



Questionari als establiments turístics de Menorca



Projecte ASANT

Anàlisi socioambiental dels nuclis turístics de l'illa de Menorca
(2010-2011)

Crèdits

Autora i coordinadora del projecte: Marta Pérez



Assessorament estadístic: Anna Gallofré

Revisió i correccions: David Carreras, Sònia Estradé i Anna Gallofré



Amb la col·laboració de:



La realització d'aquest projecte d'investigació ha comptat en els seus dos anys de desenvolupament amb l'ajuda de l'Institut de Ciència i Tecnologia Ambiental de la Universitat Autònoma de Barcelona gràcies a un conveni de col·laboració signat per aquesta entitat i l'Institut Menorquí d'Estudis.

El primer any de projecte es va comptar amb l'ajuda econòmica d'una beca d'investigació de l'Institut Menorquí d'Estudis per aquest estudi.

La Caja de Ahorros del Mediterráneo (CAM) ha aportat els dos anys de projecte una ajuda econòmica al projecte mitjançant el seu programa de voluntariat ambiental (VOLCAM).

Agraïments

A Joan Rieradevall de l'Institut de Ciència i Tecnologia Ambiental així com als estudiants de 4rt de Ciències Ambientals (Laie Riera, Maria Agell, Núria Cases, Andreu Bastardas, Héctor Romanos, Núria Ruiz, Carlos Marcos, Catalina Molina i M. Antònia Oliver). A Bénédicte Boucher estudiant de la Universitat de Còrsega.

Als establiments hotelers que ens han permès realitzar enquestes en els seus establiments i que ens han dedicat part del seu temps i ens han facilitat dades i informació sense les quals aquest projecte no hauria estat possible.

Als Ajuntaments de Sants Lluís, Es Mercadal, Es Migjorn Gran, Ciutadella i Alaior, a l'Associació Hotelera de Menorca i al Consell Insular de Menorca.

A les diferents empreses subministradores d'aigua i energia (Aigües de Sant Lluís S.L., Agrytursa, Castellosa S.L., Aigües des Mercadal UTE, Son Parc Cia de Aguas, Edivissa, Aguas d'Artruitx i GESA-ENDESA) i altres entitats (Direcció General de Recursos hídrics del Govern Balear, Consorci de Residus Sòlids Urbans i Energia de Menorca).

© Institut Menorquí d'Estudis.

Observatori Socioambiental de Menorca | 2012



/ÍNDEX/

01	INTRODUCCIÓ	1
02	OBJECTIUS I METODOLOGIA	2
03	GESTIÓ AMBIENTAL	2-7
04	ACTIVITAT	7-9
05	DISCUSSIÓ I PROPOSTES DE MILLORA	9-10
06	BIBLIOGRAFIA	10
07	ANNEX. QÜESTIONARI ALS ESTABLIMENTS TURÍSTCS	10-13



**Anàlisi socioambiental dels
nuclis turístics de l'illa de Menorca (2010-2011)**

/01/ INTRODUCCIÓ

Menorca compta amb 354 establiments turístics i 49.580 places turístiques en allotjament reglat (apartaments turístics, agroturismes, hotels rurals, turisme d'interior, càmpings, ciutat de vacances, hotels, hostals, fondes, cases d'hostes i pensions)(dades de 2011 | [Observatori del Turisme de les Illes Balears](#)). Tots els municipis de Menorca compten amb allotjament turístics reglats (Figura 1).

