

**MEMORIA DEL TRABAJO DE FIN DE GRADO.**

**MODELO DE EQUILIBRIO SOSTENIBLE APLICADO AL SECTOR HOTELERO  
URBANO EN LA ISLA DE TENERIFE.**

**SUSTAINABLE BALANCE MODEL APPLIED TO THE URBAN HOTEL SECTOR  
ON THE ISLAND OF TENERIFE.**

**AUTORAS:**

Carlota Boya García  
Alba Prieto Mosquera

**TUTOR:**

Ángel Carmelo China Martínez

Grado en Administración y Dirección de Empresas  
FACULTAD DE ECONOMÍA EMPRESA Y TURISMO  
Curso académico: 2021/2022  
SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA, 16 DE JULIO DE 2022

**RESUMEN:**

El presente trabajo es un breve análisis del nuevo término que se incluye hoy en día en nuestra sociedad conocido como “Sostenibilidad”, el cual abarca numerosos ámbitos, destacaremos el hotelero. La sostenibilidad hotelera es aquella en la que los hoteles son capaces de optimizar los recursos del entorno para disminuir el impacto medioambiental, es por ello que hemos decidido adentrarnos en este tema y detallar las diferentes estrategias que ponen en marcha los hoteles, así como, la adaptación de un hotel de nuestra elección a un plan estratégico sostenible. Además, realizaremos una breve comparación de las cuentas anuales y concluiremos con los beneficios o ventajas que puede suponer implementar la sostenibilidad en una organización.

**PALABRAS CLAVE:** *Sostenibilidad, Medio ambiente, Plan estratégico, Hotel, Objetivos*

**ABSTRACT:**

This work is a brief analysis of the new term that is included in our society nowadays called "Sustainability", which covers numerous fields, we will highlight the hospitality industry. Sustainability applied in a Hotel is referred to the hotels that are capable of optimizing the resources of the environment in order to reduce their environmental impact, which is why we have decided to delve into this subject and detail the different strategies implemented by different hotels, as well as the adaptation of a hotel of our choice to a sustainable strategic plan. In addition, we will make a brief comparison of the annual accounts and we will conclude with the benefits or advantages that implementing sustainability in an organization can bring.

**KEY WORDS:** *Sustainability, Environment, Strategic plan, Hotel, Objectives*

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>2. CONCEPTOS.....</b>	<b>5</b>
2.1 Antecedentes históricos.....	5
2.2 Concepto de sostenibilidad empresarial.....	6
2.3 Concepto de responsabilidad social empresarial.....	7
2.4 Responsabilidad social en el sector hotelero.....	8
<b>3. SOSTENIBILIDAD Y AGENDA 2030.....</b>	<b>10</b>
<b>4. IMPORTANCIA DE LA SOSTENIBILIDAD EN ESPAÑA.....</b>	<b>13</b>
<b>5. CÓMO CONSTRUIR UNA ORGANIZACIÓN SOSTENIBLE.....</b>	<b>14</b>
<b>6. TURISMO EN CANARIAS.....</b>	<b>16</b>
4.1 Evolución del turismo en Canarias.....	16
4.2 Turismo sostenible en Canarias.....	17
<b>7. PLAN ESTRATÉGICO SOSTENIBLE HOTELERO.....</b>	<b>19</b>
7.1 Hoteles Sostenibles en Canarias.....	19
7.2 Hotel Tipo Urbano.....	22
7.3 Plan de sostenibilidad propuesto.....	23
<b>8. RESULTADOS EN LAS CUENTAS ANUALES.....</b>	<b>26</b>
<b>9. CONSECUENCIAS FUTURAS DE NO APLICAR UN PLAN     SOSTENIBLE.....</b>	<b>27</b>
<b>10. CONCLUSIONES.....</b>	<b>28</b>
<b>11. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>30</b>

## 1. INTRODUCCIÓN.

La sostenibilidad es un concepto complejo y multidimensional que ha ido cobrando importancia durante el paso de los años. Este concepto surge de la necesidad de estudiar el impacto que tienen las actividades humanas sobre el medio ambiente.

Esto se debe a que el problema medioambiental hoy en día es tratado como una de las cuestiones más urgentes a las que se enfrenta la humanidad. La sociedad actual puede satisfacer sus necesidades sin tener que poner en riesgo la capacidad de cubrir las necesidades de generaciones futuras. Por ello, se trata de buscar un equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado de lo que nos rodea y el bienestar social.

