

IMPLANTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y SU INFLUENCIA EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

IMPLEMENTATION OF ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEMS AND THEIR INFLUENCE IN
HOTEL ESTABLISHMENTS

Martín Curbelo, Jessica

GRADO DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

CURSO 2016/2017

CONVOCATORIA DE SEPTIEMBRE

RESUMEN

El objetivo del trabajo es analizar como la implantación de un sistema de gestión ambiental influye en la gestión de un hotel provocando cambios en la organización, dirección, marketing y recursos humanos. Para ello se ha realizado una entrevista a 4 hoteles sobre la experiencia que han tenido con los SGA y como ha afectado a su alojamiento. Mediante el estudio se comprueba que las medidas tomadas son eficientes pero que requieren invertir dinero, tiempo y formación.

Palabras clave: turismo sostenible, certificaciones ambientales

ABSTRACT

The objective of this work is to analyze how the implementation of an environmental management system influences the management of a hotel, causing changes in the organization, management, marketing and human resources. For this, an interview was conducted with four hotels on the experience they have had with the SGA and how it has affected their accommodation. The study shows that the measures taken are efficient but require investing money, time and training.

Key words: sustainable tourism, environmental certifications

ÍNDICE

Resumen y palabras claves	
Introducción.....	1
1. Impacto del turismo en la economía y medio ambiente canario.....	2
1.1. Impacto económico del turismo en España.....	2
1.2. Impacto económico del turismo en Canarias.....	2
1.3. Evolución del turismo en Canarias y su impacto en el medio.....	3
2. Las certificaciones ambientales y el turismo.....	4
2.1. Certificaciones ambientales.....	5
2.2. Certificaciones en el sector turístico español.....	6
3. Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental.....	7
4. Análisis del estudio del caso.....	9
4.1. Royal Sunset Beach Club.....	9
4.1.1. Resultados auditoría interna.....	10
4.2. Hotel Tigaiga.....	10
4.2.1. Resultados auditoría interna.....	11
4.3. Adrián Hoteles.....	14
4.3.1. Jardines de Nivaria.....	16
4.3.2. Roca Nivaria Gran Hotel.....	16
4.3.3. Hotel Colon Guanahí.....	16
4.3.4. Datos globales.....	17
4.4. Iberostar Bouganville Playa.....	20
4.4.1. Resultados auditoría interna.....	21
5. Conclusiones.....	22
6. Referencias.....	23
7. Anexos.....	24

INTRODUCCIÓN

El dinamismo de la globalización ha contribuido, entre otras cosas, a que las empresas empiecen a preocuparse por algo más que los resultados que arroja su actividad. Dicha preocupación tiene que ver con la imagen y valores que transmiten a los stakeholders, grupos de interés que se ven afectados por la actividad empresarial y, como consecuencia, uno de los aspectos que más relevancia está teniendo es la Responsabilidad Social Corporativa, tomando gran importancia su implicación con el medio ambiente.

Una manera de demostrar el compromiso que tienen las empresas con el medio ambiente son las denominadas certificaciones ambientales que son de carácter voluntario y que vienen a demostrar una actuación sostenible y responsable. En el sector turístico existe gran variedad de certificaciones que ayudan a incorporar y regular pautas a la hora de actuar de manera sostenible, aunque la complejidad de factores sociales, económicos y ambientales, unidos a diferentes agentes e intereses implicados, dificulta su continua actualización.

Un ejemplo de la implantación de dichas certificaciones ambientales en el área turística son las cadenas hoteleras. Como se ha mencionado con anterioridad, la creciente preocupación por el cambio climático ha hecho necesario la necesidad de tomar medidas correctoras sobre la presión que una actividad como la turística puede ejercer sobre el medio en el que vivimos, sobre todo en las Islas Canarias.

Las empresas hoteleras constituyen el elemento clave del sector turístico porque desempeñan un papel relevante en la creación de puestos de trabajo, que a su vez repercuten en la mejora de la economía de las islas al mismo tiempo que son, en parte, responsables de que se conserve y se mejore la naturaleza, ya que el turismo de las islas se basa en gran medida en el de sol, playa y en los últimos años el de senderismo.

Para poder optar a las certificaciones ambientales, las cadenas hoteleras han tenido que realizar una importante inversión para mejorar diferentes áreas e instalaciones, teniendo que pasar por auditorías ambientales para certificar que, efectivamente, están llevando a cabo las políticas y medidas pertinentes para practicar un turismo sostenible y de calidad.

Es por todo ello, que el objetivo de éste trabajo será el de analizar un número determinado de hoteles de diferente categoría para, por un lado conocer las certificaciones ambientales con las que cuenta, y por otro lado, conocer y analizar los cambios realizados en la estructura del hotel como consecuencia de la implantación de políticas ambientales a través de los Sistemas de Gestión Ambientales, como pueden ser cambios en la organización, marketing, dirección, recursos humanos, etc. Los hoteles elegidos para analizar son: Hotel Royal Sunset Beach Club, Hotel Tigaiga, Adrián Hoteles compuesto por los hoteles Jardines de Nivaria, Roca Nivaria Gran Hotel y Hotel Colón Guanahani, y el hotel Iberostar Bouganville Playa.

1. IMPACTO DEL TURISMO EN LA ECONOMÍA Y MEDIO AMBIENTE CANARIO

1.1. IMPACTO ECONÓMICO DEL TURISMO EN ESPAÑA

Cuando hablamos de la economía española es inevitable hablar de la actividad turística y el impacto económico que supone anualmente la llegada de turistas extranjeros al país. A nivel nacional, la actividad turística en el segundo trimestre de 2017 ha supuesto un incremento del PIB turístico del 4,6%. Si se comparase el PIB turístico (ISTE) con el PIB general de la economía española volveríamos a ver como el turístico representa el 4,1% mientras que el PIB España sería de 3,1%, un punto menor.

1.2. IMPACTO ECONÓMICO DEL TURISMO EN LAS ISLAS CANARIAS

Las Islas Canarias han presentado una notable variación económica a lo largo de los años. Se ha pasado de una economía basada principalmente en el sector primario, ganadería, agricultura y pesca, a una sustentada por el sector servicios el cual ha sufrido también una evolución a lo largo de los años.

En niveles económicos y según el estudio realizado por IMPACTUR 2015, que se encarga de estudiar el impacto económico del turismo sobre la economía y el empleo de las Islas Canarias, el turismo representó el 31,9% del total del PIB en Canarias, aproximadamente unos 13.480 millones de €, mientras que en datos de empleo representó el 37,6% del total del empleo en Canarias. En cuanto a recaudación de impuestos se refiere, el 32,1% (1.931 millones de €) del total correspondió al sector turístico.

Pero la actividad turística también influye en la economía canaria de manera indirecta a través de otras ramas del sector servicios como puede ser mediante proveedores de alimentación y bebida, construcción, empresas de suministros, etc.

1.3. EVOLUCIÓN DEL TURISMO EN CANARIAS Y SU IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE

Como bien se mencionó en el anterior párrafo, la economía canaria ha vivido una transformación basando su economía en el turismo como pilar fundamental. El turismo ha evolucionado a lo largo de los años pudiendo diferenciar 3 fases. La primera donde se caracterizó por ofrecer un turismo de sol y playa en alojamientos de tipo apartamentos y hoteles de 2-3 estrellas. Una segunda etapa de crecimiento donde se empieza a ofrecer un turismo de más calidad, como puede ser de golf o spa, y para el que es necesario la construcción de instalaciones hoteleras de mayor calidad, tanto apartamentos como hoteles de 4-5 estrellas. Por último la etapa actual, donde toma importancia la oferta especializada en diferentes actividades como puede ser el turismo de aventura, senderismo, puertos deportivos, etc.

Toda esta evolución ha supuesto un impulso económico importante en las islas y en la vida de los isleños pero se produjo de manera descontrolada. Las Islas Canarias tienen una superficie total de 7.493 km² y cuenta con 1.114 km de costa y 257 km de playa. A 1 de julio de 2016 y según datos publicados en el INE (Instituto Nacional de Estadística), Canarias contaba con una población de 2.144.648 habitantes, sumándole los millones de turistas que reciben las islas a lo

largo del año que, en lo que llevamos de 2017 y con cifras hasta el mes de mayo son de 6,5 millones de turistas. Esta superpoblación unido a la construcción descontrolada de infraestructuras hoteleras durante décadas sin olvidar la especulación del suelo y desarrollo urbanístico, propiciaron la aparición de leyes que regulasen el crecimiento descontrolado de apartamentos y hoteles para no sobrecargar el territorio.

Este crecimiento descontrolado motivado por los exquisitos resultados económicos que arrojaba y sigue arrojando el turismo en la economía canaria fueron los desencadenantes para que no se midiera las consecuencias a largo plazo que dicha explotación tendría en la naturaleza de las islas. Como se ha mencionado anteriormente, una de las consecuencias de ese crecimiento descontrolado es la superpoblación, el impacto territorial, la sobrecarga de las zonas turísticas como puede ser Costa Adeje, Torviscas, Los Cristianos y Las Américas en Tenerife, la estacionalidad, así como el tratamiento de los residuos generados no solo por los habitantes de las islas sino también por los turistas.

A pesar de todas estas consecuencias negativas que se han producido durante décadas, desde hace años tanto las autoridades como las cadenas hoteleras, se han puesto manos a la obra para controlar y disminuir dichos efectos a través de la creación de técnicas de planificación que regule la actividad. Esta planificación no consistió en controlar el crecimiento turístico disminuyendo la oferta sino que se trató de dirigir la oferta turística hacia el turismo sostenible.

