
PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS TURÍSTICAS DEL CARIBE MEXICANO
Desempeño ambiental y actitudes hacia la protección del medioambiente

*Elisa Guillén Argüelles**
Instituto Tecnológico de
Cancún - México

Resumen: *En este documento se examinan las actitudes hacia la protección y conservación del ambiente y el desarrollo sustentable, de las pequeñas y medianas empresas turísticas (PMET) en el Caribe Mexicano, en particular hoteles y parques, en un estudio llevado a cabo a través de la Auditoría Ambiental. Asimismo se hace una evaluación del desempeño ambiental que estas empresas han tenido, por medio de las actuales prácticas ambientales que han implementado en términos del uso eficiente de los recursos (energía y agua) y el manejo de residuos, y cómo sus actitudes hacia la conservación se ven influenciadas más por el ahorro en costos y el consecuente incremento en los niveles de ingresos/utilidad, que por su interés en la protección y conservación del medio ambiente. Finalmente se analiza la efectividad de los esfuerzos que las autoridades ambientales de los Gobiernos Federal y Estatal han realizado para establecer procesos y métodos que motiven y lleven a las empresas hacia la obtención de un desempeño ambiental de calidad, y la promoción de actividades, como el Ecoturismo, que lleven hacia la consecución del desarrollo sustentable.*

PALABRAS CLAVE: *desempeño ambiental, desarrollo sustentable, auditoría ambiental, ecoturismo, el Caribe Mexicano.*

Abstract: *Environmental Awareness and Attitudes towards the Environmental Protection in Small and Medium-Sized Enterprises in the Mexican Caribbean. This paper examines environmental awareness and attitudes towards environmental protection in a study of the Mexican Caribbean tourism businesses, particularly small and medium-sized hotels and parks, through a survey based on the environmental auditing method. Analysis is also made of the environmental current practices with regard to environmental performance in terms of resource efficiency (energy and water) and waste management of these tourism enterprises, and how their attitudes to environmental protection are motivated more by the likelihood of savings in operating costs and thus increasing in profits/revenues levels rather than by their concern for environmental conservation. Both federal and local government actions to promote activities such as ecotourism, that may lead to attainment of sustainable development, and the implications for growth and development of tourism, are also critically examined.*

KEY WORDS: *environmental awareness, environmental performance, environmental auditing, sustainable development, ecotourism, the Mexican Caribbean.*

* Candidata a Dr. en el Departamento de Geografía de la Universidad de Reading, Reino Unido con el apoyo del COSNET y la DGIT, ambas instituciones de México. E-mail elisaguillen@yahoo.com

INTRODUCCIÓN

Es indudable que existe una relación muy estrecha entre el turismo y el medio ambiente. Por un lado, el éxito del turismo depende, en gran medida, de la calidad de los recursos ambientales que utiliza, tanto naturales como culturales (Inskeep, 1991; Goodall, 1994; Wight, 1994; Coccossis, 1996), por lo que resulta necesario que el turismo reconozca su responsabilidad de mantener y proteger el ambiente, para asegurar su desarrollo y crecimiento. Por el otro, la protección del ambiente puede lograrse a través de nuevas formas de actividad turística, tales como el ecoturismo, que está siendo promovido por muchos gobiernos y destinos turísticos como un medio para lograr el desarrollo sustentable. Esta relación simbiótica entre el turismo y el medio ambiente, debe enfatizarse de tal manera que provoque conciencia entre los diversos participantes en la actividad, i.e. inversionistas, comunidad, operadores, de la responsabilidad inherente que tienen de proteger los recursos de los que derivan importantes beneficios para su subsistencia.

Como industria de servicios, el turismo puede considerarse menos destructivo del ambiente que cualquier otra industria (Goodall, 1997), pero esto no lo previene de causar impactos graves y en ocasiones irreversibles sobre el medio ambiente, así como contribuir a serios problemas ambientales. La industria turística genera grandes cantidades de residuos, utiliza en forma ineficiente el agua y la energía, utiliza productos ambientalmente dañinos tales como plásticos, contenedores y envases no reciclables, productos de limpieza no biodegradables, etc., los cuales contribuyen al deterioro ambiental global (Wight, 1994). Más aún, si estos impactos ambientales no son administrados, el futuro de la industria turística puede estar en grave peligro. De allí la necesidad de adoptar prácticas que sean respetuosas con el ambiente.

En este estudio se presenta la evaluación del desempeño ambiental, a través de las prácticas ambientales actuales que llevan a cabo, de pequeños y medianos (PME) hoteles y parques que operan en las dos áreas que forman el Caribe Mexicano: la Riviera Maya (RM) y la Costa Maya (CM) en el Estado de Quintana Roo. Asimismo son analizadas las actitudes hacia la conservación del ambiente y el cumplimiento con las regulaciones ambientales, así como la reacción y la responsabilidad individual de estas empresas hacia la protección ambiental.