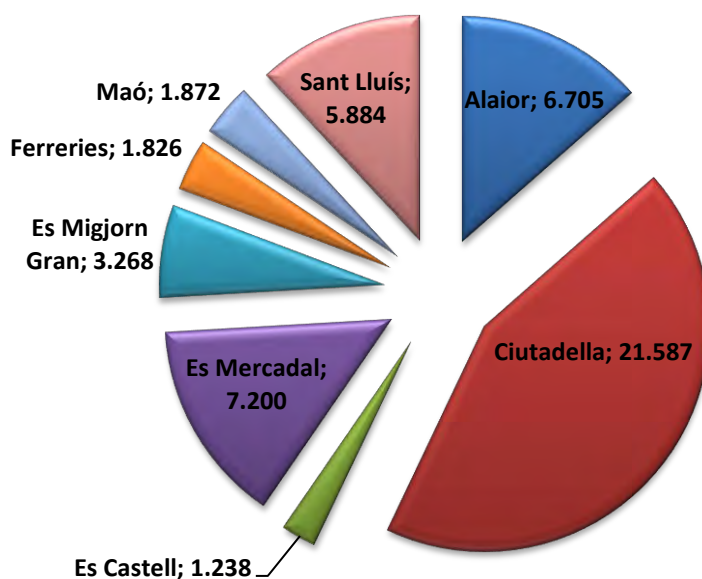


Figura 1/ Nombre de places turístiques segons municipi. Font: Observatori del Turisme del Govern de les Illes Balears. Elaboració pròpia

L'oferta d'allotjament turístic té una importància cabdal en l'esfera econòmica, social i ambiental de l'illa. El projecte ASANT ha realitzat durant els anys 2010 i 2011 un qüestionari als establiments turístics presents en els nuclis turístics analitzats per tal d'obtenir dades sobre la seva gestió ambiental i la seva activitat. Aquestes dades no existeixen de forma oficial però són de gran importància des del punt de vista ambiental així com també econòmic.

L'activitat d'allotjament turístic, com d'altres activitats econòmiques, tenen uns efectes sobre l'entorn. És important disposar d'informació precisa sobre la gestió ambiental que els establiments turístics duen a terme per tal de detectar mancances i així poder emprendre mesures de correcció, i més tenint en compte que Menorca és Reserva de Biosfera.

Pel que fa a les dades sobre activitat, les pernотacions ens han permès poder calcular ràtios de consum de recursos naturals així com estimar la càrrega demogràfica en els nuclis turístics. Els mesos d'obertura dels establiments turístics també és una informació cabdal i més tenint en compte que cada vegada més, les dades mostren una major estacionalitat turística. I per últim el règim de tot inclòs, introduït recentment, també és una dada a tenir en consideració alhora d'analitzar les característiques de l'activitat turística actual.

/02/ OBJECTIUS I METODOLOGIA

Durant l'any 2010 i 2011 es va realitzar un qüestionari als diferents establiments turístics presents en els nuclis analitzats. El qüestionari presenta dues parts ben diferenciades (per a més informació consultar l'Annex. *Qüestionari als establiments turístics* d'aquest capítol):

- Un apartat dedicat a recopilar informació sobre la **gestió ambiental** dels establiments turístics. Es pregunta si tenen implantat un sistema de gestió ambiental, si fan servir aigües depurades, el consum d'energia elèctrica i si fan recollida selectiva de residus i la quantitat diària generada de rebuig.
- L'altre apartat es dedica a recollir informació sobre l'**activitat** de l'establiment turístic: pernoctacions, els mesos que l'establiment roman obert i si ofereixen el règim de tot inclòs.

S'han recopilat dades de 45 establiments a 9 nuclis turístics (a Binibèquer Nou no hi ha establiments turístics reglats).

Nucli	n qüestionaris	Any
Arenal d'en Castell	8	2010
Cala en Bosc	11	2011
Cala Morell	3	2011
Cap d'Artrutx	1	2011
Platges de Fornells	5	2010
Punta Prima	6	2010
Sant Tomàs	6	2010
Son Bou	2	2011
Son Parc	3	2010
Total	45	

Taula 1/ Nombre de qüestionaris realitzats als nuclis turístics. Elaboració pròpia

/03/ GESTIÓ AMBIENTAL

1. Té el seu establiment implantat un Sistema de Gestió Ambiental (ISO 14001, EMAS, ETC)?

Dels 45 establiments entrevistats, 6 tenen implantat algun Sistema de Gestió Ambiental. Tots tenen la ISO 14001, 1 a més està certificat com a Biosphere Hotel i 2 tenen també l'EMAS (Figura 2).

