



**Facultad de Economía,
Empresa y Turismo**
Universidad de La Laguna

MEMORIA DEL TRABAJO FIN DE GRADO

Análisis de las certificaciones de calidad y medioambiente en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la isla de Tenerife.

(Analysis of quality and environmental certifications in 4 and 5 star hotels on the island of Tenerife)

Autoras:

Diana Galera Navarro

Joanne Torres Rogan

Tutora:

Dr. María del Carmen Moreno Perdigón

Grado en TURISMO

FACULTAD DE ECONOMÍA, EMPRESA Y TURISMO

Curso Académico 2018 / 2019.

Convocatoria de julio

San Cristóbal de la Laguna, 12 de Julio de 2019.

C/ Padre Herrera s/n
38207 La Laguna
Santa Cruz de Tenerife. España

T: 900 43 25 26

ull.es

RESUMEN

En un sector como el turismo, en el que los cambios y tendencias del entorno son constantes, la gestión de la calidad y la gestión medioambiental son claves para llegar a mantener y mejorar la posición competitiva. Siendo así, este trabajo busca realizar un estudio acerca de las certificaciones de calidad y medioambiente, en los hoteles de 4 y 5 estrellas en el ámbito de la isla de Tenerife.

- **Palabras claves:** sector hotelero, certificaciones de calidad, certificaciones de medio ambiente, isla de Tenerife.

ABSTRACT

In a sector such as tourism, where changes and trends in the environment are constant, quality management and environmental management are keys to maintain and improve a competitive position. Consequently, this work seeks to conduct a study about quality and environmental certifications in 4 and 5 star hotels in the area of the island of Tenerife.

- **Keywords:** hotel sector, quality certifications, environmental certifications, island of Tenerife

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 2. MARCO TEÓRICO | 2 |
| 2.1 VENTAJAS Y BENEFICIOS DE LAS CERTIFICACIONES EN EL SECTOR HOTELERO ..2 | |
| 2.2 REGULACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y CERTIFICACIONES DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE | 3 |
| 2.3 DELIMITACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DEL CONCEPTO DE CERTIFICACIÓN.3 | |
| 2.4 TIPOLOGÍA DE CERTIFICACIONES..... | 4 |
| 2.4.1 Certificaciones de calidad. | 5 |
| 2.4.2 Certificaciones medioambientales. | 9 |
| 3. METODOLOGÍA. | 12 |
| 4. RESULTADOS | 16 |
| 5. CONCLUSIONES | 22 |
| 6. BIBLIOGRAFÍA | 23 |
| 7. WEBGRAFÍA..... | 24 |

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Características de las certificaciones de calidad. | 7 |
| Tabla 2. Características de los premios y reconocimientos de calidad..... | 8 |
| Tabla 3. Características de las certificaciones medioambientales. | 11 |
| Tabla 4. Características de los premios y reconocimientos de medioambiente. | 12 |
| Tabla 5. Distribución de la muestra por municipios..... | 13 |
| Tabla 6. N° de hoteles en base al tamaño, la categoría y la especialidad..... | 14 |
| Tabla 7. Antigüedad de las instalaciones en base al año de renovación. | 15 |
| Tabla 8. N° de certificaciones con las que cuenta cada hotel. | 15 |
| Tabla 9. N° de hoteles que tienen o no certificaciones/premios. | 16 |
| Tabla 10. N° de hoteles por categoría con certificaciones..... | 16 |
| Tabla 11. N° de hoteles según el tamaño con certificaciones. | 18 |
| Tabla 12. N° de hoteles según especialidad que poseen certificaciones. | 19 |
| Tabla 13. N° de hoteles con certificaciones en base a la antigüedad. | 21 |
| | |
| Gráfico 1. N° de hoteles con certificaciones por categoría. | 17 |
| Gráfico 2. N° de hoteles con certificaciones según el tamaño..... | 19 |
| Gráfico 3. N° de hoteles con certificaciones según especialidad. | 20 |
| Gráfico 4. N° de hoteles con certificaciones según año de renovación. | 21 |

1. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, en 2017, España fue el segundo destino más visitado del mundo, con 81,8 millones de viajeros, superando a Estados Unidos, así como el segundo que más ingresos percibió, con 58.620 millones de euros, quedando por encima de Francia (OMT, Annual Report, 2017).

Después de Baleares, Canarias es la segunda comunidad española que mayor dependencia del turismo tiene a nivel económico, pues éste representa el 34% de la economía canaria (Hosteltur, 2017). En las cifras aportadas por Turismo de Tenerife, destaca Tenerife como la isla que mayor número de turistas recibe al año. Durante mucho tiempo, Canarias en general y Tenerife en particular, se ofrecían únicamente como destinos turísticos de sol y playa. Sin embargo, a lo largo del tiempo la oferta turística se ha diversificado y es cada vez más amplia. Se trata de un destino turístico consolidado, en el que la satisfacción del visitante es mayoritariamente positiva y donde se valoran los altos niveles de seguridad, la calidad y la protección al medioambiente (Turismo de Tenerife, 2018).

Como ya mencionado en las anteriores líneas, el turismo es un pilar fundamental de la economía que debe enfrentarse al reto de dar respuesta a nuevas necesidades. En la actualidad, los turistas están mejor informados, valoran factores ecológicos, tienen nuevas prioridades, exigen una atención más personalizada y mejor calidad en los servicios. Para avanzar en este importante reto, el sector dispone de elementos de mejora de la competitividad como: los sistemas de gestión de la calidad, los sistemas de gestión ambiental, la formación y la innovación.

Cada día son más las empresas del sector turístico que utilizan la certificación como herramienta de competitividad y de mejora. En general, la certificación es una importante ayuda para la empresa ya que es una puesta a punto para propiciar una agradable vivencia al visitante y así lograr que repita y recomiende (AENOR).

Por todo esto, es clave y necesario que el sector turístico sea consciente de los cambios que se están produciendo en todos los ámbitos, tanto económico, social, cultural y medioambiental, desarrollando un turismo responsable y compatible con la conservación del medioambiente y el entorno que le rodea. La gestión de la calidad y la gestión medioambiental deben de jugar un papel relevante en el sector turístico para poder mantener y mejorar su competitividad a nivel internacional. En el sector hotelero, esta preocupación por la calidad y el medio ambiente son aspectos importantes que también pueden mejorar la eficiencia y los resultados de los hoteles.

Teniendo en cuenta la relevancia que la actividad turística supone para Canarias y el protagonismo que posee Tenerife, siendo la isla que más turistas recibió en el año 2018, en el que 13.824.419 de turistas fueron de origen extranjero (principalmente procedentes de Alemania y Reino Unido), mientras que, 1.735.372 fueron turistas nacionales (ISTAC), el presente estudio tiene por objetivo realizar un análisis de las certificaciones de calidad y medio ambiente, en los hoteles de 4 y 5 estrellas en el ámbito de la isla de Tenerife, a partir del cual se desarrollaran dos

subobjetivos en función de las características de los hoteles. También se tendrán en consideración globalmente, los premios o reconocimientos de calidad y medioambiente, aunque tengan menor importancia durante el transcurso del análisis.

El trabajo se estructura de la forma siguiente: se realizará una primera parte a modo de revisión teórica acerca del concepto de certificación y sus ventajas según diversos autores, así como de la gestión de la calidad y medioambiente. A continuación, se explicará el método de investigación, seguido de los resultados obtenidos y las conclusiones finales del estudio.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 VENTAJAS Y BENEFICIOS DE LAS CERTIFICACIONES EN EL SECTOR HOTELERO

Muchos autores coinciden en que las certificaciones traen importantes beneficios y ventajas para los hoteles, ya que son un instrumento de ayuda para llegar a ser más competitivos y eficientes frente al entorno, tal y como señalan a continuación.

Para Evans y Lindsay (2002), la gestión de la calidad puede tener efectos positivos sobre los resultados de la empresa. Esto es así porque, la calidad puede facilitar la reducción de costes, eliminar retrabajos, inspecciones, etc., generando mejoras de productividad y del desempeño de la empresa. Belohlav (1993) y Grant (2002) exponen que la gestión de la calidad puede influir positivamente sobre la posición competitiva de la empresa generando reducciones de costes e incrementos de los niveles de diferenciación. Según Kirk (1998) y Chan y Wong (2006) el hecho de que los turistas son cada vez más exigentes, fuerza a los hoteleros a adaptarse a sus nuevos gustos y preferencias, incluyendo el mayor respeto hacia el medio ambiente. Si los hoteles practican una correcta gestión medioambiental pueden contribuir con ello a aumentar la calidad percibida de sus clientes sobre el producto turístico (Claver, E.; Pereira, J.; Molina, J.F. y Tari Guillo, J.J., 2009).