EL ECOTURISMO COMO ACTIVIDAD QUE CONTRIBUYE AL DESARROLLO SUTENTABLE

Durante las últimas dos décadas la actividad turística ha mostrado un marcado interés en el concepto de sustentabilidad, a tal grado que de manera creciente está adoptando este concepto para su promoción. El crecimiento del turismo ha llevado al surgimiento de nuevas y diversas formas alternativas de turismo, tales como el ecoturismo, que reconocen las responsabilidades tanto de los turistas como de la propia industria hacia el medio ambiente. El

ecoturismo ha sido reconocido como una actividad potencialmente sustentable que provee empleo e ingresos a las comunidades locales al mismo tiempo que protege los recursos de los que depende (Whelan, 1991), y que puede mejorar la calidad de vida de la población local permitiendo también la educación de los turistas y su involucramiento en la conservación de las áreas que visita. Para los países en vías de desarrollo, el ecoturismo se ha convertido en una alternativa viable de desarrollo turístico que no requiere grandes inversiones de capital. Cater (1997) sugiere que el ecoturismo, siendo una actividad que puede promover el establecimiento de una administración ambiental sólida y consecuentemente el mantenimiento del capital ambiental, debe, por lo menos en teoría, proporcionar una alternativa económica viable a la explotación de los recursos que no se realiza de manera sustentable. Así pues, los destinos turísticos en países menos desarrollados ven al ecoturismo como la forma más adecuada de ganar divisas sin destruir la base ambiental de los recursos y atractivos turísticos y sin comprometer la sustentabilidad.

No obstante lo anterior, considerar al ecoturismo como una actividad sustentable por su potencial para ser tanto ecológicamente benigno como económicamente rentable, deja más preguntas que respuestas al dilema de si el turismo es ambientalmente sustentable, culturalmente sensitivo y económicamente viable (Wall, 1997). Sólo en un escenario de ganar-ganar (Cater, 1994), el ecoturismo puede provocar enlaces positivos entre el medio ambiente y el desarrollo económico, que a su vez, pueden resultar en la salvaguarda del ambiente y en beneficios económicos. El ecoturismo puede convertirse en una actividad sustentable y contribuir al desarrollo sustentable si se administra adecuadamente y se equilibran los intereses que compiten en él.

LA INDUSTRIA TURÍSTICA Y EL DESEMPEÑO AMBIENTAL

El cuidado y conservación del ambiente ha comenzado a formar parte integral de la ética de los negocios. El proceso de conservación de los recursos en la industria turística se ha derivado de la relación entre turismo y medio ambiente, mismo que se desarrolló primero en los llamados países desarrollados (de Kadt, 1992) y después en los países en vías de desarrollo (Pearce, 1992). A todos los niveles de la industria, se requiere establecer un sistema de administración ambiental que permita lograr un desempeño ambiental firme y sustancial, es decir, la obtención continua de los más elevados estándares de protección ambiental.

Por desempeño ambiental debe entenderse la actuación que tienen las empresas en relación con el cuidado y la protección del ambiente, a través del establecimiento de prácticas de administración respetuosas con el ambiente, en sus procesos de producción de bienes o servicios. La Agenda 21 y las declaraciones de la Cumbre de Río realizada en Brasil, en 1992, han motivado a las naciones para que promuevan las mejores prácticas de administración ambiental que permitan un desempeño ambiental óptimo. La industria turística, especialmente

el sector hospedaje, ha respondido de manera inmediata a este llamado. Las grandes firmas turísticas, en su mayoría transnacionales, han implementado una variedad de medidas ambientales efectivas (Pigram, 1996), con el apoyo de corporaciones internacionales como la International Hotels Environment Initiative (Environmental Management for Hotels: the Industry Guide to Best Practice 1993) y la World Travel Tourism Council (WTTC Policy: Environmental Principles 1994). Esto es parte de lo que Goodall (1997) llama "autorregulación ambiental", que incluye el uso de acciones voluntarias para incorporar la conciencia ambiental y la responsabilidad dentro del proceso de toma de decisiones en los negocios a nivel individual. Goodall sugiere también que la autorregulación tiene el potencial de incrementar la calidad del desempeño ambiental y puede contribuir al desarrollo sustentable.

El desempeño ambiental es difícil de medir (Goodall y Stabler, 1997), aunque existen algunos métodos cuantitativos y cualitativos que pueden ayudar a evaluar y monitorear los estándares ambientales establecidos por las empresas turísticas. Uno de estos métodos es la Auditoría Ambiental, en el cual se basó este estudio para la evaluación del desempeño ambiental de los PME hoteles y parques del Caribe Mexicano.

LAS ÁREAS DE ESTUDIO

El área referida como Caribe Mexicano comprende la zona costera del Sureste de México, e incluye los 865 kilómetros del litoral del estado de Quintana Roo que es uno de los 32 estados que conforman la República Mexicana. Este se localiza en la Península de Yucatán y la extensión de su territorio es de 50,212 km². Su economía depende en gran medida de la actividad turística, especialmente en la parte Norte donde Cancún es su principal destino turístico, seguido por Cozumel e Isla Mujeres. El turismo en Quintana Roo proporciona al país el 36% de los ingresos nacionales por divisas (SECTUR, 1998).

El gobierno del estado de Quintana Roo ha mostrado un marcado interés en promover actividades económicas que protejan el ambiente para desarrollar las áreas económicamente menos activas, y el ecoturismo es una de ellas. El énfasis en el ecoturismo es particularmente evidente en la parte Sur del estado, en donde han comenzado a desarrollarse grandes proyectos de desarrollo ecoturístico, en las dos áreas que conforman el Caribe Mexicano: la Riviera Maya y la Costa Maya.

La Riviera Maya (RM)

También conocida como el Corredor Turístico Cancún-Tulum, la RM se localiza al Sur de Cancún con una extensión de 150 km a lo largo del Mar Caribe (Fig. 1). El principal desarrollo turístico se encuentra en las comunidades de Puerto Morelos, Playa del Carmen, Puerto Aventuras, Akumal y Tulum.