	N
SGMA	6
No SGMA	39

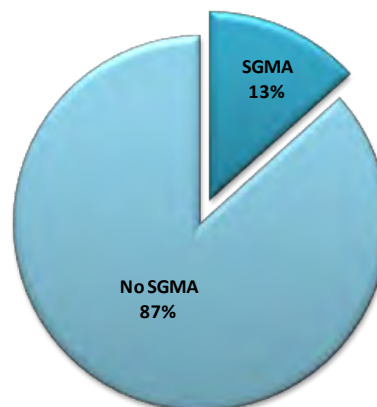


Fig. 2/ Establiments turístics amb sistemes de gestió ambiental. Elaboració pròpia

Establiment 1. ISO 14001 (Any implantació 2009)

Establiment 2. ISO 14001 i EMAS (ISO14001 implantada en 2008 i EMAS en 2003)

Establiment 3. ISO 14001 i Biosphere Hotel (Any implantació 2007 i 2009, respectivament)

Establiment 4. ISO 14001 (Any implantació 2006)

Establiment 5. ISO 14001 (Any implantació 2000)

Establiment 6. ISO 14001 i EMAS (ISO14001 implantada en 2007 i EMAS en 2008)



ISO 14001: La implantació d'un Sistema de Gestió Ambiental d'acord amb la norma UNE-EN ISO 14001 és una eina per sistematitzar, de manera senzilla, els aspectes ambientals que es generen en cadascuna de les activitats que es desenvolupen en una organització, a més de promoure la protecció ambiental i la prevenció de la contaminació des d'un punt de vista d'equilibri amb els aspectes socioeconòmics.

EMAS: L'EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) és molt semblant a la ISO 14001 però aquesta norma és d'àmbit europeu. Igual que la ISO 14001 és un sistema voluntari de gestió ambiental que permet a les organitzacions avaluar i millorar el seu comportament ambiental i difondre la informació oportuna al públic i a altres parts interessades. Els requisits d'aquest sistema queden regulats pel Reglament (CE) 1221/2009, relatiu a la participació voluntària d'organitzacions en un sistema comunitari de gestió i auditoria mediambientals (EMAS) i per la norma internacional ISO 14001.

Biosphere Hotel Certification: La Certificació Biosphere, promoguda per l'Institut de Turisme Responsable (ITR), reconeix i certifica destinacions, empreses, establiments i productes turístics que han fet de la gestió sostenible del turisme l'eix i centre de la seva activitat i que, per això, són exemples de sostenibilitat en el sector a nivell internacional.

Dos establiments han implantat durant 2010 el **SICTED** (Sistema Integral de Calidad Turística en Destinos). El SICTED és un projecte de millora de la qualitat dels destins turístics promogut per l'Institut de Turisme d'Espanya (TURESPAÑA) i la Federació Espanyola de Municipis i Províncies (FEMP). No es tracta d'un sistema de gestió ambiental sinó que és més un pla integral de millora de la gestió de la qualitat.

2. Utilitza el seu establiment aigües depurades pel reg de jardins, descàrregues de wc, etc?

Segons les dades recollides en el qüestionari, 11 dels 45 establiments turístics enquestats fan servir aigües depurades per al reg de jardins, descàrregues de wàter i altres usos (Figura 3).

	N
Ús aigües depurades	11
No ús aigües depurades	34

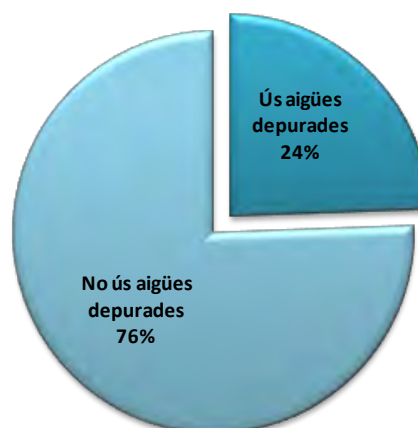


Fig. 3/ Ús d'aigües depurades. Elaboració pròpia

Set establiments manifesten disposar d'una depuradora pròpia que els permet reutilitzar l'aigua per a altres usos.

