

IMPACTOS PERCIBIDOS EN EL RECURSO AGUA Y APOYO A LA ACTIVIDAD HOTELERA POR PARTE DE LOS RESIDENTES

IMPACTS PERCEIVED ON THE WATER RESOURCE AND SUPPORT FOR HOTEL INDUSTRY BY RESIDENTS

Marina Ovejero Arteché

Trabajo Final de Grado

Grado en Turismo

Curso 2022-23, convocatoria mayo

Tutor: Desiderio Gutiérrez Taño

25 de mayo de 2023

RESUMEN

En el turismo, la actividad hotelera es una de las que más consumo de agua produce y los residentes de un lugar pueden tener serias reticencias a apoyar el desarrollo de esta actividad por este motivo. Aunque diferentes estudios se han centrado en conocer el efecto sobre el apoyo de los residentes al turismo en función de la percepción de distintos impactos, pocos estudios se han centrado en analizar el efecto de las percepciones sobre el recurso agua. Este estudio propone un análisis de la influencia del impacto percibidos de la actividad hotelera sobre el agua en el apoyo al sector por parte de los residentes desde el punto de vista de la Teoría del Intercambio Social. Para ello, se ha realizado una encuesta autoadministrada a los residentes de Tenerife con una muestra de 400 personas. Los resultados confirman la relación entre el apoyo a la actividad hotelera y la percepción de los impactos sobre el agua, así como sobre las percepciones de los comportamientos de los hoteles y de los turistas en relación al agua.

Palabras clave:

Teoría del Intercambio Social (SET), consumo de agua, percepción de los residentes, turismo.

ABSTRACT

In tourism, hotel activity is one of the most water-intensive activities, and the residents of a place may have serious reluctance to support the development of this activity for this reason. Although different studies have focused on the effect on residents' support for tourism based on the perception of different impacts, few studies have focused on analyzing the effect of perceptions on water resources. This study proposes an analysis of the influence of the perceived impact of hotel activity on water on residents' support for the sector from the point of view of the Social Exchange Theory. For this purpose, a self-administered survey was carried out among the residents of Tenerife with a sample of 400 people. The results confirm the relationship between support for hotel activity and the perception of impacts on water, as well as perceptions of the behavior of hotels and tourists in relation to water.

Keywords:

Social Exchange Theory (SET), water consumption, perception of the residents, tourism.

Índice de contenidos

1. INTRODUCCIÓN	5
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA	6
2.1. MARCO TEÓRICO	6
2.2. DEFINICIÓN DE CONSTRUCTOS	7
2.3. RELACIONES DE LOS FACTORES EXÓGENAS CON EL APOYO	12
3. OBJETIVOS	16
4. METODOLOGÍA	17
4.1. MÉTODO DE ESTUDIO	17
4.2. CUESTIONARIO Y MEDIDA DE LAS RESPUESTAS.....	17
4.3. Procedimiento de recogida de datos	19
4.4. Estructura de la muestra y ponderación.....	19
4.5. Método de análisis de datos	20
4.6. Categorización de variables	21
5. CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN	21
6. RESULTADOS	23
6.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO	23
6.2. ANÁLISIS DE RELACIONES.....	24
7. DISCUSIÓN E IMPLICACIONES PRÁCTICAS	27
8. CONCLUSIONES Y LIMITACIONES	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXO I. CUESTIONARIO	

Índice de tablas

TABLA 1. DEFINICIÓN DE CONSTRUCTOS. FACTORES EXÓGENOS.	11
TABLA 2. DEFINICIÓN DE CONSTRUCTOS. IMPACTOS PERCIBIDOS Y APOYO A LA ACTIVIDAD.	12
TABLA 3. ÍTEMS QUE MIDE CADA CONSTRUCTO.	18
TABLA 4. ESTRUCTURA DE LA MUESTRA OBTENIDA.	20
TABLA 5. COEFICIENTES DE PONDERACIÓN DE LA MUESTRA.	20
TABLA 6. VARIABLES CATEGÓRICAS.	21
TABLA 7. RELACIÓN ENTRE VARIABLES DEPENDIENTES Y ANTECEDENTES.	26
TABLA 8. CORRELACIONES BIVARIABLES ENTRE VARIABLES DEPENDIENTES Y ANTECEDENTES.	27

Índice de gráficos

FIGURA 1. RELACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.	16
FIGURA 2. ANÁLISIS DESCRIPTIVO. MEDIAS DE CONSTRUCTOS.	23

1. INTRODUCCIÓN

El turismo no es sólo uno de los sectores socioeconómicos más importantes en muchos países, sino que es uno de los de mayor crecimiento a nivel internacional (Rico-Amoros *et al.*, 2009). A pesar de los evidentes beneficios que produce la actividad, también genera importantes impactos negativos. En este sentido, la actividad turística es considerada como uno de los sectores de mayor consumo de agua del mundo (García *et al.*, 2022).

Se demuestra que una de las principales razones del alto consumo de agua en los hoteles es el comportamiento de los turistas durante su estancia (Kasim *et al.*, 2014) puesto que tienden a usar más agua de la que usarían en su casa (Eurostrat, 2009). Además, algunos estudios indican que el consumo de agua de los turistas, en términos per cápita, puede ser doblado o triplicado en países desarrollados (UNWTO, 2012; World Water Assessment Programme, 2009) y hasta más de quince veces en países en vías de desarrollo comparado con el uso doméstico (Gössling, 2001). Diversos informes demuestran que el consumo de agua por turista durante su estancia en hoteles es de más de 300 litros por día con un valor medio aproximando de 350 litros por día (Gössling, 2015).

Los turistas hacen uso del agua tanto para cubrir sus necesidades básicas de salud e higiene como para aquellas actividades de ocio y deporte que requieren de un uso intensivo de agua como parques acuáticos, piscinas, campos de golf entre otros (García *et al.*, 2022). No obstante, este consumo viene determinado también por la categoría y el tipo de hotel (Tirado *et al.*, 2019; Deyà Tortella y Tirado, 2011; Hof *et al.*, 2018).

La disponibilidad de agua para los hoteles es igual de vulnerable que para el resto de los usuarios pues el agua procede de un sistema central (Kasim *et al.*, 2014). Esto se agrava en determinados lugares con escasez de agua como pueden ser las pequeñas islas ya que cuentan con recursos limitados. Es por ello que la atención a la percepción del residente es de gran importancia puesto que puede afectar al apoyo general del turismo (Gursoy *et al.*, 2009; Teye, Sirakaya y Sönmez, 2022). Así pues, dada la inexistencia de estudios vinculados al recurso agua y el turismo, se ha localizado un vacío que abre las puertas para llevar a cabo el presente estudio.

Sin embargo, existe un gran número de estudios que miden la actitud del residente hacia el turismo y hacia la actividad hotelera (Gursoy *et al.*, 2019; Boğan, Dedeoğlu y Balıkçıoğlu Dedeoğlu, 2020), así como algunos estudios que reflejan la relevancia del agua en el turismo y su consumo (Kasim *et al.*, 2014; García *et al.*, 2022; Mendoza *et al.*, 2022).

Este estudio tiene como objetivo analizar la percepción de los residentes empleando, como base, la Teoría del Intercambio Social (SET) usada en numerosas ocasiones para el análisis de la actitud de los residentes hacia el desarrollo turístico (Gursoy *et al.* 2009; Amuquandoh, 2010; Gursoy *et al.*, 2019). De la misma forma, se ha marcado como objetivo conocer si la percepción de los residentes influye en la percepción de impactos y en el apoyo a la actividad hotelera.

De esta manera, se toman como antecedentes los hábitos de consumo de agua en el hogar, la percepción del comportamiento tanto de los hoteles como de los turistas en relación al uso del agua y la percepción de compatibilidad de uso del agua de la actividad hotelera con otras actividades. Asimismo, se pretende contrastar la literatura previa y sus estudios realizados con los

resultados obtenidos. Como último objetivo, el presente informe trata de contribuir a la literatura previa sumando una nueva perspectiva.

Existen una gran variedad investigaciones previas en las que se plantean los factores que influyen, tanto directa como indirectamente, en el apoyo de los residentes al desarrollo turístico, empleando la teoría del intercambio social. Esos estudios exponen que las percepciones de los residentes sobre los impactos del turismo o las actitudes hacia el turismo están influenciadas por un gran número de factores (Bakhsh, Potwarka, Nunkoo, y Sunnasse, 2018; Gursoy *et al.*, 2010; Gursoy y Rutherford, 2004; Jurowski *et al.*, 1997; McGehee y Andereck, 2004; Nunkoo y So, 2016; Rasoolimanesh y Jaafar, 2017; Sinclair-Maragh y Gursoy, 2016; Sirakaya *et al.*, 2002; Yoon, Gursoy, y Chen, 2001). Entre estos factores destacan los posibles beneficios económicos (Jurowski *et al.*, 1997) y la responsabilidad social del destino (Su, Huang y Pearce, 2018) entre otros.

En virtud de ello, se ha empleado un cuestionario como vía de estudio para medir la actitud de los residentes frente a la actividad hotelera en la isla y sus impactos. Este formulario se ha planteado a través de preguntas cerradas que miden el nivel de acuerdo o desacuerdo con la afirmación. Se han proyectado preguntas tanto desde la perspectiva positiva como desde la negativa empleando una escala Likert de 7 puntos, alcanzando una muestra total de 400 personas residentes en la isla de Tenerife.

Tenerife es un lugar adecuado para realizar el estudio puesto que construye uno de los focos principales de atracción de turistas del mercado británico, español y, principalmente, alemán (STDE, Cabildo Insular de Tenerife, 2013). El turismo integra la actividad principal de la economía de la isla con una gran contribución al PIB de 33% en 2019 (Exceltur, 2019).

A continuación, se exponen los resultados de la presente investigación que contribuye a la literatura con el estudio de la percepción de los residentes sobre el uso del agua por la actividad hotelera. En primer lugar, se expone lo descubierto en los estudios previos, así como la definición de los constructos empleados en este estudio y las relaciones encontradas. Seguidamente, se detallan los objetivos a alcanzar por este trabajo, la estructura del cuestionario, el procedimiento de recogida de datos, la estructura de la muestra, su ponderación, así como un breve contexto de la investigación y su entorno. Posteriormente, se exponen los resultados desde el análisis descriptivo y de las relaciones encontradas apoyadas en tablas de resultados.

Finalmente, se lleva a cabo una discusión en base a los resultados obtenidos y a la literatura previa, así como la exposición de las implicaciones prácticas dados los resultados. Además, se exponen las conclusiones de esta investigación y las limitaciones encontradas.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO

Con el objetivo de analizar la percepción de los residentes de los impactos en el agua en el apoyo a la actividad hotelera, se ha empleado, como base de estudio, la Teoría del Intercambio Social (SET). La teoría de intercambio social es el marco teórico empleado frecuentemente para el estudio de la actitud y el apoyo de los residentes hacia el desarrollo turístico (Ap, 1992; Gursoy *et al.*, 2002, 2010; Jurowski *et al.*, 1997; Jurowski y Gursoy, 2004; Nunkoo y Ramkissoon, 2011; Styliadis, Biran, Sit, y Szivas, 2014; Su *et al.*, 2018).

La teoría del intercambio social analiza la interacción entre dos partes, centrándose en los beneficios y costes que obtiene cada una de ellas en el proceso de intercambio. Esta defiende que las interacciones se mantienen si ambas partes se benefician más de lo que pierden (Su *et al.*, 2018). De acuerdo con esta teoría, los residentes evalúan el desarrollo del turismo teniendo en cuenta sus beneficios y costes. Por lo tanto, si el beneficio resultante del desarrollo supera el coste, los residentes apoyan el turismo en la región (Ap, 1992; Gursoy *et al.*, 2010; Ko y Stewart, 2002; Styliadis *et al.*, 2014).

Esta teoría contempla la existencia de variables exógenas que pueden afectar a la percepción de los impactos y del apoyo a la actividad (Gursoy, 2019). En el caso concreto, analizado y relacionado con variables exógenas referidas a los impactos en el recurso agua, se han contemplado las siguientes: hábitos de consumo de agua en el hogar, impactos sobre el recurso agua, compatibilidad de uso de agua de la actividad hotelera con otras actividades, percepción del comportamiento de los turistas en los hoteles con relación al agua, percepción del comportamiento de los hoteles en la gestión del agua (Kasim *et al.*, 2014; García *et al.*, 2022; Mendoza *et al.*, 2022; Dharmesti, Merrilees y Winata, 2020).