La oferta turística de hospedaje en la RM, registrada en la Asociación de Hoteles de Quintana Roo, se muestra en la Tabla 1. Del total de hoteles, 64% se localizan en Playa del Carmen, que es una comunidad pequeña con un poco más de 20,000 habitantes, y el 36% restante se encuentran dispersos a lo largo de la zona en ocho comunidades pequeñas que en su conjunto cuentan con una población de apenas 3,200 habitantes.

Hay también 7 parques localizados a lo largo de la RM, cuatro de los cuales se consideran a sí mismos como “parques ecoturísticos”: Xcaret, Xpu-ha, Xel-ha y Tres Ríos. Los otros tres consideran estar involucrados en la protección y cuidado del ambiente, donde la conservación y protección de plantas y árboles silvestres, selva y animales salvajes de la región son sus principales características: una, el Jardín Botánico Alfredo Barrera Marín, otra, las Cuevas de Actun Chen donde el principal atractivo son los animales salvajes y las cavernas, y finalmente, no incluido en este estudio, un zoológico de cocodrilos llamado Crococun.

La Costa Maya (CM)

Localizada en la costa sur del estado de Quintana Roo a lo largo de 130 kilómetros de litoral, la CM es un nuevo proyecto de desarrollo del gobierno del estado administrado a través de un fideicomiso (fondo especial que los gobiernos federal o estatal en México establecen para promover y desarrollar una actividad especial) llamado Fideicomiso de Caleta de Xel-ha y del Caribe (FIDECARIBE). Se extiende sobre una superficie de 39,498 hectáreas donde se encuentran diversos ecosistemas como selvas, playas, manglares y arrecifes coralinos entre otros. Entre sus principales atractivos se encuentran las playas de arena blanca, el clima que presenta una temperatura promedio anual de 26°C y una sección del segundo arrecife coralino más grande del mundo. Cuenta también con un ecosistema de gran biodiversidad y con tres principales asentamientos humanos: Punta Herrero, Mahahual y Xcalak, con poblaciones de 100, 150 y 350 habitantes respectivamente, cuyas principales actividades económicas son la pesca, la captura de langosta y el turismo.

El proyecto de la CM es parte de las políticas de desarrollo turístico del gobierno estatal para la promoción de actividades sustentables, donde se propone el uso del concepto “ecoturismo”. Sin embargo, existe una conceptualización del término que difiere de los requisitos básicos de los que depende el turismo sustentable y en los que se basa el mismo: satisfacer las necesidades de la población local en términos de mejores estándares de vida en el corto y largo plazo; satisfacer las demandas de los turistas y continuar atrayéndolos; y proteger y conservar el medio ambiente (Cater y Goodall, 1997), ya que grandes lotes de tierra del área han sido vendidos a inversionistas privados, más de la mitad de ellos extranjeros, quienes planean por ejemplo, la construcción de un campo de golf de 18 hoyos que traerá como consecuencia la destrucción de una gran extensión de la selva, y que están más asociados con el turismo masivo. El involucramiento comunitario se espera se dé por medio de

la forma convencional: la creación de empleos. Los gobiernos federal y estatal, a través de Fidecaribe, proveerán la infraestructura turística que se requiere en el área: carreteras, agua, electricidad y otros medios de comunicación. La inversión total realizada hasta 1999 en infraestructura terrestre, marítima y aérea, asciende a \$13.8 millones de dólares y \$7.3 millones de dólares se invertirán en la electrificación del área (Fidecaribe, 1997).

En relación a la oferta turística de hospedaje, existen 21 establecimientos en operación en la CM: 10 unidades pequeñas de solo 2-4 cabañas, cuatro hoteles pequeños de 6-20 habitaciones dobles y los 7 restantes tienen entre 6-17 cabañas. Todos los establecimientos son administrados de manera independiente y solo las unidades más pequeñas no cuentan con facilidades de alimentos y bebidas.

METODOLOGÍA

La recolección de datos se llevó a cabo mediante el levantamiento de encuestas, para lo cual se diseñaron tres diferentes cuestionarios utilizando el método de la auditoría ambiental. La auditoría ambiental, de acuerdo con la definición de la Cámara Internacional de Comercio (International Chamber of Commerce), es "una herramienta de la administración que permite la evaluación sistemática, documentada, periódica y objetiva del desempeño ambiental de la organización, de su sistema de administración y de los procesos diseñados para proteger el medio ambiente con el objetivo de facilitar el control de las prácticas que puedan tener un impacto sobre el mismo, así como la evaluación del cumplimiento con las políticas ambientales de la compañía" (Hillary, 1993). Esta es una técnica que originalmente fue desarrollada para evaluar el cumplimiento de las empresas manufactureras con la legislación y regulaciones ambientales, pero que actualmente es utilizada también en empresas turísticas para evaluar su desempeño ambiental, identificando los impactos negativos y señalando las oportunidades de cambio (Goodall, 1994).