Además, resulta relevante concienciar a los empresarios y planificadores turísticos sobre el diseño e implantación de estrategias turísticas sostenibles, ya que permite la correcta conservación de los recursos turísticos que atraen a los visitantes y que son fuente de riqueza para los habitantes del destino (UNWTO, 2010 – World Tourism Day 2010).

Considerando la relevancia que la actividad turística supone para la isla de Tenerife, donde se centra el estudio, la capacidad de supervivencia de estos destinos en el mercado dependerá de su habilidad para ofrecer nuevos servicios, productos o experiencias que se ajusten a las nuevas necesidades de los turistas. En un mundo tan globalizado en el cual, las nuevas tecnologías ocupan una gran importancia a la hora de ser más competitivo frente a los cambios en el mercado, la gestión de la calidad y del medioambiente sirve como una herramienta de diferenciación, que genera un valor añadido dentro del mercado y que daría lugar a una mejora de la competitividad.

2.2 REGULACIÓN DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y CERTIFICACIONES DE CALIDAD Y MEDIOAMBIENTE

La normativa vigente que regula los estándares turísticos¹ en la comunidad autónoma de Canarias, hace referencia en el artículo 2 apartado g, al establecimiento hotelero como el establecimiento turístico de alojamiento que ofrece los servicios de alojamiento y alimentación.

Inicialmente, esta disposición establecía que en el plazo de tres años contados desde la presentación de la comunicación de inicio de la actividad o, en su caso, desde la notificación del otorgamiento de la autorización de apertura, los hoteles de 5 estrellas y gran lujo, entre otras categorías, deberán disponer de alguna certificación de calidad y de gestión medioambiental, que será específica en el supuesto que proceda. Debida a la contradicción expuesta en el artículo 12 del Decreto 142/2010, del 4 de octubre, se llevó a cabo una modificación del reglamento de la actividad turística de alojamiento a través del Decreto 116/2013, de 19 de diciembre donde se da una nueva redacción al “artículo 12. Calidad”, quedando de la siguiente forma: “1. Con el fin de reforzar su competitividad, los establecimientos de alojamiento podrán disponer de alguna certificación de calidad y de gestión medioambiental, basado en los procedimientos de gestión para la mejora de la calidad enmarcados en algunos de los sistemas de normas de calidad existentes, preferentemente los basados en el Sistema de Calidad Turística Español, y en el sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS), establecido por el Reglamento (CE) nº 1221/2009, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009.

2. La adhesión a cualquiera de tales sistemas facultará a los establecimientos que obtengan tales certificaciones a exhibir el sello o distintivo correspondiente. La exhibición de tales distintivos antes de su obtención, o tras su revocación, podrá tener la consideración de publicidad engañosa.”

2.3 DELIMITACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DEL CONCEPTO DE CERTIFICACIÓN.

Situándonos en un contexto a nivel global, el año 2017 fue declarado por la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU), como el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, en el cual los objetivos que se infunden a que aspire el sector turístico se basan principalmente en apoyar un cambio en las políticas, en las prácticas de las empresas y en los comportamientos de los consumidores que favorezcan la sostenibilidad de dicho sector. Siguiendo la misma línea, resulta de especial interés destacar el artículo 3.1 del Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT aprobado en 1999, que dice así: “todos los agentes del desarrollo turístico tienen el deber de salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico saneado, constante y sostenible, que sea capaz de satisfacer equitativamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras.”

Todo lo citado lleva a afianzar la consideración y la importancia de contar con sistemas de gestión de calidad y ambiental, en el caso que nos ocupa el sector hotelero, como aspectos

¹ El Decreto 142/2010, de 4 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Actividad Turística de Alojamiento y se modifica el Decreto 10/2001, de 22 de enero.

destacados que pueden llevar a mejorar la eficiencia y los resultados de los hoteles, tanto internamente como externamente a la empresa.

Una forma de desarrollar una cultura orientada por la calidad y el medio ambiente es a través de la implementación de certificaciones. Tal y como señalan Rodríguez, G. y Prats, F. (2007), “una certificación es un sistema de gestión cuyo objetivo es optimizar los efectos económicos, ecológicos y/o sociales de una organización específica” (p.157).

Miranda, F. J. (2004), llega a definirla como “una actividad de carácter voluntario que permite establecer la conformidad de una entidad (empresa, producto o persona) con los requisitos definidos en una determinada norma, mediante la emisión por parte de una tercera parte de un documento fiable que así lo demuestre” (p.4). Como se puede apreciar en esta última definición, cada certificación se concreta en un documento donde se especifica el ámbito para el que se concede, la norma con la cual es conforme y el periodo de vigencia.

Por tanto, el concepto de certificación se puede delimitar como una estrategia o proceso de evaluación voluntaria al que se somete cualquier empresa u organización, destinada para llegar a lograr la mejora de la calidad de procesos, productos y/o servicios, de las actividades que realiza, así como un sistema de prevención.

El origen de las certificaciones lo encontramos a mediados de los años ochenta, periodo durante el cual surgen las primeras eco-etiquetas del sector turístico, tales como la Bandera Azul, que se concede desde el año 1987 a playas y puertos deportivos. Las certificaciones y sellos (tanto de calidad como de medioambiente) en este sector se aplican a equipamientos, sobre todo a alojamientos y a recursos espaciales. Conforme a Fraguell, R. (2011), “la importancia económica del sector turístico y la inquietud por la crisis del modelo tradicional de sol y playa, han despertado el interés en las empresas turísticas y en la administración por obtener diferentes certificaciones” (p.235). Asimismo, una correcta gestión de la calidad y medioambiental en el sector hotelero, pueden incidir como un impacto positivo sobre la competitividad de la empresa en términos de costes y diferenciación.

2.4 TIPOLOGÍA DE CERTIFICACIONES.

Las certificaciones pueden ser clasificadas atendiendo a diferentes criterios. De este modo, en función de la naturaleza del organismo acreditador/normalizador, encontramos las certificaciones de naturaleza pública, es decir, cuando las administraciones públicas intervienen en el proceso, ya sea como agente normalizador o como acreditador y, por otro lado, las certificaciones de naturaleza privada, que se diferencian de las anteriores en que en estas últimas, dichas funciones las realizan organismos privados.

Por otra parte, en función del alcance de la norma base de la certificación, estarían las certificaciones generales, aquellas aplicables a todos los sectores de la economía, y las certificaciones sectoriales, válidas exclusivamente para un determinado sector de actividad, como por ejemplo, el turismo.

Finalmente, en función de la naturaleza de la entidad certificada se distinguen tres grandes categorías principales: empresas, productos y personas. Siguiendo esta última clasificación, los sistemas de gestión de la calidad y medioambiental se encuadran dentro de la categoría de empresas, debido a que en este caso, la entidad objeto de la certificación es una empresa, es decir, el sector hotelero (Miranda, F.J.; Chamorro, A, y Rubio, S., 2004, p.5).

2.4.1 Certificaciones de calidad.

Los líderes de la calidad destacaron la importancia de ésta para mejorar los resultados de la empresa (Deming, 1982; Juran, 1988). En este sentido, Deming (1982) señaló que una mayor calidad implica menores costes e incrementos de productividad, que pueden llevar a la empresa a conseguir una mayor cuota de mercado y a mejorar su competitividad (Claver et al., 2009).

De esta manera, se puede considerar que la gestión de la calidad puede influir en el rendimiento de los hoteles de dos formas. Por una parte, puede generar beneficios internos a través de la mejora de los procesos, es decir, a través del funcionamiento interno del hotel, como por ejemplo: en una mejora de la eficiencia, reducción de costes, mejoras de productividad, desempeño de la empresa, etc. Por otro lado, los beneficios externos se refieren a los efectos de la calidad sobre la satisfacción del cliente y la demanda, como pueden ser: un incremento en las ventas, de la cuota de mercado, atraer nuevos turistas, mejorar la imagen del hotel y la satisfacción de los turistas (Molina, J.F.; Claver, E.; Pereira, J.; Tarí, J.J., 2010, p.27).

Según la OMT (2016), la calidad en el sector turístico es entendida como, "el resultado de un proceso orientado a atender todas las necesidades de productos y servicios turísticos, los correspondientes requisitos y las expectativas del consumidor a un precio aceptable de conformidad con condiciones contractuales aceptadas mutuamente y con factores subyacentes implícitos como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y los servicios y comodidades públicos. También presenta aspectos relativos a la ética, la transparencia y el respeto del entorno humano, natural y cultural".

