

1. INTRODUCCIÓN

1. JUSTIFICACIÓN, CONTRIBUCIONES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

El turismo es un sector con una importancia económica y social incuestionable para la economía española, ya que representó el 10,2% del PIB en 2010 (INE, 2012) y empleó a alrededor de dos millones de personas en 2011 (IET, 2012). En el contexto internacional, en 2011, España fue la segunda potencia mundial en ingresos por turismo internacional después de los Estados Unidos y la cuarta por llegadas de turistas internacionales por detrás de Francia, Estados Unidos y China (OMT, 2012).

A pesar de estos datos positivos, la actual coyuntura internacional está produciendo muchos cambios económicos y sociales que están aumentando la incertidumbre en todos los ámbitos, incluido el turístico. Estos cambios sugieren realizar una profunda reflexión para que, desde la mejora continua y la sostenibilidad, se puedan dar respuesta a esos retos y la industria turística siga contribuyendo en el futuro al bienestar colectivo que hoy representa en nuestro país. Para ello, es necesario que en este sector se desarrollen modelos de negocio sostenibles tanto medioambientalmente, como social y culturalmente, y se incorpore la cultura de la innovación y de la mejora continua como algo habitual. En este contexto, la gestión de la calidad y la gestión medioambiental pueden jugar un papel relevante en el sector turístico para poder mantener y mejorar su competitividad a nivel internacional.

Tanto la gestión de la calidad como la gestión medioambiental han tenido en los últimos años una importante repercusión en el mundo empresarial como elementos importantes para conseguir beneficios internos y externos. Entre los beneficios internos que las empresas pueden lograr gracias a una adecuada gestión de la calidad y gestión medioambiental podemos destacar la mejora de la eficiencia de la empresa o un ahorro de costes, entre otros. Desde el punto de vista de los beneficios externos, las empresas pueden mejorar su competitividad, su imagen y la satisfacción del cliente.

En este sentido, cada año se observa un incremento en el número de empresas certificadas a nivel nacional e internacional, tanto en calidad como en medio ambiente. Hoy día encontramos un gran número de empresas certificadas con la normativa ISO 9001 (de gestión de la calidad) y/o la normativa ISO 14001 (relacionada con los aspectos medioambientales).

Los beneficios de ambos sistemas de gestión y los paralelismos entre los mismos han llevado a muchas empresas a integrarlos y al mundo académico a empezar a plantearse investigaciones vinculadas con la relación de ambos sistemas de gestión. Este hecho pone de manifiesto el interés de estos sistemas en el mundo empresarial y su relevancia como materia de investigación en el ámbito académico, con la finalidad de analizar, como se propone en este trabajo, la incidencia conjunta de ambos sistemas de gestión sobre la competitividad y el resultado empresarial.

Las conclusiones obtenidas en trabajos previos que analizan individualmente ambos sistemas de gestión constituyen el punto de partida de este estudio. En estos trabajos previos se analiza de forma parcial algunas de las interrelaciones que se proponen en esta investigación. Estos estudios señalan una serie de factores para implantar la gestión de la calidad y/o la gestión medioambiental, y los efectos positivos que pueden tener estos sistemas en los resultados de las empresas, aunque no siempre se confirma esta relación positiva. De hecho, existen unos trabajos que encuentran un impacto positivo de la gestión de la calidad sobre la rentabilidad empresarial (Powell, 1995; Fotopoulos y Psoma, 2010) y otros que hallan una relación negativa o neutra (Boje y Winsor, 1993; Taylor y Wright, 2003). Lo mismo ocurre con la gestión medioambiental en la que ésta se relaciona de forma positiva con los resultados (Melnik et al., 2003; Menguc et al., 2010), de forma negativa o neutra (Wagner et al., 2002; Link y Naveh, 2006). Por tanto, puede resultar de interés analizar estas relaciones en el sector hotelero.

Además, aunque desde un punto de vista teórico existen algunos trabajos que han analizado estos aspectos, ningún estudio previo ha analizado desde un punto de vista empírico el impacto conjunto de ambos sistemas de gestión sobre la rentabilidad empresarial en el sector hotelero y la influencia de variables organizativas. Adicionalmente, tanto en el campo de la gestión de la calidad como de la gestión medioambiental predominan las investigaciones que se han centrado en empresas manufactureras. Dada la importancia económica del sector turístico en España, consideramos de interés estudiar este sector, centrándonos en uno de sus principales subsectores, el hotelero, que es uno de los productores primarios del producto turístico.

En definitiva, consideramos novedoso y relevante llevar a cabo un trabajo de alcance nacional, centrado en el ámbito turístico, que analice

conjuntamente la gestión de la calidad y la gestión medioambiental, sus efectos en la ventaja competitiva, los resultados y sus vínculos con variables organizativas.