La primera encuesta se realizó a través de un cuestionario dirigido a hoteles y parques, que incluyó 90 preguntas de respuesta corta; la segunda fue aplicada a organizaciones de gobierno, con un cuestionario de 36 preguntas, y la tercera a organizaciones no gubernamentales también con un cuestionario de 36 preguntas. Los cuestionarios fueron aplicados a través de entrevistas directas realizadas en los hoteles y parques, que tuvieron una duración promedio de 45-60 minutos. La investigación de campo se llevó a cabo del 18 de septiembre al 18 de Diciembre de 1999. En el proceso del levantamiento de las encuestas en hoteles y parques de la Riviera Maya, de los 220 hoteles registrados en la Asociación de Hoteles del Estado de Quintana Roo se entrevistaron 23, que representan el 10% del total registrado. Este porcentaje resulta significativo y representativo dadas las respuestas proporcionadas por los entrevistados, i.e. 17 gerentes generales, 5 gerentes de mantenimiento y 1 gerente de Recursos Humanos, que muestran coincidencia en el conocimiento y las

experiencias que la mayor parte de los hoteles en el área han tenido en cuestiones relacionadas con el medio ambiente. De los 23 hoteles entrevistados, 3 son operaciones grandes con 570, 612 y 1,020 habitaciones y pertenecen a cadenas hoteleras internacionales. Los otros 20 son establecimientos que se consideran pequeños y medianos, y tienen entre 30-300 habitaciones, de los cuales 3 pertenecen a cadenas hoteleras internacionales, 2 a cadenas nacionales, y los 15 restantes son propiedad de inversionistas privados. De los 7 parques localizados en la RM, 6 tomaron parte en este estudio. Su interés en participar se atribuye principalmente al deseo que muestran de ser reconocidos como desarrollos ecoturísticos, respetuosos con el medio ambiente, y totalmente involucrados en la conservación y protección ambiental.

En la CM existen 21 establecimientos de hospedaje registrados en Fidecaribe, de los cuales 13 participaron en esta investigación, lo que representa el 62% del total registrados y en operación. Los 13 establecimientos entrevistados son pequeñas unidades propiedad de inversionistas privados: 6 son inversiones totalmente extranjeras, 5 son inversiones totalmente mexicanas y 2 son inversiones conjuntas. La mayoría de ellos se encuentran situados en la selva, a lo largo de un estrecho camino rural, lo cual hace difícil el acceso a los mismos, especialmente durante la época de lluvias (septiembre a noviembre), que se ve amenazada y en ocasiones afectada por la presencia de huracanes y tormentas tropicales.

RESULTADOS

Los resultados obtenidos a través de las encuestas se presentan en las siguientes secciones.

Actitudes hacia la protección ambiental

De acuerdo a los resultados de la evaluación del desempeño ambiental, los hoteles y parques de la RM y de la CM reconocen que los recursos naturales constituyen el principal atractivo de estas áreas como destinos turísticos y están conscientes de la importancia que tiene protegerlos y conservarlos. En la RM, 11 de los hoteles (48%) y 4 de los parques (67%) entrevistados y solo 4 hoteles (31%) en la CM, consideran a la conservación del medio ambiente como extremadamente relevante para su operación, mientras que el resto de estas unidades en ambas áreas la consideran como muy relevante. Es importante hacer notar que la mayoría de los hoteles y parques tanto de la RM como de la CM interpretan a la conservación del medio ambiente como un renglón necesario y urgente de llevar a cabo ya que el éxito de sus negocios depende de la calidad de los atractivos que ofrecen a sus clientes. Sin embargo, aún cuando todos comprenden la importancia de la conservación ambiental, esperan que otros tomen acción primero. Por ejemplo, algunos culpan a las autoridades locales por no tener un programa para la recolección y disposición adecuada de los residuos, y argumentan que esta

es la razón principal por la que ellos no separan ni disponen adecuadamente de los residuos que producen.

Otro punto importante de observar es que la mayoría de los hoteles (83% en la RM y 92% en la CM) y todos los parques entrevistados, consideran aceptables los costos de adoptar prácticas respetuosas con el ambiente, dados los beneficios económicos que pueden ganar, y la mayor parte de ellos (17 hoteles y los 6 parques entrevistados en la RM y todos los establecimientos de la CM) están convencidos de que volverse "amigables con el ambiente" les permitirá atraer mayor número de turistas y continuar con éxito sus negocios. Sin embargo, muy pocos de los hoteles, sólo los tres que pertenecen a cadenas internacionales y dos de los PME y todos los parques en la RM y ningún hotel en la CM, cuentan con políticas ambientales por escrito en sus establecimientos; aunque el resto de ellos, los 18 hoteles de la RM y todos los de la CM, manifestaron su deseo de establecerlas en el futuro. No obstante lo anterior, todos los entrevistados se encuentran realizando algunas prácticas ambientales con relación al consumo de energía, uso racional del agua y disposición de aguas residuales y manejo de residuos, por las reducciones en costos de operación que experimentan. Más aún, la mayor parte de ellos muestra una actitud positiva hacia la adopción de prácticas más adecuadas que contribuyan hacia la conservación y protección del medio ambiente, y un marcado interés por conocer tecnologías nuevas y limpias así como otros métodos que les permitan sobre todo el ahorro en costos.

Por otro lado, la mayor parte de estos PME operadores creen que los hoteles grandes son los principales responsables del grado de degradación ambiental que ya se observa en ambas áreas. Debe notarse que las personas entrevistadas son los responsables de la implementación y realización de las prácticas ambientales existentes en las unidades: dueños, gerentes generales y gerentes de mantenimiento.