Si nos centramos en el mundo turístico en Canarias, este ha sido un elemento clave en la actividad socioeconómica, convirtiendo a dichas islas en uno de los más importantes referentes turísticos (Valido, 2018). Esto se debe a que goza de unas características geográficas y climáticas que le conceden una serie de atractivos naturales únicos.

Sin embargo, a pesar de que Canarias sea un lugar óptimo para el turismo, la explotación en este sector no ha resultado ventajosa para el medioambiente. El desarrollo urbanístico y la industria turística están poniendo en riesgo los frágiles ecosistemas, esto ha llevado al interrogante sobre la correspondencia entre el crecimiento económico y turístico, y el desarrollo sostenible y la conservación en las islas.

Por estas razones, se deben implantar alternativas diferentes para el desarrollo del turismo en el archipiélago, esto puede ser un gran catalizador para poder proteger nuestro máspreciado entorno.

La sostenibilidad empresarial, para Hart y Milstein (1995), se utiliza para referirse a la empresa que crea valor en el nivel de estrategias y prácticas para avanzar hacia un mundo más sostenible. Como en Canarias el sector más explotado es el turístico, para poder generar un cambio sostenible sería eficaz analizar la sostenibilidad empresarial de un grupo de empresas, como por ejemplo los hoteles.

Las empresas responsables y enfocadas a la sostenibilidad buscan en su gestión crear un valor social y medioambiental positivo además del crecimiento económico, o por lo menos minimizar el impacto de su actividad. Se trata de que las organizaciones incorporen, en la forma de gestionar sus actividades, buenos planes estratégicos de sostenibilidad, tanto en aspectos sociales como medioambientales. (Scade, 2012)

Es importante la creación de empresas y espacios que sean respetuosos con el medio ambiente ya que nos encontramos en una situación de emergencia climática que obliga a que tomemos conciencia y actuemos con rapidez y responsabilidad.

El objetivo de este trabajo es implantar un plan estratégico sostenible en un hotel urbano de Santa Cruz de Tenerife y analizar el desarrollo económico del hotel antes y después de la implementación de este plan así como, su competitividad. Además, estudiaremos la viabilidad del mismo y si realmente resulta ventajoso para la empresa y su entorno.

## 2. CONCEPTOS.

### 2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA SOSTENIBILIDAD

El protagonismo que ha adquirido la sostenibilidad se debe a la necesidad de modificar el modelo económico para poder lograr un modelo de negocio sostenible, ya que debido a la globalización y el desarrollo económico el medio ambiente sufriría graves consecuencias. En la primera Conferencia Mundial Sobre el Medio Ambiente en Estocolmo, realizada por la ONU en 1972, ya se pone de manifiesto por primera vez el término de “sostenibilidad” o “desarrollo sostenible”, buscando soluciones para los efectos del cambio climático.

Posteriormente, en 1976, con el objetivo de promover que las empresas participen favorablemente en el desarrollo económico, medioambiental y social para minimizar el impacto negativo en el entorno natural, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) publicó las Directrices para Empresas Multinacionales, en Francia.

La década de los 80, va a estar caracterizada por varios eventos en los que se refleja la concienciación sobre esta problemática. En 1985, surge el Convenio de Viena para la Protección de la Capa de Ozono, para poder proteger la salud humana y al medio ambiente contra los efectos nocivos resultantes de las variaciones en la capa de ozono. Además, se publica el informe Brundtland donde se proponen los medios necesarios para poder aminorar los problemas ambientales.

No obstante, a pesar de este gran avance, el concepto de la sostenibilidad cobra mayor fuerza a partir de los años 90's, cuando se reúnen en Río de Janeiro en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo (CNUMAD) en 1992, donde se firman 5 acuerdos: la Agenda 21, la Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo, el Convenio sobre la Diversidad Biológica, el Convenio Marco sobre el Cambio Climático y la Declaración de Principios sobre los Bosques.

Comenzando 1997 se desarrolla el denominado Protocolo de Kyoto cuyo objetivo primordial está orientado a promover el desarrollo sostenible mediante la limitación y disminución de las emisiones en la atmósfera de dióxido de carbono; en 1999, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas es firmado y los diez principios de la ciudadanía corporativa, basado en los derechos humanos, en las relaciones laborales, la protección del medio ambiente, y la lucha contra la corrupción, son puestos en marcha.