La bibliografía que habla y define el turismo sostenible es amplia pero la idea generalizada consiste en aplicar el desarrollo sostenible en la actividad turística. En primer lugar será definir Desarrollo Sostenible como *“el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades”* (Naciones Unidas) y en segundo lugar, definir el Turismo Sostenible que según lo recogido por la OMT (Organización Mundial del Turismo) *“ es aquel que atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras, y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos, de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo, la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida”*.

Para hacer posible o llevar a cabo ese turismo sostenible existen las Certificaciones Ambientales que se comentarán en el siguiente apartado.

2. LAS CERTIFICACIONES AMBIENTALES Y EL TURISMO

2.1. CERTIFICACIONES AMBIENTALES

La importancia de las Certificaciones Ambientales en el ámbito turístico están creciendo hasta el punto de convertirse en un factor diferenciador en la oferta del sector turístico. Se podrían diferenciar dos tipos de certificaciones ambientales, las Ecoetiquetas y los Sistemas de Gestión Ambiental, sin olvidar la política de Buenas Prácticas Ambientales que se pone en práctica en diferentes áreas económicas, también en el turismo.

En cuanto a las Buenas Prácticas Ambientales, no se trata de una certificación ambiental sino de procedimientos que permiten realizar una actividad de forma sostenible y como consecuencia, reducir el impacto negativo ambiental. Consiste en llevar a cabo una serie de medidas de reconocido éxito para alcanzar una gestión más responsable y eficiente de la empresa, basándose en el establecimiento de unas líneas de actuación para reducir el impacto de la actividad mediante cambios en los procesos y comportamiento de los trabajadores y dirección. Estas actividades llevadas a cabo con eficiencia suponen un ahorro de costes a corto plazo para los hoteles pero que será necesario la colaboración de trabajadores y clientes. En Canarias, y podemos encontrar en la página web del Gobierno de Canarias el código de Buenas Prácticas Ambientales para el Turismo tomando una serie de medidas.

Tabla 1. Código de Buenas Prácticas Ambientales para el Turismo

RECURSOS	ACTUACIÓN
AGUA	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de limitadores de presión y difusores en lavabos y duchas • Instalación de grifos monomando con temporizador • Técnicas de goteo y microaspersión
ENERGÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización de fuentes de energías renovables • Sustitución de los sistemas de alumbrados tradicionales por sistemas de bajo consumo • Aprovechamiento de la luz natural • Mantenimiento periódico de los vehículos para reducir el consumo de combustible
RESIDUOS	<ul style="list-style-type: none"> • Información para la minimización y correcta gestión de residuos y contaminación • Gestión correcta de residuos para facilitar su recuperación • Habilitar contenedores de reciclaje
VERTIDOS	<ul style="list-style-type: none"> • No verter elementos tóxicos o contaminantes al agua • Productos de limpieza poco agresivos • Revisión de red de saneamiento
EMISIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización de productos con bajo contenido en disolventes • Correcta utilización del sistema de climatización • Límites sonoros. Control de ruido y de maquinaria

Realizado a través de datos publicados por la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial. Gobierno de Canarias

Las Ecoetiquetas ayudan a identificar y certificar que se cumplen con los criterios ambientales. En el sector turístico se aplican a los establecimientos. En Europa existe la Etiqueta Ecológica de la Unión Europea y en el sector turístico podrán optar a ella siempre y cuando cumplan con el requisito de adquirir bienes para proveer el servicio y la gestión de los residuos generados por la actividad.

Los Sistemas de Gestión Ambiental permiten identificar a aquellas empresas, organizaciones, productos o servicios que de forma voluntaria toman las medidas oportunas con los instrumentos necesarios para preservar el medio natural. Este tipo de medidas e instrumentos ayudan a las empresas a mejorar el consumo de recursos energéticos, así como disminuir la producción de residuos. Aunque hay que tener en cuenta que acondicionar una empresa, en éste caso de

estudio, una cadena hotelera, supone una inversión importante aunque una vez amortizada, se reducen los costes asociados a la actividad y mejora su reputación, atractivo y competitividad. Existen dos normas de carácter voluntario para implantar un SGA: la norma internacional ISO 14001 y el reglamento europeo EMAS (Eco-Management and Audit Scheme).

La Norma ISO 14001 es una norma internacional con la que se puede certificar una empresa en cualquier lugar del mundo. Esta normativa considera que un sistema de gestión es un grupo de elementos interrelacionados, usados para establecer la política de objetivos para incluirla en la estructura de la organización, planificación de actividades, responsabilidades, procedimientos y recursos, todo ello encaminado hacia la consecución de una política ambiental correcta. Para conseguir una política ambiental adecuada, será necesario el establecimiento de objetivos y metas ambientales cuyo logro permitirá que la compañía hotelera avance en su responsabilidad con el medio ambiente. (Claver, Molina, Tarí, 2011, p. 243-245)

En cuanto a El EMAS (Eco-Management and Audit Scheme, o Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría y cómo define la página web de la Unión Europea, *“EMAS es un instrumento de gestión de primas desarrollado por la Comisión Europea para que las empresas y otras organizaciones puedan evaluar, informar y mejorar su rendimiento medioambiental. EMAS está abierto a todo tipo de organizaciones que deseen mejorar su rendimiento medioambiental. Abarca todos los sectores económicos y servicios, y es aplicable en todo el mundo.”* Promueve la continua mejora del comportamiento ambiental de las organizaciones mediante la implantación de un SGA como puede ser la norma ISO 14001.

2.2. CERTIFICACIONES EN EL SECTOR TURÍSTICO ESPAÑOL

A nivel nacional existen varias certificaciones en el sector turístico que cubren diferentes áreas como pueden ser las infraestructuras, destino, empresas de servicios, etc. Dichas certificaciones se encargan de garantizar una serie de condiciones en cuanto a la calidad y a su vez en el proceso de calidad del producto y su relación con el medio ambiente. Son las siguientes:

- La asignación de estrellas. Este tipo de certificación tiene que ver más con la calidad del producto que se está ofreciendo asegurando una serie de requisitos como puede ser la dimensión, materiales de construcción, equipamiento de las habitaciones, etc.
- Tras la consideración de que la calidad debe ser el pilar fundamental del turismo en España, se crea el Plan Integral de Calidad en el Turismo Español para el impulso y desarrollo de un Sistema de Calidad para los establecimientos turísticos. Al sistema de estrellas ya creado se le incorpora la “Q” de calidad del ICTE (Instituto para la Calidad Turística Española). Una vez más, se trabaja para la satisfacción del cliente ofreciendo un producto de calidad.
- Por último, la aplicación de certificaciones que tienen en cuenta la calidad del proceso pero con el medio ambiente, y que son las mencionadas con anterioridad, la Norma ISO 14001 y el reglamento EMAS.

En España existen otras certificaciones otorgadas por AENOR como son:

- Huella de Carbono. Es una ecoetiqueta utilizada para determinar, evaluar y comunicar el efecto que tienen los servicios, organizaciones y productos en el cambio climático.
- Certificación del Sistema de Gestión Energética ISO 50001. Control y mejora del desempeño energético contribuyendo al uso de la energía eficiente y sostenible, así como un mayor uso de energías renovables.

También podemos encontrar otras como la Bandera Azul, Etiqueta Ecológica Europea (ECOLABEL), Biosphere Responsible Tourism, Green Globe 21 o The Green Key o La Llave Verde que es una ecoetiqueta creada exclusivamente para las instalaciones turísticas y cuyo objetivo es contribuir al desarrollo sostenible del turismo.

Para poder optar a este tipo de certificaciones, las cadenas hoteleras tienen que cumplir con una serie de requisitos de tipo obligatorio y otras de carácter voluntario, siendo las voluntarias un estímulo para una gestión más rigurosa y sostenible del establecimiento, abarcando diferentes campos como puede ser por ejemplo una gestión eficiente en el consumo de energía y agua, tratamiento de residuos con el reciclaje, etc., así como la formación de los trabajadores entre otras cuestiones que se analizarán a continuación siendo el objetivo de este trabajo, cómo afecta a las cadenas hoteleras en el ámbito organizativo, dirección, recursos humanos y marketing la implantación de un SGA.

3. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

A lo largo de este TFG, ha quedado constancia la relación que tiene la actividad hotelera/turismo y su influencia en el medio ambiente, como ha ido evolucionando su implicación y las medidas llevadas a cabo para desarrollar un turismo más sostenible y responsable con el medio, aunque también es cierto, que todo ello sin olvidar la repercusión económica en los resultados de las cadenas hoteleras.

La implantación de un Sistema de Gestión Ambiental tiene sus ventajas y desventajas para las cadenas hoteleras, y es lo que se tratará de plasmar en esta parte del trabajo para posteriormente conocer la experiencia de algunos hoteles.

Podemos encontrar varios motivos por los cuales una empresa se vería interesada en implantar un SGA. Dichos motivos se recogen en dos tablas, la primera que tiene en cuenta el aspecto económico y la segunda que es a través de un análisis DAFO.