Responsabilidad por las regulaciones ambientales

Aún cuando la mayoría de los PME hoteles y parques de la RM y de la CM están conscientes de su responsabilidad por proteger el ambiente, casi todos ellos, 19 hoteles en la RM y 12 en la CM así como todos los parques concuerdan en que tanto los gobiernos federal como estatal deben ser los responsables de establecer las regulaciones ambientales, ya que el potencial de cumplimiento y la realidad de la protección ambiental serían más evidentes.

Algunos de ellos consideran que la legislación ambiental debe promover la competitividad dentro de la industria más que imponer regulaciones, y actuar así como una oportunidad más que como una obligación, lo cual motivaría a un mayor número de negocios a cumplir con ella. A pesar de esto, muchos prefieren la autorregulación, que es promovida dentro de la legislación ambiental federal, mas no por las autoridades ambientales, en la llamada Ley

General del Equilibrio Ecológico y Protección Ambiental, LGEEPA, Art. 38 (INE-SEMARNAP, 1996), como una de las formas para mejorar su desempeño ambiental. La autorregulación ambiental requiere que exista acuerdo dentro de una industria sobre la formulación, desarrollo e implementación de políticas y códigos de conducta, que muestren cómo los negocios de la misma pueden operar de forma ambientalmente responsable y mejorar su actual desempeño ambiental (Goodall 1997). Respecto a este punto, los tres hoteles entrevistados en la RM que pertenecen a cadenas internacionales, declararon que la Asociación de Hoteles de la Riviera Maya solamente ha establecido estándares de eficiencia relacionados con el consumo de energía y agua. Por ejemplo, el aire acondicionado, que es uno de los que consumen más energía en los hoteles, debe registrar no más del 70% del costo total de energía y el gasto promedio de agua no debe exceder de 0.8 metros cúbicos por huésped/noche. La mayoría de los PME hoteles no pertenecen a esta asociación y por lo tanto no aplican estos estándares.

Por otro lado, una pequeña proporción de estos creen que quien se beneficia más con la protección ambiental debe ser responsable de ella y participar en su regulación, incluyendo no solo al gobierno sino a los individuos, empresas y organizaciones no gubernamentales, aplicando así el principio de “que pague el que contamina”.

En la RM, el 74% de los hoteles entrevistados y todos los parques conocen de la existencia de la LGEEPA, pero solo 57% de los hoteles y 67% de los parques cumplen con ella. Las razones por las que el resto de los entrevistados no han cumplido con esta Ley, son principalmente por desconocimiento de la misma y por la falta de asesoramiento al respecto. En 6 de estos hoteles, los gerentes generales entrevistados son extranjeros y manifestaron desconocer el sistema legal mexicano y por ende la legislación ambiental vigente en México. En la CM todos los hoteles conocen la LGEEPA y cumplen con ella, pues ha sido ampliamente promovida en el área tanto por Semarnap como por Fidecaribe.

A nivel municipal, la Dirección de Desarrollo Urbano y Ecología también ha establecido regulaciones relacionadas con estándares de densidad, cambio y uso del suelo, construcción y estilo arquitectónico de edificios, que deben ser cumplidos por todos los negocios. Estos son controlados a través de inspecciones realizadas regularmente, más que nada para detectar irregularidades que traen consigo la aplicación de penas y multas de diversa índole tales como financieras, cancelación de permisos o cancelación de obras en construcción. Sin embargo, es muy común que los propios inspectores promuevan la falta de cumplimiento al no reportar irregularidades, por aceptar compensaciones por parte de los infractores que no son reportadas al erario municipal. Por ello, en la RM solo el 52% de los hoteles y todos los parques, y 38% de los hoteles en la CM manifestaron mantienen al día sus permisos y observan las regulaciones del municipio. Sin embargo, todos están conscientes de que tarde o temprano pueden ser penalizados con multas, cancelaciones o aún cierre de operaciones de sus negocios, si las autoridades los descubren en incumplimiento de la legislación vigente.

Prácticas ambientales actuales

Aún cuando muchos de los PME hoteles y parques de la RM y de la CM no cuentan con políticas ambientales, la mayoría llevan a cabo algunas prácticas relacionadas con la protección y conservación del medio ambiente, motivados más por el ahorro en costos.

Conservación de la energía y agua

Para algunas personas, ahorrar energía y agua puede representar un sacrificio a su comodidad personal; para otros, una manera de reducir costos. En la industria del hospedaje, puede resultar contradictorio el mantener la comodidad de los huéspedes y al mismo tiempo ahorrar en costos de energía. Sin embargo, a través de una administración eficiente de la energía y con el uso de técnicas de ahorro de energía y de nuevas tecnologías, no solo en hoteles nuevos sino aún en los que tienen más tiempo en operación, es posible realizar importantes ahorros anuales en costos (Wight, 1994). Estas nuevas tecnologías incluyen desde sistemas de alumbrado, calefacción, ventilación y aire acondicionado, hasta refacciones y partes que pueden ser adaptadas a equipos antiguos.

