavors pensa que si es ven amb el certificat de qualitat i ho pot destacar a la seva publicitat, pot tenir una millor acollida.

-Vol dir que tenir un segell de qualitat, en part, també és una forma d'estar de moda?

Nosaltres hem comprovat que els darrers estudis que s'han fet sobre responsabilitat social demostren que la gent ja compra productes o compra empreses tot fixant-se en si aquella empresa és socialment responsable. Fa deu anys ningú no s'ho plantejava. Els clients cerquen empreses amb les quals es puguin sentir identificades en el seu comportament ètic i castiguen les que no en tenen. Això passa ara i de cada vegada anirà a més. Les empreses ho aprenen aviat. Basta mirar una xifra, en quatre anys a Balears s'ha quadruplicat el nombre d'empreses que reclamen certificats mediambientals i de qualitat. I aquest increment ha fet que, només en medi ambient, hi hagi



certificades devers 300 organitzacions. Les empreses es mouen per modes i ara la qualitat està de moda i el medi ambient és el complement ideal.

LES CONSTRUCTORES

-Un dels seus principals clients són les constructors.

Sobretot vénen les constructors petites que són les que han de fer els esforços més grans per adoptar nous hàbits. Quan aquestes empreses arriben, el primer que descobreixen és que hi ha una legislació que no només descobreixen sinó que incompleixen. En segon lloc descobreixen que fins ara no tenien cap gestió dels residus, tot es mesclava o directament es tirava. I en tercer lloc descobreixen que la seva forma de treballar té un impacte mediambiental que afecta el present però, sobretot, el futur. Nosaltres els feim entendre que necessiten una gestió que els faci ser més legisladors i implantar les accions necessàries per no contaminar. Nosaltres formam tot el personal de l'empresa, des del manobre de més poca categoria fins al directiu de més amunt. És una formació pràctica que els ensenya, per exemple, a distingir els productes tòxics i els fa adquirir conductes com les d'etiquetar-los per no confondre'ls. Però on hem de fer més feina és en el tractament dels residus. Molts no separen els residus i nosaltres els feim emprar contenidors diferents, és un exemple. També hem d'incidir molt per canviar aquests hàbits, dir-los que això no suposa ni ineficiència ni pèrdua de temps, que a vegades és pel que més temen. Així i tot, el més important que els volem fer saber és que si treballen amb aquestes normes s'organitzaran millor i podran tenir una estructura d'empresa ben muntada.

-I amb l'Associació de constructors també hi tenen relació?

-És que no es tracta només d'una obra sinó de tot el que l'envolta. Una constructora és tots els proveïdors que té al costat. Aquests també han de complir la normativa. Nosaltres feim feina per sectors. Ara el que feim és fer els tres certificats al mateix temps. L'ISO 9000, l'ISO 14 001 i l'OSAS 18 000, que és el de prevenció dels riscos laborals. Per què aplicar tres sistemes per separat?, al final és millor un sistema que compleixi en qualitat, en medi am-

bient i en riscos laborals, que al cap i a la fi és el 90% del treball d'una constructora. Aquesta és la tendència que estudiem amb l'Associació de constructors. No és veritat que els empresaris no tinguin en compte les normes de qualitat i de medi ambient. Ells saben que el món de cada vegada és més global, que les empreses de fora poden venir a instal·lar-se aquí i són una competència molt forta. A més, també n'hi ha que volen treballar amb empreses estrangeres i si avui en dia no han implantat aquests sistemes serà molt difícil que puguin fer front a aquests nous mercats. El problema que hi ha a Mallorca és que hi ha estructura de negoci, però no d'empresa. Es fan els negocis, però sense tenir una estructura d'empresa. Això quan comences a tenir vint o trenta treballadors no serveix, perquè si no s'ha mitjanament estudiat un sistema, serà molt difícil competir amb les empreses que sí tenen una estructura. És el que dèiem abans, el missatge que volem transmetre és que aquests sistemes són una inversió, perquè donen l'estructura d'empresa.

-Tenir clients estrangers els ha influït?

En els particulars no tant perquè al cap i a la fi moltes vegades els particulars cerquen una feina ben feta i no valoren tant els seus sistemes. El client empresa sí, l'empresa gran que ha de subcontractar i que ha posat com a requisit complir l'ISO 9000 té clar que si no compleix les pautes de qualitat o els estàndards que ell ha marcat, no farà feina amb vostè. Això ha dividit el sector que ara adopta dues estructures diferents. Hi ha empreses que s'orienten a fer obra pública i altres que cerquen la construcció petita: fer pisos, obres... aquí la 9000 o la 14001 no són tan valorades, però el que també cal que tinguin clar és que més prest o més tard els ho demanaran. Encara que ara no se'ls exigeixi, la mateixa estructura de negoci els obligarà a tenir aquestes certificacions.

LES EMPRESES TURÍSTIQUES

-I al sector turístic com influeix?

On es nota més és als establiments hotelers. Té més impacte sobretot per al client que va a l'hotel. El mercat alemany i el britànic estan molt conscienciats en la necessitat d'aquestes normes de qualitat.

El que fan els hotels és aplicar sistemes mediambientals que redueixin els consums, sobretot de recursos. Un exemple és que els jardins o les zones enjardinades es reguin amb aigües tractades, un altre és que emprin bombetes que redueixin el consum un 50% o un altre que posin dobles vidres a les finestres per aconseguir reduir el consum d'energia. En ser uns establiments tancats, té molta acceptació tant pels treballadors com pels clients. A més, s'ha demostrat que dona resultats. Les dades confirmen que els consums baixen i a les factures s'estalvien molts de doblers.

-Després també hi ha tot el que es ven com a "turisme sostenible"?