A escala nacional, el sistema de asignación de estrellas fue una de las primeras iniciativas reguladoras de la calidad de los hoteles en España y se aproxima a lo que sería una certificación de garantía de calidad del producto.

Según Rodríguez, G. y Prats, F., (2007), "este tipo de certificaciones garantiza el cumplimiento de unos requisitos mínimos de calidad por parte de los alojamientos (como la dimensión y equipamientos de las habitaciones, materiales de construcción, etc.) resultando especialmente útil para la información del cliente" (p.161).

El aumento de la calidad como eje básico de la política turística española, queda recogido en el Plan integral de Calidad en el Turismo Español (PICHTE) 2000-2006, del cual nace el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) en el año 2000 y dentro de este último, surge la Q de calidad del ICTE.

En lo que se refiere al modelo ISO, fue impulsado en la década de los 80 para reducir la competitividad que durante esta época, Japón realizaba sobre occidente debido a sus avances en el control de calidad. El modelo ISO, "implicaba una planificación de forma sistemática de las acciones necesarias para ofrecer la confianza de que el producto o servicio se consigue mediante la mejora continua de los procesos", (Rodríguez, G. y Prats, F., 2007, pp.159).

Para realizar el análisis del presente trabajo las variables de calidad a tener en cuenta son principalmente, la Q de calidad turística y la certificación ISO 9001:2015, además de otros premios o reconocimientos de la misma categoría.

- **La Q de calidad turística:**

La Q de Calidad Turística es la marca que representa la calidad en el ámbito del sector turístico español, nacida en 1997 y dirigida a la certificación voluntaria de servicios turísticos. Esta marca fue creada tras considerar necesaria la existencia de un distintivo de calidad que aporte prestigio, distinción, fiabilidad, rigor y promoción a los establecimientos turísticos. El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) es el encargado de otorgar este reconocimiento. El ICTE se establece como un organismo español, privado e independiente y es el encargado de certificar, administrar y velar por el correcto uso de esta marca, mientras que entidades como AENOR, son quienes se encargan de las auditorías en el establecimiento, para asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos de garantía de calidad, seguridad y profesionalidad.

Una organización turística obtiene la Q de Calidad Turística cuando evidencia el cumplimiento de los requisitos técnicos que su norma correspondiente dicta, como los relacionados con la prestación del servicio, los procesos internos de la empresa y los equipamientos e infraestructuras de las instalaciones; incluido el mantenimiento y la limpieza de las mismas. El proceso de adhesión y la obtención de este sello de calidad, suele implantarse en un periodo de 9 a 12 meses, en función del tamaño, la complejidad y los servicios ofrecidos de las entidades turísticas. El certificado concedido tendrá una vigencia de 3 años y estará supeditado a la realización y superación de auditorías anuales de seguimiento.

En definitiva, "la obtención de la Marca implica a nivel externo para los establecimientos un aumento de la satisfacción de sus clientes (fomentando la fidelización directa e indirecta), una mejora en la reputación de la organización y la ostentación de un sello diferenciador frente al cliente potencial. A nivel interno, mejora la gestión y eficacia de las actividades que se realizan, optimiza los recursos, motiva al personal y establece un sistema para controlar de forma eficaz el desempeño de la organización", (Calidad Turística Española).

- **ISO 9001:2015:**

La primera versión de ISO 9001 data de 1987 y fue elaborada por la Organización Internacional para la Normalización (ISO), esta norma es sin duda el estándar de referencia para los sistemas de gestión de la calidad. La norma ISO 9001 ha ido evolucionando a la largo del tiempo desde su publicación, pasando desde la ISO 9001:2000, ISO 9001:2008 hasta la actual ISO 9001:2015, publicada en septiembre del 2015. La actual norma es el resultado de todo un proceso de revisión iniciado en el año 2012 en la cual, "se han reducido los requisitos que podrían ser considerados como "burocráticos" y se potencia aún más el enfoque hacia la gestión eficiente, el

análisis del contexto en el que las empresas desarrollan sus actividades y la consideración de los riesgos asociados”, (AENOR). Es además, una plataforma ideal desde la que avanzar hacia otras certificaciones de sistemas de gestión medioambientales, de seguridad o a la responsabilidad social, tanto por empresas u organizaciones públicas como privadas.

El organismo acreditador encargado en este caso es La Entidad Nacional de Acreditación (ENAC), mientras que las principales entidades certificadoras encargadas de otorgar este reconocimiento son Aenor, Bureau Veritas, Tuv, Dnv, Sgs y Bsi. Una vez obtenido el certificado por la empresa, éste tendrá una validez de tres años y estará condicionado a la realización de auditorías cada seis meses, con el objeto de asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad cumple las condiciones que impone la norma ISO 9001.

La norma ISO 9001 proporciona toda una serie de beneficios externos como: la mejora de la imagen de los productos y/o servicios ofrecidos, el acceso a mercados exteriores, así como mejorar la calidad y la satisfacción percibida por los clientes. Además, aporta beneficios internos para la gestión de la empresa como: mejorar la eficacia y la adecuación del sistema de gestión de la calidad, aumentar la motivación y participación del personal y mejorar la gestión de los recursos.

En la Tabla 1 se muestran de forma resumida las principales características descritas de la Q de calidad y de la norma ISO 9001:2015.

Tabla 1. Características de las certificaciones de calidad.

| Certificaciones de calidad | Criterios | Entidad certificadora | Periodo de renovación | Ámbito de aplicación | Normativa reguladora |
|-------------------------------|--|--|-----------------------|----------------------|--------------------------------------|
| Q de calidad turística | -Prestigio. -Distinción. -Fiabilidad. -Rigor. -Promoción. | Instituto de Calidad Turística Española (ICTE) | 3 años | Nacional | Sistema de Calidad Turístico Español |
| ISO 9001:2015 | -Política de calidad. -Gestión de la organización en la dirección. -Planificación e implantación. -Comprobación, corrección y mejora. | Entidades acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) | 3 años | Internacional | UNE EN ISO 9001:2015 |

- Premios y reconocimientos de calidad:

Los premios y reconocimientos de calidad son una herramienta de evaluación y mejora del sistema de calidad de un establecimiento, en el que se reconoce el esfuerzo de la empresa a la que se le otorga, el compromiso y excelencia de la calidad del servicio. Además, ayudan a tener una mejor imagen frente al entorno y sirven como método de autoevaluación de las empresas para comprobar cómo están desarrollando su actividad.

Algunos de los premios y reconocimientos en calidad que existen en el sector turístico y en los que se ha centrado el estudio han sido: el Sello de Compromiso de Calidad Turística, distintivo de calidad a nivel nacional; la Excelencia de Tripadvisor, el cual es un premio conocido a nivel mundial y por último, el HolidayCheck Quality Selection, premio con gran distinción en países de habla alemana, dado que suponen un importante mercado de origen para el turismo de la isla. Todos ellos son otorgados por touroperadores y portales de viajes.

El sello de compromiso de calidad turística es un distintivo concedido por el SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos), el cual facilita que las empresas y servicios turísticos adheridos se comprometan con la Calidad Turística, mejorando la experiencia y satisfacción del turista en destino y el nivel de confort y seguridad de sus instalaciones.

El Certificado de Excelencia de Tripadvisor, es un premio otorgado por la plataforma Tripadvisor a aquellos alojamientos, atracciones y restaurantes, que muestran un compromiso constante de calidad y excelencia en la hospitalidad.

En último lugar, el premio HolidayCheck Quality Selection, es otorgado por HolidayCheck, uno de los mayores portales de viajes especialmente en los países de habla alemana. Este premio reconoce la calidad y excelencia en los servicios e instalaciones de los establecimientos por parte de los usuarios.

Tabla 2. Características de los premios y reconocimientos de calidad.

| Premios de calidad | Finalidad | Entidad certificadora | Periodo de renovación | Ámbito de aplicación |
|---|---|-----------------------|--|----------------------|
| Sello de Compromiso de Calidad Turística | -Mejorar la experiencia y satisfacción del turista. | SICTED | Bienal (condicionado a una evaluación anual) | Nacional |
| Certificado de Excelencia de TripAdvisor | -Compromiso y excelencia en calidad. | TripAdvisor | Anual | Mundial |
| HolidayCheck Quality Selection | -Calidad y excelencia de los servicios e instalaciones. | Holidaycheck | Anual | Internacional |

2.4.2 Certificaciones medioambientales.

Las certificaciones ambientales aparecen en el campo del turismo en torno a los años 80, a medida que se produce la crisis del modelo tradicional de sol y playa, frente al cada vez más consolidado turismo verde, el cual ha provocado un cambio en el consumo turístico, dando lugar al Turismo Sostenible. Una forma de llevar a cabo un Turismo Sostenible, sería a través de la implementación de certificaciones medioambientales. Esta categoría de certificaciones, se establecen como un instrumento de gestión voluntarios que promueven determinados requisitos ecológicos establecidos por la entidad certificadora. Las certificaciones medioambientales tienen como principal objetivo “potenciar el desarrollo del turismo de forma responsable y compatible con la conservación del medioambiente”, (Fraguell, R., 2011, pp. 234).