En la RM, el 78% de los hoteles y 83% de los parques declararon tener en operación un programa para minimizar el consumo de energía, con prácticas tales como: el uso de lámparas ahorradoras de energía, sensores para bajar la temperatura de los calentadores eléctricos de agua o para apagarlos cuando no se encuentren en uso, así como solicitar a los huéspedes a través de anuncios en las habitaciones apagar luces, aire acondicionado y ventiladores cuando salgan de sus habitaciones. Otros han establecido horarios de apagado y encendido de luces en jardines, controles diarios en las horas pico, dejar de utilizar en lo posible motores u otros equipos eléctricos durante estas horas, o utilizar generadores térmicos. Uno de los hoteles grandes cuenta con un sistema computarizado de control de energía y monitoreo del funcionamiento del equipo eléctrico, y otro cuenta con un Comité de Ahorro de Energía que realiza chequeos diarios a las áreas que más consumen energía: las cocinas y las habitaciones. Los parques reducen las horas de apertura durante la estación de invierno, que es también una forma muy común de ahorro de energía. Es importante mencionar que muchos de los hoteles pequeños entrevistados mostraron interés por conocer qué otras prácticas pueden utilizar para ahorrar y minimizar el consumo de energía, pues en su mayoría la única opción que han considerado es el uso de lámparas ahorradoras. Las principales fuentes de energía que utilizan son la electricidad, gas, gasolina y diesel, y solo uno de los parques cuenta con paneles solares.

En la CM la situación es diferente debido a que todos los establecimientos tienen que abastecerse a sí mismos de la energía que requieren, mientras las obras de electrificación del área no son llevadas a cabo. Consecuentemente, todos los establecimientos cuentan con

generadores de energía, la mayoría de los cuales funcionan con diesel, y algunos hacen uso de paneles solares y generadores de viento. Esta situación los ha forzado a adoptar prácticas estrictas de ahorro de energía, como por ejemplo, tener horas fijas para el uso de los generadores durante el día, y el uso de lámparas de gas y velas por las noches. Muchos cuentan con equipo eléctrico de uso eficiente de energía y lámparas ahorradoras, y solo uno de ellos cuenta con aire acondicionado. Algunos de los entrevistados manifestaron que este es uno de los atractivos del área que les gusta más a los turistas. Las áreas que consumen más energía son las habitaciones y las cocinas. En general, los costos de energía están relacionados con el consumo de diesel de los generadores y con las reparaciones que estos requieren cuando se descomponen. Lo que es evidente es que los hoteles en esta área utilizan de manera más eficiente la energía y tienen costos muy bajos en su consumo.

Con relación al consumo de agua, existe también un gran número de aparatos y de sistemas nuevos que pueden contribuir a hacer más eficiente el consumo de este bien y a obtener considerables ahorros en los costos involucrados. Los hoteles han adoptado estas nuevas tecnologías que los han ayudado no solo a reducir consumo y costos de agua, sino también a reducir el vandalismo debido a que ya no utilizan llaves ni agarraderas que puedan romper o llevarse, y no se puede dejar el agua tirando sin control (Wight, 1994). En la RM, 63% de los hoteles y 5 de los parques tienen prácticas establecidas para minimizar el consumo de agua, que incluyen la instalación de tecnologías ahorradoras como los sanitarios de bajo flujo, controladores del flujo de agua y medidores. Uno de los parques utiliza sanitarios compostados y algunos hoteles cuentan con pozos que proveen agua para limpieza e irrigación de jardines y áreas verdes.

Entre las actividades de ahorro en el consumo y costos del agua, se encuentran las siguientes: revisión periódica de las tuberías para detectar fugas, controles del agua en las áreas de mayor consumo, anuncios en habitaciones solicitando a los huéspedes dejen sus toallas y sábanas en lugares específicos si desean se les reemplacen, uso de sensores y llaves automáticas, y entrenamiento de los empleados respecto al uso eficiente del agua. Uno de los administradores de los PME hoteles mencionó que la cuenta más elevada en su establecimiento es la del agua, por lo que ha comenzado a establecer metas para la reducción en el consumo y a dar mayor entrenamiento a los empleados, ya que son éstos los que desperdician más el agua por la falta de cuidado e irresponsabilidad. Con relación a la disposición de las aguas residuales, el 31% de los hoteles descargan éstas de manera directa al sistema de drenaje sin darle ningún tratamiento, el 50% utilizan los servicios de una planta pública de tratamiento y solo el 19% cuentan con su propia planta de tratamiento. En el caso de los parques cuatro de ellos cuentan con su planta de tratamiento y los otros dos descargan sus aguas residuales a través del sistema público de drenaje, pero todos argumentan que la proporción de sus aguas residuales es pequeña y la mayoría de ellos la reutilizan para irrigación de jardines y áreas verdes una vez tratada. Es importante notar que ninguno de los

hoteles y parques en esta área toman ventaja del agua de lluvia para reducir sus costos de agua, aún cuando la estación de lluvias tiene una duración de varios meses durante el año.

En la CM, dado que no hay la infraestructura requerida para el abastecimiento de agua y el sistema de drenaje, los establecimientos tienen que procurarse ambos servicios, por lo que todos ellos cuentan con cisternas o aljibes para almacenar agua de lluvia, tienen pozos de agua y utilizan sus propios procedimientos de tratamiento de aguas residuales. Consecuentemente, todos realizan prácticas para minimizar el consumo de agua, que es utilizada solo para limpieza, sanitarios y regaderas, pero no para cocinar o beber, por lo que tienen que comprar agua purificada de los proveedores. Las áreas que tienen mayor consumo de agua son las cocinas, las habitaciones, lavandería y la limpieza de equipo de pesca y buceo. Los costos de provisión de agua son relativamente bajos y el 62% de los entrevistados manifestaron no hacen uso de nuevas tecnologías ya que hay suficiente agua en el área, sin embargo planean introducirlas cuando el gobierno proporcione la infraestructura requerida, pues sus costos se incrementarán al tener que pagar por estos servicios. El 92% de los establecimientos le dan mantenimiento continuo a las tuberías, llaves y bombas de agua.