3a. Ens podria facilitar el consum anual d'electricitat del seu establiment?

En aquest cas s'han recollit 24 dades que hem agrupat segons el tipus d'allotjament. La mostra no és gaire gran però aquesta informació pot servir com a primera aproximació al consum elèctric segons el tipus d'allotjament (Taula 2). La dificultat que hem trobat és que molts establiments van ser reticents a donar aquesta informació, fet que ha provocat que tinguem un volum reduït de dades.

	Rati consum (kWh/persona*dia)	Mostra
Hotel	9,2	n=15
Apartament	3,6	n=9
Hotel 4 estrelles	13,6	n=5
Hotel 3 estrelles	8,8	n=7
Aparthotel 2 estrelles	3,4	n=2
Hostal	1,7	n=1
Apartament 3 claus	2,4	n=2
Apartament 2 claus	6,4	n=3
Apartament 1 clau	2,1	n=4

Taula 2. Ratis de consum d'electricitat (kWh/persona i dia). Elaboració pròpia

3b. El seu establiment té alguna font d'energia renovable (plaques solars fotovoltaïques, energia solar tèrmica,etc)

Sis dels 45 establiments diuen disposar d'alguna font d'energia renovable (Figura 4) i principalment es tracta de plaques solars que fan servir per escalfar aigua sanitària, jacuzzis, bugaderia,...

	N
Si	6
No	30
Ns/Nc	9
Total	45

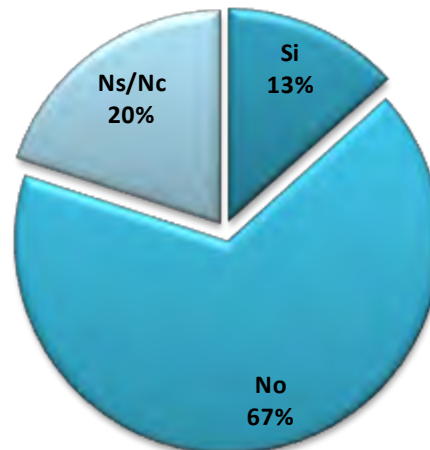


Fig. 4/ Ús d'energies renovables. Elaboració pròpia

4. El seu establiment fa recollida selectiva de residus? En cas afirmatiu, quines fraccions separa?

Dels 45 establiments enquestats, 41 manifesten fer recollida selectiva de residus i 2 que no en fan (Figura 5).

	N
Si	41
No	2
Ns/Nc	2
Total	45

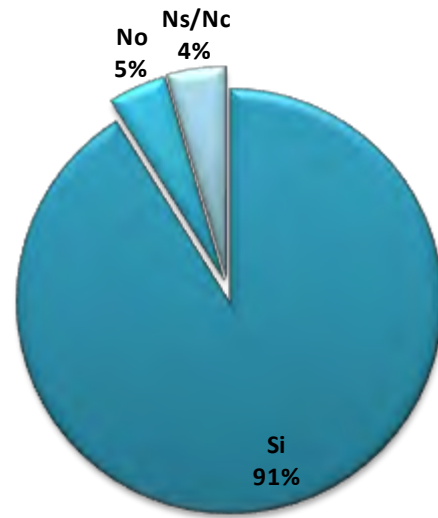


Fig. 5/ Recollida selectiva als establiments turístics. Elaboració pròpia

Dels que si fan recollida selectiva, el 98% separa el vidre, el 90% envasos, el 88% oli i paper i cartró i el 46% matèria orgànica (Taula 3 i Figura 6).

	n	%
Recollida selectiva	41	91
Vidre	40	98
Envasos	37	90
Paper/cartró	36	88
Matèria orgànica	19	46
Oli	36	88

Taula 3. Establiments que fan recollida selectiva per fracció seleccionada. Elaboració pròpia