Tabla 2. Motivaciones empresariales para reducir los impactos (Ayuso)

Reducción de costes	Incremento de ingresos
Ahorro de materias primas	Evita demandas judiciales y responsabilidades
Ahorro de energía	Mejora la imagen de la empresa
Mejora de los procesos productivos	Mejora de las relaciones externas
Mejora de la gestión general y de su control	Mejora de la competitividad frente al sector
Mejora de la asignación de capacidades y recursos	Posibilidad de marketing ecológico
Reducción de costes por tasas, cánones, multas e indemnizaciones	Posibilidad de ampliación de negocios ambientales

Tabla 3. Análisis DAFO de los SGA. (Ayuso)

DEBILIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de “cultura ambiental”/concienciación en todos los niveles de la empresa • Excesiva burocracia de documentación para las empresas turísticas • Elevado coste económico (gastos de consultoría y verificación/certificación) y esfuerzo en RRHH
AMENAZAS	<ul style="list-style-type: none"> • Los beneficios económicos no son proporcionales al esfuerzo que supone implantar un SGA a corto plazo • Dificultad de formar y concienciar al personal debido a la estacionalidad y alta rotación en el sector
FORTALEZAS	<ul style="list-style-type: none"> • Implicación y motivación de todo el personal • Mejora de la imagen pública • Ahorro de costes reales en recursos y residuos a medio y largo plazo
OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Diferenciación del establecimiento en cuanto a la calidad y como consecuencia la obtención de ventaja competitiva • Captación de nuevos clientes concienciados ambientalmente • Mejora del comportamiento ambiental de la empresa y de la calidad ambiental del entorno

La implantación de un SGA provoca cambios en un hotel, tanto a nivel de instalaciones como de formación de personal así como de la estructura organizativa. En ocasiones, este tipo de sistemas requiere de la creación de una nueva área así como de puestos de trabajos específicos en el ámbito medioambiental. Para el establecimiento de un organigrama así como los puestos de dirección que se encargarán de esta área, dependerá el tamaño del hotel. Dependiendo de las características pueden optar por dos modelos de estructura organizativa (Anguera y Ayuso 2000). El primero de ellos es el modelo de “Triángulo de Gestión Ambiental” utilizado por hoteles de pequeño y mediano tamaño donde es el Director el que asume el papel de Responsable de Medio Ambiente y que toma las decisiones que crea conveniente aunque también cuenta con el apoyo del Jefe de Administración y del Jefe de Servicio Técnico para llevar a cabo las decisiones tomadas. El segundo modelo es el de “Comité de Medio Ambiente” utilizado normalmente en hoteles de gran tamaño que requiere que haya una persona específica que se encargue del área de Medio Ambiente y que cuenta con el apoyo de los jefes de departamentos.

Dependiendo de la envergadura, tamaño e instalaciones con las que cuente el hotel con respecto a medidas medioambientales y la implantación de un SGA, será necesaria la incorporación de personal cualificado o formar a los trabajadores con los que ya cuenta el hotel para realizar las diferentes tareas como puede ser encargado de las instalaciones de reciclaje, mantenimiento de las depuradoras, tratamiento de aguas residuales, tratamiento de residuos, etc.

4. ANÁLISIS DEL ESTUDIO DEL CASO

Para realizar este estudio, se ha intentado analizar los cambios producidos en la estructura organizativa y en las instalaciones de hoteles de diferentes categorías (estrellas). Para ello, me he puesto en contacto con diferentes hoteles del sur de la isla de Tenerife encontrado respuesta en algunos casos a través de la entrevista propuesta y en otros a través de la auditoría ambiental del hotel.

4.1. ROYAL SUNSET BEACH CLUB

Royal Sunset Beach Club, es un complejo hotelero que pertenece a la cadena Diamond Resorts International y que está situado en Playa de Fañabé en el término municipal de Adeje. Este complejo hotelero cuenta con la categoría de 3 estrellas y cuenta con 126 habitaciones repartidas en 2 plantas.

Hasta el momento, el hotel cuenta con dos certificaciones oficiales, por un lado el Certificate of Excellence 2017 otorgado por Tripadvisor y por otro lado, el Certificado ISO 14001 – Environmental Management System, que proporciona una ruta a través del cual el hotel puede lograr mejoras en el desempeño ambiental de acuerdo con sus compromisos de política ambiental.

Antes de recibir la certificación ISO y tras la entrevista realizada con la responsable de los SGA, Ana Aparicio Pavo, ha quedado constancia de que antes de comenzar a implantar un SGA no ponían en práctica el manual de Buenas Prácticas propuesto para la actividad hotelera mencionado con anterioridad.

El hotel lleva 7 años trabajando en el cuidado con el medio ambiente a través del establecimiento del sistema de gestión ambiental. Para poder llevar a cabo la implementación fue necesaria realizar modificaciones dentro del hotel. Se tuvo que buscar y adecuar cuartos para almacenar los residuos peligrosos, de la misma forma fue necesario encontrar los espacios precisos para colocar los puntos de reciclajes para los residuos urbanos dentro del hotel, se produjo una reducción del espacio destinado a jardines.

A parte de estas modificaciones espaciales o la necesidad de encontrar o construir los espacios necesarios para el almacenamiento de residuos, ha sido imprescindible la implantación de sistemas de reducción y control del consumo energético y de agua, así como proyectos de instalación energética y reparaciones de las piscinas.

Tras todas éstas mejoras, el hotel cuenta actualmente con un sistema de riego, sistema eléctrico y grupo electrónico más modernos que ayudan a controlar y ahorrar en el consumo de energía y agua así como depuradoras. Aparte de ello, los planes de futuro a corto plazo es la incorporación de placas solares proyecto destinado a llevar a cabo en 2018.

En cuanto a la organización del hotel se refiere, el único puesto creado con relevancia es el de la encargada del área de Responsabilidad Medioambiental. En relación a los RRHH, el hotel se ha encargado de darla la formación necesaria a sus trabajadores para que actúen de manera responsable con el medio ambiente, como debe ser el tratamiento de los diferentes residuos al igual que el sistema de reciclaje, como el mantenimiento de los diferentes sistemas implantados.

Dicha formación se lleva a cabo mediante la responsable del SGA del hotel como por el Técnico de Auditorías Ambientales de Canarias.

También es importante hacer partícipes a los clientes de un uso responsable de la energía y agua y para ello el hotel se encarga de hacer campañas de ahorro de luz y agua, así como el reciclado. Para dar a conocer la implicación del hotel a los clientes, utilizan la página web del hotel o a la llegada del turista así como en revistas que se hacen eco de la implicación de Royal Sunset Beach Club. En cuanto a medidas futuras, el proyecto más próximo es el de la instalación de placas solares.

4.1.1. Resultados de la auditoría interna

Tras visualizar la auditoría medioambiental, cabe destacar las mejoras en el consumo de energía así como la reducción de los residuos peligrosos aunque también queda plasmada la necesidad de mejora en otros aspectos como es la reducción del consumo de agua o la generación de residuos urbanos. A continuación, una comparación entre los datos arrojados en el año 2016 con los del año anterior:

Consumo de energía y agua

	2014	2015	2016
ENERGÍA	X	1.237.668 Kw/h con un 95% de ocupación	1.084.808 Kw/h con un 97% de ocupación
AGUA	103.710 m ³	97.653 m ³ con un 95% de ocupación	107.356 m ³ con un 97% de ocupación

Tabla 4. Fuente: Informe Final, Resultado Auditoría Interna. Royal Sunset Beach Club.

A pesar del aumento de la ocupación, se consiguió disminuir el consumo eléctrico en un 5,39% siendo uno de los mejores dentro de la cadena Diamond Resort International. En cambio, no se consiguió lo mismo con el consumo de agua reconociendo la necesidad de trabajar más en ello.

Residuos urbanos y peligrosos

Como consecuencia del aumento de la ocupación, la generación de residuos también ha aumentado aunque con respecto a años anteriores, cabe destacar algo positivo y es que cada residuo se vierte en su correspondiente contenedor para su posterior reciclaje.

URBANOS	PAPEL	PLÁSTICO	VIDRIO
2015	3.313	2.950	4.789
2016	3.772	3.753	6.068

Tabla 5. Fuente: Informe Final, Resultado Auditoría Interna. Royal Sunset Beach Club.

PELIGROSOS	Kg. TOTALES
2015	601
2016	378

Tabla 6. Fuente: Informe Final, Resultado Auditoría Interna. Royal Sunset Beach Club.

La reducción de los residuos peligrosos se debe a la venta de muebles viejos y electrodomésticos, así como la decoración de eventos a través del reciclaje.

Cabe mencionar que en febrero de 2015 recibieron una subvención del Gobierno de Canarias por importe de 1.533,58 euros

4.2. HOTEL TIGAIGA

El Hotel Tigaiga fue fundado en 1959 y está situado al norte de la isla en el Parque Taoro en el Puerto de la Cruz. Este establecimiento hotelero está distribuido en 4 plantas y cuenta con 76 habitaciones dobles (166 camas), 4 Panorama Suites y 3 Júnior Suites.

El Hotel Tigaiga siempre ha estado comprometido con el cuidado y protección del medio ambiente trabajando para ser un ejemplo en la gestión ambiental hotelera y en el desarrollo sostenible, resumiendo su implicación en una frase *“¡tenga en cuenta que tenemos más palmeras en el jardín que camas en el Hotel Tigaiga!”*

El compromiso con el desarrollo sostenible se ve reflejado en el logro de certificados ambientales como la norma ISO 14001 y el Reglamento europeo EMAS (2001) que abarcan la gestión ambiental del hotel, considerando una herramienta esencial para seguir mejorando. Actualmente el hotel cuenta con Sistema de Gestión Ambiental, Reglamento Europeo (CE) N° 1221/2009 EMAS III, ISO 14001:2004 e ISO 9001:2008.