Manejo de residuos: reducción, reuso y reciclado

La industria hotelera es uno de los mayores generadores de residuos, producidos tanto por los hoteles como por los turistas. Por ello muchos hoteles han establecido políticas de administración de residuos, que les han permitido obtener importantes beneficios como reducción en los niveles de producción de residuos, menores costos de disposición y reducción en la contaminación causada al medio ambiente. Un programa de manejo de residuos puede incluir prácticas para reducir, reciclar o reutilizar diferentes tipos de residuos. La reducción de residuos está asociada con la compra de los productos (menos empaques) y su utilización eficiente y separación, a través del entrenamiento adecuado de los empleados. El reciclado generalmente lo realizan otras empresas y depende de la existencia de estas. La reutilización beneficia al hotel a través del ahorro en costos.

En la RM solo los parques han establecido políticas para la reducción, reuso y reciclado de los residuos mientras que el 62% de los hoteles no cuentan con ellas. Esto se debe a que, en primer lugar no hay compañías recicladoras interesadas en sus residuos, con excepción de las que reciclan aluminio. En segundo lugar, las autoridades locales no cuentan con un programa de recolección, y la única forma en que recolectan los residuos es a través de camiones de basura cuyo servicio es irregular y de mala calidad, y no proporcionan contenedores suficientes ni adecuados, aún cuando todos los negocios tienen que pagar un impuesto por dicho servicio. Y finalmente, debido a que los residuos después de recolectados son depositados de manera conjunta en basureros municipales, consideran inútiles sus esfuerzos por separarlos.

Entre las prácticas realizadas por los establecimientos que cuentan con políticas de manejo de residuos, están la separación de residuos orgánicos, inorgánicos y peligrosos en contenedores especiales, entrenamiento al personal, reutilización de bolsas de plástico en botes de basura de las habitaciones, hacen compostas, reutilizan el papel, y compran productos biodegradables tales como productos de limpieza, papel y materiales de construcción. Las latas de aluminio son recolectadas por los empleados quienes las venden a las compañías recicladoras y se benefician con ingresos adicionales. También ponen anuncios invitando a los huéspedes a depositar la basura en contenedores clasificados por tipo y colocados en lugares específicos. Los parques, además de separar la basura, también reciclan los cartuchos de tinta, almacenan alimentos en contenedores de plástico reusables, y reutilizan botellas de plástico de algunos productos en jardinería. En general, las áreas que producen más residuos son las habitaciones, las cocinas y los jardines.

En la CM, el 60% de las unidades no cuentan con políticas para reducir la producción de residuos, pues algunos argumentan no producir muchos, excepto en la estación alta cuando tienen ocupación del 100%. Aún así, la mayoría separan la basura orgánica e inorgánica, hacen uso de la incineración para disponer de sus residuos y solo una pequeña proporción, 23%, hacen compostas. Las áreas que producen más basura son las cocinas y las habitaciones, y ninguno de ellos involucra a sus huéspedes en sus prácticas de reciclado o recolección. Sin embargo, se observa que en diferentes partes del área la basura es acumulada sin ningún control, pues algunos disponen de sus residuos a lo largo del camino rural, o cerca de las playas, o en su patios traseros, causando así un problema grave de contaminación por basura, especialmente por latas de aluminio, de plástico y vidrio que no pueden ser incineradas.

CONCLUSIONES

Muchos negocios son requeridos, y han sido motivados, tanto por los gobiernos como por los clientes a volverse más sensibles con el medio ambiente, también es cierto que muchos apenas están despertando y dándose cuenta de su responsabilidad por los impactos que sus operaciones han causado en el ambiente, y de la necesidad que tienen de contribuir a su protección y conservación. La industria hotelera ha reconocido ya esta necesidad de participar en el movimiento ambientalista y está realizando esfuerzos para mejorar su desempeño ambiental.

En este documento, se ha hecho una evaluación del desempeño ambiental de los PME hoteles y parques de la Riviera Maya y la Costa Maya en el Caribe Mexicano, a través de la auditoría ambiental, resaltando algunas de las prácticas que han establecido, y reconociendo que aún hay mucho por hacer para volverse realmente respetuosos con el ambiente. Los principales hallazgos de este estudio revelan que estos PME negocios turísticos se preocupan por el ambiente y consideran de importancia suprema la protección del mismo. Sin embargo,

han hecho muy poco por establecer sistemas de administración ambiental y políticas ambientales que les permitan lograr un desempeño ambiental de calidad. Sus prácticas ambientales actuales se basan más en su deseo de ahorrar costos que en contribuir realmente hacia la protección ambiental. Por lo tanto se requiere el desarrollo de nuevos sistemas de administración que incluyan a la protección del ambiente como aspecto prioritario, si desean continuar disfrutando de los beneficios que el turismo les proporciona, motivándolos a la autorregulación y a la participación en el logro de los objetivos de alcanzar el desarrollo sustentable expresados en los planes y proyectos de los gobiernos federal, estatal y municipal.

El uso del concepto del ecoturismo para propósitos de promoción y venta es particularmente evidente en los proyectos turísticos del gobierno, cuya conceptualización del término difiere de los principios básicos del turismo sustentable, pero que no obstante está atrayendo la atención tanto de los desarrolladores como de los turistas. La mayoría de los establecimientos no tienen aún un claro entendimiento y conocimiento de las implicaciones de volverse realmente "amigables con el ambiente".