Las certificaciones medioambientales se encuadran dentro del llamado Sistema de Gestión Ambiental, que según lo establecido en el Reglamento (CEE) N° 1836/93 del Consejo, de 29 de junio de 1993, por el que se permite que las empresas del sector industrial se adhieran con carácter voluntario a un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales, lo define como “aquella parte del sistema general de gestión que comprende la estructura organizativa, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para determinar y llevar a cabo la política medioambiental”.

Tal y como señala Torres Delgado, A. (2008), “la certificación ambiental de espacios y establecimientos está creciendo año tras año en el sector turístico, y muchos agentes lo empiezan a percibir como un aspecto clave en su actividad” (p.4).

La implementación de una certificación medioambiental garantiza el cumplimiento con la legislación ambiental vigente, una mejora en la gestión de la empresa, pues el consumo de recursos (agua y energía) y la producción de residuos se minimizan. Además del ahorro que pueden suponer estas medidas, “la certificación ambiental otorga un valor añadido al producto turístico ya que el consumidor ve en el distintivo una garantía de menor impacto negativo sobre el medio ambiente”, (Torres Delgado, A. 2008, p.4).

Ante esta nueva situación de mercado, en la que los turistas e intermediarios turísticos demandan nuevas experiencias y son cada vez más exigentes, el sector hotelero ha tenido que buscar estrategias para adaptarse a las nuevas exigencias del mercado, en el cual el respeto hacia el medioambiente es un factor muy valorado por la sociedad.

Las herramientas de gestión medioambiental que se aplican comúnmente en el sector turístico en España, son la norma ISO 14001 y el reglamento EMAS de la Unión Europea, ambos modelos de certificación voluntaria.

- ISO 14001:

La norma ISO 14001 es un estándar internacional de gestión ambiental que ayuda a identificar, gestionar y priorizar los riesgos ambientales como parte de las prácticas habituales del negocio, publicada en 1996 y elaborada por la Organización Internacional para la Normalización (ISO). Desde su primera publicación, la norma ISO 14001 ha pasado de la inicial versión ISO

14001:2004 a la actual ISO 14001:2015, publicada en septiembre del 2015. La nueva ISO 14001:2015 asegura a las organizaciones la completa integración de la gestión ambiental con las estrategias de negocio. Sus novedades más significativas son la consideración de la perspectiva del ciclo de vida, la gestión de riesgos y la mejora del desempeño ambiental. La entidad encargada de otorgar este reconocimiento es la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC). La ENAC se establece como una asociación sin ánimo de lucro declarada de utilidad pública, siendo la entidad designada por el Gobierno para operar en España como el único Organismo Nacional de Acreditación. El certificado concedido tendrá una vigencia de tres años y estará condicionado a la realización de visitas de seguimiento por parte del Sistema de Gestión Ambiental, como mínimo una vez al año, para verificar que el sistema cumple con todos los requisitos necesarios para mantenerlo.

Aunque existen otras normas ISO que se pueden utilizar como herramientas para proteger el medioambiente, la norma ISO 14001 es la única que permite la obtención de una certificación en este campo. Esta norma es aplicable a cualquier empresa que tenga como objetivos: iniciar o mejorar un sistema de gestión ambiental, asegurarse de que está siguiendo una política ambiental correcta y de acuerdo a la normativa y demostrar esta conformidad y su compromiso ambiental ante terceros. Esta norma otorgará al establecimiento una reducción de costes a través del uso más eficiente de las materias primas, una gestión del cumplimiento de la legislación, así como la de sus riesgos ambientales y facilidades para integrarse con otras normas de SGA como la ISO 9001 (calidad) o la ISO 5001 (energías), entre otras.

- Reglamento EMAS:

El Certificado EMAS es un modelo de sistema de gestión ambiental desarrollado en 1993 por la Comisión Europea. Es un instrumento creado para que las empresas y organizaciones evalúen, informen y mejoren su desempeño ambiental. El modelo de sistema de gestión ambiental de este Reglamento, está basado en la norma ISO 14001. Se trata de un reglamento europeo completamente voluntario sobre aquellas organizaciones que lo soliciten, sin importar el tamaño, la situación geográfica o la actividad a la que se dediquen. Las entidades encargadas de otorgar este reconocimiento son las Entidades acreditadas por la ENAC o designadas por las CC.AA o los Estados miembros de la U.E.

El certificado concedido tendrá una vigencia de tres años y estará condicionado a la realización de auditorías, de forma que cada año se verifique un tercio de la actividad. El verificador medioambiental deberá validar a intervalos de doce meses como máximo, toda la información actualizada de la declaración medioambiental. La implantación del EMAS se hace mediante las etapas descritas a continuación: realizar un diagnóstico medioambiental de la empresa, evaluar sus actividades, elaborar una declaración ambiental y validarla por un verificador ambiental, presentarla ante la Administración Pública competente y, finalmente, registrar la empresa en la base de datos del Registro EMAS europeo.

En la tabla 3 se reflejan de manera resumida las principales características descritas de la norma ISO 14001 y del reglamento EMAS.

Tabla 3. Características de las certificaciones medioambientales.

| Certificación de gestión medioambiental | Criterios | Entidad certificadora | Periodo de renovación | Ámbito de aplicación | Normativa reguladora |
|---|---|---|-----------------------|----------------------|-------------------------------------|
| ISO14001 | -Política ambiental. -Planificación. -Implantación y funcionamiento. -Comprobación y corrección. -Revisión por la dirección. | Entidades acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) | 3 años | Internacional | UNE-ENISO 14001:2004 |
| EMAS | -Análisis medioambiental de sus actividades. -Sistema de Gestión Ambiental. -Auditorías medioambientales. -Declaración medioambiental. | Entidades acreditadas por la ENAC o designadas por las CC.AA o los Estados miembros de la U.E | 3 años | Unión Europea | Reglamento 761/2001 de 19 de Marzo. |

- Premios y reconocimientos de medio ambiente:

Los premios y reconocimientos medioambientales, al igual que los de calidad, son un instrumento de evaluación y mejora del sistema del establecimiento. Las empresas otorgadas muestran que, con su actuación, han contribuido al desarrollo sostenible del entorno y se reconoce sus esfuerzos en mejorar su comportamiento ambiental.

Entre los premios y reconocimientos medioambientales que más resaltan y prestigio tienen en el sector turístico, encontramos los siguientes: Travelife, con gran distinción en el Reino Unido, siendo uno de los principales mercados de origen del turismo de la isla; Ecolíderes, premio conocido internacionalmente y Tui Umwelt, reconocido especialmente en los países de habla alemana y Reino Unido.

Travelife es una certificación concedida por ABTA, que ayuda a los alojamientos comprometidos con alcanzar la sostenibilidad, a manejar sus impactos sociales y ambientales y a mejorar la calidad de los productos turísticos, así como la satisfacción del cliente. Los establecimientos que la obtengan, optarán por uno de los tres niveles según el cumplimiento de los requisitos: Gold, Silver o Bronze.

El programa EcoLíderes, es un reconocimiento concedido por TripAdvisor a aquellos alojamientos que llevan a cabo prácticas respetuosas con el medio ambiente, conocido fuera del ámbito nacional como "Greenleaders". Aquellos que cumplan con los estándares establecidos, se les marca con una insignia en su página de TripAdvisor pudiendo alcanzar uno de cuatro niveles según su impacto en el medio ambiente : bronce, oro, plata o platino.

Por último, TUI Umwelt Champion es un premio basado en la sostenibilidad, otorgado anualmente por TUI a aquellos hoteles que se han comprometido con la protección del medio ambiente. Los hoteles galardonados emplean energías renovables y productos respetuosos con el medio ambiente así como medidas de ahorro energético y de agua.

