

Pequeñas y medianas empresas de alojamiento turístico y ahorro hídrico: una exploración cualitativa en el ámbito de la Costa Brava

Josep PADULLÉS, Albert LLAUSÀS y Anna RIBAS

Universitat de Girona. Departament de Geografia. Institut de Medi Ambient.
Girona, España; josep.padulles@udg.edu, albert.llausas@udg.edu,
anna.ribas@udg.edu

Padullés, J., Llausàs, A. y Ribas, A. 2016. Pequeñas y medianas empresas de alojamiento turístico y ahorro hídrico: una explotación cualitativa en el ámbito de la Costa Brava. *In: Blázquez, M., Mir-Gual, M., Murray, I. y Pons, G.X. (eds.). Turismo y crisis, turismo colaborativo y ecoturismo. XV Coloquio de Geografía del Turismo, el Ocio y la Recreación de la AGE. Mon. Soc. Hist. Nat. Balears, 23: 335-344. SHNB-UIB-AGE. ISBN 978-84-617-5115-0.*

Resumen. Garantizar la disponibilidad de agua es clave para el éxito de hoteles y campings, y por ello es importante que los establecimientos adopten medidas para la buena gestión y ahorro de este recurso. En España, conocer los estímulos y motivaciones de los gestores de pequeños establecimientos de carácter familiar es clave para introducir mejoras en su actividad ambiental que repercutan en ahorros hídricos acumulativos. El objetivo de la comunicación es analizar cómo influye el discurso de quienes toman las decisiones en un conjunto de hoteles y campings de la Costa Brava en relación a su responsabilidad social corporativa hacia el medio ambiente con las acciones de mejora de la eficiencia hídrica que han implementado. Las transcripciones de 18 entrevistas a gerentes de hoteles y campings fueron analizadas con metodologías cualitativas. Los resultados evidencian un cierto desfase entre un discurso superficialmente pro-ambiental y unas acciones que responden a estímulos mayormente económicos.

Palabras clave: Baix Ter, disponibilidad hídrica, gestión hotelera, responsabilidad social corporativa, turismo sostenible.

Introducción

En una celebrada revisión de la literatura científica sobre la relación entre agua y turismo, Gössling et al. (2012) afirmaban que, a nivel global, la actividad turística consume solamente alrededor del 1% de la demanda total del recurso. Sin embargo, los mismos autores alertaban, en primer lugar, del hecho que dicha cifra escondía situaciones muy distintas. A escala local, donde la demanda turística se concentra en espacio y tiempo, la presión sobre las fuentes de abastecimiento puede ser notable, extrema o incluso verse superada tras períodos de escasez de lluvias. En España, dónde el sector turístico contribuye aproximadamente al 11% del PIB y de

la ocupación laboral, y es responsable del 12% del consumo nacional de agua potable, algunas destinaciones turísticas han sufrido históricamente importantes episodios de sequía (GIL OLCINA, 2010; INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, 2013; MARCH, 2015). Por ello es particularmente importante contemplar, también, la segunda advertencia realizada por Gössling y sus colegas a la que también se unirán investigadores como Deyà Tortella y Tirado (2011) o Hadjidakou et al. (2013), señalando la falta de investigaciones sobre el uso del agua en el sector turístico, en comparación con la que se lleva a cabo en otros sectores como el agrícola o el industrial.

En el contexto turístico del litoral español, la pequeña y mediana empresa de alojamiento turístico (PYMEAT) se perfila como un actor clave a la hora de abordar el estudio de la relación entre turismo y agua. En regiones como Cataluña, este tipo de establecimiento, a menudo de carácter familiar y de reducidas dimensiones, constituye la mayor parte de la oferta de alojamiento, al igual que sucede en la mayor parte de Europa (BOHDANOWICZ, 2006; GARAY Y FONT, 2012). A pesar de la reducida capacidad de alojamiento de cada hotel o camping, el impacto ambiental acumulativo de este tipo de empresas puede ser significativo y por ello es importante la adopción de medidas, tecnologías o modelos de gestión que minimicen el consumo de recursos naturales. No obstante, se ha demostrado que a menudo las PYMEAT se enfrentan a retos que las afectan específicamente a la hora de ejercer y mejorar su trayectoria de responsabilidad social corporativa (RSC). La lista de barreras que impiden una mayor adopción de sistemas de gestión ambiental formales o informales por parte de las PYMEAT más comúnmente identificadas en la literatura científica incluye la escasa disponibilidad de recursos humanos y económicos (HILLARY, 2004; KASIM, 2009; CHAN, 2011; GARAY Y FONT, 2012), la ausencia de personal especializado (HILLARY, 2004; MENSAH, 2006; CHAN, 2011), el insuficiente conocimiento sobre principios de sostenibilidad en la empresa (HILLARY, 2004; MENSAH, 2006; KASIM, 2009; CHAN, 2011), la adopción de estrategias ambientales de carácter reactivo (MOLINA-AZORÍN et al., 2009; CHAN, 2011; GARAY Y FONT, 2012) o la dependencia ante la voluntad de la persona que toma las decisiones en la empresa (HILLARY, 2004; BOHDANOWICZ, 2006; MENSAH, 2006).