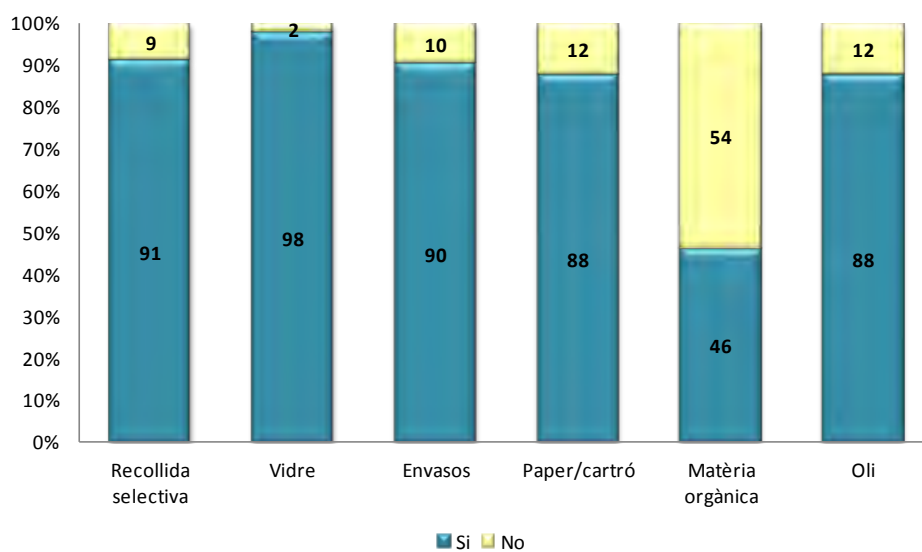


Fig. 6/ Percentatge d'establiments que fan recollida selectiva segons fracció. Elaboració pròpia

En el cas del rebuig, es va demanar als establiments turístics quina és la quantitat de rebuig generat diàriament. En alguns casos els establiments no sabien la quantitat exacte així que se'ls va demanar la quantitat de contenidors de rebuig del seu establiment i quants omplien diàriament. A partir d'aquesta informació s'ha estimat la quantitat de rebuig generat en aquesta casos.

La generació mitjana de rebuig dels establiments turístics entrevistats és de 6,1 kg/persona i dia (Taula 4). S'ha calculat la mitjana en la generació diària de residus per plaça dels diferents tipus d'establiments i les dades mostren que els hotels generen més quantitat de residus per plaça que els apartaments i que quan més categoria té l'establiment turístic, més quantitat de rebuig genera. No disposem d'un ventall de dades gaire ampli, així que aquestes dades s'han de considerar com una aproximació.

Apartaments	4,6	n=6	Hotels	6,5	n=18
3 claus	5,0	n=3	5 estrelles	4,8	n=1
2 claus	4,4	n=3	4 estrelles	8,0	n=6
			3 estrelles	6,4	n=9
			2 estrelles	3,4	n=2

Taula 4. Ratis de generació de rebuig segons tipus i categoria d'allotjament. Elaboració pròpia

/04/ ACTIVITAT

1. Ens podria donar les dades d'ocupació del seu establiment?

El qüestionari demanava les dades d'ocupació dels establiments turístics. En molts casos, es va facilitar la dada de pernотacions però en altres casos es van proporcionar altres dades (nombre de clients, ocupacions mensuals, ocupacions anuals). Per poder treballar amb una única dada es va decidir fer servir les pernотacions. Per tant, en alguns casos s'han realitzat un seguit de càlculs i en algunes ocasions estimacions per arribar a calcular el nombre de pernотacions per als establiments turístics (per més informació veure capítol 03. *Anàlisi demogràfic dels nuclis turístics de Menorca*). Els resultats mostren que en els 10 nuclis analitzats han hagut 2.383.439 pernотacions de les quals el 55% corresponen a hotels i apartaments i el 13% a apartaments turístics.