Desde sus inicios y en la actualidad, sigue predominando el compromiso y trabajo duro para ser sostenible y responsable con el medio ambiente, una tarea que lleva prolongándose en el tiempo más de 20 años y que seguirá siendo un factor fundamental en la gestión del hotel Tigaiga.

4.2.1. Resultados de la auditoría interna

Tras la entrevista realizada al responsable de calidad y gestión ambiental, Irene Talg Reineke, la información expuesta en la página web y la declaración ambiental, queda evidente que los resultados obtenidos por el hotel son el fruto de un arduo trabajo a lo largo de 20 años y que ha ido creciendo en la actualidad.

En los últimos años, se ha llevado a cabo una reforma integral de la entrada, zonas comunes y de todas las habitaciones del hotel. La implantación de un SGA requiere no solo la construcción o acondicionamiento de zonas o cuartos para depuradoras o contenedores para el reciclaje sino que exige la continua mejora e implementación de sistemas que reduzcan el consumo de agua o luz.

Consumo de agua (El agua que se consume en el hotel procede de la red de suministro municipal)

Con la mejora de las habitaciones se ha instalado grifería mono mando y duchas con dispositivos de ahorro de agua a la par que se han eliminado las bañeras y bidés. También el sistema de riego se ha mejorado con la finalidad de reducir el consumo a través del riego por goteo. En ambos casos se ha conseguido reducir el consumo total de agua pasando de 17.041 litros/m³ en el año 2015 a 15.374 litros/m³ en 2016. También se han instalado mono mandos en restaurante y cafetería e incluso instalando pulsadores de rodilla en los lavaderos de la cocina.

Consumo de electricidad:

Una de las maneras de reducir el consumo de energía es a través de la sustitución de la bombilla tradicional por bombillas LED en todos los puntos de luz al igual que sistemas de desconexión automática del aire acondicionado o electricidad si el cliente no se encuentra en la habitación. El resto de las instalaciones del hotel como pueden ser las zonas comunes cuentan con amplios ventanales con la finalidad de aprovechar al máximo la luz natural así como detectores de presencia en pasillos. En el 2014 se sustituyeron los equipos de aire acondicionado por una máquina enfriadora con recuperación de calor permitiendo así aprovechar el calor generado por el condensador para calentar las habitaciones y el agua de piscina y el agua caliente sanitaria (ACS).

Energía solar térmica

El hotel Tigaiga cuenta con energía solar que cubre gran parte de las necesidades energéticas reduciendo así la contaminación atmosférica. En 1982 se realizó la primera instalación de placas siendo los pioneros en la isla. En el año 2010 se procedió a su renovación que consistió en la instalación de 48 captadores solares, aportando 107MWh/año, lo cual permite cubrir el 72% de la demanda energética del ACS (60°C), aprovechando un 88% de su capacidad. El 12% restante se utiliza para la climatización de la piscina.

Consumo de gasóleo y gas propano

El consumo de este tipo de combustible se hace de manera alternativa, únicamente cuando se ha conseguido suministrar la energía suficiente a través de la energía solar o cuando se ha producido algún corte en el suministro eléctrico. El gas propano se sigue usando en los fogones de la cocina y en cafetera de vapor. En 2015 se preparó un cuarto exclusivamente para la instalación de un nuevo depósito de 5.000 litros de superficie que sustituía al de 10.000 litros.

Tratamiento de residuos, reciclaje, productos de limpieza, etc

El hotel cuenta con diferentes contenedores específicos diferenciando el tipo de residuo para así facilitar la separación, recuperación y gestión para finalmente proceder a su reciclaje.

Se utilizan productos de limpieza biológicamente degradables aparte de usar un formato compacto para así reducir el consumo de plástico. El aceite utilizado en cocina también es tratado por un gestor autorizado. Los envases de los productos fitosanitarios se gestionan a través de un punto de recogida SIGFITO (Punto de recogida de envases vacíos de fitosanitarios).

Aparte de estas medidas, el hotel cuenta con una compactadora de cartón facilitando así el almacenamiento y posterior transporte para su reciclaje. También, el cuarto destinado al cuarto de basuras cuenta con un sistema de refrigeración para disminuir los malos olores.

Implicación de los clientes y trabajadores

El hotel Tigaiga es consciente que para ser responsable con el medio no solo bastará con sus esfuerzos sino también con la participación de sus clientes y trabajadores.

En el caso de los clientes, el hotel decidió que el lavado de ropa de cama y toallas se llevará a cabo cuando el cliente lo solicite y contribuir con ello con un uso responsable del agua. También se les facilita información sobre un uso responsable de la luz y agua, al igual que se les informa de los diferentes contenedores de residuos.

Con respecto a los trabajadores, el hotel fomenta el uso de la bicicleta como medio de transporte hasta el trabajo habilitando un espacio seguro para guardar las bicicletas. Con esta medida se pretende reducir el número de vehículos y con ello la contaminación además de que se evitan atascos. La implicación ambiental de la plantilla también se ha extendido al hogar mediante el reciclaje de medicamentos caducados, móviles obsoletos, cartuchos de impresora, etc.

Cambios en la estructura organizativa, RRHH, marketing, etc

Teniendo en cuenta las respuestas de la entrevista realizada, no se han creado nuevos departamentos pero sí hay una persona encargada de la Calidad y Gestión Ambiental, Irene Talg.

Tampoco se ha contratado a personal cualificado en el ámbito ambiental sino que se ha formado de manera específica en temas de gestión ambiental a los trabajadores que ya estaban en plantilla. Dicha formación se ha dado a través de cursos presenciales y presentaciones prácticas.

El hotel no realiza ningún tipo de marketing especial que resalte su implicación con el medio ambiente para así atraer un tipo de turista específico pero si considera que sus clientes, por lo general, respetan el entorno. Aunque no hacen un marketing especial si que tienen en cuenta a los turoperadores y colaboran con ellos para mejorar la gestión ambiental, ya que puede repercutir en el bienestar de los clientes y la protección del entorno. El turoperador TUI le otorgó el premio *TUI-Umwelt Champion 2016* que reconoce a los mejores hoteles y su comportamiento ambiental y responsabilidad social, dicho premio se otorga tras la auditoría realizada por TRAVEL-LIFE y la valoración de las encuestas rellenas por los clientes del turoperador tras la estancia.

Con respecto al área financiera, es más difícil medir como ha afectado a la organización la implantación de un SGA puesto que es algo que, aunque no de manera oficial o a través de los certificados, siempre se ha intentado ir mejorando para que la actividad del hotel afecte lo menos posible al medio canario, y en 20 años trabajando para ello se ha invertido mucho dinero pero también es cierto que si a corto plazo no se ha notado su efecto, a largo plazo se ha notado una disminución del consumo de agua, luz, combustible, etc, lo que supone también una disminución de la factura final.

Con vistas puestas en el futuro y con el afán de seguir mejorando, para este año 2017 se pretende reducir el consumo de energía eléctrica un 2%, realización de un estudio para la instalación fotovoltaica de autoconsumo, reducir el uso de productos químicos como el cloro. También participar en campañas de reducción de residuos municipal, campaña de reforestación y sustitución de vehículo de transporte para el hotel.

4.3. ADRIÁN HOTELES

Adrián Hoteles, de aquí en adelante AH, es una empresa familiar formada por 3 hoteles:

- **HOTEL JARDINES DE NIVARIA**

El Hotel Jardines de Nivaria (JDN) tiene la distinción de 5 estrellas, cuenta con 271 habitaciones y está situado en Costa Adeje. Su apertura fue en junio de 1997 y la última renovación en septiembre de 2016.

- **ROCA NIVARIA GRAN HOTEL**

Si tomamos de referencia el número de habitaciones, Roca Nivaria Gran Hotel (RNGH) es el mayor de AH contando con 289 habitaciones. RNGH cuenta con la máxima categoría, 5 estrellas y se inauguró en noviembre de 2005 en Playa Paraíso en Adeje. Con respecto a la implantación del SGA fue en el año 2012 cuando se realizó.

- **HOTEL COLÓN GUANAHANÍ**

El Hotel Colón Guanahaní (CG) situado en Playa Fañabé, es el más antiguo de la compañía AH ya que su apertura fue en octubre de 1991. Es el más pequeño de los 3 establecimientos hoteleros, cuenta con la categoría de 4 estrellas y 154 habitaciones.

El compromiso medioambiental de la compañía a través de un SGA comenzó en el año 2005 y contó con la colaboración de Excelencia Turística de Tenerife, entidad que promueve y fomenta la mejora continua para contribuir el desarrollo de la isla como destino turístico.

A lo largo de la historia de AH varios son las certificaciones o logros conseguidos en la implicación con el entorno natural como son TUI Campeón Medioambiental, Travelife Gold, Green Globe Awards y Hotelplan Environmental Award, entre otros.