En relación a los impactos del turismo identificados en la literatura previa, estos se pueden dividir en diferentes categorías: impactos económicos (Getz, 1986; Liu *et al.*, 1987; Walpone y Goodwin, 2000; Huh y Vogr, 2008; Lee *et al.*, 2010), impactos sociales (Brunty y Courteny, 1999) e impactos medioambientales (Liu *et al.*, 1987; Andereck *et al.*, 2005).

Diversos estudios han analizado la percepción de los residentes de los impactos generados por el turismo (Amuquandoh, 2010; Aref, 2010). De forma general, los impactos económicos son la principal causa de una actitud positiva hacia el turismo (Horn y Simmons, 2002). Estos son más fáciles de localizar pues no son muy grandes y muestran impactos notables en el crecimiento económico de la zona (Ashe, 2005).

Por otro lado, los impactos sociales se relacionan generalmente con la calidad de vida de los residentes no generando siempre efectos positivos (Andereck *et al.*, 2015). Estos son impactos más subjetivos y difíciles de medir (Mason, 2003). Por último, los impactos medioambientales son el foco de muchos estudios que miden la actitud de los residentes hacia estos impactos (Nicholas *et al.*, 2009). Son además los que generan más sensibilidad y preocupación en los residentes, así como una percepción mayor de efectos negativos (Kuvan y Akan, 2005).

Desde el punto de vista teórico, se contemplan las posibles relaciones de estas variables exógenas con la percepción de los impactos y el apoyo a la actividad hotelera. En este trabajo se ha puesto de manifiesto la necesidad de conocer la percepción de los residentes de los impactos generados por la actividad hotelera con especial interés en los que afectan al recurso agua.

2.2. DEFINICIÓN DE CONSTRUCTOS

Constructos de la teoría del intercambio social

Apoyo a la actividad hotelera (APH)

El apoyo o actitud de los residentes hacia el turismo en general, está relacionado con la opinión favorable a que se desarrolle o, la predisposición de los residentes a apoyarla. Este se puede medir en distintos grados o niveles de aceptación (Gursoy *et al.*, 2019).

Diversas investigaciones previas han realizado estudios del apoyo al turismo por parte de los residentes (Ap, 1990) y, en concreto, en distintos lugares, de distintos tipos de turismo, y de distintas actividades de la cadena de valor del turismo. Recientemente, algunos estudios se han centrado en conocer el apoyo de los residentes hacia la actividad hotelera o de la relación entre las percepciones de los impactos de la actividad y su efecto en el apoyo al turismo (Ap 1990, 1992; Gursoy, Jurowski y Uysal 2002; Gursoy y Rutherford 2004; Gursoy y Kendall 2006; Jurowski, Uysal, y Williams 1997; Lindberg y Johnson 1997).

El apoyo de los residentes de un destino hacia la actividad hotelera se refiere a la opinión positiva o negativa y valoración personal que hacen sobre la esta actividad clave de la cadena de valor del turismo relacionada con una tipología de alojamiento. Este concepto de apoyo incluye aspectos como las creencias sobre las probables consecuencias u otros atributos de la actividad evaluada (extensión del concepto de apoyo a la actividad turística, Ap 1992).

Según Kim *et al.* (2020), los residentes no sólo prestan servicios a los visitantes, sino que personifican la cultura local que, si es positiva, puede crear un destino hospitalario y atractivo para los visitantes. Asimismo, y, de acuerdo con la teoría del intercambio social, es necesaria una relación mutuamente beneficiosa o gratificante entre visitantes y residentes (Emerson, 1976). Además, Kim *et al.* (2020) explican que el atractivo turístico consiste en interacciones positivas con los residentes basado en los beneficios que estos reciben del turismo y que mejoran su calidad de vida a través de la recreación, el entretenimiento y los servicios de restauración propiciados por la demanda turística.

La percepción de los residentes de los impactos del turismo influye en su disposición a apoyarlo (Andereck, Valentine, Knoff, y Vogt, 2005; Gursoy y Rutherford, 2004; Jurowski, Uysal, y Williams, 1997; Nunkoo y Ramkissoon, 2012; Stylidis y Terzidou, 2014; Vargas *et al.*, 2011; Yoon, Gursoy, y Chen, 2001) y sugiere que los residentes están más dispuestos a apoyar el turismo si perciben que sus impactos conllevan mayores beneficios que costes. Igualmente, es necesario el apoyo de los residentes para asegurar el éxito de un destino turístico pues esto afecta a, por ejemplo, la disposición de trabajar en el sector y las interacciones entre los residentes y los turistas (Pearce, 1998).

Impactos percibidos de la actividad hotelera

Impactos económicos (IECO)

Los impactos económicos (IECO) pueden ser explicados con efectos positivos atribuidos al turismo, incluyendo la mejora de oportunidades de empleo, mejora de los ingresos de empresas locales o la generación de un aumento de la calidad de vida en general (Diedrich y García-Buades, 2009, Gursoy y Rutherford, 2004; McDowall y Choi, 2010).

Por el contrario, los efectos negativos generados por el turismo son, por ejemplo, la generación de empleo temporal mal pagado y/o inestable, aumento del coste de la vida, no siempre incorporar a la mano de obra local y favorecer a las empresas extranjeras que no reinvierten los beneficios en la economía local (Gutiérrez, 2010; Tosun, 2002; Pizam, 1978; Weaver y Lawton, 2000).

Impactos sociales (ISOC)

En cuanto a los impactos sociales, se localizan una serie de efectos positivos tales como la mejora del nivel de vida, la limpieza de las zonas comunes, el aumento del interés de la comunidad por la conservación de los recursos, la mejora de los servicios públicos (Lankford y Howard, 1994; Liu y Var, 1986) así como el aumento de las oportunidades de ocio disponibles para la comunidad (McCool y Martin, 1994; Perdue, Long, y Allen, 1990).

Sin embargo, se han reconocido también efectos negativos vinculados a la sociedad como la pérdida de valores tradicionales (Kousis, 1989), la congestión en el uso de las infraestructuras públicas (Brunt y Courtney, 1999; Lindberg y Johnson, 1997; McCool y Martin, 1994), el aumento de la delincuencia (Brunt y Courtney, 1999; McCool y Martin, 1994), la congestión en el uso de las infraestructuras públicas (Brunt y Courtney, 1999; Lindberg y Johnson, 1997; McCool y Martin, 1994) entre otros.

Impactos medioambientales (IMA)

Según Kuvan y Akan (2005) los residentes tienden a desarrollar más sensibilidad y preocupación por los problemas relacionados con el medioambiente que por los demás efectos negativos del turismo.

En cuanto a sus efectos se refiere, los positivos están relacionados con la mejora del aspecto de la comunidad y la posibilidad de que el turismo genere una mayor concienciación y aprecio por la conservación del medioambiente (Tomljenovic y Faulkner, 1999). Por el contrario, los impactos ambientales negativos se relacionan frecuentemente con el aumento de los niveles de contaminación, la destrucción de los recursos naturales, la degradación de la vegetación y la fauna, entre otros (Andereck, 1995; Gutiérrez, 2010; Johnson, Snepenger y Akis, 1994; McCool, y Martin, 1994; Perdue, *et al.*, 1990; Reid, y Boyd, 1991; Vart, y Kim, 1990).

Factores exógenos relacionados con el impacto sobre el recurso agua

Hábitos de consumo de agua en el hogar (AHO)

Los hábitos son una elección automática de realizar un determinado comportamiento independiente de un cambio en el contexto (Ouellette y Wood, 1998; Steg y Vlek, 2009). Asimismo, Steg y Vlek (2009) enfatizan que los hábitos se refieren a la forma en que se realizan las elecciones de comportamiento y no la frecuencia del mismo. Han y Hyun (2018) demuestran que la conservación diaria del agua contribuye a la intención de los huéspedes de realizar un comportamiento similar en un hotel.

Impactos sobre el recurso agua (IA)

El crecimiento del turismo ha producido en algunos lugares escasez de agua (UNWWD, 2006). De igual forma, García y Servera (2003) reflejan que el desarrollo del turismo ha generado impactos medioambientales en el agua superando la demanda a la cantidad de agua disponible provocando así una sobreexplotación del recurso.

Cole (2012) pone de manifiesto el planteamiento de ecología política y plantea una serie de factores medioambientales y políticos relacionados entre si, como conflictos por el uso del suelo, problemas de concienciación, problemas de poder social y culturales, problemas políticos y normativos, así como las condiciones del propio suministro local de agua.

García *et al.* (2022) demuestran que, durante los meses de confinamiento debido al COVID-19, el uso de agua atribuido al turismo de forma tanto directa como indirecta disminuyó en un 24,2% en las Islas Baleares. El turismo de masas plantea amenazas potenciales a muchos recursos naturales y crea presión sobre los recursos hídricos intensificando el problema de escasez de agua (Wall y Mathieson, 2006).

Los crecientes flujos turísticos exigen de un enfoque proactivo de las cuestiones hídricas a través de la gestión del agua. Es evidente que los principales agentes del sector turístico deben adoptar ahora medidas paliativas para evitar problemas en el futuro (Kasim *et al.*, 2014). Existen varias razones por las que el sector turístico debería poner en marcha prácticas eficaces de gestión del agua. En primer lugar, el turismo tiene lugar en todas las regiones del mundo, aunque en diferentes grados y, es ahora la industria más grande y de más rápido crecimiento en el mundo (WTTC, 2011) con impactos económicos, socioculturales y medioambientales medibles.

Otra razón importante por la que los hoteles deberían desempeñar un papel activo en cuestiones relacionadas con el agua son los impactos acumulados. Kirk (1995) y Kasim (2009) subrayan que, si bien el sector hotelero puede no ser un gran consumidor o contaminador en comparación con otras industrias, su tamaño en continuo crecimiento significa que podría tener un gran impacto acumulativo.

Compatibilidad de uso de agua con otras actividades (CUA)

El turismo produce un aumento indirecto del consumo de agua en destino que afecta a otros sectores económicos productores de bienes o servicios que forman parte de la cadena de suministro turística (agricultura, servicios, jardinería, etc.) (Essex *et al.*, 2004; Kent *et al.*, 2002). Sin embargo, esta cantidad es difícil de cuantificar, puesto que en las estadísticas oficiales no se separan del uso doméstico del agrícola o industrial (García *et al.*, 2022).

El aumento de las llegadas de turistas a los destinos implica un crecimiento paralelo de los servicios turísticos, como hoteles, restaurantes, complejos turísticos, campos de golf, balnearios e instalaciones recreativas relacionadas con el agua, cada uno de los cuales requiere agua (Kasim *et al.*, 2014).

Se han localizado casos en los que los países sacrifican las necesidades agrícolas y domésticas en áreas de industrias como el turismo para garantizar la satisfacción de los inversores extranjeros (Kasim *et al.*, 2014). Es por ello que satisfacer la creciente demanda de esta industria puede tener efectos negativos sobre los derechos y el bienestar de la población local (Kasim *et al.*, 2014).

Además, un estudio reciente ha puesto de manifiesto que, incluso destinos turísticos asiáticos como Bali, Goa y Kerala se enfrentan en la actualidad al impacto negativo del turismo en la calidad, disponibilidad y accesibilidad de agua dulce para la comunidad local (Tourism Concern Action for Ethical Tourism, 2012).

Percepción del comportamiento de los turistas en los hoteles con relación al agua (CT)

Este factor exógeno hace referencia a cómo los residentes perciben el comportamiento que realizan los turistas durante su estancia en los hoteles con respecto al consumo del agua, concretamente a si ahorran o malgastan este recurso básico. Los residentes pueden tener distintas

percepciones sobre si los turistas, durante su estancia en los hoteles en la isla, se preocupan por ahorrar agua o por hacer un consumo de forma responsable.

El comportamiento en términos generales se define como “el conjunto de acciones que los organismos ejercen sobre el medio exterior para modificar algunos de sus estados o para alterar su propia situación con relación a aquel” (Piaget, 1977). Además, el comportamiento de los turistas en los hoteles tiende a ducharse o bañarse “por placer”, usando más agua de la que usarían normalmente en casa (Eurostat, 2009).