Más aún, existe una discordancia entre el conocimiento de, y cumplimiento con, las regulaciones ambientales tanto federales, estatales y municipales, debido tanto a la falta de promoción de las mismas como a la carencia de conciencia por parte de los establecimientos. Es evidente por lo tanto la necesidad de una cultura ambiental tanto a nivel de los negocios como en el gobierno, aunque existe gran potencial para su desarrollo. No obstante, las empresas turísticas en general muestran una actitud positiva hacia la protección del ambiente y un interés genuino por introducir nuevas tecnologías y sistemas que les permitan establecer prácticas para mejorar su desempeño ambiental.

Finalmente, todas reconocen la responsabilidad derivada de su relación con el medio ambiente pues su éxito depende de la calidad de éste último.

Agradecimientos: al Consejo del Sistema Nacional de Educación Tecnológica (COSNET) y a la Dirección General de Institutos Tecnológicos (DGIT) de México, el apoyo financiero otorgado para la realización de los estudios de doctorado en la Universidad de Reading, Reino Unido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asociación de Hoteles de Quintana Roo, A.C.

1999 *Directorio de hoteles de la Riviera Maya*, Cancún, Quintana Roo. México

Cater, E.A.

1994 Introduction, en Cater, E.A. y Lowman, G. (editores) *Ecotourism: A Sustainable Option?* pp 3-17. John Wiley and Sons, Londres

Cater, E.A.

1997 Ecotourism in the Third World. Problems and prospects for sustainability, en France, L. (editor) *The Earthscan Reader in Sustainable Tourism*, 3: 68-81, Earthscan Publications Limited, UK

Cater, E.A. y Goodall, B.

1997 Must tourism destroy its resource base?", en France, L. (ed) *The Earthscan Reader in Sustainable Tourism*, 4:85-89, EPL, UK

Coccosis, H.

1996 Tourism and sustainability: perspectives and implications", en Priestley, G.K., Edwards, J.A. y Coccosis, H. (eds) *Sustainable Tourism? European Experiences*, 1:1-21, CAB International, UK

De Kadt, E.

1992 Making the alternative sustainable: lessons from development for tourism, en Smith, V.L. y Eadington, W.R. (eds) *Tourism Alternatives: Potentials and Problems in the Development of Tourism*, Chichester: Wiley, pp. 47-75, UK

Fideicomiso Caleta de Xel-ha y del Caribe (FIDECARIBE)

1997 *Descripción turística de la Costa Maya y Otros Atractivos del Sur*, Gobierno del Estado de Quintana Roo, México

Gobierno del Estado de Quintana Roo

1999 *Relación de hoteles de la Costa Maya*, Secretaría Estatal de Turismo, Dirección de Sistemas, Informática y Estadística, Chetumal, Quintana Roo, México

Goodall, B.

1994 Environmental auditing: current best practice (with special reference to British firms), en Seaton, A.V. (ed) *Tourism: The State of the Art*, Chapter 68, pp. 655-664, John Wiley and Sons, Ltd. West Sussex, UK

Goodall, B.

1997 The role of environmental self-regulation within the tourism industry in promoting sustainable development, en Hein, W. (ed) *Tourism and Sustainable Development*, Deutches Übersee-Institut, Hamburg

Goodall, B. y Stabler, M.

1997 Environmental standards and performance measurement in tourist destinations, Ponencia presentada en ATLAS International Conference: Tourism, Leisure and Community Development, 4-6 septiembre

Hillary, R.

1993 *The eco-management and audit scheme: a practical guide*. Letchworth: Technical Communications Publishing, Ltd

IHEI

1993 *Environmental management for hotels: the industry guide to best practice*. International Hotels Environmental Initiative, Butterworth-Heinemann, Oxford

Instituto Nacional de Ecología-SEMARNAP

1996 Nueva ley general del equilibrio ecológico y la protección al ambiente, Gaceta Ecológica, Nueva Epoca, N° 40: 84-120, México

Inskeep, E.

1991 Tourism planning. An integrated and sustainable development approach. Van Nostrend Reinhold, Nueva York

Pearce, D.G.

1992 Alternative tourism: concepts, classifications and questions, en Smith, V.L. y Eadington, W.R. (eds) *Tourism Alternatives: Potentials and Problems in the Development of Tourism*, pp. 15-30, Chichester, Wiley, UK

Pigram, J.J.

1996 Best practice environmental management and the tourism industry, *Progress in Tourism and Hospitality Research* 2:261-271

SECTUR

1998 Secretaría de Turismo Estatal de Quintana Roo. *Estadísticas Básicas*. Gobierno del Estado. Chetumal, Q. Roo

Wall, G.

1997 FORUM: Is ecotourism sustainable? *Environmental Management* 21(4):483-491

Whelan, T.

1991 Ecotourism and its role in sustainable development, en Whelan, T. (ed) *Nature Tourism: Managing for the Environment*, Island Press, Washington D.C.

Wight, P.

1994 The greening of the hospitality industry: economic and environmental good sense, en Seaton, A.V. (ed) *Tourism: The State of the Art*, 69: 665-674, John Wiley and Sons, UK

World Travel Tourism Council

1994 WTTC policy: environmental principles. UK

Recibido el 16 de mayo de 2001

Correcciones recibidas el 3 de septiembre de 2001

Aceptado el 7 de septiembre de 2001

Arbitrado anónimamente