Actualmente, los hoteles cuentan con los siguientes certificados:

Certificación/Año de obtención	Hotel Jardines de Nivaria	Roca Nivaria Gran Hotel	Hotel Colón Guanahaní
Q de Calidad Turística	2000	2008	2002
ISO 9001	2014	2014	2014
ISO 14001-2004 EMAS	2005	2012	2014

Tabla 7. Fuente: Declaración Ambiental Adrián Hoteles

Para contar con estas certificaciones, AH ha tenido que cumplir con una serie de requisitos que se traducen en acciones y medidas en cada uno de sus establecimientos. Un ejemplo de ello es:

- Registro de pequeño productor de residuos peligrosos
- Autorización del Consejo Insular de Aguas para la captación de agua de mar y su correspondiente permiso de vertido (sólo RNGH)
- Autorización para vertidos de aguas residuales a la red

- Alta en industria de las instalaciones térmicas, petrolíferas, combustibles, contra incendios, baja y media/alta tensión, frigoríficas y establecimientos de contratos y revisiones periódicas aplicables
- Cumplimiento de los límites legales de emisiones contaminantes, así como de las condiciones de uso y almacenaje de sustancias tóxicas y peligrosas
- Separación de residuos urbanos y similares

Pero esto es solo un ejemplo ya que son muchas más las acciones que hay que llevar a cabo y que están bajo el control de la empresa y de cada hotel. Entre ellas está el controlar y disminuir el consumo eléctrico, la generación de residuos como el cartón y el papel así como el consumo de propano.

En los últimos años varios han sido los objetivos por parte de AH en cada uno de sus alojamientos hoteleros para cumplir con los requisitos anteriormente nombrados, algunos de ellos alcanzados satisfactoriamente y otros no, aunque no por ello decaen las ganas y empeño de conseguirlo en próximos años. En la memoria ambiental facilitada por el director Javier Sastre, quedan recogidas algunas de las acciones realizadas en cada uno de los hoteles en el año 2015:

- Sustitución de las bombas de ACS de retorno por unas nuevas (JDN)
- Instalación total de luminaria LED en todas las habitaciones reformadas (JDN y RNGH)
- Instalación de hornos nuevos con mayor eficiencia en la cocina central y en el bar restaurante La Pérgola así como la modernización de la cocina con la finalidad de reducir el consumo de propano enganchando la instalación a la red de Gas Natural aunque finalmente no fue posible (CG)
- Colocación de adhesivos de sensibilización para el ahorro de agua en las nuevas habitaciones (RNGH y CG)
- Cambiar en lo que sea posible, los registros en formato papel por el formato electrónico (JDN y RNGH)
- Instalación de papeleras para la separación de residuos, papel, plástico y orgánico así como la colocación de carteles informativos en zonas donde se generen residuos. Con ello se fomenta también la participación del cliente y al personal del área de restauración (RNGH)

A pesar de estos cambios, algunos objetivos no se consiguieron lograr, ya fuera por demasiado ambiciosos en cuenta a inversión de nueva maquinaria o por el porcentaje de reducción final en el consumo eléctrico. Pero como bien se dijo anteriormente, AH no frena su empeño en seguir mejorando ambientalmente y es por ello que se plantearon nuevos objetivos específicos para cada hotel.

4.3.1. Hotel Jardines de Nivaria

Medidas para reducir consumo de electricidad

- Instalación iluminaria LED en todo el hotel
- Sustitución de los Fancoils de 125 habitaciones por categoría AAA

Medidas para reducir consumo de residuos urbanos. Con estas medidas se pretende seguir con la formación de los empleados y aumentar sus conocimientos

- Visita al PIRS (Polígono Industrial de Residuos Sólidos)
- Organizar charlas ambientales

Medidas para reducir el consumo de propano

- Sustitución de las calderas por unas más eficientes de la marca DAIKIN
- Sustitución de la planta enfriadora por una que produce ACS

4.3.2. Roca Nivaria Gran Hotel

Medidas para reducir el consumo de electricidad

- Instalación de lámparas LED en los baños de un 20% de las habitaciones y en todas las zonas comunes

Medidas para reducir el consumo de propano

- Implantación de buenas prácticas ambientales en el departamento de Lavandería

Acciones para la sensibilización ambiental del personal

- Formar al personal mediante la visita al PIRS y de charlas ambientales

4.3.3. Hotel Colón Guanahaní

Al ser el establecimiento hotelero más antiguo necesita de muchas más mejoras que los otros dos.

Medidas para reducir el consumo de electricidad

- Instalación de nuevos buffets de fríos y calientes

Medidas para reducir el consumo de propano

- Instalación de dos calderas nuevas más eficientes de la marca Buderus
- Sustitución del Tren de Lavado de cocina por uno nuevo más eficiente
- Enganchar la instalación a la red de gas natural. (Esta medida depende de si la red municipal está preparada para ello)

Acciones para la sensibilización ambiental del personal

- Formar al personal mediante la visita al PIRS y de charlas ambientales

Conocer el 100% de las emisiones mediante el cálculo de la Huella de Carbono

4.3.4. Datos globales

Aparte de estas medidas particulares para cada hotel, cada uno de ellos cuenta con cuartos debidamente preparados para almacenar productos peligrosos, los diferentes contenedores para el correcto reciclaje así como cubetas y bandejas de retención.

Una vez mencionados las acciones tomadas por AH y sus próximos objetivos, cabe destacar que en términos generales, tanto el consumo de agua, consumo energético, gas propano y gasóleo han disminuido.

Consumo de agua

Varios son las acciones que ha tomado AH para reducir lo máximo posible el consumo de agua en cada uno de sus hoteles entre los que podemos encontrar:

- Sistema de reutilización de sábanas y toallas de baño en habitaciones
- Sistema de riego automático por aspersión o goteo
- Mensajes de sensibilización en habitaciones
- Mecanismos de reducción/racionalización como descarga simple en inodoros (fluxómetros), grifería monomando en habitaciones, regulación de caudal, grifos con accionamiento mediante pedal y sensores eléctricos en cocinas y restaurantes.

La siguiente figura muestra la evolución en el consumo de agua por cada uno de los hoteles dejando constancia de la reducción del mismo aunque teniendo en cuenta que los meses de mayo-septiembre de 2016 JDN permaneció cerrado por reformas al igual que en mayo-julio de 2014 el HCG.

Hotel	Consumo de Agua	2014	2015	2016*
JDN	m ³	107.674	96.197	45.684
	m ³ /pernoct.	0,63	0,60	0,70
	m ³ /trabajador	397,13	365,77	182,74
RNGH	m ³	142.468	141.968	115.119
	m ³ /pernoct.	0,66	0,667	0,612
	m ³ /trabajador	603,68	535,73	417,10
CG	m ³	27.340	25.158	23.096
	m ³ /pernoct.	0,39	0,26	0,27
	m ³ /trabajador	420,62	299,50	256,62

Figura 1. Fuente: Declaración Ambiental 2016 Adrian Hoteles

Consumo de energía eléctrica

A parte de las acciones mencionadas con anterioridad para reducir el consumo de energía, hay otras que también se han producido con anterioridad como son:

- Iluminación general mediante bombillas de bajo consumo y led
- Iluminación exterior con focos leds

- Células fotoeléctricas
- Relojes de encendido y apagado automático, regulados manualmente en función de las horas de luz diarias
- Sistema automático de desconexión de AA en habitaciones
- En las habitaciones accionamiento de la electricidad general mediante tarjeta
- Sensores de presencia en zonas de poca iluminación durante el día
- Adquisición de aparatos de mayor eficiencia eléctrica

Hotel	Consumo Energía E.	2014	2015	2016*
JDN	kWh	4.038.214	4.045.918	2.012.353
	kWh /pernoct.	23,76	25,28	30,73
	MWh	4.038	4.046	2.012
	MWh /pernoct.	0,024	0,0253	0,0307
	MWh /trabajador	14,22	15,38	8,05
RNGH	kWh	5.404.070	5.713.262	5.062.375
	kWh /pernoct.	25,21	26,85	26,93
	MWh	5.404	5.713	5.062
	MWh /pernoct.	0,025	0,027	0,027
	MWh /trabajador	22,90	21,56	18,34
CG	kWh	1.119.232	1.556.773	1.359.762
	kWh /pernoct.	15,82	16,05	16,18
	MWh	1.119	1.557	1.360
	MWh /pernoct.	0,016	0,0161	0,0162
	MWh /trabajador	17,22	18,53	15,11

Figura 2. Fuente: Declaración Ambiental 2016 Adrian Hoteles

Cabe destacar que el RCGH cuenta con 504m² de placas solares térmicas con una potencia calorífica de 817 kw aunque no se cuenta con contadores para saber la energía exacta que pueden producir.

Consumo de gas propano y gasóleo

Con respecto al consumo de gasóleo, no suele ser lo habitual en ninguno de los hoteles puesto que, solo es necesario para poner en funcionamiento el generador de electricidad, y solo es así cuando se produce algún corte en el suministro eléctrico.

En cambio, el consumo de gas propano es habitual ya que es necesario para las calderas de Agua Caliente Sanitaria (ACS), recuperación de calor de la planta enfriadora (JDN), equipos de cocina como freidoras, hornos, fogones, planchas, marmitas basculantes y grill como en equipos de lavandería en caldera Piroblock de fluido térmico y las secadoras.