Este concepto se puede arraigar al término medioambiental de responsabilidad social del destino (RSD) que representa el compromiso de las partes interesadas del destino para promover el crecimiento sostenible (Su *et al.*, 2018). Este concepto incorpora actividades en el destino desde tres perspectivas: medioambiental (por ejemplo, conservación), económica (por ejemplo, beneficios locales) y social (por ejemplo, bienestar) (Su *et al.*, 2018).

Percepción de los residentes del comportamiento de los hoteles en la gestión del agua (CH)

Este constructo alude a cómo los residentes conciben el comportamiento de los hoteles en cuanto al consumo del agua, es decir, su ahorro o malgaste del recurso.

Su *et al.* (2018) definen la responsabilidad social del destino como “la ideología y los esfuerzos colectivos de las partes interesadas del destino para llevar a cabo actividades sociales responsables según la percepción de los residentes locales” de tal forma que estas acciones pueden tener impactos en sus actitudes y apoyo hacia el turismo.

Bogan (2020) explica que los residentes responden a las buenas prácticas económicas, sociales y medioambientales de los hoteles mostrando una actitud positiva hacia el turismo. Asimismo, justifica esto debido a la existencia de la responsabilidad social de los hoteles, es decir, las prácticas aplicadas por los hoteles en el destino para mejorar el bienestar económico, social y medioambiental de la población local. Sin embargo, no se han localizado investigaciones previas que estudien esta percepción de los hoteles específica a los impactos generados en el agua.

Tabla 1. Definición de constructos. Factores exógenos.

Constructo	Definición	Referencia bibliográfica
Hábitos de consumo de agua en el hogar	Los hábitos son una elección automática de realizar un determinado comportamiento independiente de un cambio en el contexto	Steg y Vlek (2009)
Impactos sobre el recurso agua	El conjunto de beneficios o perjuicios sobre el recurso agua de un lugar generados por la actividad turística.	Elaboración propia
Compatibilidad de uso del agua con otras actividades	Situación de coexistencia equilibrada de la actividad hotelera con el resto de los sectores en relación al consumo del recurso agua.	Elaboración propia
Comportamiento de los turistas en hoteles en relación al agua	El conjunto de acciones que los organismos ejercen sobre el medio exterior para modificar algunos de sus estados o para alterar su propia situación con relación a aquel	Adaptación de Piaget (1977)
Comportamiento de los hoteles en la gestión del agua	La ideología y los esfuerzos colectivos de las partes interesadas del destino para llevar a cabo actividades sociales responsables según la percepción de los residentes locales	Su, Huang y Pearce (2018)

Tabla 2. Definición de constructos. Impactos percibidos y apoyo a la actividad.

Constructo	Definición	Referencia bibliográfica
Impactos económicos	Se entiende por impacto económico del turismo, la medida de los beneficios y también, de los costes económicos generados por el desarrollo de esta actividad.	Picornell, C. (1993).
Impactos sociales	Se refiere a la forma en que el turismo y los viajes producen cambios en los sistemas de valores colectivos e individuales, los patrones de comportamiento, las estructuras comunitarias, el estilo de vida y la calidad de vida.	Hall, M., y Lew, A. (2009)
Impactos medioambientales	Los impactos ambientales son cambios en el entorno natural o construido, como resultado directo de una actividad, que pueden tener efectos adversos en el aire, la tierra, el agua, los peces y la vida silvestre o los habitantes del ecosistema	Abdalá. T (2017).
Apoyo a la actividad hotelera	El apoyo de los residentes de un destino hacia la actividad hotelera se refiere a la opinión positiva o negativa y valoración personal que hacen sobre la esta actividad clave de la cadena de valor del turismo relacionada con una tipología de alojamiento.	Elaboración propia basada en Gursoy <i>et al.</i> , 2019 y Ap, 1990.

2.3. RELACIONES DE LOS FACTORES EXÓGENAS CON EL APOYO

En esta investigación se han identificado diferentes relaciones a estudiar. En primer lugar, se encuentran las variables independientes que se tratan de relacionar con cada una de las dependientes, pero, además, con el conjunto de estas. Como primera relación, señalar los hábitos de consumo de agua en el hogar (AHO) con el total de las variables dependientes y con cada una de ellas, es decir, con la percepción de impactos económicos (IECO), impactos sociales (ISOC), impactos medioambientales (IMA) y con el apoyo a la actividad hotelera (APH). Asimismo, este mismo constructo construye una relación con los impactos negativos generados en el recurso agua (IA).

De igual forma, se relaciona un conjunto de variables independientes, compatibilidad de uso de agua con otras actividades (CUA), la percepción del comportamiento de los turistas en los hoteles con relación al uso del agua (CT) y del comportamiento de los hoteles en la gestión del agua (CH) con la percepción tanto de impactos en el recurso agua como aquellos generados en el ámbito económico, social y medioambiental y, por otro lado, con el apoyo de la actividad hotelera. A su vez, la percepción de impactos en el recurso agua (IA) se relaciona con la percepción de impactos sociales (ISOC), económico (IECO), medioambientales (IMA) y con el apoyo a la actividad hotelera (APH). En la Figura 1, se representa gráficamente las relaciones objeto de estudio en la presente investigación.

En la bibliografía se han encontrado estudios que muestran que los residentes que reconocen los impactos negativos no se oponen necesariamente al desarrollo turístico (King, Pizam y Milman 1993). A su favor se demuestra que, los residentes tienden a participar en un intercambio con turistas si creen que es probable obtener beneficios sin incurrir en costes inaceptables. Si creen que las ganancias o impactos positivos esperados son mayores que las pérdidas o impactos negativos, se inclinan a participar en el intercambio y, por tanto, respaldan el desarrollo turístico en su comunidad (Allen *et al.* 1993; Ap 1992; Gursoy y Kendall 2006).

No obstante, Gursoy (2009) sugiere que la población local no ve el desarrollo turístico como algo bueno o malo, sino que creen que cualquier forma de desarrollo turístico puede tener efectos tanto positivos como negativos en su comunidad. Para minimizar las consecuencias negativas del desarrollo, es probable que la población local apoye la forma de desarrollo que optimice los impactos positivos y minimice los negativos. Sin embargo, la valoración de cada individuo sobre los impactos del desarrollo en la comunidad es probable que varíe, lo que hace casi imposible llegar a un tipo de desarrollo que reciba el respaldo de todos. García *et al.* (2022) reflejan que la dependencia económica del residente alimenta el apoyo al turismo.

Algunos estudios han demostrado que los residentes tienden a tener una percepción positiva de los impactos económicos del turismo, pero tienen una visión negativa de los impactos sociales y medioambientales (Almeide, Balbuena y Cortés, 2015). Muchos estudios han demostrado que una actitud positiva implica un apoyo al desarrollo turístico. (Murphy, 1981).

Stylidis *et al.* (2014) apoyan la propuesta de la teoría del intercambio social y de estudios previos (Gursoy *et al.*, 2010; Jurowski *et al.*, 1997) donde se proyecta que los residentes apoyan, en mayor medida, el turismo si esperan que los beneficios compensen los impactos negativos generados por la actividad. Además, confirman que, si se perciben los impactos como positivos, mayor es el apoyo hacia la actividad.

Estudios exponen que la imagen del lugar de los residentes determina la reacción ante del turismo. La imagen desempeña un papel clave a la hora de influir en la percepción y en el apoyo de los residentes hacia el turismo (Ramkissoon y Nunkoo, 2011). Por lo tanto, una imagen más positiva conlleva un mayor apoyo al turismo. De igual forma, los resultados de estudios previos sugieren que la imagen percibida tiene un efecto positivo en la percepción de los residentes de los impactos del turismo (económicos, sociales y medioambientales) (Stylidis *et al.*, 2014).

Relación entre los hábitos de consumo de agua en el hogar y los impactos y apoyo de la actividad hotelera

No existen muchos estudios que analicen esta relación, pero resultados de los estudios mencionados sugieren que puede existir una relación entre los hábitos de consumo de agua en el hogar y los impactos y apoyo de la actividad hotelera.

Los estudios empíricos de Untaru *et al.* (2016) y de Han y Hyun (2018) indican una relación positiva significativa entre las rutinas domésticas de conservación del agua y las intenciones de practicar comportamientos similares en los hoteles. Miller *et al.* (2015) determina que los hábitos de ahorro de agua en el hogar influyen significativamente en el comportamiento medioambiental en contextos hoteleros.

Para ello, Nunkoo y Gursoy (2012) exponen una relación negativa directa entre la identidad medioambiental de los residentes y su apoyo al turismo. Por lo tanto, la identidad medioambiental es un buen predictor del apoyo. Sin embargo, Nunkoo y Ramkissoon (2010); Gursoy y Rutherford (2004) y Gursoy y Kendall (2006) postulan que la identidad medioambiental es un buen predictor de las actitudes hacia los impactos positivos y negativos del turismo.

Definiendo identidad medioambiental como una posición social experimentada de quienes somos en relación con el entorno natural y como interactuamos con el (Weigert, 1997). Una mayor identidad medioambiental es asociada a actitudes más positivas hacia el medio ambiente (Hinds y Sparks, 2008).

Relación entre la compatibilidad del uso del agua con otras actividades y los impactos y apoyo de la actividad hotelera

Kirk (1995) y Kasim *et al.* (2009) subrayan que, si bien el sector hotelero puede no ser un gran consumidor o contaminador en comparación con otras industrias, su tamaño en continuo crecimiento conlleva a un gran impacto acumulativo.

Roson y Sartori (2014) exponen que el turismo compite por el acceso al agua y otros recursos naturales generando ciertos conflictos con otros sectores como con la agricultura, siendo de especial relevancia en los países del Mediterráneo. Muestran, además, que el aumento de demanda de agua por parte del turismo puede verse toparse con la época de mayor riego de la agricultura. Sin embargo, existe un potencial de compatibilidad entre la agricultura y el desarrollo turístico sugiriendo que esta compatibilidad es posible con políticas específicas donde se distribuya de forma más uniforme el agua. Esto viene justificado por el alto uso de agua por parte de la agricultura, representando dos tercios del total de agua empleada en el Mediterráneo, por lo que, un descenso de su uso puede compensar el aumento de la demanda turística.

Sin embargo, un estudio de Lee, Wang y Zuo (2021) proyecta que la agricultura, por ejemplo, se trata de un sector consumidor de agua indirecto del turismo pues es el que provee de alimentos al sector turístico. Este constituye un sector con grandes consumos de agua.

Por el contrario, Sinha, Driha y Balsalobre-Lorenete (2020) exponen que los ingresos por turismo conllevan inversiones de capital empleadas en las infraestructuras de gestión eficiente del agua mediante la reducción del desgaste de la misma y el tratamiento de aguas residuales entre otras. Por lo tanto, el crecimiento del turismo no crea, en este caso, disparidades en la disponibilidad del agua, sino que estas iniciativas ayudan a alcanzar objetivos de un turismo más sostenible lo que conlleva a una reducción de los impactos percibidos por el residente.

Relación entre la percepción del comportamiento de los turistas con el agua y los impactos y apoyo de la actividad hotelera

Una de las principales razones del alto consumo de agua en los hoteles es el comportamiento de los turistas (Kasim *et al.*, 2014). García *et al.* (2022) expresan la relevancia del comportamiento turístico en la percepción por parte de los residentes de los impactos generados por el turismo. Siendo así que, si los residentes perciben el comportamiento del turista como bueno, se reduce entonces la percepción de efectos negativos del turismo. Sin embargo, si este comportamiento es malo los efectos negativos del turismo serán más notables.

García-Buades *et al.* (2022) ponen de manifiesto la importancia del comportamiento turístico para determinar los impactos del turismo en los residentes. Asimismo, estudios previos sugieren que el comportamiento de los turistas explica la actitud de los residentes hacia el turismo (Ap y Crompton, 1993; Loi y Pearce, 2015).

Relación entre la percepción del comportamiento de los hoteles con el agua y los impactos y apoyo de la actividad hotelera

Las percepciones de la población local de las prácticas responsabilidad social por parte de las entidades hoteleras en un destino pueden influir en su apoyo al turismo (Kim y Lee, 2018; Lee *et al.*, 2018). Teniendo en cuenta que las iniciativas de responsabilidad social de las empresas pueden mejorar la calidad de vida de los residentes (Kotler y Lee, 2004; WBCSD, 1999), estas podrían obtener un apoyo adicional de los residentes al turismo a través de estas acciones. La percepción por parte de los residentes de prácticas hoteleras responsables tiene efectos positivos en el apoyo al turismo (Gursoy *et al.*, 2019; Lee *et al.*, 2018; Su *et al.* 2018). Esto se encuentra respaldado por, Su *et al.* (2018) que descubrieron que la percepción de los residentes de prácticas responsables en el destino, potencia la percepción positiva de impactos provocando, así un apoyo hacia el turismo.