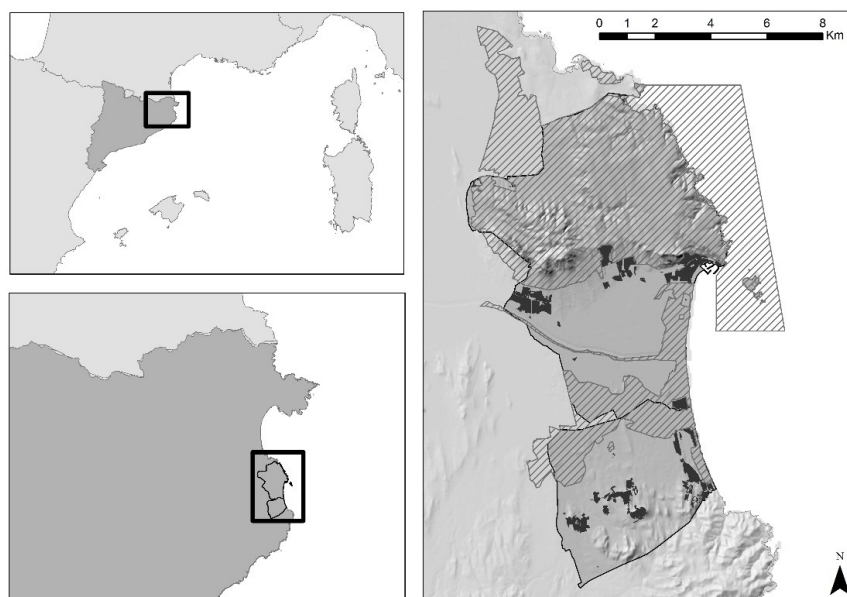
La investigación llevada a cabo trata de arrojar luz sobre la relación entre la adopción de medidas de ahorro hídrico por parte de las PYMEAT y las motivaciones, percepciones o estímulos que llevan a sus gestores a adoptarlas o, si fuera el caso, descartarlas. El objetivo concreto de la comunicación que aquí se presenta es analizar cómo influye el discurso de quienes toman las decisiones en un conjunto de PYMEAT (hoteles y campings) localizadas en el destino turístico maduro de la Costa

Brava en relación a su responsabilidad social corporativa respecto al medio ambiente con las acciones que han implementado en sus establecimientos a fin de minimizar el consumo de agua.

Área de estudio

El área de estudio se ubica en la Costa Brava centro (Cataluña, España), y comprende los municipios de Pals y Torroella de Montgrí-l'Estartit (Figura 1). Su población total es de unos 14.000 residentes, si bien puede aumentar hasta las 22.000 personas en el período vacacional, con una mayoría de visitantes del resto de España y de Europa, particularmente de Francia y Alemania (IDESCAT, 2016). Buena parte de la infraestructura turística se insiere en un paisaje con marcado carácter rural que convive con el reconocido patrimonio natural de la reserva de las Illes Medes, el Massís del Montgrí y las lagunas litorales del Baix Ter, todos ellos espacios protegidos bajo la figura de parque natural.

Figura 1. Área de estudio. En la esquina superior izquierda: situación de Cataluña y el área de estudio en el Mediterráneo Occidental. En la esquina inferior izquierda: los municipios de Torroella de Montgrí - l'Estartit (norte) y Pals (sur). En la parte derecha de la figura: relieve del área de estudio, con los núcleos urbanos indicados en color oscuro y el área del Parque Natural del Montgrí, Illes Medes i Baix Ter marcado con una trama de líneas. Fuente: elaboración propia.