Hotel	Consumo Propano	2014	2015	2016*
JDN	Kg	254.885	213,63	73.324
	Kg/pernoct.	1,50	1,33	1,12
	Kg/trabajador	897,48	812,30	293,29
RNGH	Kg	355.160	409.717	321.364
	Kg/pernoct.	1,66	1,93	1,71
	Kg/trabajador	1.504,92	1.546,10	1.164,36
CG	Kg	78.631	109.774	97.700
	Kg/pernoct.	1,11	1,13	1,16
	Kg/trabajador	1.209,71	1.306,83	1.085,55

Figura 3. Fuente: Declaración Ambiental 2016 Adrian Hoteles

Otras acciones

AH no solo busca reducir su impacto en el entorno tomando medidas que reduzcan el consumo de agua o energía eléctrica, también cabe destacar otras acciones:

- Sistema automático de dosificación de productos de limpieza, lavandería y piscina
- Envases retornables: intentan que los proveedores retiren los envases y embalajes de los productos suministrados
- Establecimiento de criterios ambientales en las compras con la finalidad de generar menos cantidad de residuos (compras a granel de productos de limpieza o alimenticios)
- Segregación de residuos sólidos urbanos. Establecimiento de contenedores para el vidrio, envases ligeros y papel y cartón
- Establecimiento de un área específica para el almacenaje de residuos peligrosos controlados por el jefe de Servicio Técnico

Información/formación de trabajadores y clientes

Para llegar a cabo una correcta implementación de un SGA y cumplir con los requisitos marcados por el reglamento EMAS, no solo es necesario poner en marcha todas las acciones mencionadas sino también se hace imprescindible la formación del personal y darle al cliente la correcta información sobre las medidas tomadas por el hotel para cuidar el entorno.

En relación a la formación de los trabajadores, en ocasiones suele suponer un problema para las empresas gestionar el grupo humano dado la alta rotación de personal, ya sea por los contratos temporales o a través de empresas de trabajo temporal, pero en esta compañía el número de trabajadores durante el año no suele variar de manera significativa, lo cual facilita el aprendizaje, desarrollo y desempeño de las diferentes acciones tomadas por el hotel.

La formación que se imparte consiste en actividades de formación y sensibilización medioambiental que quedan reflejadas en el Programa de Formación Anual llevado a cabo por AH así como las visitas al PIRS. Siempre se tiene en cuenta el puesto que ocupa cada empleado para así aumentar sus conocimientos logrando una mayor implicación y resultado. Para AH la participación del trabajador es imprescindible para cumplir con los requisitos medioambientales.

En cuanto a la organización, AH cuenta con una persona que encabeza la Dirección de Calidad y Medio Ambiente, Javier Sastre, y se encarga de analizar los resultados de los objetivos y acciones llevadas a cabo, estudiar su evolución e impacto y también proponer medidas futuras. Pero para poder realizar esa labor es necesaria la colaboración de todos los jefes de departamentos quienes reportan la situación de cada área y las posibles mejoras ambientales.

Como se ha mencionado a lo largo del documento, otro factor fundamental es hacer partícipes a los clientes a través de acciones de sensibilización como son la publicación de carteles informativos considerando la disminución de la frecuencia del lavado de sábanas y toallas, adhesivos de ahorro de agua situadas en todos los baños, y demás carteles informativos para hacer un uso adecuado de la luz o del correcto reciclaje.

4.4. IBEROSTAR BOUGANVILLE PLAYA

El Hotel Iberostar Bouganville Playa cuenta con la categoría de 4 estrellas y 481 habitaciones situado en el sur de la isla, en Costa Adeje. Su apertura se realizó en 1980 y su última reforma fue en 2015. El hotel pertenece a la prestigiosa cadena hotelera IBEROSTAR Hotels & Resorts, una de las cadenas que lidera el ranking mundial del sector.

En términos generales, para la cadena IBEROSTAR actuar con responsabilidad con la sociedad y medio ambiente es fundamental y para llevarlo a cabo se hace imprescindible un modelo de gestión responsable y ético en el desarrollo de la actividad hotelera. Para hacerlo una realidad, el grupo IBEROSTAR se centra en unos principios que ponen en práctica en cada uno de sus hoteles:

- Incorporación de comportamientos éticos en todas las facetas de la dirección y la gestión de la compañía.
- Innovación permanente, continua mejora de productos y servicios de manera sostenible. Calidad y excelencia en el servicio.
- Compromiso por la preservación medioambiental y el respeto a la fauna y flora autóctonas, con el convencimiento de que la economía sostenible es el camino a seguir tomando como guía los requisitos de la ISO 14001 y del Reglamento EMAS.
- Implicación directa y máxima en la gestión ambiental
- Garantizar el cumplimiento de requisitos legales como aquellos voluntarios relacionados con los aspectos ambientales de la cadena
- Revisar y actualizar la Política Ambiental
- Sustitución de productos “tradicionales” por otros más respetuosos con el medio ambiente por parte de los proveedores
- Implantación de medidas para reducir o evitar las emisiones de CO₂, aguas residuales, residuos urbanos. También prevenir la contaminación y proteger los valores naturales y paisajísticos del entorno
- Fomentar la sensibilización entre el personal y los clientes comunicando los principios de actuación ambiental y mediante la correspondiente formación a los empleados
- Adhesión, desde 2011 al Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT, cuyo objetivo es conseguir el compromiso voluntario de las entidades con el turismo responsable y sostenible mediante la implantación de principios básicos.

En cuanto al Hotel Bouganville Playa se refiere, el SGA implantado se basa en los requisitos de la Norma ISO 14001:2004 y el Reglamento EMAS. El SGA está compuesto por la Política Ambiental así como los procedimientos ambientales y las instrucciones de trabajo donde se establecen las responsabilidades y el modo de actuación ambiental detallando el modo a proceder para realizar las diferentes tareas dentro del hotel. También la correspondiente auditoría interna así como la revisión por parte de la dirección.

4.4.1. Resultados auditoría interna (2015)

Los aspectos que más preocupan al hotel en los últimos años y que han sido objeto de continua mejora han sido:

Consumo de electricidad

La electricidad consumida proviene de energías no renovables por lo tanto hay que tomar medidas para reducir el consumo. Para llevarlo a cabo se han realizado diversos cambios en los últimos años para cumplir con los objetivos marcados:

- Sustitución progresiva en la iluminación por bombillas de bajo consumo y LED. Recursos 1.500€.
- Iluminación con equipos fluorescentes en el pasillo de personal, entrada y lobby, así como tubos de fluorescentes LED en cocina.
- Cambio de las placas de aire acondicionado. Recursos necesarios: 2.000.000€
- Colocación de cristales dobles climalit en las habitaciones reformadas así como cambio de fancoils. Recursos necesarios 203.700€ y 110.580€ respectivamente.

El consumo de energía en este período fue elevado puesto que el hotel se encontraba en reformas.

Consumo de agua

- Cambio de línea de agua caliente/fría en 291 habitaciones. Recursos necesarios 2.000.000 €
- Cambio de tuberías en planta 3. Recursos necesarios 22.000€
- Sustitución de las líneas de agua de las habitaciones de personal. Recursos necesarios 10.540€
- Sustitución de las líneas de agua tratada de cocina. Recursos necesarios 4.434€
- Rejunte de las dos piscinas y reposición del gresite suelto. Recursos necesarios 17.000€
- El hotel cuenta con 16 contadores de agua para llevar un mejor control de los diferentes puntos y saber donde se produce el mayor consumo

Nuevamente, el objetivo de reducir el consumo de agua se vio afectado por las reformas y los contratiempos que genera como roturas de tuberías producidas, vaciado y llenado de tuberías necesario para la puesta en punto de las habitaciones reformadas y fugas producidas en las piscinas.

En cuanto al tratamiento de las aguas residuales, el hotel las vierte a la red de alcantarillado municipal pero para reducir el impacto se intenta minimizar el uso de productos de limpieza agresivos. Para ello, el personal ha recibido la formación necesaria para la correcta manipulación de los productos.

Consumo de energías renovables

Desde el verano de 2010 el hotel cuenta con 99 colectores solares planos con una superficie útil de captación de 2,35 m² y son utilizadas para calentar el agua de consumo humano.

Generación de residuos

El hotel realiza charlas de formación y sensibilización sobre la gestión de residuos por parte del Responsable de Medio Ambiente y de los Jefes de Departamento y se dispone de instrucciones de trabajo para realizar las tareas correctamente. Así mismo, también se cuenta con sistemas para la recogida segregada de los residuos tanto urbanos como peligrosos. El hotel cuenta con zonas habilitadas como los contenedores necesarios tanto para la recogida de papel, cartón, aceite vegetal, tóner y escombros.

Comunicación interna y externa

El complejo cuenta con un Comité Medioambiental compuesto por el responsable medioambiental y por todos los jefes de departamento que se encargan de dar toda la información medioambiental necesaria a todos los empleados y para que estos adquieran buenos hábitos ambientales no solo en su área de trabajo sino en el día a día.

También se encargan de facilitar la información ambiental así como las políticas puestas en práctica por parte del hotel a sus grupos de interés, así como facilitar mediante carteles colocados en las habitaciones y zonas comunes el correcto uso del agua o energía.

Iberostar Bouganville Playa también trabaja en la sensibilización ambiental mediante la comunicación en la web de la compañía de las certificaciones ambientales conseguidas (Sistemas ISO: 14001 y EMAS III), participando en el Día del Planeta apagando la iluminación exterior, y en el Día Mundial del Medio Ambiente realizando actividades haciendo partícipes a niños y mayores. Este tipo de actividades siempre ayudan a atraer la atención de los clientes y a aprender de una manera más divertida.