Tabla 4. Características de los premios y reconocimientos de medioambiente.

| Premios de medio ambiente | Finalidad | Entidad certificadora | Periodo de renovación | Ámbito de aplicación |
|----------------------------|---|-----------------------|-----------------------|----------------------|
| Travelife | -Controlar los impactos sociales y ambientales y mejorar la calidad del producto. | ABTA | Anual | Internacional |
| Ecolíderes | -Llevar a cabo prácticas respetuosas con el medio ambiente. | TripAdvisor | Anual | Internacional |
| TUI Umwelt Champion | -Compromiso con la protección del medio ambiente a través de medidas eficientes. | TUI | Anual | Internacional |

3. METODOLOGÍA.

Conforme se mencionó con anterioridad, el presente estudio descriptivo tiene por objetivo relacionar e identificar las características de los hoteles de 4 y 5 estrellas que poseen certificaciones de calidad y de medioambiente en la isla de Tenerife. En base a ello, se han planteado dos subobjetivos: por un lado, relacionar las características de los hoteles tales como el tamaño, la categoría² y la especialidad con las certificaciones; y, por otro lado, relacionar la antigüedad de las instalaciones de los hoteles con las certificaciones correspondientes.

La población de la que partimos para el análisis son los hoteles de 4 y 5 estrellas de la isla de Tenerife. Para conocer la cifra de hoteles de dichas categorías que hay en la isla y poder acotar la población, se ha consultado la fuente secundaria ISTAC (Instituto Canario de Estadística), de la cual los datos obtenidos han sido 98 hoteles de 4 estrellas y 26 hoteles de 5.

Seguidamente, se han escogido 38 hoteles de 4 estrellas y 20 de 5 entre los municipios de la isla, correspondiendo esta muestra al 46,77% del total de la población. En la siguiente tabla 5 se puede apreciar como se ha distribuido la muestra en función de los municipios elegidos para el estudio:

² Con respecto a la clasificación de los establecimientos hoteleros, el Decreto 142/2010, del 4 de octubre, señala que los hoteles pueden ser clasificados en seis categorías identificables de una a cinco estrellas y una superior de cinco estrellas gran lujo. Cabe destacar que los hoteles de 5 estrellas GL deben de cumplir con unas exigencias mayores que las requeridas para las categorías inferiores.

Tabla 5. Distribución de la muestra por municipios.

| UBICACIÓN (MUNICIPIO) | DATO POBLACIÓN | DATO MUESTRA |
|-----------------------------------|-----------------------|---------------------|
| ADEJE | 41 | 27 |
| ARONA | 22 | 22 |
| BUENAVISTA | 1 | 1 |
| PUERTO DE LA CRUZ | 27 | 4 |
| SANTA CRUZ DE TENERIFE | 5 | 2 |
| SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA | 2 | 1 |
| SAN MIGUEL | 5 | 1 |

El método de recogida y obtención de datos de los hoteles se realizó mediante llamadas telefónicas, contactando por correo electrónico, en la propia web de los hoteles, a través de páginas especializadas como Turismo de Tenerife, Calidad Turística Española o el Observatorio de Calidad de Tenerife y plataformas virtuales tales como Booking, Central de reservas y Tripadvisor.

En base al primer subobjetivo propuesto, las variables seleccionadas a analizar de los hoteles y sus respectivas características tenidas en cuenta han sido las siguientes: en primer lugar la categoría del hotel, es decir, aquellos catalogados como 4 y 5 estrellas; en segundo lugar el tamaño del establecimiento según el nº de habitaciones (pequeño, mediano, grande y muy grande); y por último, la especialidad, esto es, si se trata de un hotel solo para adultos (AO, Adults Only) o familiar y de un alojamiento todo incluido (AI, All Inclusive) o de otro régimen.

Con el objeto de ordenar la información obtenida en cada una de las variables, éstas se agruparon de la siguiente forma: a la categoría se le asignó un 4 o un 5 en función a las estrellas del hotel, incluyendo la categoría de 5 estrellas gran lujo junto con la de 5 estrellas. Con respecto al tamaño, según el número de habitaciones, del 0 al 100 (pequeño), del 101 al 200 (mediano), del 201 al 300 (grande) y más de 300 (muy grande). Por último, la especialidad se dividió en dos grupos, tratando por un lado a los hoteles familiares y sólo adultos (AO), y por otro, los hoteles todo incluido (AI) o de otro tipo de régimen. De este modo, en la tabla 6 se puede observar la cuantía de hoteles que hay en relación a las características de cada variable.

Tabla 6. N° de hoteles en base al tamaño, la categoría y la especialidad.

| ESPECIALIDAD | TAMAÑO | | | | | | | |
|---------------------|-----------------|----|-------------------|----|------------------|----|------------------------|----|
| | Pequeño (0-100) | | Mediano (101-200) | | Grande (201-300) | | Muy grande (300 o más) | |
| | CATEGORIA | | | | | | | |
| | 4* | 5* | 4* | 5* | 4* | 5* | 4* | 5* |
| Familiar | 3 | 2 | 6 | 2 | 6 | 7 | 17 | 5 |
| AO | 0 | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 |
| AI | 0 | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 | 9 | 2 |
| Otro Régimen | 3 | 3 | 6 | 4 | 5 | 7 | 10 | 4 |

En cuanto al segundo subobjetivo, la variable a tener en cuenta ha sido el año de construcción y, en su caso, las renovaciones que se hayan realizado con posterioridad, lo que servirá para determinar la antigüedad que poseen las instalaciones de los alojamientos. Conocer dicha antigüedad nos permitirá realizar una comparación de los establecimientos, al tener un dato común que pudiera indicar, en su caso, la posible necesidad de renovarse, para así poder cumplir con los requisitos establecidos y lograr certificarse.

A fin de ordenar los datos obtenidos, los hoteles que no han sido renovados fueron representados con un N y los que sí con una S, ambos seguidos del año de construcción de cada uno. En la tabla 7 se representa el número de hoteles que sí han sido renovados y los que no, teniendo en cuenta el año de su última renovación, partiendo desde el 2018 hacia atrás y estableciendo cinco periodos.

Tabla 7. Antigüedad de las instalaciones en base al año de renovación.

| RENOVACION (AÑOS) | SI | NO |
|---|-----------|-----------|
| 1-2 años (2018,2017) | 9 | 1 |
| 3-5 años (2016,2015,2014) | 11 | 1 |
| 6-10 años (2013,2012,2011,2010) | 9 | 1 |
| 11-16 años (2009,2008,2007,2006,2005,2004) | 15 | 5 |
| 16 o más (2003 hacia atrás) | 3 | 3 |

Por otro lado, se han identificado y contabilizado las certificaciones y premios o reconocimientos de calidad (ISO 9001:2015, Q de calidad turística y premios/reconocimientos) y medioambientales (ISO 14001:2015, EMAS y premios/reconocimientos) con las que cuenta cada hotel, pudiendo tener un mismo hotel más de una. En la tabla 8 se refleja la cantidad de certificaciones y premios con los que cuenta cada hotel, mientras que en la tabla 9 se ilustra el número total de hoteles de 4 y 5 estrellas que poseen o no certificaciones y premios.

Tabla 8. N° de certificaciones con las que cuenta cada hotel.

| N° DE CERTIFICACIONES Y PREMIOS | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 o más |
|--|----|---|----|----|---------|
| N° DE HOTELES CON CERTIFICACIONES | 17 | 9 | 10 | 11 | 11 |

Tabla 9. N° de hoteles que tienen o no certificaciones/premios.

| Certificaciones de calidad | Si | No | Certificaciones medioambientales | Si | No |
|----------------------------|----|----|----------------------------------|----|----|
| Q de calidad | 13 | 45 | ISO14001 | 24 | 34 |
| ISO 9001 | 27 | 31 | EMAS | 21 | 37 |
| Premios de calidad | 5 | 53 | Premios de medio ambiente | 23 | 35 |

.4. RESULTADOS

Para el primer subobjetivo, se realizó un análisis descriptivo de los hoteles según su categoría, tamaño y especialidad, relacionado con cada tipo de certificación, y para el segundo subobjetivo, se tuvo en cuenta el año de renovación, relacionado también con cada tipo de certificación.

En función de las características anteriormente mencionadas, los hoteles fueron clasificados en dos grupos: hoteles que cuentan con certificaciones de calidad y medioambiente y aquellos que no disponen de ninguna. A pesar de que se identificaron los dos grupos mencionados, en las siguientes tablas sólo se reflejan los que sí poseen certificaciones.

En cuanto a las certificaciones en base a la categoría, los resultados obtenidos fueron los siguientes como se puede observar en la Tabla 10.