En la primera década del Siglo XXI, se logra la incorporación de las primeras empresas al famoso pacto mundial de la ONU en Nueva York, firmándose, además, la Declaración del Milenio de las Naciones Unidas, orientada al desarrollo sostenible, al respeto por la naturaleza y la responsabilidad como valores muy importantes para este nuevo siglo y generaciones próximas.

Más adelante, se publica en 2001, el Libro Verde de la Comisión de la Comunidad Europea, convirtiéndose en el marco europeo para la sostenibilidad y la responsabilidad social

de las empresas. Para el año 2002 se realiza la Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible, en la que se resalta el multilateralismo como clave para el cumplimiento de la estrategia y para el cumplimiento y aplicación de los principios de Desarrollo Sostenible.

El impacto de la economía y los cambios climáticos es demostrado posteriormente en el Stern Review Report, publicado en el año 2006. Un año más tarde, en Madrid, se desarrolla la mesa de diálogo social sobre responsabilidad social empresarial, mismo año en el que la Organización Meteorológica Mundial y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNEUMA) en Bangkok, Tailandia, publica otra redacción de evaluación del panel intergubernamental del cambio climático. Además, se confirma que el planeta está en un proceso de calentamiento global y que, a pesar de todos los procesos e implantaciones sostenibles de los últimos años por parte de los gobiernos, empresas y sociedades, todavía necesitan encontrar otros métodos que puedan contribuir favorablemente al desarrollo sostenible.

Por último, en el año 2009 se lleva a cabo en Londres la reunión de la Cumbre del G-20 (Grupo de los Veinte), donde se llegan a acuerdos como triplicar los recursos para el Fondo Monetario Internacional; apoyar al crédito, al crecimiento y al empleo a escala mundial; expandir fiscalmente para poder crear empleos; generar una transición hacia la economía verde; establecer el consejo de estabilidad financiera; ampliar la regulación y supervisión a instituciones financieras; no elevar nuevas barreras a las inversiones o el comercio; no imponer nuevas restricciones a la exportación y fin al secreto bancario.

## 2.2 CONCEPTO DE SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL.

Durante los últimos años cada vez son más empresas las que se suman a incorporar el concepto de la sostenibilidad empresarial, pues cada vez son más conscientes de lo importante que es llevar a cabo un plan sostenible para así poder proteger cada vez más al medio ambiente, sosteniendo la actividad económica de la empresa a través de factores sociales y medioambientales.

Basándonos en las definiciones de los autores Ruíz en 2021 y Garzón, M.Ibarra en 2014 podemos llegar a la conclusión y definir la sostenibilidad de una empresa como la aplicación de un nuevo modelo de negocios teniendo en cuenta el impacto medioambiental, pudiendo asegurar el bienestar de la especie humana donde los líderes deben gestionar las relaciones funcionales que abarcan la totalidad del sistema socio-ecológico.

## 2.3 CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Actualmente nos encontramos ante una emergencia climática que nos obliga a que tomemos consciencia de lo que está ocurriendo en el planeta. Estamos en un momento determinante para enfrentar con éxito este desafío, de lo contrario los daños serán irreversibles. Sin embargo, a pesar del gran interés de la sociedad y por una parte de las empresas, por la reducción del cambio climático se necesitan mayores esfuerzos, por lo que sería de gran ayuda

considerar una visión transformadora del actual modelo económico hacia la sostenibilidad en sus tres grandes ramas: económica, social y ambiental.

Por lo tanto, el desarrollo sostenible es una de las pocas salidas que podrán ayudarnos a salir de este gran desafío, pues nos ayudará a satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las de las generaciones futuras. Es por ello, que nace la responsabilidad social empresarial o también conocida como responsabilidad social corporativa, la cual ha ido adquiriendo importancia a lo largo de los últimos años, y a pesar de que no tenga una definición universalmente adoptada, se puede entender como una ventaja para ganar competitividad y contribuir al desarrollo sostenible.

En consecuencia, puede definirse como un compromiso de manera voluntaria que asume una empresa o una entidad con la sociedad, aplicando dicho término tanto a niveles externos como internos. A nivel interno la empresa va a asegurarse del bienestar del personal y del ambiente que se produce laboralmente, así como, las condiciones laborales de los empleados, los beneficios que se reciben dentro de la empresa, los salarios adecuados, etc. Mientras que, a nivel externo, la empresa va a tener la responsabilidad de llevar a cabo operaciones de forma ética, tales como la comunidad, los clientes y proveedores, administración y autoridades; buscando tener el menor impacto negativo ambiental posible. Las empresas deben tomar en consideración los aspectos sociales y ambientales.