Otras mejoras

- Disminuir la emisión de ruido procedente de las plantas enfriadoras. Recursos necesarios 165.000€
- Reducción de emisiones contaminantes a la atmósfera. Recursos necesarios 165.000€
- Mejora del impacto visual relacionado con la estructura del hotel. Recursos necesarios 111.000€
- Mejorar la gestión de residuos aumentando la recogida de residuos de envases y plástico

5. CONCLUSIONES

Como se ha comentado a lo largo del trabajo, el sustento económico de las Islas Canarias es el turismo. A lo largo de la década de los 60 hasta la actualidad, ha sufrido una evolución pasando de una oferta de sol y playa a una más estudiada basándose en las exigencias del turismo, pero también siendo conscientes de la influencia que ejerce su actividad en el entorno, en la naturaleza.

Esta evolución vivida por el turismo hizo que para cubrir la demanda se fabricaran sin control alojamientos hoteleros ocupando así mucha superficie implicando un fuerte impacto en el suelo

hasta el punto de controlar la construcción de este tipo de establecimientos, un aumento de la demanda de agua y energía, recursos que son limitados y que son imprescindibles para llevar a cabo la actividad hotelera.

Todos estos motivos y la cada vez mayor preocupación por el cuidado, mantenimiento y protección de la naturaleza, unido al aumento del turista demandante de turismo sostenible, naturaleza y senderismo, provocaron que las cadenas hoteleras tomaran la idea de ofertar un turismo sostenible como un nuevo objetivo e incluso como un nuevo nicho de mercado.

Para poder ser responsables con el entorno y contribuir de manera efectiva con el turismo sostenible, los hoteles han tenido que tomar una serie de medidas regidas por el reglamento EMAS y por la Norma ISO 14001, que en cierta medida, marca las directrices a seguir y obligan de cierta manera, a que los hoteles acogidos a ellas tengan que estar constantemente revisando si las actuaciones realizadas son las correctas. El grado de implicación en estas actuaciones, dependerán también de las posibilidades económicas de cada hotel puesto que, no será lo mismo la inversión para un hotel individual de 3 estrellas que para otro que forma parte de una cadena hotelera con mayores posibilidades económicas.

Dichas medidas tienen que ver con un uso responsable y/o reducción del consumo de la energía, del consumo de agua, del tratamiento de los residuos tanto urbanos como peligrosos, el reciclaje, así como reducir el consumo de productos de limpieza peligrosos. Para conseguir reducirlo las cadenas hoteleras han tenido que realizar fuertes inversiones monetarias para mejorar las instalaciones, para adquirir nueva maquinaria más eficiente y menos contaminantes que sustituyan las obsoletas, cambio en el uso de algunos combustibles, etc.

Pero no solo ha sido y es necesario realizar una inversión de capital sino también de tiempo y formación, puesto que los hoteles han tenido que invertir en la formación de todos sus trabajadores, tanto los fijos como los temporales, lo cual supone dar constante formación a las nuevas incorporaciones y el gasto que ello conlleva. Es importante concienciar a los trabajadores de actuar mediante las Buenas Prácticas Ambientales porque así se cumplirán con los objetivos y la protección de la naturaleza. Pero no solo se tienen que encargar de dar formación a los trabajadores puesto que también es responsabilidad del hotel ofrecer a sus clientes la información necesaria para que también actúen de manera responsable en el consumo de agua, luz, reciclaje, etc.

En definitiva, la implantación de un SGA implica cambios en la dirección del hotel creando un departamento que se encargue de ello. En las instalaciones puesto que se tienen que construir o facilitar espacios para la instalación de maquinarias especial como depuradoras o para la colocación de contenedores para el reciclaje y vertido de residuos peligrosos. En los RRHH puesto que hay que contratar a gente cualificada en el ámbito ambiental o formar a los que ya están en plantilla implicando un coste para la formación. En los resultados también ha influido la implantación de un SGA, y aunque los costes al principio son notorios es solo a largo plazo cuando se ven los beneficios disminuyendo, por ejemplo, el pago de la factura de luz, agua o combustible.

6. REFERENCIAS

Ayuso Siart, Silvia. (Septiembre 2003). *Gestión sostenible en la industria turística. Retórica y práctica en el sector hotelero español*. Tesis doctoral. Departamento de Geografía. Universidad Autónoma de Barcelona. (pp. 35,44, 167,168)

Ayuso, S. y Fullana, P. (2002) *Turismo sostenible*. Rubes Editorial, Barcelona.

Boletín Oficial de Canarias, número 103. 2825 *LEY 2/2013, de 29 de mayo, de renovación y modernización turística de Canarias*. Gobierno de Canarias. Recuperado de: <http://www.gobiernodecanarias.org/boc/2013/103/001.html>

Claver, E., Molina, J.F., Tarí, J.J. (2011). *Gestión de la calidad y gestión medioambiental. Fundamentos, herramientas, normas ISO y relaciones*. 2ª edición. Madrid: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S.A)

Fraguell Sansbelló, Rosa María. *Las certificaciones ambientales como nuevos instrumentos de gestión turística. El caso de The Green Key*. Departamento de Geografía de la Universidad de Girona.

IMPACTUR 2015. Recuperado de: <http://www.exceltur.org/wp-content/uploads/2016/12/IMPACTUR-Canarias-2015.pdf>

Magdaleno Santana, G. (2013). "Análisis de la madurez de las áreas turísticas en un destino: "El caso de Canarias". Recuperado de: www.futurismocanarias.com

Página oficial EMAS en la UE. European Commission. http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm

Rodríguez, G. y Prats, F. "Sostenibilidad Ambiental y Certificaciones en el Sector Turístico". Instituto de Estudios Turísticos, nº. 172-173 (2007), pp 157-165.

Turismo: Código de Buenas Prácticas Ambientales. Consejería de Medio Ambiente y Ordenación territorial. Gobierno de Canarias. Recuperado de: http://www.gobiernodecanarias.org/opencmsweb/export/sites/medioambiente/piac/galerias/descargas/Documentos/Buenas_practicas/bp-codigo-turismo.pdf

DECLARACIONES AMBIENTALES. Facilitadas por las personas a las que se le realizó la entrevista a través del correo electrónico.

Declaración Ambiental Hotel Iberostar Bouganville Playa. Recuperado de: http://www.gobiernodecanarias.org/medioambiente/sostenibilidad/servlet/ViewDocuManEMAS?id_doc=39

Declaración Ambiental, Adrián Hoteles. Recuperado de <http://www.adrianhoteles.com/>

Declaración Ambiental, Hotel Tigaiga. Recuperado de: www.tigaiga.com

7. ANEXOS

Presentar como anexo las entrevistas realizadas a los diferentes hoteles

Entrevista realizada a Ana Aparicio, responsable de SGA Hotel Sunset Royal Beach Club.

1. GESTIÓN AMBIENTAL HOTELERA CANARIA

Para comenzar, me gustaría conocer cuál es su opinión sobre la gestión ambiental del sector hotelero en Canarias.

¿Cree que se están poniendo los medios suficientes tanto por parte de las Administraciones Públicas como de las cadenas hoteleras, para disminuir los posibles efectos negativos que derivan de la actividad hotelera en la naturaleza canaria?

El solo paso de tomar medidas, para afectar lo menos posible al medio, con nuestra actividad, ya me parece un logro importante pero, creo que algunos hoteles simplemente lo hacen por politiquero más que por preocupación propia. No obstante todo lo que se haga en beneficio del medio es inteligente y más en una isla. La gestión me parece positiva siempre que se haga correctamente no de cara a la auditoría nada más. En mi caso, no he tenido ningún problema con la ayuda solicitada a organismos públicos sino todo lo contrario, me he sorprendido de su reacción y hay muchas cosas que la población desconoce como el funcionamiento del PIRS ya que la falta de información hace que el boca a boca divulgue bulos que no son reales.

2. BUENAS PRÁCTICAS/ SGA APLICADOS POR EL HOTEL

Antes de comenzar con preguntas concretas, me gustaría saber cuál ha sido la evolución del hotel en política ambiental, con esto me refiero a si antes de la implantación de un SGA y la certificación ISO, ponían en práctica el manual de Buenas Prácticas propuesto para la actividad hotelera.

No, antes de la implantación del SGA no se hacía nada en cuanto al medio, llevamos 7 años con el sistema y mejorando cada año, puedes verlo en los informes finales adjuntos.

Teniendo en cuenta la pregunta anterior, ¿cómo fue el proceso de adaptación de las instalaciones del hotel para implantar el SGA?

Lo primero fue buscar un cuarto de almacenaje para los residuos peligrosos, después vinieron los distintos puntos de reciclaje para residuos urbanos dentro del hotel, reparaciones de las piscinas, auditoría energética, implantación de distintos sistemas de reducción de consumo energético y de agua, proyecto de instalación eléctrica, registro de control de revisiones Oca, eliminación de jardines, (informes finales adjuntos)

¿Qué mejoras ha supuesto para el hotel la aplicación de Buenas Prácticas/ SGA?

Cuarto de RP, analíticas del agua, cursos de formación al personal, actividades de concienciación con el cliente,

¿Con qué instalaciones cuenta el hotel? (placas solares, sistemas de riego, sistema eléctrico, depuradoras, etc.)

Sistema de riego, sistema eléctrico, depuradoras, placas solares en proyecto para el 2018, grupo electrónico,

3. CAMBIOS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA/RRHH

¿Qué cambios se han producido en la estructura organizativa como consecuencia de la implantación de SGA? (Creación de nuevos departamentos, puestos de trabajo)

Solo mi puesto como Responsable del SGA es nuevo.