La actividad hotelera es una de las actividades con mayor consumo de agua y esta genera impactos medioambientales entre los que destaca el consumo de agua, como bien se refleja en estudios previos (García *et al.*, 2022). La mayoría de los estudios bajo la perspectiva de la teoría del intercambio social sugieren que existe una relación negativa entre los impactos medioambientales y el apoyo a la actividad turística (Gursoy *et al.*, 2019).

Sin embargo, Page, Essex y Causevic (2014) observaron que los turistas claramente no entienden el impacto generado por su visita en los recursos hídricos, aunque sí reconocen que es probable que consuman más agua que los residentes. Kurz *et al.* (2005) destacan el dilema que enfrentan los residentes, es decir, conflictos entre los turistas y el agua y en compensaciones entre los impactos del turismo. En cambio, demuestran que es evidente que hay una enorme desigualdad en el comportamiento de consumo de los visitantes y residentes.

Relación entre los impactos de la actividad hotelera en el agua y los impactos y apoyo de la actividad hotelera

Varios estudios consideran que uno de los impactos más importantes de la actividad hotelera es el consumo del agua (García *et al.*, 2022). Por lo tanto, existe una relación negativa entre el impacto percibido por el agua y el apoyo a la actividad hotelera. En países de Asia se ha demostrado que el turismo ha generado que estos destinos se enfrenten a impactos negativos sobre la calidad del agua, su disponibilidad y su accesibilidad por parte de la población local (Tourism Concern Action for Ethical Tourism, 2012). Un gran ejemplo de ello es Bali donde el turismo hace uso del 65% del agua disponible del destino (Merit, 2010).

El turismo puede contribuir a la disminución de la calidad del agua, así como del suministro de agua potable como consecuencia del tratamiento deficiente o nulo de las aguas residuales (Dillon, 1997; Kocasoy, Mutlu y Aylin Zeren Alagöz, 2008). Cabe destacar que, en regiones como el Mediterráneo donde el turismo se concentra en espacio y tiempo reducido, existe demanda estacional lo que puede ejercer presión sobre los suministros de agua domésticos e industriales (Gössling *et al.*, 2012).

Una consecuencia del consumo de agua de los hoteles es que la población local podría perder su capacidad de acceder a agua dulce y limpia lo que crea desigualdades en la relación agua-turismo que soportan los residentes (Cole, 2012).

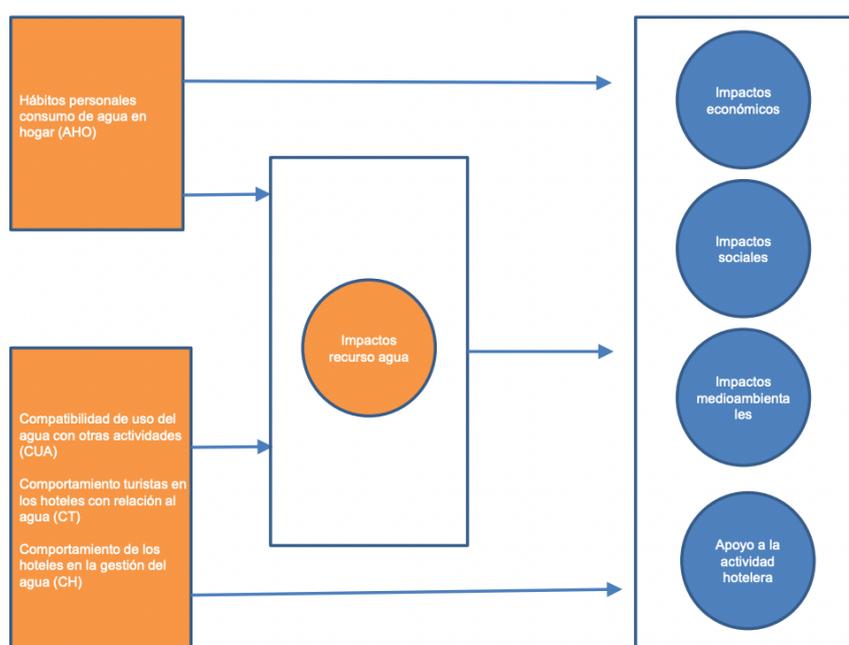
Además, la capacidad del sector turístico sobre el uso del agua hace que la población local no sea necesariamente el principal beneficiario en la asignación de los escasos recursos, a pesar de que el agua constituye un bien básico (Page, Essex y Causevic, 2014).

La relación entre la gestión del agua y el consumo turístico se convierte así en una importante cuestión política y medioambiental. Para ello, diversos casos demuestran que el suministro de agua también ha sido sobreexplotado por los intereses turísticos (Page, Essex y Causevic, 2014). Entre los principales efectos directos del consumo excesivo de agua generado por el turismo destaca el deterioro de la calidad del agua (Gössling, *et al.*, 2012).

Cole (2012), demuestra que, son las comunidades locales las primeras en percibir los impactos del consumo excesivo de agua de las actividades turísticas, ya que el consumo relacionado con el turismo en temporada alta sobrecarga el suministro de agua, lo que dificulta la distribución equitativa del agua.

Por lo tanto, como se ha mencionado anteriormente, si se perciben como negativos los impactos generados en el agua por la actividad hotelera, el apoyo hacia el turismo será menor.

Figura 1. Relaciones de la investigación.



3. OBJETIVOS

Esta investigación trata de analizar la relación entre la percepción de los residentes de los impactos generados por la actividad hotelera, prestando especial interés a aquellos generados sobre el recurso agua, y su apoyo hacia la misma. Se plantea como objetivo general conocer la percepción de los residentes de los impactos en el agua en el apoyo de la actividad hotelera. La teoría del intercambio social (SET) es usada como perspectiva para estudiar si influyen los hábitos personales de consumo del agua en el hogar, la compatibilidad del uso de agua de la actividad hotelera con otras actividades, el comportamiento de los turistas en ellos hoteles en relación al agua y el comportamiento de los hoteles en la gestión del agua en el apoyo de los residentes hacia la actividad hotelera y sus antecedentes.

Este objetivo general, se concreta en los siguientes objetivos específicos:

- Conocer si la percepción de los impactos que genera la actividad hotelera en el recurso del agua influye en la percepción de impactos y en el apoyo de la actividad por parte de los residentes.
- Conocer si la percepción que tienen los residentes del comportamiento de los turistas durante su estancia en los hoteles influye en la percepción de impactos y en el apoyo de la actividad hotelera.
- Conocer si la percepción que tienen los residentes de la gestión que realizan los hoteles del agua influye en los impactos creados y en el apoyo de la actividad hotelera.
- Conocer si la compatibilidad de uso de agua con otras actividades influye en los impactos producidos y en el apoyo a la actividad hotelera.
- Conocer si los hábitos personales de consumo de agua en el hogar influyen en la percepción de impactos generados y en el apoyo a la actividad de los hoteles.
- Contrastar con la literatura previa sobre el tema los hallazgos y relaciones identificadas sobre la percepción de los residentes de los impactos en el apoyo a la actividad hotelera con relación al uso del agua.
- Identificar implicaciones prácticas para los promotores y gestores de los hoteles y para las administraciones responsables de la gestión del destino (gobierno, administraciones locales, gestores del marketing del destino, ...).

4. METODOLOGÍA

4.1. MÉTODO DE ESTUDIO

Para la consecución de los objetivos del estudio se ha realizado una encuesta a la población objeto del estudio, formada por residentes de la isla de Tenerife, utilizando como herramienta de recogida de datos un cuestionario estructurado.

4.2. CUESTIONARIO Y MEDIDA DE LAS RESPUESTAS

El cuestionario empleado para la obtención de datos en este estudio se divide en diferentes secciones.

El primer lugar, se recogen preguntas sobre los hábitos del uso del agua en el hogar junto a cuestiones sobre el apoyo a la actividad hotelera en la isla. La segunda sección contiene preguntas vinculadas a los impactos económicos, sociales y medioambientales de la actividad hotelera, así como aquellos efectos sobre el recurso agua. Asimismo, se incluyen cuestiones sobre el impacto del agua del turismo. En la tercera sección se incluyen ítems que miden los comportamientos de los turistas y los hoteles en la gestión del agua además de aquellos relacionados con la compatibilidad de uso del agua con otras actividades.

Por último, se exponen preguntas de información demográfica: sexo, edad, ocupación, estudios realizados, nivel económico y lugar de residencia. En relación a la recogida de datos vinculada al sexo se muestra tres opciones: femenino, masculino y otros. En cuanto a la pregunta de edad se habilitó una respuesta abierta. Se pregunta además la ocupación, su sector, sus

estudios y, por último, su nivel económico. Por un lado, se pregunta si el lugar de residencia constituye una zona turística y, por otro lado, si el lugar de trabajo es una zona turística. Por último, el lugar de residencia diferencia entre las distintas islas pertenecientes al archipiélago canario con una opción de otro lugar.

Se han incluido a lo largo del cuestionario preguntas de control para medir la atención del encuestado donde se debía seleccionar la opción de Totalmente en desacuerdo. Ha sido utilizada la escala Likert de 7 puntos para medir los ítems propios donde 1 señala Totalmente en desacuerdo y 7 Totalmente de acuerdo. En el Anexo 1 se recoge el cuestionario empleado en la investigación.

Todas las variables incluidas en el estudio fueron medidas mediante escalas propuestas y adaptadas de estudios anteriores en la literatura. Estas son presentadas en la Tabla 3 donde se recogen los ítems utilizados para cada constructo y el origen de las fuentes de la literatura utilizadas para cada uno de ellos.

Tabla 3. Ítems que mide cada constructo.

Constructos	Ítems	Adaptación de:
Impactos del agua	IA1: La actividad de los hoteles en la isla genera un impacto negativo en el agua.	Elaboración propia a partir de los ítems de escala de impactos medioambientales de Martínez <i>et al.</i> (2013).
	IA2: El turismo produce un daño medioambiental en el agua muy importante (escasez, contaminación)	
	IA3: Los hoteles en la isla pueden hacer que se agoten recursos naturales como el agua.	
Apoyo a la actividad hotelera	APH1: La implantación de hoteles ha sido muy beneficioso para la isla y sus habitantes	McGehee y Andereck (2004)
	APH2: Se debe seguir potenciando la actividad de los hoteles como uno de los motores básicos de la economía de la isla	
	APH3: Los hoteles ayudan a mi comunidad a crecer en la dirección correcta	
	APH4: Estoy orgulloso de los hoteles que hay en mi comunidad	
Impactos económicos	IECO1: Los hoteles en la isla generan grandes oportunidades de empleo y desarrollo profesional para los residentes.	Martínez <i>et al.</i> (2013)
	IECO2: Los hoteles en la isla contribuyen de manera relevante a elevar los niveles de renta y el salario de los residentes.	
	IECO3: El turismo en la isla estimula la agricultura y la industria promoviendo la producción y el suministro a hoteles.	
	IECO4: Los hoteles en la isla producen empleos de calidad.	
	IECO5: Los beneficios de los hoteles en la isla se invierten en la isla.	
Impactos sociales	ISO1: Los hoteles en la isla están comprometidos con el bienestar de la sociedad.	Martínez <i>et al.</i> (2013)
	ISO2: Los hoteles de la isla participan activamente y patrocinan eventos sociales y culturales (música, deportes, etc.).	
	ISO3: Los hoteles en la isla desempeñan un papel en la sociedad que va más allá de la mera generación de beneficios.	
Impactos medioambientales	IMA1: La actividad de los hoteles en la isla es menos contaminante y más respetuosa con el medio ambiente que otras actividades económicas	Martínez <i>et al.</i> (2013)
	IMA2: Los hoteles en la isla protegen el medio ambiente	
	IMA3: Los hoteles en la isla tienen implantados sistemas para reducir el consumo de recursos naturales.	
	IMA4: Los hoteles de la isla le dan importancia al reciclaje.	
	IMA5: Los hoteles en la isla aprovechan las energías renovables en un proceso productivo compatible con el medio ambiente.	