2. Quins mesos està l'establiment obert?

El 7% dels establiments entrevistats romanen oberts més de 6 mesos (només 1 està obert tot l'any). El 33% estan oberts menys de 6 mesos i el 60% just 6 mesos (coincidint amb la temporada turística alta que va de Maig a Octubre a Menorca) (Figura 7).

Tot l'any	1
Febrer a Novembre	1
Abril a Octubre	1
Maig a Octubre	27
Maig a Setembre	4
Juny a Setembre	8
Juliol i Agost	1
Juliol a Setembre	1
Juny a Octubre	1
Total	45



Fig. 7/ Mesos d'obertura dels establiments turístics. Elaboració pròpia

3. Té el seu hotel règim de tot inclòs? En cas afirmatiu, quin percentatge de clients utilitzen aquest servei?

Dels 45 establiments entrevistats, 3 no van respondre i dels que si ho van fer, 18 manifesten disposar de règim de tot inclòs i 24 no (Figura 8).

Tot inclòs	18
No tot inclòs	24
Ns/Nc	3
Total	45

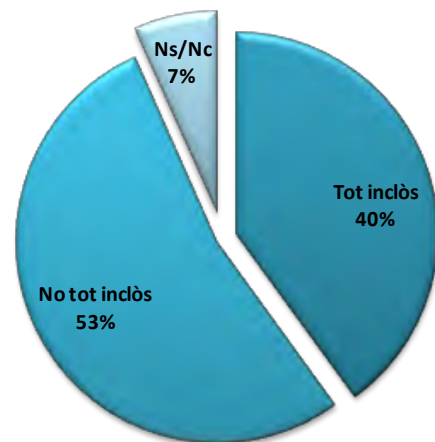


Fig. 8/ Règim tot inclòs. Elaboració pròpia

Dels que fan tot inclòs, el 60% dels clients de mitjana fan servir aquest servei.

En el següent gràfic es pot observar el percentatge d'establiments que ofereixen tot inclòs segons la quantitat de clients sobre el total que fan servir aquest règim. Així doncs, veiem com en el 72% dels establiments el percentatge de clients que contracten un tot inclòs supera el 50% (Figura 9).

el 100% dels clients	1
entre el 75 i el 99%	4
entre el 50% i el 74%	8
menys del 50%	5
Total	18

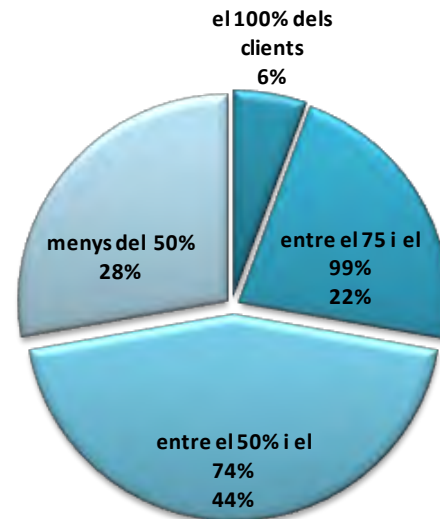


Fig. 9/ Clients que contracten paquet de tot inclòs. Elaboració pròpia

/05/ DISCUSSIÓ I PROPOSTES DE MILLORA

Les dades recopilades en els qüestionaris realitzats als establiments turístics han aportat informació molt rellevant per analitzar la gestió ambiental i les característiques de l'activitat dels establiments turístics.