¿Ha habido que formar a los empleados sobre las nuevas políticas de responsabilidad ambiental llevadas a cabo por el hotel? De ser así, ¿a través de qué medios se ha dado la formación?

Sí, muchas formaciones, algunas por mí y otras por la Técnico de Auditorías Ambientales Canarias

4. MARKETING

¿Realizan algún tipo de marketing especial para dar a conocer a los clientes, tanto actuales como potenciales, su actuación con el medio ambiente?

Campañas de ahorro de agua, luz, papel, excursiones ambientales

¿Cómo ha sido la respuesta de los clientes hacia el hotel al conocer y comprobar el grado de implicación que tiene con el turismo sostenible? ¿Cree o ha notado que desde que practican o han dado a conocer sus políticas ambientales ha aumentado los turistas que eligen su hotel para pasar sus vacaciones?

A nuestros clientes les gusta y participan bastante

¿Cómo ha afecta al hotel las presiones/exigencias de los turoperadores que piensan o ponen como requisito que los hoteles sean sostenibles para poder operar con ellos?

Positivamente por que lo somos

¿Qué medios utiliza el hotel para transmitirle a los clientes el correcto uso de los recursos? (energía, agua, reciclaje, etc.)

Publicidad en la web e in situ y diferentes revistas que se ahcen eco de nuestra actividad

5. RESULTADOS ECONÓMICOS (Datos económicos objetivos para poder comprobar el impacto real en los resultados del hotel)

¿Cuál ha sido la inversión realizada por el hotel para poder implantar el SGA?

Pues en más de 6 años imagínate, no puede darte una cantidad total porque no dispongo de esos datos pero bastante.

¿En cuánto tiempo se ha amortizado la inversión realizada?

No sé

¿Cuál ha sido el impacto producido en los resultados del hotel? Por ejemplo, el ahorro en gasto energético, gas, agua, productos de limpieza, etc.

Hemos ahorrado bastante en el consumo de luz y agua porque llevamos dos años consecutivos bajándolo.

6. PERSPECTIVAS DE FUTURO

A largo plazo, ¿qué mejoras medioambientales se propone el hotel?

Placas solares

Entrevista realizada a Carlos Sánchez, Subdirector de Iberostar Bouganville Playa.

-La inversión que han realizado para ser sostenible con el medio-ambiente.

Es un trabajo continuo que se lleva a cabo en todos los hoteles que solicitan la certificación ISO 14001 y EMAS, ya que cada año se establecen nuevos objetivos ambientales para cada uno de los hoteles en función de los recursos económicos disponibles y de un análisis de los factores ambientales sobre los cuales nuestra actividad puede influir. La mayoría de las inversiones se centran en la renovación de la maquinaria atendiendo a motivos de eficiencias energéticas y medioambientales así como acciones para promover las buenas prácticas ambientales en el funcionamiento diario del hotel como puede ser la adquisición de contenedores de reciclaje para la correcta gestión de los residuos urbanos, especiales y peligrosos.

- Las medidas tomadas para reducir o eliminar las posibles consecuencias negativas que puede ejercer la actividad hotelera en la naturaleza.

Como comentado anteriormente, toda la maquinaria se renueva siguiendo criterios de eficiencia energética, se reciclan todos los residuos de manera adecuada (urbanos, especiales y peligrosos), se adoptan año a año medidas de ahorro energético, se concientia al personal sobre la importancia del correcto reciclaje y del ahorro energético, los clientes reciben información encaminada al ahorro energético.

- Como ha sido la respuesta de los turistas/clientes hacia el hotel al ver el grado de implicación con el turismo sostenible.

Un considerable porcentaje de clientes aprecian el hecho de que el hotel este adscrito al programa ISO 14001 y EMAS. Año a año se adoptan medidas cuyo origen está en propuestas de clientes. El cliente que mayor concienciación tiene con el medioambiente es el cliente de origen alemán.

- La inversión realizada en ser sostenible con el medio/ el reflejo de la gestión medioambiental en los resultados económicos del hotel.

Es muy difícil cuantificar qué % de clientes eligen nuestro hotel por motivos medioambientales. El objetivo prioritario es el cuidado del medioambiente en la medida de lo posible. Evidentemente, en muchos de los casos el ahorro energético conlleva un ahorro económico, pero muchas otras acciones que suponen un elevado coste para la empresa no se hacen pensando en un posible retorno económico.

- ¿Qué opinión tiene sobre la gestión medioambiental del sector hotelero canario?

Las Islas Canarias debido al entorno privilegiado y la gran riqueza natural es primordial que la principal actividad de la región esté implicado en estos temas. Considero que en general los grandes grupos hoteleros tienen implantados procedimientos para llevar a cabo una correcta gestión medioambiental de sus instalaciones y los van renovando de manera anual.

- Cree que se están poniendo los medios suficientes para disminuir los efectos negativos que se producen de la actividad hotelera en la naturaleza.

Es un tema fundamental en el día a día de un hotel y en Iberostar se sigue una línea de mejora continua.

- Por qué deciden ser sostenibles con el medio-ambiente.

Es un tema de responsabilidad social corporativa. Evidentemente, si como individuos nos preocupamos por aportar nuestro granito de arena a la sostenibilidad medioambiental en nuestros hogares, cuando se trata de un hotel en el que pasan miles de personas de manera mensual la preocupación por dicho tema es de vital importancia. Si ello lo extrapolamos al tamaño de la empresa Iberostar Hoteles & Resorts a nivel nacional e internacional, vemos que la preocupación medioambiental y el intentar que el impacto de los hoteles en la naturaleza sea el mínimo posible se convierte en uno de los pilares de negocio de la compañía.

A continuación, entrevista realizada a la responsable del Hotel Tigaiga

1. GESTIÓN AMBIENTAL HOTELERA CANARIA

Para comenzar, me gustaría conocer cuál es su opinión sobre la gestión ambiental del sector hotelero en Canarias.

Va por buen camino, siempre se puede hacer más.

¿Cree que se están poniendo los medios suficientes tanto por parte de las Administraciones Públicas como de las cadenas hoteleras, para disminuir los posibles efectos negativos que derivan de la actividad hotelera en la naturaleza canaria?

Va por buen camino, siempre se puede hacer más.

2. BUENAS PRÁCTICAS/ SGA APLICADOS POR EL HOTEL

Antes de comenzar con preguntas concretas, me gustaría saber cuál ha sido la evolución del hotel en política ambiental, con esto me refiero a si antes de la implantación de un SGA y la certificación ISO, ponían en práctica el manual de Buenas Prácticas propuesto para la actividad hotelera.

Ver declaración ambiental 2017.

Teniendo en cuenta la pregunta anterior, ¿cómo fue el proceso de adaptación de las instalaciones del hotel para implantar el SGA? ¿Qué instalaciones se han tenido que crear/fabricar como consecuencia de la implantación de un SGA?

Proceso de mejora continua a lo largo de más de 20 años.

¿Qué mejoras ha supuesto para el hotel la aplicación de Buenas Prácticas/ SGA?

Eso fue hace 20 años.

¿Con qué instalaciones cuenta el hotel? (placas solares, sistemas de riego, sistema eléctrico, depuradoras, etc.)

Ver declaración ambiental 2017.

3. CAMBIOS EN LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA/RRHH

¿Qué cambios se han producido en la estructura organizativa como consecuencia de la implantación de SGA?

(Creación de nuevos departamentos NO, puestos de trabajo NO, contratación de personal cualificado en el ámbito medioambiental NO) Formación específica a los trabajadores en plantilla en temas de gestión ambiental

¿Ha habido que formar a los empleados sobre las nuevas políticas de responsabilidad ambiental llevadas a cabo por el hotel? De ser así, ¿a través de qué medios se ha dado la formación?

Cursos presenciales y presentaciones prácticas

4. MARKETING

¿Realizan algún tipo de marketing especial para dar a conocer a los clientes, tanto actuales como potenciales, su actuación con el medio ambiente?

NO

¿Cómo ha sido la respuesta de los clientes hacia el hotel al conocer y comprobar el grado de implicación que tiene con el turismo sostenible? Positiva ¿Cree o ha notado que desde que practican o han dado a conocer sus políticas ambientales ha aumentado los turistas que eligen su hotel para pasar sus vacaciones?

NO

¿Cómo ha afecta al hotel las presiones/exigencias de los turoperadores que piensan o ponen como requisito que los hoteles sean sostenibles para poder operar con ellos?

Siempre hemos colaborado con ellos para mejorar nuestra gestión ambiental cuando ello repercute en el bienestar de nuestros clientes y la protección de nuestro entorno

¿Qué medios utiliza el hotel para transmitirle a los clientes el correcto uso de los recursos? (energía, agua, reciclaje, etc.) Nuestros clientes, por regla general, son muy respetuosos con el entorno.

5. RESULTADOS ECONÓMICOS (Datos económicos objetivos para poder comprobar el impacto real en los resultados del hotel)

¿Cuál ha sido la inversión realizada por el hotel para poder implantar el SGA?

No podemos concretar ya que ha sido mejora continua a lo largo de 20 años

¿En cuánto tiempo se ha amortizado la inversión realizada?

¿Cuál ha sido el impacto producido en los resultados del hotel? Por ejemplo, el ahorro en gasto energético, gas, agua, productos de limpieza, etc.

6. PERSPECTIVAS DE FUTURO

A largo plazo, ¿qué mejoras medioambientales se propone el hotel? Ver declaración ambiental 2017.