Tabla 10. N° de hoteles por categoría con certificaciones.

| CATEGORÍA | ISO 9001 | Q de Calidad Turística | Premios y reconocimientos en calidad | ISO 14001 | EMAS | Premios y reconocimientos en medioambiente | Total certificaciones por categoría |
|--------------|----------|------------------------|--------------------------------------|-----------|------|--|-------------------------------------|
| 4* | 17 | 9 | 3 | 14 | 13 | 14 | 70 |
| 5* | 10 | 4 | 2 | 10 | 8 | 8 | 42 |
| TOTAL | 27 | 13 | 5 | 24 | 21 | 22 | 112 |

El gráfico 1 determina que los hoteles de 4 estrellas poseen un mayor número de certificaciones con respecto a los hoteles de 5, destacando en primer lugar la ISO 9001, seguida de la ISO 14001 y otros premios o reconocimientos medioambientales. A pesar de que en términos absolutos hay una mayor cantidad de hoteles de 4 estrellas con certificaciones, en términos relativos no se cumpliría, como en el caso de la ISO 9001, en el que el 44,07% representa el número de hoteles de 4 estrellas que cuentan con dicha certificación (respecto al total de hoteles de 4 estrellas elegidos en la muestra), mientras que el 50% corresponde a los de 5 estrellas con certificado ISO 9001 (en relación al total de alojamientos de 5 estrellas de la muestra). Asimismo, se puede observar que hay un menor número de hoteles de 4 y 5 estrellas que poseen la Q de calidad turística y premios de calidad. Con respecto a los hoteles de 5 estrellas, la mayoría dispone de certificaciones y premios en medio ambiente, resaltando especialmente entre ellas la ISO 14001.

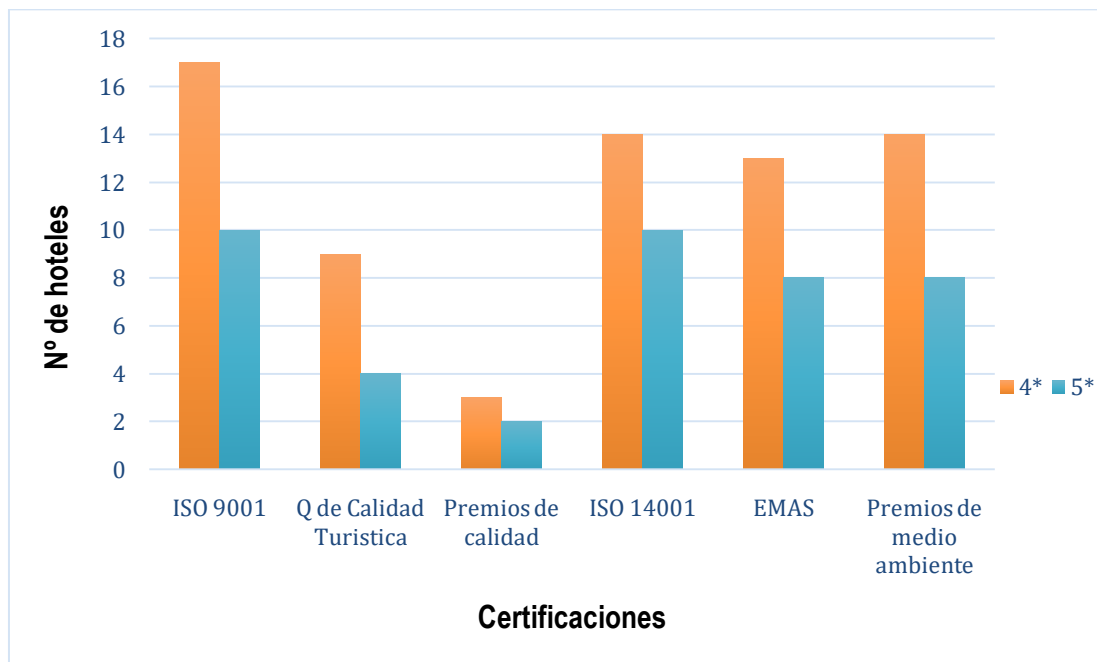


Gráfico 1. N° de hoteles con certificaciones por categoría.

En la Tabla 11 se reflejan los datos obtenidos de las certificaciones en base al tamaño del alojamiento, siendo para los hoteles pequeños “T1” (0-100 habitaciones), “T2” para los medianos (101-200 habitaciones), “T3” para los grandes (201-300 habitaciones) y “T4” para los hoteles muy grandes (301 o más habitaciones).

Tabla 11. N° de hoteles según el tamaño con certificaciones.

| TAMAÑO | ISO 9001 | Q de Calidad Turística | Premios y reconocimientos en calidad | ISO 14001 | EMAS | Premios y reconocimientos en medio ambiente | Total certificaciones por tamaño |
|--------------|----------|------------------------|--------------------------------------|-----------|------|---|----------------------------------|
| T1 | 2 | 1 | 0 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| T2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 19 |
| T3 | 7 | 4 | 2 | 8 | 7 | 5 | 33 |
| T4 | 14 | 4 | 2 | 9 | 9 | 10 | 48 |
| TOTAL | 27 | 13 | 5 | 24 | 21 | 22 | 112 |

En el siguiente Gráfico 2 se puede apreciar que, por lo general, cuanto mayor es el tamaño del hotel más certificaciones posee, es decir, los de tamaño muy grande disponen de un mayor número de certificaciones respecto al resto de los alojamientos. Además, los de tamaño grande y muy grande destacan en relación a posesión de la certificación ISO 9001, representando ésta el 53,85% del total de hoteles de ambos tamaños. Sin embargo, los de tamaño pequeño y mediano apenas representan un 31,58%. En cuanto a los hoteles de tamaño pequeño, se observa que tienen un mayor número de certificaciones EMAS en comparación con los medianos. Cabe destacar especialmente que, la mayoría de los hoteles tienen más certificaciones medioambientales que de calidad, así como otros premios o reconocimientos. Por último, la Q de calidad resalta al estar por debajo del resto de certificaciones al igual que se observó en el gráfico anterior.

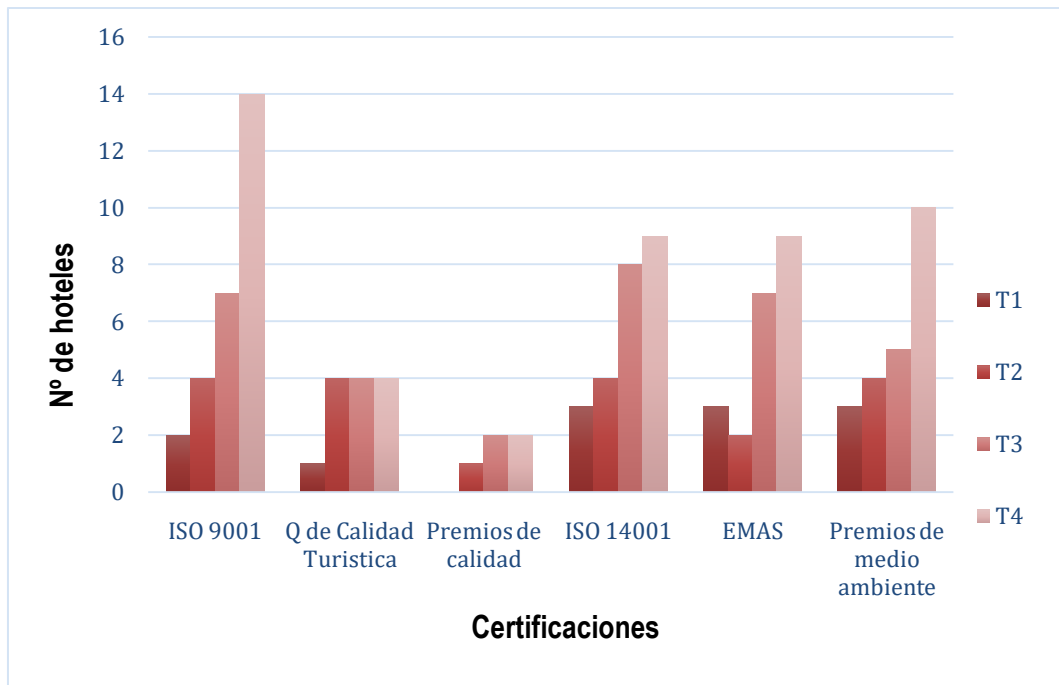


Gráfico 2. N° de hoteles con certificaciones según el tamaño.

La siguiente tabla 12 muestra las certificaciones obtenidas por los hoteles en relación a la especialidad, correspondiendo por un lado la “F” para los familiares y “AO” para los sólo adultos, por otro, “AI” para los todo incluido y “OR” para los de otro régimen.