En relació a la gestió ambiental dels allotjaments turístics s'ha observat que només una proporció baixa tenen implantat un sistema de gestió ambiental (SGMA). Els SGMA permeten integrar dins la gestió general de l'empresa i de forma sistemàtica, els aspectes que tenen una incidència sobre el medi ambient. Així, la implantació d'un SGMA obliga a l'empresa a recopilar informació referent a la seva incidència sobre l'entorn alhora que proveeix un marc per a desenvolupar una política ambiental mitjançant un procés permanent de planificació estratègica, acció, revisió i millora de l'actuació ambiental de l'empresa. Es recomanable animar i/o promoure als allotjaments turístics de Menorca a implantar un SGMA. La primera raó és que s'ha observat un mancança important en el control i coneixement de dades com el consum d'energia elèctrica o la gestió de residus per part dels establiments turístics. La segona raó és que en un destí turístic Reserva de Biosfera com és el cas de Menorca, totes les accions des del sector privat que vagin encaminades a enfortir aquest compromís de desenvolupament sostenible i respecte al medi ambient, només poden ser positives des del punt de vista turístic i ambiental. La tercera i última raó, és que els turistes d'alguns països com Alemanya, Suècia, els Països Baixos o Bèlgica destaquen per la consciència medi ambiental, la preocupació pel reciclatge, etc. Aquesta darrera dada és una de les conclusions derivades d'una enquesta de l'Eurobaròmetre, organisme que també ha revelat que el medi ambient és el factor que més importància té pels europeus a l'hora de decidir el seu destí turístic i que la majoria estan disposats a pagar més per serveis respectuosos amb el medi ambient (més informació [Eurobarometer surveys on public attitudes to the environment](http://ec.europa.eu/environment/working_en.htm)¹). Per tant, que el destí i els allotjaments turístics mostrin una actitud respectuosa cap al medi ambient i portin a terme una gestió sostenible de la seva activitat és un atractiu per un ventall ampli del mercat turístic de l'illa.

¹ http://ec.europa.eu/environment/working_en.htm

Pel que fa a la implementació de mesures encaminades a fer un ús i una gestió més eficient i sostenible dels recursos, les dades recopilades mostren que només una part reduïda dels establiments porten a terme mesures com reutilitzar les aigües depurades per al rec de jardins o descàrregues de vàter o disposar de plaques solars fotovoltaïques. En relació a la gestió de residus, hi ha establiments (2 de 45) que no fan recollida selectiva de residus i dels que en fan, s'ha detectat que només un 46% separen la fracció orgànica. Aquest percentatge s'hauria d'incrementar de forma urgent, primer perquè la matèria orgànica és fàcilment reciclable i es forma compost, un adob orgànic amb moltes utilitats tan dintre (jardineria) com fora de l'allotjament (agricultura, restaurador de sòls degradats). En segon motiu, el rebuig ocupa molt espai i té un pes important així que una vegada arriba a l'abocador, s'està pagant per un residu que a més de ser reciclable ocupa i pesa molt i en poc temps es degradarà. Així, des d'un punt de vista econòmic també s'ha d'encoratjar als allotjaments turístics a reciclar la fracció orgànica dels seus residus.

El quant a les preguntes referents a l'activitat, les dades recollides mostren l'elevada estacionalitat dels allotjaments turístics ja que el 33% estan oberts menys de 6 mesos i el 60% just 6 mesos. Només 1 dels 45 establiments manifesta que està obert tot l'any. Portar a terme mesures per allargar els mesos d'obertura dels hotels (crear productes turístics que permetin desestacionalitzar el turisme) pot tenir beneficis molt positius per l'economia i la societat de Menorca. En referència, a la pregunta sobre si els allotjaments estan oferint tot inclòs, el 40% manifesten que sí. Dels que l'ofrenen, un establiment està dedicat exclusivament a tot inclòs i en el 22% dels establiments entre el 75% i el 99% fan servir aquest règim. En el 44% dels establiments ho fan servir entre el 50 i el 74% de la clientela i en el 28% menys del 50%. El tot inclòs es percebut com una amenaça des del punt de vista econòmic ja que afavoreix una actitud sedentària del turista que passa la major part del temps dins l'hotel i per tant, no afavoreix que els turistes vagin a restaurant, bars, etc. perjudicant a l'oferta complementària. Des d'un punt de vista ambiental paradoxalment, es pot considerar positiu. Pensant en la reducció d'emissions de CO2 per a mobilitat interna dels turistes o en la sobrefreqüentació de persones en alguns dels espais naturals, sobretot les platges i cales, el tot inclòs pot ajudar a disminuir aquesta pressió sobre el medi ambient.