Según el Libro Verde de la Unión Europea, se define como “la integración voluntaria, por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”

La creciente sensibilidad de la sociedad por la generación de valor y riqueza, el respeto por el medio ambiente y su influencia positiva en el entorno hace que cada vez las entidades deban tener en su mente los criterios sostenibles a la hora de comenzar a tomar decisiones estratégicas. Sin embargo, existe un problema ante esta situación, la cual es la inconsciencia de cómo afrontar e implantar la RSE dentro de dichas entidades u organizaciones, ya que no se tiene muy claro cómo se debe de llevar a cabo la implantación de dicho término.

A pesar de que el fomento de la RSE ha sido llevado a cabo especialmente por algunas grandes empresas o sociedades multinacionales, ésta es sumamente importante que sea desarrollada en todos los tipos de empresa y en todos los sectores de actividad, desde las pymes a las empresas multinacionales. Dicha implantación es fundamental porque son éstas las que más participan en la prosperidad económica y en la creación de empleo. Además, estas actividades les pueden generar crecimientos y una mejora en sus resultados.

Debemos hacer una clara diferencia entre el término de responsabilidad social y sostenibilidad empresarial, podemos encontrar una serie de disimilitudes. Y es que, cuando hablamos de responsabilidad social nos vamos a referir a la obligación de las empresas para actuar contra los desafíos que impactan en el medio ambiental, además, suele ser relacionado con la ética y las buenas obras, mientras que la sostenibilidad es el efecto que se da debido a las razones sociales, económicas y sobre todo, ambientales.

Sin embargo, a pesar de dichas diferencias, debemos de actuar con ambas cuestiones complementariamente. Las sociedades, es decir las empresas, pueden contribuir a la sostenibilidad siendo socialmente responsables.

#### 2.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR HOTELERO.

Desde finales de la década de los setenta el sector hotelero comienza a involucrarse en reconocer la importancia de la actividad dedicada al turismo para que fuese socialmente responsable, por lo que cada vez son más las empresas de alojamiento turístico que implantan políticas de RSC en su toma de decisiones.

Es por ello, que esta nueva implantación ha de ajustarse a las necesidades económicas y sociales de los turistas para proteger y mejorar las nuevas oportunidades del futuro, siempre respetando la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales y los soportes de la vida. Lo que se pretende es ofrecer un producto o servicio turístico que satisfaga los deseos del mercado, proviniendo de procesos responsables con el medio ambiente y manteniendo un equilibrio entre el costo y el beneficio económico.

La responsabilidad social en la hotelería se construye a través de la búsqueda de la creación de valor tanto para la empresa como para la sociedad, gestionando el impacto que generan y colaborando con sus clientes, empleados y el resto de relaciones que posee, tanto internas como externas. Siempre intentando maximizar los beneficios a través del aumento de la productividad y el mejoramiento de la calidad del servicio que se ofrece a los clientes.

Los turistas acuden a los hoteles para hospedarse durante sus visitas a otros lugares. Es por ello, que es imprescindible evaluar el impacto que han tenido con respecto a los aspectos económicos, medioambientales y socioculturales.

Centrándonos en la problemática ambiental, se han desarrollado numerosos estudios descriptivos que abarcan el impacto originado por establecimientos hoteleros. Estos concluyen en que una de las fases operacionales con mayor impacto es la de prestación de servicios, así como, el mantenimiento, la limpieza, la cocina, la restauración o incluso la lavandería. En una menor medida impacta la construcción o producción de los productos auxiliares. Podemos destacar, que los impactos ambientales en los hoteles son el uso de recursos naturales, el uso de energía, las emisiones de al aire, al suelo o al agua; y otro aspecto que muchas veces no se tiene en cuenta pero que impacta a gran medida, es el ruido mediante las actividades al aire libre que se desarrollan en el hotel, o en la construcción.

A pesar de este impacto, son muchas las empresas que han introducido voluntariamente iniciativas para luchar contra estos desafíos, cuyos principales objetivos son reducir el impacto desfavorable en el medio ambiente y disminuir los costes de mantenimiento del hotel. Además, muchas de estas organizaciones sostenibles han implementado la utilización de tecnologías para obtención de energías renovables, evitando así, el consumo de electricidad, y reduciendo las emisiones de CO<sub>2</sub>. Todas estas nuevas propuestas, no solo ayudarán al medio ambiente, sino que además aportan una mayor rentabilidad a la empresa.