Tabla 12. N° de hoteles según especialidad que poseen certificaciones.

| ESPECIALIDAD | ISO 9001 | Q de Calidad | Premios de calidad | ISO 14001 | EMAS | Premios de medio ambiente | TOTAL certificaciones por especialidad |
|--------------|-----------|--------------|--------------------|-----------|-----------|---------------------------|--|
| F | 22 | 11 | 2 | 20 | 18 | 19 | 92 |
| AO | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 20 |
| TOTAL | 27 | 13 | 5 | 24 | 21 | 22 | 112 |
| AI | 7 | 5 | 0 | 7 | 5 | 6 | 30 |
| OR | 20 | 8 | 5 | 17 | 16 | 16 | 82 |
| TOTAL | 27 | 13 | 5 | 24 | 21 | 22 | 112 |

El gráfico 3 muestra que los hoteles familiares poseen un mayor número de certificaciones en relación al resto de especialidades de alojamientos, exceptuando el caso de los premios de calidad, en los que los hoteles de otro régimen se encuentran por encima. Cabe señalar que los alojamientos familiares, poseen más certificaciones que los sólo adultos, debido a que éstos representan el 82,76% del total de ambas especialidades. Además, los alojamientos con otro régimen son los que se encuentran en segundo lugar en cuanto a posesión de certificaciones, destacando por encima del todo incluido dado que representan el 72,41% del total de estos dos tipos de especialidades. Por otro lado, los hoteles todo incluido no disponen de premios de calidad, así como los alojamientos sólo para adultos cuentan con una menor cifra de certificaciones en comparación con el resto. Cabe destacar que, concretamente, la certificación ISO 9001 resalta frente al resto de las certificaciones, mientras que la Q de calidad es la que menos. Por último, se puede observar que las certificaciones y premios medioambientales están más distribuidos que los de calidad.

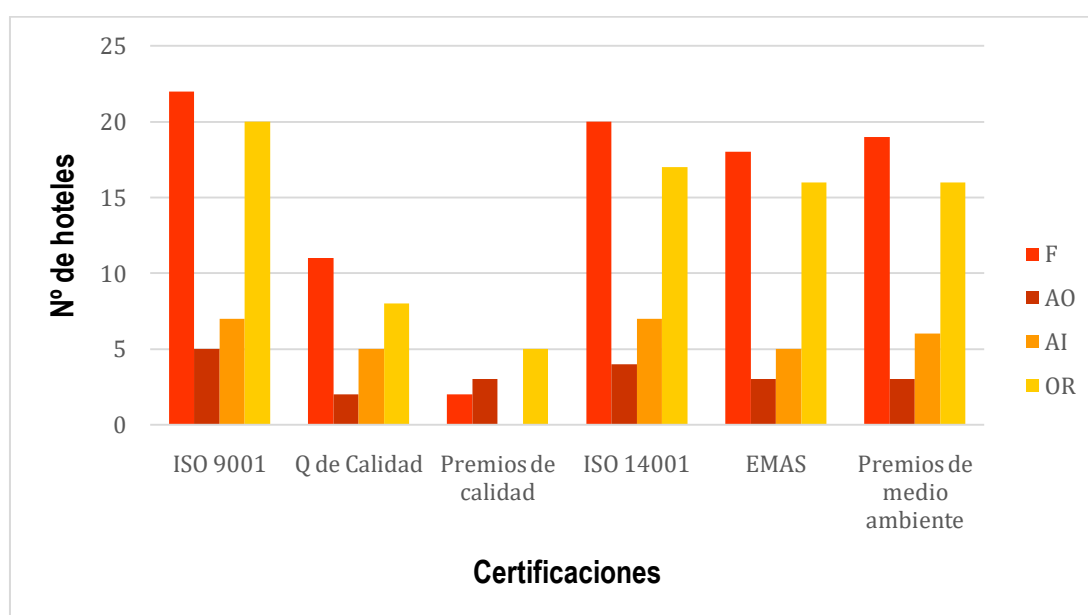


Gráfico 3. Nº de hoteles con certificaciones según especialidad.

En la tabla 13 se ilustra la cifra de hoteles que posee certificaciones en base a la antigüedad de las instalaciones, es decir, referido a la última fecha de renovación del alojamiento, desde el año 2018 hacia atrás. La "A" representa aquellos renovados hace uno o dos años, la "B" de tres hasta cinco años, la "C" desde seis hasta diez años, "D" desde once hasta dieciséis años y por último, la "E" desde hace más de dieciséis años.

Tabla 13. N° de hoteles con certificaciones en base a la antigüedad.

| ANTIGÜEDAD INSTALACIONES | ISO 9001 | Q de Calidad Turística | Premios y reconocimiento s en calidad | ISO 1400 1 | EMAS | Premios y reconocimiento s en medioambiente | Total certificaciones por antigüedad de las instalaciones |
|-----------------------------|-------------|------------------------------|---|------------------|-----------|--|--|
| A | 4 | 1 | 0 | 4 | 3 | 3 | 15 |
| B | 6 | 4 | 1 | 6 | 6 | 5 | 28 |
| C | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 3 | 21 |
| D | 9 | 5 | 2 | 9 | 7 | 10 | 42 |
| E | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 6 |
| TOTAL | 27 | 13 | 5 | 24 | 21 | 22 | 112 |

Con respecto al Gráfico 4, los hoteles que disponen de más certificaciones son aquellos representados con la letra "D", renovados desde hace 11 a 16 años, ocupando un 37,5% de posesión de certificaciones respecto al total de certificaciones por antigüedad de las instalaciones. Además, los hoteles renovados hace más de 16 años son los que menos certificaciones poseen y, en el caso de la ISO 14001 y EMAS, es inexistente. Por último, dentro de las de calidad sobresale la ISO 9001 y, una vez más, la posesión de la Q de calidad es menor.

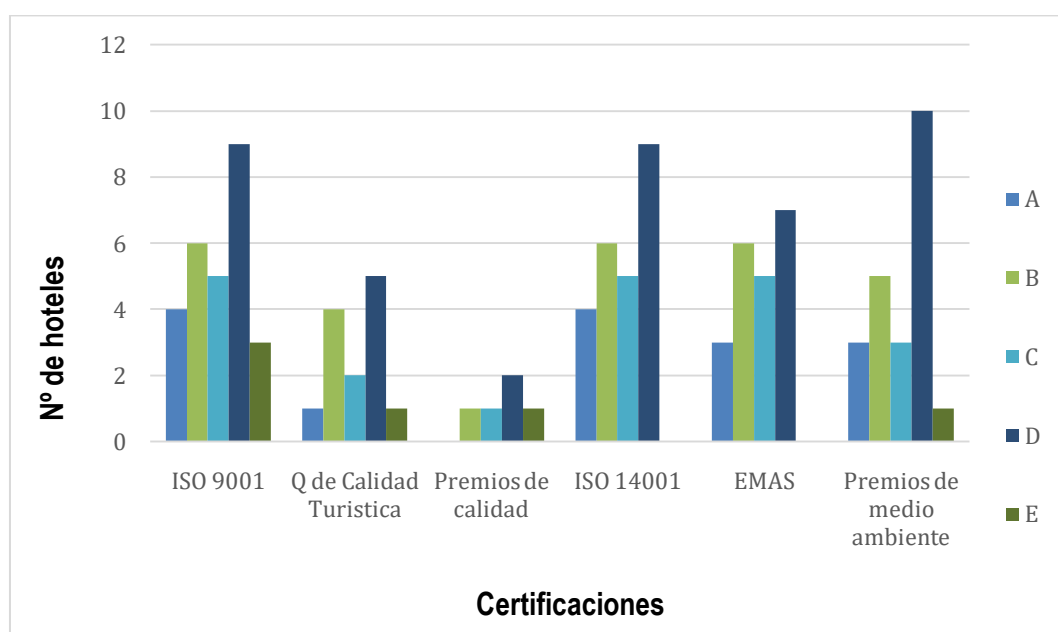


Gráfico 4. N° de hoteles con certificaciones según año de renovación.

5. CONCLUSIONES

Dentro de la industria turística, el sector hotelero debe ocupar un papel clave en cuanto al desarrollo de sus actividades que afectan al medio natural, tomando iniciativas y existiendo una colaboración y cooperación entre éstos y las instituciones públicas competentes. Una forma de hacerlo es a través de las certificaciones o reconocimientos medioambientales, demostrando ese compromiso con el cuidado del medio ambiente.