En la actualidad la principal fuente de abastecimiento de agua potable son pozos que explotan el acuífero superficial. El “Consorci de la Costa Brava”, administración pública que agrupa 27 municipios de la región, es la encargada del abastecimiento de agua en alta a ambas poblaciones del área de estudio (GABARDA-MALLORQUÍ Y RIBAS PALOM, 2016).

Métodos

Se determinó que el universo de establecimientos hoteleros y de acampada en el área de estudio era de 37. Todos ellos fueron contactados, bien directamente por los investigadores a través de una carta, o indirectamente a través de la “Unió d’Empresaris d’Hostaleria i Turisme de la Costa Brava Centre”, que se prestó a colaborar con el proyecto facilitando el contacto con sus miembros. Finalmente, 6 campings y 12 hoteles aceptaron la invitación de ser entrevistados para la investigación. Todos ellos son negocios de tipo familiar, gestionados como pequeñas y medianas empresas. La mayoría fueron fundados entre 1950 y 1970. Por categorías, los hoteles se reparten de forma equitativa entre los grupos de 2, 3 y 4 estrellas, mientras que todos los campings son de primera categoría, a excepción de un caso, que es de segunda categoría. Quince de los establecimientos disponen de piscina, 16 tienen jardín y, salvo en dos casos, todos se abastecen de agua procedente exclusivamente de la red pública. En cuanto a dimensión, solamente dos hoteles superan las 100 habitaciones, y dos campings las 1000 parcelas de acampada.

La entrevista presencial combinaba un cuestionario cerrado de 10 preguntas y 19 cuestiones de respuesta abierta. La entrevista estaba diseñada para recabar información referente a las características estructurales del establecimiento y de las medidas adoptadas; sobre aspectos organizativos como la propia política de gestión del agua o las prácticas de riego y control de los consumos; así como sobre aspectos relacionados con la percepción de las personas entrevistadas sobre sequías, cambio climático, organización sectorial o normativa vigente. Las entrevistas se realizaron entre mayo y noviembre de 2015, y todas ellas fueron grabadas y posteriormente transcritas. Los resultados procedentes de las preguntas cerradas, referentes a acciones emprendidas, se analizaron mediante tratamiento estadístico descriptivo en una hoja de cálculo. Los contenidos de las preguntas abiertas se examinaron a través del marco del análisis de discurso, implementado en un software de análisis de información cualitativa en sucesivas fases de codificación de fragmentos, generación de categorías y elaboración de memos (AYUSO, 2006; KASIM, 2009; PARK et al., 2014; RAZUMOVA et al., 2015).

Resultados

A grandes rasgos, las personas entrevistadas muestran inquietud, en algunos casos incluso preocupación, por los impactos que el cambio climático pueda causar sobre los recursos hídricos de los que, se reconoce, depende la actividad turística:

“Sí, preocupa bastante [el cambio climático] porque somos un establecimiento hotelero y vivimos de esto. ¿Si sufrimos sequía durante el verano, que es cuando más trabajo hay y que es lo que nos da el pan, pues que haremos?” HE4

“Sí que preocupa, porque afecta la vegetación. La sequía hace que la capa freática de agua salada suba y cuando las raíces de la vegetación absorben esta agua la afecta. Antes en las marismas había vegetación de agua dulce, ahora todo es salicornia.” HT2

El medio ambiente y el perjuicio que puede causar sobre él el sobreconsumo y/o malbaratamiento hídrico aparecen repetidas veces en el discurso de muchas de las personas entrevistadas. Sin embargo, en contraste con la visión claramente ecocéntrica que se desprende del fragmento anterior, en todos los casos restantes la mención a la calidad ambiental aparece como un concepto superficial, vacío de contenido, sin ser desarrollado, o incluso presentado con dudas. Los siguientes dos fragmentos ilustran dicha situación:

“Yo creo que tenemos que cuidar el medio ambiente porque si no lo vamos a destruir todo, por lo tanto, ahorrar es bueno. Es bueno porque, primero, económicamente ahorras, y luego que además cuidas el medio ambiente.” HE7

“Optamos siempre por la mejora, en ahorro de agua y en la eficiencia energética en general. Con el agua por supuesto, porque además entra un tema de consciencia medioambiental, que lo llaman ahora, ¿no?” HE8