	IMA6: Los hoteles en la isla tienen un alto nivel de conciencia medioambiental.	
Hábitos personales consumo de agua en el hogar	AHO1: En mi casa ahorro agua al ducharme.	Miller <i>et al.</i> , 2015
	AHO2: Utilizo el agua de forma inteligente en mi casa.	
	AHO3: En general, no desperdicio agua en casa (por ejemplo: cierro el grifo cuando me lavo los dientes, ...)	
Compatibilidad de uso del agua con otras actividades	CUA1: El consumo de agua de los hoteles en la isla hace peligrar su disponibilidad para la agricultura.	Elaboración propia.
	CUA2: El consumo de agua por parte de los hoteles en la isla empeora la calidad del agua disponible para la población.	
	CUA3: La demanda de agua por los hoteles en la isla encarece el precio para el consumo de los residentes.	
Comportamiento turistas en los hoteles con relación al agua	CT1: Los turistas durante su estancia en los hoteles en la isla se preocupan por ahorrar agua.	Miller <i>et al.</i> , 2015
	CT2: Los turistas cuando vienen a la isla consumen el agua de forma responsable.	
	CT3: Los turistas que vienen a la isla prefieren alojarse en hoteles que sean responsables con la gestión del agua.	
Comportamiento de los hoteles en la gestión del agua	CH1: Los hoteles en la isla se preocupan por la gestión eficiente del agua.	Johnson <i>et al.</i> , 1994
	CH2: Los hoteles en la isla tienen implantados sistemas de depuración de agua.	
	CH3: Los hoteles en la isla tienen implantados sistemas para ahorrar agua en las habitaciones (duchas, inodoros, lavamanos).	
	CH4: Los hoteles en la isla ahorran agua de riego en los jardines.	
	CH5: Los hoteles en la isla animan a sus clientes a ahorrar agua.	

4.3. Procedimiento de recogida de datos

Para el procedimiento de recogida de datos del presente trabajo se ha realizado una encuesta autoadministrada *online* a través de la herramienta LimeSurvey. La recogida de datos comprende un tiempo de dos semanas, desde el 11 de febrero de 2023 al 28 febrero de 2023. Por ende, se obtuvieron 400 respuestas, siendo un 61% mujeres, constituyendo la mayoría. Además, es de especial interés comentar que el 27,5% de los encuestados comprenden edades de entre 18 y 24 años seguidos de 45 a 54 años. Más del 50% de la muestra cuenta con estudios universitarios y se autclasifica en la media a nivel económico.

Para un nivel de confianza del 95,5% y $p=q$, el error muestral es de $\pm 5,0\%$ para el conjunto de la muestra y en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

4.4. Estructura de la muestra y ponderación

En correspondencia con los datos sociodemográficos de los encuestados que suma una muestra total de 400 personas, destaca la predominación del género femenino con un 61%.

Tabla 4. Estructura de la muestra obtenida.

Sexo	
Femenino	61.0%
Masculino	39.0%
Edad	
18-24 años	27.5%
25-34 años	19.5%
35-44 años	11.5%
45-54 años	21.3%
>54 años	20.3%
Estudios realizados	
Sin estudios	0.3%
Primarios-secundarios	14.3%
Bachillerato/FP	33.0%
Universitarios	52.5%
Nivel socioeconómico	
Muy por debajo de la media	1.0%
Por debajo de la media	18.5%
En la media	62.3%
Por encima de la media	18.3%
Muy por encima de la media	0.0%
Total	400

Ha sido necesario ponderar los datos de la muestra puesto que se encontraba desequilibrada. Para ello, se han comparado los datos demográficos de la muestra con los expuestos por el Instituto Canario de Estadística (ISTAC) sobre la población de la isla de Tenerife. Esto ha sido necesario pues es notable que existe un sesgo en cuanto a la estructura de la población de la muestra y la de la población.

En la siguiente Tabla 5 se ve reflejada la ponderación realizada para conseguir así una muestra representativa. Esto se ha ejecutado multiplicando cada grupo de edad por un factor de ponderación, denominado peso, que es el resultado de la división del porcentaje de la población entre la muestra obtenida.

Tabla 5. Coeficientes de ponderación de la muestra.

	Muestra		Estructura población	Peso ponderado
Femenino				
18-24 años	78	19.5%	5.2%	0.2692
25-34 años	41	10.3%	9.6%	0.9412
35-44 años	26	6.5%	12.6%	1.0449
45-54 años	54	13.5%	12.4%	0.9208
>54 años	45	11.3%	10.2%	0.9069
Masculino				
18-24 años	32	8.0%	5.4%	0.6749
25-34 años	37	9.3%	9.5%	1.0254
35-44 años	20	5.0%	12.8%	2.5607
45-54 años	31	7.8%	12.5%	1.6118
>54 años	36	9.0%	9.6%	1.07121
Total	400	100%	100%	

4.5. Método de análisis de datos

El análisis de los datos se ha realizado, en primer lugar, a través del examen descriptivo de los constructos intervinientes y sus ítems mediante medias (y proporciones). Cada constructo latente se ha construido como la media de los ítems que lo componen.

Se ha llevado a cabo un análisis a través de la tabulación para el estudio de las relaciones entre las variables dependientes, es decir, actitud hacia la actividad hotelera, impacto sobre el recurso del agua y los impactos económicos, sociales y medioambientales. Y, por otro lado, las variables independientes, impacto sobre el recurso del agua, hábitos en el hogar del consumo de agua, comportamiento de turistas y hoteles refiriendo al agua como recurso y la compatibilidad del agua empleada por la actividad turística con otras actividades.

Este procedimiento se trata de un análisis a través de tabulaciones de medias realizando contrastes de diferencias mediante la prueba t. Compara la igualdad de las medias entre columnas. La tabla debe tener una variable categórica en las columnas y una variable de escala en fila. Así pues, se ha llevado a cabo un análisis a partir de la correlación que mide cómo están relacionadas las variables calculando el coeficiente de correlación de Pearson con sus niveles de significación.

4.6. Categorización de variables

Se han construido nuevas variables categóricas de las variables independientes utilizadas en el análisis, con el objetivo de facilitar el análisis de resultados a través de tabulaciones.

Las nuevas variables construidas son categóricas con dos niveles: alto y bajo. El nivel “bajo” corresponde a valores menores de 5 de la media del constructo calculada como promedio de los ítems del constructo y el nivel “alto” corresponde a los valores iguales o mayores que 5.

Tabla 6. Variables categóricas.

Constructo /Ítems	Alto	Bajo
Hábitos personales consumo de agua en hogar	84,3%	15,7%
Comportamiento de los hoteles en la gestión del agua	18,9%	81,1%
Comportamiento turistas en los hoteles con relación al agua	10,2%	89,8%
Compatibilidad del uso del agua con otras actividades	34,1%	65,9%
Impacto sobre el recurso agua de la actividad hotelera	54,4%	45,6%

*Porcentajes horizontales en fila

5. CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se ha llevado a cabo en la isla de Tenerife (Canary Islands, Spain). Tenerife pertenece al archipiélago canario cuya contribución al total del Producto Interior Bruto turístico fue de 15.597 millones de euros constituyendo así una aportación del 33,0% en el año 2019. Asimismo, esta actividad económica contribuyó, en el año 2019, un total de 310.956 puestos de trabajo generando un 36,5% al total de empleo de la comunidad autónoma de Canarias (Exceltur, 2019).

Tenerife recibe una gran cantidad de turistas siendo así un destino mundial puesto que en 2019 visitaron la isla 5.729.162 personas (FRONTUR ISTAC, 2019). Esta isla cuenta con una alta cantidad de plazas alojativas reales, es decir, aquellas plazas construidas repartidas entre los establecimientos localizándose 234 establecimientos con un total de 88.579 plazas alojativas en el año 2017 (ISTAC, 2019). La isla, para la realización de estudios, es dividida en micro destinos agrupados en 5 entidades turísticas: Adeje turístico, Las Américas - Los Cristianos, Abona, Isora, Puerto de la Cruz turístico y el “resto de la isla” (Rodríguez, 2017). Siendo las zonas más significativas Adeje y Las Américas – Los Cristianos.

La planta alojativa que esta isla ofrece se encuentra repartida, de forma desigual, en 2.034,38km², donde reside su población que alcanza los 931.646 habitantes en 2022 (ISTAC, 2022). Esta oferta presenta, en su mayoría, establecimientos hoteleros pertenecientes a cadenas hoteleras generando así una mayor competitividad con las pequeñas empresas (PYMES). En cuanto a la estructura del sector, esta se reparte en plazas ofertadas por establecimientos hoteleros de diferentes categorías, entre las que destaca la gran cantidad de oferta categorizada con 4 estrellas con un total de 53.357 plazas seguidas de aquellos con 3 estrellas con 16.096 y 5 estrellas que cuentan con 15.658 plazas ofertadas para el año 2019 (ISTAC, 2019).

Haciendo referencia al perfil del turista que visita la isla, este tiene un gasto medio de 1.114€ por viaje. Sus características principales son mujeres en un 53,04% de 44,93 años de edad que cuentan con altos y medios cargos adquiriendo una renta anual del hogar de 49,26 miles de euros. De igual forma, los turistas que visitan la isla son, en su mayoría, provenientes de Reino Unido, seguidos de visitantes nacionales y alemanes. Asimismo, viajan en pareja en un 47,4% con el objetivo de descansar y disfrutar del clima que ofrecen las islas (ISTAC, 2019).

La presente investigación se centra especialmente en la percepción por parte de los residentes de los impactos de la actividad hotelera en el recurso agua. En Europa, las ciudades densamente pobladas que presentan condiciones climáticas de sequía junto al crecimiento del turismo, sobre todo en la región mediterránea, repercuten en el suministro de agua (Eurostat, 2009). De igual forma, el turismo afecta tanto a países desarrollados y ricos como a zonas pobres ejerciendo así una importante presión sobre las zonas que ya carecen de este recurso (Gössling, 2005).

El turismo representa un gran consumidor del recurso agua donde los hoteles son los grandes consumidores pues los clientes tienen a utilizar más agua cuando se alojan en ellos que en casa (Charalambous, Bruggeman y Lange, 2012; Eurostat, 2009; Gössling *et al.*, 2012; UNWWD, 2006). Estudios previos realizados en hoteles de diferentes destinos turísticos del mundo, han demostrado que el consumo de agua por turista se encuentra normalmente por encima de los 300 litros por día con un valor medio aproximado de 350 litros por día (Gössling, 2015). Es por ello que, muchas organizaciones internacionales coinciden que el agua será el problema del siglo XXI pues traerá consigo retos económicos sociopolíticos y medioambientales (Kasim y Mahasneh, 2010).

Por lo tanto, las características descritas del territorio insular el cual se encuentra sometido a tensiones medioambientales, limitaciones del recurso agua, dependencia de la actividad turística y una infraestructura hotelera clave para la creación de valor del sector turístico representan un marco adecuado para la realización del presente estudio. Por ello, la opinión, percepción y participación de los residentes de la isla es esencial para el correcto desarrollo de la actividad turística y el desarrollo de infraestructuras hoteleras en la isla de Tenerife.