Los resultados parecen indicar que, en general, el uso de certificaciones y premios medioambientales en la actualidad es superior a los de calidad, posiblemente debido a que, la concienciación y preocupación por el cambio climático y el medio ambiente está teniendo cada vez más repercusión y son aspectos mayormente valorados en el presente. Asimismo, una de las posibles causas por las que las certificaciones de calidad han podido perder importancia es que, los comentarios en las redes sociales han pasado a determinar que el turista opte por un destino u hotel concreto al que viajar y alojarse, donde las opiniones y el conocido como eWOM ("Electronic Word of Mouth") han pasado a ser una variable real para valorar la calidad.

Hoy por hoy, en vista a los resultados, la Q de calidad es la certificación a la que se le da menos valor y prestigio. Al ser una marca española, es menos conocida a nivel internacional que el resto de certificaciones y premios, debido a que, la mayoría del turismo canario es de origen extranjero (principalmente alemán y británico); quedando la Q de calidad prácticamente obsoleta como un distintivo de calidad. Sin embargo, la ISO 9001 destaca por encima del resto en cuanto a posesión de certificaciones, dado a que, en este caso, este distintivo si es más conocido a nivel internacional.

Respecto al primer subobjetivo en base a la categoría del establecimiento, en términos absolutos, los hoteles de cuatro estrellas destacan por encima de los de cinco en cuanto a posesión de certificaciones, puesto que, en la isla de Tenerife y en la muestra seleccionada éstos son mayores. No obstante, en términos relativos esto no se cumpliría en base a la muestra, ya que en proporción a su total de hoteles, los establecimientos de 5 estrellas poseen más certificaciones que los de 4.

En relación al tamaño, los establecimientos grandes (201-300 habitaciones) y muy grandes (301 o más habitaciones) son los que poseen un mayor número de certificaciones, debido a que, la mayoría de los hoteles en Canarias suelen ser de tamaños grandes. Además, aunque a simple vista en los hoteles muy grandes se aprecie que la ISO 9001 destaca frente al resto de certificaciones y pueda parecer que hay más de calidad, lo cierto es que las certificaciones y premios medioambientales están más repartidos.

En base a la especialidad, los hoteles todo incluido son uno de los tipos de alojamiento que poseen menos certificaciones, probablemente porque el turista que se hospeda en este tipo de hoteles tiende a buscar otros atributos como diversión, ocio o entretenimiento, y el contar o no con certificaciones no es un factor que tenga tan en cuenta a la hora de realizar su elección. Además, los hoteles sólo para adultos son los que menos certificaciones y premios poseen,

posiblemente, porque la mayoría de turistas que se alojan en este tipo de hoteles buscan “relax y tranquilidad” o disfrutar de su estancia en pareja, por lo que tampoco tienen tan en cuenta el hecho de que el establecimiento esté certificado.

Por otra parte, un dato a destacar relacionado con el segundo subobjetivo es que, los hoteles que han sido renovados hace 1 o 2 años y los de reciente construcción, no poseen tantas certificaciones y premios. Esto probablemente sea debido a que, los alojamientos interesados en certificarse, no han podido hacerlo todavía o están en procedimiento de obtención, ya que todos los procesos de certificación requieren un tiempo. Asimismo, los hoteles renovados hace más de 16 años son los que menos certificaciones poseen, pudiendo parecer que la antigüedad de las instalaciones supone una barrera para ello.

Durante el transcurso del trabajo, se han presentado una serie de limitaciones a la hora de buscar información acerca de las diferentes certificaciones y premios, tanto de calidad como de medio ambiente, debido a que la información encontrada y publicada tanto en Internet, como en libros y artículos, es algo escasa. Asimismo, no todas las páginas web oficiales de los hoteles facilitaban el tipo de premios o certificaciones que poseían, lo que dificultó la tarea de recopilación de estos datos. Por otro lado, cabría añadir que, en el Decreto 142/2010 por el que se aprueba el Reglamento de la Actividad Turística de Alojamiento, es inexistente la regulación de requisitos y normas que deben cumplir los hoteles para la obtención de alguna certificación.

En definitiva, cada vez son más las empresas que se han dado cuenta de la importancia que tienen las certificaciones en el desarrollo de sus actividades y que cuentan con ellas, aunque los hoteles no siempre las hacen visibles al público, siendo esto algo a mejorar por parte de las empresas. Si los hoteles practican una correcta gestión de la calidad y medioambiente, la imagen de la empresa y los distintivos de diferenciación pueden llegar a mejorar la calidad percibida de sus clientes sobre el producto turístico y ofrecer así un destino más saludable. Además, el hecho de que los establecimientos hoteleros cuenten con certificaciones en calidad y medioambiente demuestra que, nos encontramos ante una empresa fiable y competente que tiene como objetivo principal la satisfacción de sus clientes.

6. BIBLIOGRAFÍA

Claver Cortés, E.; Pereira Moliner, J.; Molina Azorín, J.F. y Tari Guillo, J.J. (2010). *Certificación en calidad y medioambiente y su relación con el rendimiento empresarial: evidencia en el sector hotelero español*. Papers de Turisme (nº 47-18), pp. 25-37.

Claver Cortés, E.; Pereira Moliner, J.; Molina Azorín, J.F. y Tari Guillo, J.J. (2009). *Gestión de la calidad y medioambiental y rendimiento empresarial: análisis de los hoteles españoles*. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa. Vol. 18, nº 2, pp. 63-78.

Torres Delgado, A. (2010). *Certificaciones ambientales, productos innovadores y redes de cooperación: iniciativas de turismo sostenible en destinos en Cataluña*. Revista de Análisis Turístico (AECIT), (nº 10), pp. 1-8.

Rodríguez, G.; Prats Palazuelo, F. (2007). *Sostenibilidad ambiental y certificaciones en el sector turístico*. Instituto de Estudios Turísticos (nº 172-173), pp. 157-165.

Miranda González, F.J.; Chamorro Mera, A. y Rubio Lacoba, S. (2004). *Clarificando el concepto de certificación: El caso español*. Universidad de Extremadura.

Martínez Camacho, A. (2015). *Análisis territorial de la implementación de sistemas de gestión ambiental en los alojamientos turísticos: el caso de Costa Adeje (Tenerife)*. Universidad de La Laguna.

Fuentes Medina, M.L.; Hernández Estárico, E. y Morini Marrero, S. (2016). *Q de calidad y satisfacción del turista en el sector hotelero español*. Cuadernos de Turismo (nº 37), pp. 203-226.

Fraguell Sansbelló, R. (2011). *Las certificaciones ambientales como nuevos instrumentos de gestión turística. El caso de Green Key*. Departamento de Geografía de la Universidad de Girona.

Evans, J. y Lindsay, W. (2002). *Administración y control de la calidad*. Novena Edición. Issuu Publisher.

Decreto 142/2010, N°204. Reglamento de la Actividad Turística de Alojamiento. Boletín Oficial de Canarias (BOC), viernes 15 de octubre de 2010.

Decreto 116/2013, N°251. Modificación del Reglamento de la Actividad Turística de Alojamiento. Boletín Oficial de Canarias (BOC), martes 31 de diciembre de 2013.

7. WEBGRAFÍA

Expansión Economía, Elena Ramón, 22/04/2019, <http://www.expansion.com/economia/2018/12/18/5c18cf63ca4741c7648b4657.html>

Organización Mundial del Turismo (OMT), 22/04/2019, <http://www2.unwto.org/es/annual-reports>
<https://media.unwto.org/es/press-release/2016-07-01/la-gestion-de-la-calidad-esencial-para-la-competitividad-de-los-destinos-tu>

Excelencia Turística de Tenerife, 24/04/2019, <http://excelenciatenerife.org/>

European Commission. Environment, Eco-management and Audit Scheme, 02/05/2019, http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm

Gobierno de Canarias (Consejería de Turismo, Cultura y Deportes), 05/05/2019,
http://www.gobiernodecanarias.org/turismo/dir_gral_ordenacion_promocion/calidad/index.html

Turismo Tenerife (Alojamientos), 05/05/2019,
<https://www.webtenerife.com/tenerifeselect/alojamientos/?tab=1>

Instituto Calidad Turística Española (ICTE), 09/05/2019, <http://www.calidadturistica.es/index.aspx>

Certicalia, 09/05/2019, <https://www.certicalia.com/certificado-emas>

Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), 10/05/2019,
<https://www.aenor.com/certificacion/certificaciones-de-aenor>

Instituto Canario de Estadística (ISTAC), 15/05/2019,
<http://www.gobiernodecanarias.org/istac/jaxi-istac/menu.do?uripub=urn:uuid:ad002616-6e9f-4e4a-8e7a-7c393a69fce0>

Turismo de Tenerife (Turismo en cifras), 28/05/2019
<https://www.webtenerife.com/investigacion/situacion-turistica/turismo-cifras/>