José Antonio Caldés, és el gerent del despatx de Palma de la consultora Tea Cegos Deployment. Llicenciat en dret per la Universitat de les Illes Balears i MBA-Executive per l'Escola Internacional de Negocis és un especialista en gestió de la qualitat. Ell i el seu equip avaluen la situació de cada organització per saber com poden aplicar la legislació ambiental i les normes internacionals ISO 14001 i EMAS. Després del boom que suposà la implantació de la ISO 9000 de qualitat, les empreses que la introduïren a la seva forma de treballar ara només han de fer un petit esforç més per aplicar la mediambiental. En els darrers quatre anys el nombre d'empreses que hi han acudit s'ha quadruplicat i la tendència és que continuï. De fet, segons Caldés, els empresaris de les Illes ara han entès que si volen ser competitius han d'apostar per la qualitat i pel medi ambient.

"Aena, per exemple, és una organització que fa feina amb ISO 14001 i, tot i no ser cent per cent oficial, tothom que fa feina amb ells sap que d'aquí poc, com a condició per fer-hi feina, exigirà als seus proveïdors que també l'apliquin"

Està demostrat que si tu vols un producte competitiu has de fer turisme sostenible. No és que ho digui jo, és una acceptació general i els primers que ho diuen són els del

"Si es vol un futur sostenible a mitjan o a llarg termini s'ha d'apostar pels sistemes de què parlam. El problema que hi ha és que les iniciatives que es fan són individuals i haurien de ser de conjunt, d'estratègia conjunta"

sector. Si es vol un futur sostenible a mitjan o a llarg termini s'ha d'apostar pels sistemes de què parlam. El problema que hi ha és que les iniciatives que es fan són individuals i haurien de ser de conjunt, d'estratègia conjunta. Per molt que un hotel apliqui individualment la ISO 14001 si a l'hotel o al bar o a la plaça del veïnat no hi ha un desenvolupament sostenible la feina queda incompleta.

-Es pot dir que han augmentat molt els establiments turístics que han implantat aquesta normativa en els darrers anys?

Hi ha un canvi de tendència, això és clar, però encara no podem parlar d'una gran massa, com a màxim hi haurà 200 establiments que s'hi han adaptat. On més s'animen és als agroturismes. Tant la infraestructura com el client que hi va, ho faciliten molt.

-És que tampoc no deu ser tan fàcil que les empreses petites s'adaptin a les noves mesures.

Les empreses petites tenen un problema afegit davant les grans. A les PIMES de 10 o 15 treballadors qualsevol canvi és més feina que per a una gran empresa. El cost que



tenen no és només econòmic, és també un cost de gestió. Coses que ells consideren que fan bé s'han de canviar: ara necessitaran contractar un gestor autoritzat, hauran de posar un dipòsit de gasoil impermeabilitzat, hauran d'invertir en instal·lacions, en equips... El que han d'entendre, però, és que tot això no és una despesa sinó una inversió.

L'estalvi en els hotels

M. H.

A dia d'avui un establiment hotelier consumeix quatre vegades menys del que consumia en els anys seixanta. Amb el temps han anat implantant mesures d'estalvi i sistemes de gestió més eficients. Un dels motius és la conscienciació mediambiental però el principal de tots és la pèrdua de rendibilitat dels establiments. Any darrere any els beneficis han caigut i això ha fet que els empresaris es repensin com poden reduir encara més el consum d'electricitat i en conseqüència les factures.

En la majoria d'hotels de les Illes Balears, la principal despesa energètica és la que surt de l'ús d'aire condicionat durant l'estiu i en segon lloc de l'obtenció de calefacció i aigua calenta.

A l'hora de cercar solucions basta mirar un exemple: si un establiment canvia totes les bombetes que té per làmpades eficients, tot l'enllumenat del recinte correctament queda amortitzat en dos anys.

Precisament amb arguments com aquest, la Conselleria de Comerç, Indústria i Innovació acaba de reunir tot el sector hotelier de les Illes en la Primera Jornada d'Innovació Energètica en el Sector Hotelier. Una trobada on ha aprofitat per presentar la darrera iniciativa del Govern; un projecte per aprofitar l'energia i la temperatura de l'ai-

gua que hi ha als petits embassaments soterranis. Un projecte que en aplicar-lo als seus establiments, farà que els empresaris estalviïn entre un 15% i un 30% de les seves factures.

Des del 2003 la conselleria ha aprovat més de quaranta projectes dirigits a l'ús d'energia renovable, en concret, a l'obtenció d'aigua calenta. Per al conseller Josep Juan Cardona "una adequada política energètica suposa un doble avantatge; per un costat, redueix costos i permet l'estalvi i per l'altre costat, rebaixa la presència de gasos contaminants a l'atmosfera".

El 2004 el Govern de les Illes Balears va realitzar auditories energètiques a una sèrie d'establiments de la Platja de Palma i de Formentera per determinar les possibilitats d'estalvi i d'eficiència i el nivell d'aprofitament energètic.

Així i tot, aconseguir una correcta gestió exigeix un esforç inversor inicial que s'amortitzarà en un mínim de dos anys i un màxim de deu. El president de la Federació Hotelera de Mallorca, Pere Cañellas, explica que "les empreses hoteleres han de controlar de cada vegada més els seus costos energètics perquè repercuteixi positivament en la competitivitat del sector".

Les conclusions que sortiren de les jornades és que la pèrdua de rendibilitat hotelera i l'augment del cost de l'energia han fet que augmentin significativament el nombre de projectes per implantar energies renovables com la solar i geotèrmica i que la rendibilitat d'aquests sistemes d'estalvi estan més que demostrats.