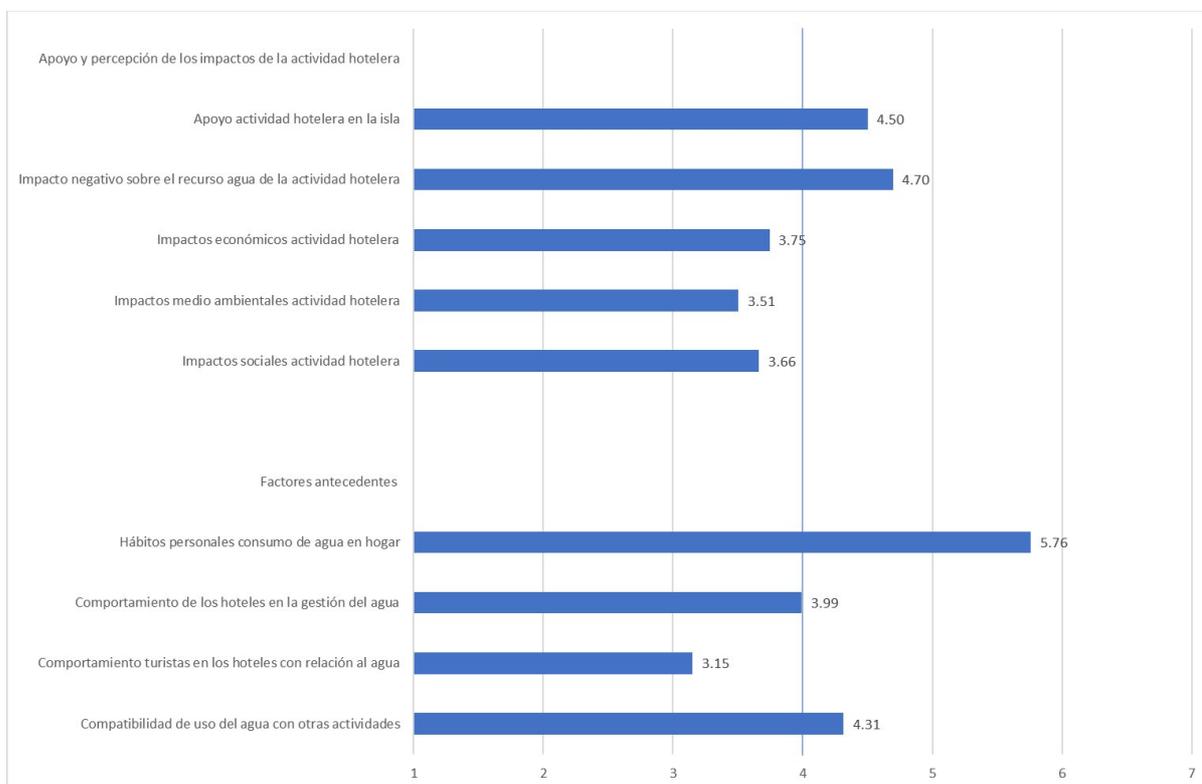
*Los datos de estructura del sector utilizados hacen referencia al año 2019, puesto que los datos posteriores aún están afectados por la crisis del COVID-19.

6. RESULTADOS

6.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

En el presente apartado se explica la media obtenida de cada uno de los constructos estudiados y sus ítems. El siguiente gráfico, Figura 2, expone los constructos y sus medias.

Figura 2. Análisis descriptivo. Medias de constructos.



El análisis de las medias de los constructos describe el nivel de apoyo de las afirmaciones enunciadas. Este se presenta en una escala de 1 a 7, siendo el 7 el resultado más elevado.

Haciendo referencia a las variables dependientes a estudiar, es decir, el apoyo a la actividad hotelera y la percepción de impactos de la actividad hotelera es posible observar que, existe cierto apoyo positivo hacia la actividad hotelera en la isla pues su media es de 4,5. El gráfico pone de manifiesto que el impacto sobre el agua, planteado de forma negativa, muestra una percepción negativa en el impacto de la actividad hotelera sobre el recurso agua (4,70). Los demás impactos considerados, económicos (3,75), medioambientales (3,51) y sociales (3,66), se exponen de forma positiva, por lo que se contempla que hay una relativa percepción de que los impactos son desfavorables siendo, el menos favorable, el impacto medioambiental de la actividad hotelera (3,51).

En relación a los factores antecedentes que afectan al apoyo y a la percepción de impactos de la actividad hotelera, desde la perspectiva de la teoría del intercambio social, se muestra que los entrevistados consideran que sus hábitos de consumo de agua en el hogar son muy respetuosos (5,76). Sin embargo, el comportamiento de los hoteleros en relación al uso del agua se sitúa en el punto medio de la escala (3,99) no siendo ni positivo ni negativo.

Por otro lado, los residentes perciben que el comportamiento del turista durante su estancia en los hoteles en relación al recurso agua es negativo ya que cuenta con el valor más bajo de los considerados (3,15). Asimismo, las respuestas adquiridas muestran que sí existe compatibilidad del uso del agua con otras actividades económicas puesto que su valor se encuentra un poco por encima de la media (4,31).

6.2. ANÁLISIS DE RELACIONES

En el siguiente epígrafe se pretenden analizar las relaciones de tabulación y de correlación de Pearson entre las diferentes variables dependientes y las independientes a través de tablas de medias y contraste de t de Student.

Hábitos personales consumo de agua en el hogar

A través del análisis de la Tabla 7 se ha obtenido información sobre las tabulaciones de las relaciones entre los hábitos personales de consumo de agua en el hogar y las diferentes variables dependientes. Se determina así que, aquellas personas que consideran que sus hábitos de consumo de agua en el hogar son responsables perciben, de forma más negativa, los impactos negativos sobre el recurso agua de la actividad hotelera (4,76) frente a aquellos que estiman que sus hábitos de uso de agua en el hogar no son tan responsables (4,36). Sin embargo, los impactos económicos, medioambientales y sociales, así como el apoyo a la actividad hotelera no dependen de cómo consideran los entrevistados sus comportamientos en el hogar con respecto al uso del agua.

Además, se observa que existe una correlación positiva con la percepción de impactos negativos del recurso agua de la actividad hotelera con un coeficiente positivo de Pearson de 0,127, es decir, baja correlación. Igualmente, se han localizado correlaciones negativas tanto con la percepción de impactos económicos (-0,114) como con los sociales de la actividad hotelera (-0,120). Sin embargo, no se han localizado ni tabulaciones ni correlaciones significativas con el resto de las variables expuestas.

Comportamiento de los hoteles en la gestión del agua

Las personas que consideran que el comportamiento de los hoteles en la gestión del agua es bueno perciben, en menor medida, los impactos negativos sobre el recurso agua de la actividad hotelera (4,80) frente a los que conciben como nocivo el comportamiento de los hoteles que perciben más los impactos negativos de la actividad hotelera (4,25). Asimismo, aquellos entrevistados que conciben que el comportamiento de los hoteles es correcto perciben, en mayor medida, los impactos económicos de la actividad hotelera (4,57). En contraposición, los que perciben que el comportamiento de los hoteles es negativo consideran que existen menos impactos (3,55).

De igual forma, se produce el mismo efecto con los impactos medioambientales y los sociales que son percibidos, en mayor medida, por aquellos que consideran que el comportamiento de los hoteles es bueno siendo así de 4,58 en los medioambientales frente a 3,25 de aquellos que no los captan de la misma forma y los sociales con una relación significativa de 4,42 frente a 3,48 que no son concebidos en el mismo grado. Lo mismo ocurre con el apoyo a la actividad hotelera con una relación significativa de 5,27 frente a los que conciben el comportamiento de los hoteles como negativo que es de 4,3.

La Tabla 8 muestra que existen correlaciones significativas negativas con la percepción de impactos negativos sobre el recurso agua (-0,356). No obstante, se han localizado correlaciones significativas positivas con los impactos económicos (0,542), sociales (0,559) y medioambientales (0,714) además de con el apoyo a la actividad hotelera (0,484).

Comportamiento de los turistas en los hoteles en el uso del agua

En esta relación, sí son significativas las relaciones con la percepción de impactos negativos del recurso agua de la actividad hotelera (4,75) frente a aquellos que no perciben positivamente el comportamiento de los turistas que captan los impactos de forma negativa (4,20). Del mismo modo existen relaciones significativas con la percepción de impactos económicos de la actividad hotelera (4,65) a diferencia de los que no son captados como negativos (3,64).

De igual forma, se han determinado relaciones significativas tanto la percepción de impactos medioambientales (4,59) como con la percepción de impactos sociales de la actividad hotelera con una media de 4,61 con diferencia de la desfavorable percepción de estos impactos, 3,38 y 3,55 respectivamente. Además, resalta la significación de la relación con el apoyo de la actividad hotelera (5,10) frente a los que perciben perjudicial el comportamiento de los turistas (4,43).

Únicamente se ha encontrado una correlación negativa significativa con la percepción de impactos negativos del recurso agua de la actividad hotelera (-0,340). En cuanto al resto de relaciones encontradas estas son positivas con los impactos económicos (0,385), medioambientales (0,457) y los sociales (0,398). Por ello, el coeficiente de Pearson de 0,304 muestra una correlación positiva con el apoyo a la actividad hotelera.

Compatibilidad de uso de agua con otras actividades

En aquellos que comprenden la compatibilidad de uso del agua con otras actividades como alta se han encontrado relaciones significativas con la percepción de impactos negativos del recurso agua de la actividad hotelera (5,81) frente a los entrevistados que consideran que la compatibilidad con otras actividades es baja (4,12). Por el contrario, con una baja percepción de la compatibilidad existen relaciones significativas con la percepción negativa de impactos económicos de la actividad hotelera (4,04) frente la alta percepción de la compatibilidad de los mismos (3,17).

Igualmente, se determinan relaciones significativas de la baja compatibilidad de uso de agua con otras actividades tanto con la percepción de impactos medioambientales (3,93) como con los sociales (3,95) a diferencia de los que perciben la compatibilidad alta con 3,38 y 3,10 respectivamente. Por último, se determina que la baja consideración de compatibilidad de uso del agua con otras actividades se vincula al apoyo de la actividad hotelera (4,93), en cambio, si la consideración es alta la tabulación es de 3,67.

En correspondencia con las correlaciones de este constructo se observa una correlación positiva significativa con el impacto negativo del agua de la actividad hotelera con un coeficiente de Pearson de -0,340. Por el contrario, se localizan correlaciones con coeficientes de Pearson negativos con los impactos económicos (-0,486), medioambientales (-0,464) y con los impactos sociales (-0,460) además del apoyo a la actividad hotelera (-0,562).

Impacto negativo sobre el recurso agua de la actividad hotelera

Finalmente, la Tabla 7 pone de manifiesto que, los entrevistados que consideran altos los impactos negativos sobre el recurso agua de la actividad hotelera influye en la percepción de impactos económicos (4,21) frente a los que perciben menos los impactos negativos (3,36). De igual forma, los que perciben elevados los impactos consideran los impactos medioambientales en 3,99 y los sociales en un 4,05 frente a los que no perciben de igual gravedad los impactos sobre el agua con 3,10 y 3,34 respectivamente.

Por otro lado, se localizaron relaciones significativas de los que perciben bajos los impactos negativos sobre el recurso agua con la percepción de impactos sociales de la actividad hotelera (4,05) frente a los que sí consideran graves los impactos del agua (3,34). También, destaca que, aquellos que captan en menor grado los impactos negativos sobre el agua, muestran apoyo hacia la actividad hotelera (5,01) frente a los que captan los impactos de forma elevada (4,07).

En relación a las correlaciones encontradas destaca que sólo existen correlaciones negativas con este constructo siendo así los coeficientes, con impactos económicos (-0,526), impactos medioambientales (-0,516), impactos sociales (-0,489) y también con el apoyo a la actividad hotelera (-0,542).

Tabla 7. Relación entre variables dependientes y antecedentes.

	Hábitos personales consumo de agua en hogar		Comportamiento hoteles en la gestión del agua		Comportamiento turistas en los hoteles con el agua		Compatibilidad de uso del agua con otras actividades		Impacto negativo sobre el recurso agua de la actividad	
	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Alto	Bajo	Alto	Bajo
Impacto negativo recurso del agua de la actividad hotelera	4,76 (*)	4,36	4,25	4,80 (*)	4,20	4,75 (*)	5,81 (*)	4,12		
Impactos económicos actividad hotelera	3,73	3,85	4,57 (*)	3,55	4,65 (*)	3,64	3,17	4,04 (*)	3,36	4,21 (*)
Impactos medio ambientales actividad hotelera	3,50	3,53	4,58 (*)	3,25	4,59 (*)	3,38	2,88	3,93 (*)	3,10	3,99 (*)
Impactos sociales actividad hotelera	3,65	3,74	4,42 (*)	3,48	4,61 (*)	3,55	3,10	3,95 (*)	3,34	4,05 (*)
Apoyo actividad hotelera	4,50	4,53	5,27 (*)	4,32	5,10 (*)	4,43	3,67	4,93 (*)	4,07	5,01 (*)

(*) Relaciones significativas.

Tabla 8. Correlaciones bivariantes entre variables dependientes y antecedentes.

	Hábitos personales consumo de agua en hogar	Comportamiento hoteles en la gestión del agua	Comportamiento turistas en los hoteles con el agua	Compatibilidad de uso del agua con otras actividades	Impacto negativo sobre el recurso agua de la actividad
Impacto negativo recurso del agua de la actividad hotelera	,127*	-,356**	-,340**	,805**	
Impactos económicos actividad hotelera	-,114*	,542**	,385**	-,486**	-,526**
Impactos medio ambientales actividad hotelera	-0,09	,714**	,457**	-,464**	-,516**
Impactos sociales actividad hotelera	-,120*	,559**	,398**	-,460**	-,489**
Apoyo actividad hotelera	-0,06	,484**	,304**	-,562**	-,542**

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) a nivel de 99%

*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral) a nivel de 95%

7. DISCUSIÓN E IMPLICACIONES PRÁCTICAS

Discusión

Este apartado tiene como objetivo analizar los resultados obtenidos en el estudio y compararlo con lo visto en la literatura en cuanto a las relaciones.