Nótese en estas declaraciones, como es común en muchas otras entrevistas, que, a pesar de mencionar la motivación altruista, de responsabilidad hacia el medio ambiente, se reconoce de forma abierta como el principal estímulo para emprender medidas de conservación del agua es más bien de tipo económico:

“Lo que vemos es que ahorrar agua es importante, pero no lo es. Sí que lo es a nivel ecológico, por el clima, etc. Pero claro, a nivel hotelero, no es importante, como ese servicio ya lo tienes cubierto, ya lo das, pues no haces más, ¿sabes?” HE4

Dada esta situación, no sorprenden las abundantes referencias al pobre retorno de las inversiones destinadas al ahorro hídrico como justificante de la falta de más acción:

“Tenemos contacto con otros hoteles y campings, vemos que pensar en hacer inversiones para ahorrar agua se deja para el final, porque son cosas que el cliente no las nota. Buscar medidas que no se vean cuesta dentro de las prioridades de un hotel.” HP6

“No hacemos demasiado porque las inversiones no son rentables, pues la temporada es muy corta.” HE1

La relación de las medidas de ahorro hídrico adoptadas por los establecimientos entrevistados (Tabla 1), parece confirmar la prioridad de los criterios económicos por encima de otras consideraciones. En primer lugar, se puede observar como las medidas más populares son las que suponen una baja o nula inversión, como son el aumento de la concienciación de los clientes y el personal hacia el ahorro de agua. En segundo lugar, cabe destacar como el número de acciones emprendidas tiende a aumentar a partir de 2008, cuando la crisis económica se combinó con un incremento notable de las tarifas por el servicio de agua. A pesar de todo ello, es remarcable como muchas de las medidas propuestas han sido escasamente incorporadas por el sector.

Tabla 1. Medidas de ahorro de agua adoptadas por los establecimientos de la muestra, indicando el período aproximado de su implantación.

	No	Desde la apertura	2007 o antes	A partir de 2008	Progresivamente	NS/NC/No aplica
Aireadores, sensores y/o temporizadores en grifos y duchas	1	3	5	2	3	4
Descarga de doble pulsación en W.C.	3	3	4	3	2	3
Optimización del sistema de riego	5	2	3	2	-	6
Reutilización de aguas grises	8	-	-	2	-	8
Recogida y aprovechamiento de pluviales	7	1	-	2	-	8
Control ropa sucia y programas de lavadoras	7	3	1	2	-	5
Sustitución de equipos de refrigeración y condensación de aire	6	-	2	2	3	5
Sustitución de bañeras por duchas	16	-	-	1	-	1
Difusores en mangueras y equipos de presión	8	1	-	3	-	6
Controles de estanqueidad de la red	7	5	-	1	-	5

Diseño de jardines mediterráneos	4	6	-	2	-	6
Pavimentación de exteriores	9	-	1	2	-	6
Programadores del riego y/o sensores de humedad	15	-	-	1	-	2
Sistemas de filtraje y limpieza en piscinas	3	6	2	3	-	4
Piscinas de agua salada	10	1	-	-	-	7
Cubiertas de piscina	10	-	-	-	-	8
Sustitución de electrodomésticos	3	-	-	5	7	3
Control detallado del consumo interno	2	7	1	2	-	6
Información y sensibilización de los clientes	-	7	5	4	-	2
Información y sensibilización del personal	2	10	2	2	-	2
Apertura de pozo	7	2	-	1	-	8
Instalación de nueva piscina	-	14	1	-	-	3
Instalación de nuevo spa	-	1	-	2	-	15

Finalmente, es importante destacar que casi la totalidad de los factores que se mencionan en las entrevistas como posibles facilitadores o barreras a la hora de implementar medidas de ahorro del agua son de tipo interno. Estos factores internos estarían relacionados con la rentabilidad del negocio y/o con la sensibilidad, percepción y actitudes de sus gestores en relación al medio ambiente. Preguntadas sobre factores externos, como puedan ser las demandas de la clientela o la presión de la administración, prácticamente ninguna persona entrevistada los identificó como relevantes. No obstante, en más de una ocasión, sí que se reclamaba una mayor implicación de los clientes y, especialmente, las administraciones, a la hora de afrontar el ahorro hídrico, particularmente a escala regional. Esta voluntad de externalización de la responsabilidad ambiental es compartida por los gestores de, al menos, ocho establecimientos:

“Yo pienso que la administración tiene muchos recursos, y el agua, mientras llegue al usuario y con la calidad que marca la normativa, ya les es suficiente. No hacen ninguna acción para decir “vamos a hacer una acción que dure tres años para intentar rebajar el consumo de agua”. Lo único que hacen, eso sí, es ir subiendo la factura.” HT6

Discusión y conclusiones

La literatura científica ha avalado en repetidas ocasiones la influencia clave que ejerce la figura del gestor/a de establecimientos de hospedaje sobre la acción de la empresa en materia de medio ambiente. Autores como Garay y Font (2012), Sampaio et al. (2012) o Tzchentke et al. (2008) han identificado como motivaciones altruistas y relacionadas con la ética de estos gestores se traducen en acciones destinadas a mejorar el ejercicio de la responsabilidad social corporativa respecto al medio ambiente en el ámbito de la empresa de alojamiento turístico. Los resultados de nuestra investigación basada en entrevistas a 18 personas responsables de hoteles y campings de carácter familiar apuntan a una influencia más bien secundaria de los valores y actitudes ambientales, ampliamente presentes, sobre la adopción de medidas de ahorro hídrico. En este sentido, los hallazgos se alinean mejor con observaciones realizadas por investigadores críticos con la relación entre los discursos de tipo ambiental y las acciones reales de los establecimientos (BOHDANOWICZ, 2006; CHARARA et al., 2011; HILLARY, 2004; KASIM, 2009).

Tres factores parecen claves a la hora de explicar estos resultados. En primer lugar, resulta evidente que, a pesar de la constatación de un cierto grado de conciencia ambiental generalizado entre las personas entrevistadas, las prioridades económicas y a corto plazo de su modelo de gestión reactivo relegan la adopción de medidas de ahorro hídrico a un segundo plano (AYUSO, 2006; MOLINA-AZORÍN et al., 2009). En este sentido, el sector del alojamiento turístico en la Costa Brava se encuentra aún en una fase identificada por autores como Le et al. (2006) o Mensah (2006), en la cual solo las medidas pro-ambientales fácilmente rentables y que proporcionen una ventaja competitiva serán adoptadas. Ello está parcialmente relacionado, sin duda, con los retos y limitaciones a los que se enfrentan las pequeñas y medianas empresas de alojamiento, carentes de los recursos de capital, de preparación y humanos de las grandes cadenas hoteleras y que les permiten adoptar estrategias ambientales y de RSC mucho más ambiciosas (GARAY Y FONT, 2012; PARK et al., 2014).

En segundo lugar, el hecho que el servicio de abastecimiento esté monopolizado por una única empresa distribuidora y que los costes relativos al agua sean bajos en comparación con otros servicios no proporciona estímulo a las empresas turísticas para centrar sus esfuerzos en lograr una mayor eficiencia en el uso de agua. Según se desprende de las entrevistas, es posible que en ámbitos como la energía o la calidad hídrica las empresas mostraran un mayor grado de proactividad en la adopción de medidas de ahorro y mejora. No obstante, el vínculo entre el discurso de concienciación ambiental y la adopción real de medidas

seguiría siendo poco claro, pues es probable que una hipotética mayor inversión fuera únicamente el resultado de un mayor margen a la hora de obtener beneficios económicos.

En tercer lugar, y en consonancia con la dinámica identificada por Ayuso (2006), se observa una tendencia a externalizar la responsabilidad de la conservación ambiental, haciéndola recaer en agentes externos a las organizaciones, como son la administración o incluso la clientela. Ello indicaría una oportunidad de ejercer presión a través de estos grupos para lograr una mayor implicación de las PYMEAT para lograr la consecución de objetivos de ahorro hídrico.

Finalmente, nos unimos a autores como Ayuso (2006), Kasim (2009) y Razumova et al. (2015) en constatar la adecuación de metodologías cualitativas basadas en la realización de entrevistas y el análisis de discurso para comprender mejor las visiones y opiniones de los gestores de las PYMEAT y determinar los factores que influyen en su toma de decisiones.