El sector hotelero tiene un gran impacto ambiental, esto es debido a la utilización de recursos naturales para atraer a los clientes y al uso de recursos energéticos para sostener así sus inmuebles. Por lo tanto, tomar mejores medidas debe ser la prioridad para poder comenzar a desarrollar este novedoso y sostenible plan de responsabilidad.

Todo este proceso se puede iniciar a través de pequeños cambios, y es que son muchos los hoteles hoy en día que han comenzado anteponiendo la energía verde. Uno de los métodos más aconsejables, y que muchos de los hoteles ya tienen a su disposición, es aprovechar la energía solar para poder mitigar la huella de carbono y reducir favorablemente el costo de energía. Además, la iluminación y la calefacción también puede reducirse con esta favorable utilización de la energía solar, la cual, puede obtenerse a través de las conocidas placas solares.

Otro método recomendado y puesto en práctica por los hoteles, es ahorrar en la gestión del agua con actos simples de conservación, cómo reemplazar los electrodomésticos en instalaciones de lavandería, inodoros y duchas por otros que requieran un mejor ahorro de agua.

Por otro lado, los alojamientos turísticos también invierten en un sistema de gestión de residuos encargados de ocuparse de la cantidad de desechos que se generan día a día, ya sea mediante el reciclaje, o la reutilización.

### **3. SOSTENIBILIDAD Y AGENDA 2030**

La sostenibilidad abarca varios conceptos, no está sólo relacionada con el medio ambiente, sí que es cierto que es una variable bastante importante ya que ahora mismo se está viendo comprometido el planeta y estamos viendo esas consecuencias reflejadas.

El concepto sostenibilidad podemos desglosarlo en varios, estos son, el medio ambiente, se pretende respetarlo y poder preservar estos recursos a lo largo del tiempo, otro concepto es el de nuestra sociedad, tiene en cuenta la salud, la seguridad de las personas, la igualdad entre ellas y su libertad. La capacidad de gestionar los recursos eficientemente, independientemente de si hablamos del ámbito social, económico o medioambiental. Los dos últimos aspectos de la sostenibilidad son la innovación y la eficiencia gubernamental, es decir, crear riqueza en la sociedad con la innovación, obviamente cumpliendo con el resto de variables del concepto sostenibilidad. y con eficiencia gubernamental se refiere a que aquellos que gestionan los países sepan cómo llevarlo y sepan crear esa riqueza y sostenibilidad económica, social y medioambiental.

En 2015 la Asamblea General crea un plan denominado Agenda 2030 que relaciona la sostenibilidad con la pobreza mundial. Los Estados miembros de las Naciones Unidas reconocen que la pobreza mundial es uno de los problemas más difíciles de erradicar en este momento, y relativizan que sin sostenibilidad no se puede lograr esto, por ello crean un plan de acción que abarca las esferas económica, social y ambiental. A la Agenda 2030 se le puede relacionar directamente con el turismo, ya que no solo en Canarias, sino, en el resto de Europa, es un sector con el que se puede llevar a cabo un notorio avance, gracias a la importancia que ha adquirido viajar y descubrir nuevos lugares.

Para conseguir que estos cambios necesarios se pongan en marcha, se han tenido en cuenta los conocidos “17 Objetivos del Desarrollo Sostenible”, los cuales están relacionados con 169 metas para apoyar a la prosperidad del planeta, centrándose en cada uno de los problemas que influyen hoy en día en la sociedad y abordar así, los principales retos globales.

Estos objetivos están dirigidos principalmente para que todos nosotros los pongamos en práctica y así poder fomentar una sociedad más justa y menos discriminatoria, teniendo en cuenta siempre la protección ambiental. Dichos objetivos, no son estrictamente obligatorios, pero sin embargo, han sido diseñados para que todos los gobiernos o entidades de las distintas comunidades los asuman como propios y se apliquen siguiendo sus necesidades específicas, creándose así marcos nacionales, no teniendo excusa para no participar en este proyecto mundial. Además, giran alrededor de cinco ejes centrales, conocidos como las “5P”, destacando en primer lugar las personas, el planeta, la prosperidad, la paz y las alianzas (partnership).



Fuente: PNUD (2015)

Tras una breve introducción de la Agenda 2030 y sus contenidos, a continuación, se mencionan los 17 ODS, (ONU,2015, p.16)

*Objetivo 1.* Poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo.

*Objetivo 2.* Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.