Hábitos personales consumo de agua en el hogar

Tras haber analizado los resultados, se ha obtenido la afirmación de que la percepción de buenos hábitos personales de consumo de agua lleva a una alta percepción de impactos generados en el recurso agua por la actividad hotelera. Sin embargo, no se han encontrado relaciones significativas con el resto de los impactos expuestos ni con el apoyo hacia la actividad hotelera. Esto apoya lo dicho en la literatura previa pues coincide con lo expuesto por Nunkoo y Ramkissoon (2010); Gursoy y Rutherford (2004) y Gursoy y Kendall (2006) que muestran que, cuando existe identidad medioambiental, se perciben en mayor medida los impactos del turismo.

Percepción de los residentes del comportamiento de los hoteles en la gestión del agua

El presente estudio ha descubierto que, si el local percibe como bueno el comportamiento de los hoteles en relación al uso del agua, la percepción de impactos negativos sobre el recurso agua es menor, del mismo modo que los impactos económicos, sociales y medioambientales. Es por ello que, el residente mostrará un mayor apoyo hacia la actividad hotelera pues concibe en menor grados los impactos generados por los hoteles.

Esta afirmación se encuentra respaldada por Su *et al.* (2018) y Gursoy *et al.* (2019) gracias al concepto de prácticas responsables con el destino, el cual refleja que la percepción de los residentes de prácticas responsables surge en efectos positivos en el apoyo a la actividad turística. Por consiguiente, esta percepción positiva reduce la captación de impactos generados por los hoteles.

Percepción de los residentes del comportamiento de los turistas en los hoteles en el uso del agua

La literatura previa muestra que, si los residentes perciben como buenos los comportamientos de los turistas durante su estancia, los impactos negativos percibidos serán menores (García, García-Sastre y Alemany-Hormaeche, 2022). De la misma forma, se han encontrado relaciones significativas en el presente estudio pues, aquellos que perciben negativo el comportamiento de los turistas perciben, en mayor medida, tanto los impactos sobre el agua como los económicos, sociales y medioambientales. Además, estos reflejan un mayor apoyo a actividad hotelera.

Esto nos demuestra que, si el turista es responsable con el agua durante su estancia, los residentes mostrarán un apoyo hacia la actividad hotelera y los posibles impactos generados no se verán de una forma negativa o serán percibidos en menor medida.

Compatibilidad de uso de agua con otras actividades

Se ha detectado que, aquellos residentes que comprenden que existe compatibilidad de uso del agua, perciben en mayor medida los impactos negativos con efectos en el agua. Por el contrario, aquellos que no perciben la compatibilidad aprecian, con un grado mayor, los impactos generados y muestran menor apoyo hacia la actividad hotelera observándose así correlaciones negativas con estas variables.

Estudios previos muestran que existe un conflicto relacionado con el uso del agua por parte del turismo y el resto de los sectores (Roson y Sartori, 2014; Sinha *et al.* 2020). Sin embargo, Roson y Sartori (2014) exponen que existe un potencial de compatibilidad entre la agricultura y el turismo. Por lo tanto, se puede concretar que, si esta compatibilidad se alcanza, los residentes percibirán, en menor grado, los impactos generados por el turismo lo que conlleva consigo un mayor apoyo a la actividad hotelera.

Impacto negativo sobre el recurso agua de la actividad hotelera

Se han encontrado estudios previos que muestran que la percepción de impactos del turismo es uno de los factores principales de la actitud y el comportamiento (Byrd y Gustkle, 2004). Muestran también que sí existe relación significativa entre la percepción de responsabilidad sobre el destino y la percepción de impactos positivos del turismo (Su *et al.* 2018).

En su favor, nuestro estudio ha demostrado que, aquellos residentes que perciben elevados los impactos sobre el recurso agua, perciben, en mayor medida, los impactos tanto económicos, sociales como medioambientales. Lo mismo sucede con el apoyo a la actividad hotelera mostrando así una correlación significativa negativa puesto que el constructo se ha expuesto de forma negativa.

Implicaciones prácticas

Los resultados obtenidos de este estudio llevan consigo varias implicaciones prácticas para el sector. El presente estudio muestra una serie de ventajas, entre las que destaca la existencia de un análisis de la percepción de los residentes sobre el uso del recurso agua en la actividad hotelera integrando diversas variables vinculadas al recurso.

Conocer y entender las percepciones de los residentes permite dar a conocer a las empresas hoteleras y a los gestores del destino la actitud de estos para poder gestionar mejor el recurso agua. En primer lugar, se debe atender a la generación de impactos pertenecientes a las tres dimensiones expuestas, sociales, económicos y medioambientales, así como aquellos efectos creados sobre el recurso agua.

En segundo lugar, se pueden llevar a cabo políticas para la mejora de la gestión de las aguas en las instalaciones hoteleras y aumentar así su calidad y reducir su malgaste. Para ello, es de vital importancia que se exponga la importancia de encontrar el balance de uso del agua con el resto de las actividades instaladas en la isla como es la agricultura debido a la escasez de agua que se enfrenta. Los hoteles deben buscar formas de reducir su consumo de agua o sistemas de reutilización para no afectar así a la disponibilidad y accesibilidad de agua local.

Los resultados sugieren que, para conseguir una menor percepción de impactos negativos de la actividad turística y, por consiguiente, alcanzar un mayor apoyo de los residentes es necesaria una actuación por parte de los responsables de los hoteles y de los gestores del destino en general. En virtud de ello, inversiones en medidas de gestión y ahorro del agua son necesarias en los hoteles tales como plantas propias de potabilización para no incurrir así en el consumo de agua local y alcanzar, de esta forma, una compatibilidad de uso con el resto de los sectores existentes en el destino. Asimismo, instalaciones de depuración pueden reducir el consumo de agua empleando el resultado de esta en el riego de los jardines del hotel.

Estas instalaciones deben estar fomentadas y potenciadas por los responsables del destino. Sin embargo, es de vital importancia atender y comunicar estas acciones a los residentes del destino con el objetivo de que sean conscientes de las prácticas llevadas a cabo para reducir el consumo de agua y cambiar así la percepción de los impactos generados puesto que si los efectos negativos percibidos son bajos se generará un mayor apoyo hacia la actividad.

De igual forma, es fundamental atender a los comportamientos de los turistas durante su estancia pues, una vez cambiadas esas prácticas, los impactos percibidos se reducirán y el apoyo a la actividad será mayor por parte de los residentes. Así pues, es preciso exponer a los turistas la necesidad de reducir el consumo de agua y su malgaste como la utilización de carteles informativos de la necesidad de cuidar el agua y la importancia de reducir su uso o hacer un uso responsable de ello. Estas prácticas implicarán un leve cambio del comportamiento. Uno de los aspectos más relevantes es la reutilización de toallas evitando así su lavado diario. De esta forma, se consigue que las acciones de consumo de agua en los hoteles sean similares al uso que se hace en los hogares, que es, frecuentemente, responsable.

Estas mismas acciones pueden ser aplicadas al resto de las dimensiones, económica y social. Para ello, los hoteles deben desarrollar normas y políticas que fomenten el acceso a los residentes a sus empleos con una oferta que incluya un sueldo digno para mejorar la calidad de

vida de estos. De esta forma, el apoyo de los residentes será superior puesto que no percibirán tanto los impactos económicos y sociales. De igual manera, se aplica la comunicación, como se ha mencionado anteriormente, a la población residente y se debe aceptar su participación y opinión con el objetivo de mejorar las condiciones futuras y del bienestar social de los residentes.

8. CONCLUSIONES Y LIMITACIONES

Conclusiones teóricas

En la cadena de valor del sector turístico, la actividad hotelera es una de las más importantes desde el punto de vista económico por su contribución al PIB y al empleo. Sin embargo, a pesar de los evidentes beneficios, también generan importantes impactos negativos entre los que destaca su gran consumo de agua. El apoyo de los residentes a la actividad hotelera es considerado esencial para un desarrollo sostenible, armonioso y sin conflictos del sector. Desde la teoría del intercambio social se plantea que, para que haya apoyo de los residentes, la percepción de los impactos positivos debe superar a la de los impactos negativos.

El estudio ha contribuido, a nivel teórico, en el ámbito del apoyo de los residentes al turismo, pues se ha aplicado a una de las actividades claves de su cadena de valor y en uno de los impactos medioambientales, hasta ahora poco estudiados, como es el agua.

En este trabajo se ha analizado la relación existente entre el apoyo a la actividad hotelera y la percepción de los impactos sobre el agua, así como sobre las percepciones de los comportamientos de los hoteles y de los turistas en relación al agua. Los resultados han confirmado las relaciones planteadas. En este sentido se ha verificado que, cuanto más negativa es la percepción que tienen los residentes del excesivo consumo de agua de los hoteles, menor es el apoyo. Igualmente, si los residentes perciben que los hoteles no hacen esfuerzos para ahorrar agua o que los turistas la malgastan en sus estancias en los hoteles, el apoyo a la actividad se reduce. También se ha contrastado el efecto de la compatibilidad de uso de agua con otras actividades en los impactos producidos y en el apoyo a la actividad hotelera que demuestra, de nuevo, que su percepción negativa trae consigo una captación mayor de los impactos negativos.

Los hallazgos del estudio también han permitido obtener importantes implicaciones prácticas para los gestores de los hoteles como para los gestores del destino al sugerir importantes recomendaciones que pueden influir en las percepciones de los residentes y conseguir un apoyo fundamentado en el objetivo de conseguir un desarrollo sostenible de la actividad.

Conclusiones para el destino Tenerife

En definitiva, gracias a los resultados obtenidos a través de la encuesta, se ha concluido que, en la isla de Tenerife, existe un apoyo considerable hacia la actividad hotelera, aunque exista también una alta percepción de impactos generados por el turismo de carácter social, económico y medioambiental, así como de impactos con efectos en el recurso agua. Estos últimos, muestran una mayor percepción negativa.

En relación a la autopercepción de los encuestados, se puede concluir que existe un gran número de residentes de la isla de Tenerife que consideran sus hábitos de consumo de agua en el hogar como buenos y responsables. De esta forma, parece que los encuestados captan un comportamiento nocivo por parte de los hoteles en cuanto a la gestión del agua. Por el contrario,

los residentes sí perciben el comportamiento de los turistas durante su estancia con respecto al agua como perjudicial. Existe una alta idea de que la actividad turística daña a la calidad, disponibilidad y precio del agua para el resto de las actividades como es la agricultura.

Del mismo modo, se puede determinar que la percepción de los residentes de los comportamientos de los hoteles y de los turistas sí influye en el nivel en que se captan los impactos generados por el turismo. De igual forma, se determina que los residentes con mejores hábitos personales de consumo de agua en el hogar consideran que existen mayores impactos negativos en el agua por la actividad hotelera. La percepción de compatibilidad de uso del agua con otras actividades, como se ha descrito anteriormente, implica una mayor percepción de los impactos y expone un menor apoyo hacia los hoteles.

De este modo, se concluye que, según los residentes de Tenerife, el turismo y, en concreto, la actividad hotelera, es un gran consumidor de agua que conlleva consigo una serie de impactos vinculados al recurso agua como es la escasez y la disponibilidad de la misma. Esto se relaciona con la percepción de impactos medioambientales debido a los efectos generados en el agua, de impactos económicos pues la reducción de disponibilidad puede encarecer los precios y de impactos sociales pues afecta al acceso de esta.

Además, se expone que los una de las principales causas de alto consumo de agua en los hoteles es el comportamiento de los turistas (Kasim *et al.*, 2014). Por ende, la percepción de los residentes de Tenerife es que los hoteles son grandes consumidores de agua y que produce efecto en sus vidas. Por lo tanto, aunque el turismo contribuya con grandes números a la economía de la isla y del país, debe ser controlado.

Limitaciones

Como todo trabajo de investigación, el presente trabajo presenta algunas limitaciones que plantean la necesidad de replicarlo para intentar superarlas.