/06/ BIBLIOGRAFIA

CONSELLERIA DE TURISME (2011): *El turisme a les Illes Balears*. Palma de Mallorca, Govern de les Illes Balears, 144 pp.

EUROPEAN COMMISSION ENVIRONMENT. [Eurobarometer surveys on public attitudes to the environment](#)

MAYOL, J; MACHADO, A. (1992): *Medi Ambient, Ecologia i Turisme a les Illes Balears*. Palma de Mallorca, Manuals d'Introducció a la Naturalesa 10, Editorial Moll, 130 pp

/07/ ANNEX. QÜESTIONARI ALS ESTABLIMENTS TURÍSTICS

Estimado Sr./a.,

El Observatorio Socioambiental de Menorca es un proyecto del *Instituto Menorquí de Estudios* (IME) al servicio de la Reserva de Biosfera de Menorca. El OBSAM es un instrumento de recogida y análisis de información de ámbito local para el seguimiento del estado de conservación de los recursos naturales y el medio ambiente, así como de las tendencias que afectan a la sostenibilidad económica y social de Menorca (para más información www.obsam.cat).

Durante el presente año el Observatorio Socioambiental de Menorca está llevando a cabo el estudio denominado "**Análisis de los usos del suelo y consumo de recursos en núcleos turísticos de Menorca**". El proyecto presenta dos grandes hitos, por un lado se quiere analizar en detalle la forma y tipología urbano-turística de estos núcleos y por otro lado, se quiere obtener datos sobre el consumo de recursos a nivel de núcleo turístico.

El motivo de la presente es manifestarles nuestro interés en disponer de algunos datos referentes a su establecimiento, de gran importancia para el estudio. Por esta razón, adjuntamos a continuación un pequeño cuestionario con algunas informaciones que necesitamos recopilar para el estudio, rogandoles su participación.

El OBSAM se compromete a hacer un uso puramente científico de los datos. Igualmente, en todos los informes parciales o finales de los proyectos, los valores se expondrán siempre de forma agregada y nunca asociadas a nombres de particulares o empresas privadas. De modo que nunca se difundirán datos de forma individual.

Reciba saludos cordiales,

David Carreras Martí
Director en funciones del Observatorio Socioambiental de Menorca

I. GESTIÓN AMBIENTAL

- a) ¿Tiene su establecimiento implantado un sistema de gestión ambiental (ISO 14001, EMAS, etc.)? No Si ¿Cual? Año
- b) ¿Utiliza su establecimiento aguas depuradas para el riego de jardines, descargas de wc, etc.? No Si Depuradora pròpia? No Si
- c) ¿Nos podria dar el consum de energia electrica por meses de su establecimiento del año 2009?
¿Tiene su establecimiento alguna fuente de energia renovable (placas solares fotovoltaicas, energia solar termica, etc.)? No Si
- d) ¿Hacen recogida selectiva de residuos? No Si
- | | | | |
|---------------------|----------------------|------------------|----------------------|
| Envases y plásticos | <input type="text"/> | Materia organica | <input type="text"/> |
| Vidrio | <input type="text"/> | Aceites | <input type="text"/> |
| Papel | <input type="text"/> | Rechazo | <input type="text"/> |
| | | Kg diarios..... | |

II. OCUPACIÓN

- a) ¿Nos podria dar los datos mensuales de ocupación de su establecimiento del año 2009? ¿Y de agosto del 2010?
- b) ¿Qué meses està abierto el establecimiento?
- c) ¿Tiene su hotel regimen de todo incluido? ¿Qué porcentaje de clientes utilizan este servicio?
- d) ¿Qué actividades a realizar por Menorca ofertan?

Los datos que no dispogan en el momento de la entrevista, nos los pueden hacer llegar a:

Marta Pérez López stat.obsam@cime.es

Anna Gallofre de Lapuente eco.obsam@cime.es

o al número de fax: 971.35.16.42

Muchas gracias por su tiempo y ayuda. Los datos de este estudio estaran disponibles a partir del 2011 en la pagina web www.obsam.cat