Bibliografía

- AYUSO, S. (2006): "Adoption of voluntary environmental tools for sustainable tourism: analysing the experience of Spanish hotels", *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 13 (4), 207-220.
- BOHDANOWICZ, P. (2006): "Environmental awareness and initiatives in the Swedish and Polish hotel industries—survey results", *International Journal of Hospitality Management*, 25 (4), 662-682.
- CHAN, E.S. (2011): "Implementing Environmental Management Systems in Small- and Medium-Sized Hotels: Obstacles", *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 35 (1), 3-23.
- CHARARA, N., CASHMAN, A., BONNELL, R. Y GEHR, R. (2011): "Water use efficiency in the hotel sector of Barbados", *Journal of Sustainable Tourism*, 19 (2), 231-245.
- DEYÀ TORTELLA, B. Y TIRADO, D. (2011): "Hotel water consumption at a seasonal mass tourist destination. The case of the island of Mallorca", *Journal of Environmental Management*, 92 (10), 2568-2579.
- GABARDA-MALLORQUÍ, A. Y RIBAS PALOM, A. (2016): "Understanding reductions in water consumption in tourist areas: a case study of the Costa Brava, Spain", *International Journal of Water Resources Development*, SN, 1-19.
- GARAY, L. Y FONT, X. (2012): "Doing good to do well? Corporate social responsibility reasons, practices and impacts in small and medium accommodation enterprises", *International Journal of Hospitality Management*, 31 (2), 329-337.
- GIL OLCINA, A. (2010): "Optimización de recursos hídricos y armonización de sus usos: el Consorcio de Aguas de la Marina Baja", *Investigaciones geográficas*, 51, 165-183.

- GÖSSLING, S., PEETERS, P., HALL, C.M., CERON, J.-P., DUBOIS, G., LEHMANN, L.V. Y SCOTT, D. (2012): "Tourism and water use: Supply, demand, and security. An international review", *Tourism Management*, 33 (1), 1-15.
- HADJIKAKOU, M., CHENOWETH, J. Y MILLER, G. (2013): "Estimating the direct and indirect water use of tourism in the eastern Mediterranean", *Journal of Environmental Management*, 114, 548-556.
- HILLARY, R. (2004): "Environmental management systems and the smaller enterprise", *Journal of Cleaner Production*, 12 (6), 561-569.
- IDESCAT (2016): Institut d'Estadística de Catalunya, Generalitat de Catalunya, Barcelona, Spain. <http://www.idescat.cat/emex/> Fecha de consulta: 15-03-2016.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (2013): Cuenta Satélite del Turismo de España. Base 2008. Serie 2008-2012. <http://www.ine.es/prensa/np829.pdf>. Fecha de consulta: 07-03-2016.
- KASIM, A. (2009): "Managerial attitudes towards environmental management among small and medium hotels in Kuala Lumpur", *Journal of Sustainable Tourism*, 17 (6), 709-725.
- LE, Y., HOLLENHORST, S., HARRIS, C., MCLAUGHLIN, W. Y SHOOK, S. (2006): "Environmental management. A Study of Vietnamese Hotels", *Annals of Tourism Research*, 33 (2), 545-567.
- MARCH, H. (2015): "Taming, controlling and metabolizing flows: Water and the urbanization process of Barcelona and Madrid (1850-2012)", *European Urban and Regional Studies*, 22 (4), 350-367.
- MENSAH, I. (2006): "Environmental management practices among hotels in the greater Accra region", *International Journal of Hospitality Management*, 25 (3), 414-431.
- MOLINA-AZORÍN, J.F., CLAVER-CORTÉS, E., PEREIRA-MOLINER, J. Y TARÍ, J.J. (2009): "Environmental practices and firm performance: an empirical analysis in the Spanish hotel industry", *Journal of Cleaner Production*, 17 (5), 516-524.
- PARK, J., JEONG KIM, H. Y MCCLEARY, K.W. (2014): "The Impact of Top Management's Environmental Attitudes on Hotel Companies' Environmental Management", *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 38 (1), 95-115.
- RAZUMOVA, M., IBÁÑEZ, J.L. Y PALMER, J.R.-M. (2015): "Drivers of environmental innovation in Majorcan hotels", *Journal of Sustainable Tourism*, 23 (10), 1529-1549.
- SAMPAIO, A.R., THOMAS, R. Y FONT, X. (2012): "Why are some engaged and not others? Explaining environmental engagement among small firms in tourism", *International Journal of Tourism Research*, 14 (3), 235-249.
- TZSCHENTKE, N.A., KIRK, D. Y LYNCH, P.A. (2008): "Going green: Decisional factors in small hospitality operations", *International Journal of Hospitality Management*, 27 (1), 126-133.