En primer lugar, este trabajo se contrastó empíricamente en un lugar determinado (Tenerife), por lo que, aunque este constituya un lugar apropiado para la investigación, se justifica la realización de nuevas investigaciones que exploren la percepción de los residentes en otros lugares. Asimismo, el presente estudio atiende a la Teoría del Intercambio Social (SET), por ello, es necesaria la investigación a través de otros marcos teóricos usados como referencia que midan los mismos constructos empleados en este informe.

En tercer lugar, en relación a la metodología, la muestra ha resultado desequilibrada tanto por género como por edad con respecto a la población de la isla, está por tanto sesgada. Sin embargo, se ha ponderado para llegar así a un equilibrio. Además, su selección no ha sido aleatoria sino por conveniencia. Aunque se trate de una muestra amplia y se haya ponderado, es posible la existencia de algún sesgo debido al método de muestreo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aref, F. (2010). Residents' attitudes towards tourism impacts: A case study of Shiraz, Iran. *Tourism analysis*, 15(2), 253-261. <https://doi.org/10.3727/108354210X12724863327885>
- Boğan, E., Dedeoğlu, B. B., & Balikçioğlu Dedeoğlu, S. (2021). The effect of residents' perception of hotel social responsibility on overall attitude toward tourism. *Tourism Review*, 76(5), 1104-1122. <https://doi.org/10.1108/TR-08-2019-0353>
- Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel-Universidad de La Laguna, Armas González, A., Armas Sánchez, &, Trujillo Martín, A., Rodríguez Rodríguez, Y., Lorente de las Casas, A., & Hernández Martín, R. (2019). Estructura del sector hotelero en Tenerife.
- García, C., Deyà-Tortella, B., Lorenzo-Lacruz, J., Morán-Tejeda, E., Rodríguez-Lozano, P., & Mirado, D. (2022): Zero tourism due to COVID-19: an opportunity to assess water consumption associated to tourism, *Journal of Sustainable Tourism*. <https://doi.org/10.1080/09669582.2022.2079652>
- Dharmesti, M., Merrilees, B., & Winata, L. (2020). "I'm mindfully green". Examining the determinants of guest pro-environmental behaviors (PEB) in hotels. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(7), 830-847. <https://doi.org/10.1080/19368623.2020.1710317>
- García-Buades, M. E., García-Sastre, M.M., & Alemany-Hormaeche, M. (2022). Effects of overtourism, local government and tourist behavior on residents' perceptions in Alcúdia (Majorca, Spain). *Journal of outdoor recreation and tourism*, 39, 100499. <https://doi.org/10.1016/j.jort.2022.100499>
- García, F.A., Vázquez, A. B., & Macías, R.C. (2015). Residents' attitudes towards the impacts of tourism. *Tourism Management Perspectives*, 13, 33-40. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2014.11.002>
- García, C., & Severa, J. (2033). Impacts of tourism development on water demand and beach degradation on the island of Mallorca (Spain). *Geografiska Annaler: Series A, Physical Geography*, 85 (3-4), 287-300. <https://doi.org/10.1111/j.0435-3676.2003.00206.x>
- Garau-Vadell, J. B., Gutierrez-Taño, D., & Diaz-Armas, R. (2018). Economic crisis and residents' perception of the impacts of tourism in mass tourism destinations. *Journal of Destination Marketing & Management*, 7, 68-75. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jdmm.2016.08.008>
- Gobierno de Canarias (10 de marzo de 2022). Obtenido de Instituto Canario de Estadística: <http://www.gobiernodecanarias.org/istac/estadisticas/sectorservicios/hosteleriayturismo/>
- Gössling, S., Peeters, P., Hall, C. M., Ceron, J.P., Dubois, G., & Scott, D. (2012). Tourism and water use: Supply, demand and security. An international review. *Tourism Management*, 33(1), 1-15. doi: 10.1016/j.tourman.2011.03.015
- Gursoy, D., Boğan, E., Dedeoğlu, B. B., & Çalışkan, C. (2019). Residents' perceptions of hotels' corporate social responsibility initiatives and its impact on residents' sentiments to community and support for additional tourism development. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 39, 117-128. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2019.03.005>
- Hall, C., & Lew, A. (2009). *Understanding and Managing Tourism Impacts* (1st ed., Contemporary Geographies of Leisure, Tourism and Mobility). London: Routledge.

- Kasim, A., Gursoy, D., Okumus, F., & Wong, A. (2014). The importance of water management in hotels: a framework for sustainability through innovation. *Journal of Sustainable Tourism*, 22 (7), 1090-1107. <https://doi.org/10.1080/09669582.2013.873444>
- Lee, S., Park, H. J., Kim, K. H., & Lee, C. K. (2021). A moderator of destination social responsibility for tourists' pro-environmental behaviors in the VIP model. *Journal of Destination Marketing & Management*, 20, 100610. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2021.100610>
- Lee, L., Wang, Y., & Zuo, J. (2021). The nexus of water-energy-food in China's tourism industry. *Resources, Conservation and Recycling*, 164, 105, 105157. doi: 10.1016/j.resconrec.2020.105157
- Mangion, E. (2013). Tourism impact on water consumption in Malta.
- McGeheen, N. G., & Andereck, K. L. (2004). Factors predicting rural residents' support of tourism. *Journal of Travel Research*, 43 (2), 131-140. <https://doi.org/10.1177/00472875042682>.
- Mendoza, E., Ferrero, G., Slokar, Y. M., Amores, X., Azzellino, A., & Buttigliere, G. (2022). Water management practices in Euro-Mediterranean hotels and resorts. *International Journal of Water Resources Development*, 1-22. <https://doi.org/10.1080/07900627.2021.2015683>
- Miller, D., Merrilees, B., & Coghlan, A. (2015). Sustainable urban tourism: Understanding and developing visitor pro-environmental behaviors. *Journal of Sustainable Tourism*, 23(1), 26-46. <https://doi.org/10.1080/09669582.2014.912219>
- Nunkoo, R., & Gursoy, D. (2012). Residents' support for tourism: an identify perspective. *Annals of tourism research*, 39(1), 243-268. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2011.05.006>
- Roson, R., & Sartori, M. (2014). Climate change, tourism and water resources in the Mediterranean: a general equilibrium analysis. *International Journal of Climate Change Strategies and Management*. DOI 10.1108/IJCCSM-01-2013-0001
- Page, S. J., Essex, S., & Causevic, S. (2014). Tourist attitudes towards water use in the developing world: A comparative analysis. *Tourism management Perspectives*, 10, 57-67. <http://dx.doi.org/10.1016/j.tmp.2014.01.004>
- Picornell, C. (1993). Los impactos del turismo. *Papers de turismo*, 11(1), 65-91).
- Su, L., Huang, S. S., & Pearce, J. (2018). How does destination social responsibility contribute to environmentally responsible behaviour? A destination resident perspective. *Journal of Business Research*, 86, 179-189. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.02.011>
- Stylidis, D., Biran, A., Sit, J., & Szivas, E. M. (2014). Residents' support for tourism development. The role of residents' place image and perceived tourism impacts. *Tourism Management*, 45, 260-274. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.05.006>
- Teye, V., Sirakaya, E., & Sönmez, S. F. (2002). Residents' attitudes toward tourism development. *Annals of tourism research*, 29(3), 669-688. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(01\)00074-3](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(01)00074-3)
- Thomas Abdallah (2017). Sustainable Mass Transit. *Challenges and Opportunities in Urban Public Transportation*, 45-59. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-811299-1.00004-6>
- Turismo de Canarias (2 de abril de 2022). Obtenido de FRONTUR: <https://turismodeislascanarias.com/es/investigacion/serie-historica-de-la-llegada-de-turistas-canarias-e-islas-frontur-1997-2022/>

ANEXO I: CUESTIONARIO

Indique su nivel de acuerdo o desacuerdo para cada una de las siguientes afirmaciones en una escala donde 1 es Totalmente en desacuerdo, 2 Muy en desacuerdo, 3 Algo en desacuerdo, 4 Ni desacuerdo, ni de acuerdo, 5 Algo de acuerdo, 6 Muy de acuerdo, 7 Totalmente de acuerdo

AHO1: En mi casa ahorro agua al ducharme.

AHO2: Utilizo el agua de forma inteligente en mi casa.

AHO3: En general, no desperdicio agua en casa (por ejemplo: cierro el grifo cuando me lavo los dientes, ...).

APH1: La implantación de hoteles ha sido muy beneficioso para la isla y sus habitantes.

APH2: Se debe seguir potenciando la actividad de los hoteles como uno de los motores básicos de la economía de la isla.

APH3: Los hoteles ayudan a mi comunidad a crecer en la dirección correcta.

APH4: Estoy orgulloso de los hoteles que hay en mi comunidad.

IECO1: Los hoteles en la isla generan grandes oportunidades de empleo y desarrollo profesional para los residentes.

IECO2: Los hoteles en la isla contribuyen de manera relevante a elevar los niveles de renta y el salario de los residentes.

IECO3: El turismo en la isla estimula la agricultura y la industria promoviendo la producción y el suministro a hoteles.

IECO4: Los hoteles en la isla producen empleos de calidad.

IECO5: Los beneficios de los hoteles en la isla se invierten en la isla.

ISO1: Los hoteles en la isla están comprometidos con el bienestar de la sociedad.

ISO2: Los hoteles de la isla participan activamente y patrocinan eventos sociales y culturales (música, deportes, etc.).

ISO3: Los hoteles en la isla desempeñan un papel en la sociedad que va más allá de la mera generación de beneficios.

IMA1: La actividad de los hoteles en la isla es menos contaminante y más respetuosa con el medio ambiente que otras actividades económicas.

IMA2: Los hoteles en la isla protegen el medio ambiente.

IMA3: Los hoteles en la isla tienen implantados sistemas para reducir el consumo de recursos naturales.

IMA4: Los hoteles de la isla le dan importancia al reciclaje.

IMA5: Los hoteles en la isla aprovechan las energías renovables en un proceso productivo compatible con el medio ambiente.

IMA6: Los hoteles en la isla tienen un alto nivel de conciencia medioambiental.

IA1: La actividad de los hoteles en la isla genera un impacto negativo en el agua.

IA2: El turismo produce un daño medioambiental en el agua muy importante (escasez, contaminación).

IA3: Los hoteles en la isla pueden hacer que se agoten recursos naturales como el agua.

CT1: Los turistas durante su estancia en los hoteles en la isla se preocupan por ahorrar agua.

CT2: Los turistas cuando vienen a la isla consumen el agua de forma responsable.

CT3: Los turistas que vienen a la isla prefieren alojarse en hoteles que sean responsables con la gestión del agua.

CH1: Los hoteles en la isla se preocupan por la gestión eficiente del agua.

CH2: Los hoteles en la isla tienen implantados sistemas de depuración de agua.

CH3: Los hoteles en la isla tienen implantados sistemas para ahorrar agua en las habitaciones (duchas, inodoros, lavamanos).

CH4: Los hoteles en la isla ahorran agua de riego en los jardines.

CH5: Los hoteles en la isla animan a sus clientes a ahorrar agua.

CUA1: El consumo de agua de los hoteles en la isla hace peligrar su disponibilidad para la agricultura.

CUA2: El consumo de agua por parte de los hoteles en la isla empeora la calidad del agua disponible para la población.

CUA3: La demanda de agua por los hoteles en la isla encarece el precio para el consumo de los residentes.

Genero

- Femenino
- Masculino
- Otro

Edad

¿Cuál es su ocupación?

- Empresario/a
- Autónomo/a
- Directivo/a
- Empleado/a
- Estudiante
- Parado/a
- Jubilado/a

¿En qué sector trabaja?

- Agricultura-ganadería
- Industria
- Construcción
- Administración, empresa pública
- Servicios no turísticos
- Servicios turísticos

Estudios realizados

- Sin estudios
- Primarios-secundaria
- Bachillerato/FP
- Universitario

¿Cómo considera su nivel económico familiar?

- Muy por debajo de la media
- Por debajo de la media
- En la media
- Por encima de la media
- Muy por encima de la media

El lugar de la isla donde reside, ¿es una zona turística?

- Si
- No

El lugar de la isla donde trabaja, ¿es una zona turística?

- Si
- No

¿Lugar de residencia?

- Tenerife
- La Palma
- La Gomera
- El Hierro
- Gran Canaria
- Lanzarote
- Fuerteventura
- Otro lugar