A pesar de la importancia de la gestión de la calidad y de la gestión medioambiental en el sector turístico, existe un gran déficit de investigaciones con relación a varios temas. En primer lugar, la mayor parte de investigaciones previas ha analizado por separado la implantación de prácticas y sistemas de gestión de la calidad y de gestión medioambiental. Así, existen muchas investigaciones en el ámbito de la gestión de la calidad y muchas en el ámbito de la gestión medioambiental, pero, según nuestro conocimiento, muy pocos trabajos empíricos han analizado conjuntamente estos dos sistemas de gestión y sus interrelaciones e influencias mutuas.

En segundo lugar, pocos trabajos han analizado el impacto de cada uno de estos sistemas de gestión sobre los resultados de la calidad y el medio ambiente y, éstos a su vez, sobre la ventaja competitiva y los beneficios empresariales. Se hace necesario establecer un modelo de relaciones causales que incluya estas posibles relaciones para analizar con más detalle la influencia de estos sistemas de gestión sobre los resultados de calidad y medio ambiente y los efectos de estos resultados sobre la competitividad y la rentabilidad de los hoteles.

En tercer lugar, las implicaciones organizativas en la implantación de ambos sistemas de gestión han sido escasamente estudiadas. Si bien es interesante analizar el impacto de la implantación de estos sistemas de gestión sobre la rentabilidad de los hoteles, también lo es estudiar los aspectos organizativos que van a condicionar una implantación adecuada de estos sistemas. De esta forma, es necesario realizar investigaciones que examinen cómo influyen determinadas variables organizativas sobre la implantación de estos sistemas de gestión.

El objetivo de este trabajo es analizar de forma simultánea la implantación de sistemas de gestión de la calidad y gestión medioambiental en las empresas hoteleras españolas, la influencia de la gestión de la calidad sobre la gestión medioambiental y su incidencia conjunta sobre la ventaja competitiva y la rentabilidad de estos hoteles. Asimismo, se examinan las características organizativas que puedan favorecer la implantación de estos sistemas.

La principal contribución académica de este estudio es que cubre la necesidad de relacionar teórica y empíricamente la gestión de la calidad con la medioambiental y relacionar estos sistemas de gestión no sólo con la rentabilidad, como clásicamente se viene realizando, sino también con la ventaja competitiva y la estructura organizativa. Otra contribución de este trabajo es la metodología de investigación utilizada, ya que se lleva a cabo

una metodología híbrida de investigación, con combinación de investigación cuantitativa y cualitativa. En concreto, se realizarán tres fases de investigación: una primera cualitativa, una segunda cuantitativa y, finalmente, una tercera fase también cualitativa.

En función de las ideas anteriores, las cuestiones de investigación que serán examinadas en este trabajo son las siguientes:

1. ¿Influye la gestión de la calidad sobre la competitividad y la rentabilidad en el sector hotelero?
2. ¿Influye la gestión medioambiental sobre la competitividad y la rentabilidad en el sector hotelero?
3. ¿Existe algún tipo de relación o influencia entre la gestión de la calidad y la gestión medioambiental en el sector hotelero?
4. ¿Qué características organizativas están asociadas con la implantación de la gestión de la calidad y la gestión medioambiental en el sector hotelero?

2. ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACIÓN Y AGRADECIMIENTOS

Para analizar estas cuestiones de investigación, este trabajo se estructura en los siguientes apartados. En el apartado de revisión de la literatura se examinan, en las dos primeras secciones, diversos aspectos de la gestión de la calidad y de la gestión medioambiental, enfatizando sus relaciones con la competitividad y la rentabilidad empresarial, así como los trabajos llevados a cabo en el sector hotelero con relación a ambos sistemas de gestión. En este apartado también se analizan las relaciones entre la gestión de la calidad y medioambiental, así como algunos aspectos relativos al diseño organizativo y su relación con la calidad y el medio ambiente. En el siguiente apartado se describe la metodología híbrida utilizada, indicando algunas cuestiones generales sobre este tipo de metodología y sobre las tres fases realizadas en este trabajo. En los siguientes apartados se indica, para cada una de las tres fases del trabajo, el diseño del estudio y los principales resultados obtenidos. Finalmente, en el apartado de conclusiones, se señalan las principales aportaciones derivadas de este trabajo, recomendaciones para el sector, limitaciones e investigaciones futuras.

Nos gustaría agradecer al Ministerio de Economía y Competitividad su apoyo financiero al proyecto ECO2009-12231 del Plan Nacional de I+D+i que ha permitido desarrollar este trabajo. Asimismo nos gustaría también mostrar nuestro agradecimiento a todos los profesionales del sector hotelero que han participado en las diferentes fases de elaboración de esta investigación. Sin su ayuda, comentarios y participación, este trabajo no habría sido posible.