*Objetivo 3.* Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades.

*Objetivo 4.* Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos.

*Objetivo 5.* Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

*Objetivo 6.* Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos.

*Objetivo 7.* Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.

*Objetivo 8.* Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

*Objetivo 9.* Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.

*Objetivo 10.* Reducir la desigualdad en los países y entre ellos.

*Objetivo 11.* Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

*Objetivo 12.* Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

*Objetivo 13.* Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

*Objetivo 14.* Conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.

*Objetivo 15.* Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.

*Objetivo 16.* Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas.

*Objetivo 17.* Fortalecer los medios de implementación y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.



Fuente: PNUD (2015)

Para poder llevar a cabo este desarrollo sostenible existen una serie de acciones que podemos considerar prioritarias como conseguir una economía hipocarbónica, circular y eficiente en el uso de los recursos. Con economía circular nos referimos a aquella en la que se crea un valor añadido compartiendo, reutilizando, alquilando, reparando, renovando aquellos

productos y materiales todas las veces que sea posible, así extendiendo su ciclo de vida al máximo, en conclusión, reducimos los residuos al mínimo.

Y, ¿Por qué es necesaria esta economía circular? Porque pretende obtener los resultados contrarios al de la economía lineal en la que solo se adquieren productos y materiales de fácil acceso, dentro de este tópico también incluimos la obsolescencia programada, la cual sigue la teoría de usar y tirar ya que no es posible extender su uso. Esta sobreproducción aumenta el consumo de energía y las emisiones de CO<sub>2</sub>. Otra de las razones por las que debemos llevar a cabo esta acción es la escasez de recursos y la dependencia entre países para determinados recursos

¿Cuáles serían los beneficios de estos cambios?

Además de reducir los residuos como hemos mencionado anteriormente, la reutilización y el diseño ecológico podrían implicar un ahorro para las empresas europeas, mientras se reducen los gases de efecto invernadero, se estimularía la competitividad, la innovación, el crecimiento económico y se crearían nuevos empleos.

Extender el ciclo de vida de los productos que consumimos implicaría crear productos más duraderos e innovadores que proporcionarían una mayor calidad de vida y ahorro. Todo esto a largo plazo.

Si analizamos los países europeos podemos ver cómo los países nórdicos han conseguido desarrollar diferentes programas que llevan hacia un futuro sostenible.

Actualmente, Noruega es considerado de los países más sostenibles del mundo, le siguen países como Suecia, Finlandia y Dinamarca. Como hemos explicado antes, la sostenibilidad no se basa solo en términos medioambientales, también tiene en cuenta otros factores como la innovación, el capital humano entre otras, y gracias a estas variables, estos países han conseguido estos resultados.

Los recursos son limitados, y Noruega ha establecido programas para reducir las emisiones de dióxido de carbono, además de la producción de energía de su país, el 95% es hidráulica. Entre otras estrategias que han posicionado a este país como uno de los más sostenibles, y todo esto se debe también a la eficiencia gubernamental que tienen, por ello, al hablar de sostenibilidad tenemos que atender a todos los factores que la componen.

#### **4. IMPORTANCIA DE LA SOSTENIBILIDAD EN ESPAÑA.**

El turismo es uno de los motores más fundamentales de la economía española y el gran apoyo que otorgan a la política turística y a la orientación hacia un nuevo modelo sostenible, genera que casi más de la mitad de los gastos internos de dicho sector proceda de los visitantes internacionales, que a nivel económico conforman el PIB del país. Este éxito se debe especialmente a su rica oferta cultural y natural.

España debe mantenerse como líder mundial en turismo e implementarlo de acuerdo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de la ONU para ayudar a construir una sociedad mejor, más próspera, equitativa e inclusiva. Por ello, el Gobierno de España, a través de la Secretaría de Estado de Turismo, está poniendo en marcha la denominada Estrategia Española de Turismo Sostenible 2030, una agenda turística nacional para abordar los diferentes retos a los que se enfrenta la industria a medio y largo plazo, fomentando los tres pilares fundamentales de la sostenibilidad: socioeconómico, ambiental y territorial.

La nueva Estrategia de Turismo Sostenible de España para 2030 tiene como objetivo principal sentar las bases para la transformación de la industria turística española hacia un modelo de crecimiento sostenible. El nuevo modelo se centrará en una mayor competitividad y rentabilidad de la industria, en la diferenciación de los valores naturales y culturales del destino, y en la distribución justa de los beneficios y cargas del turismo.

Sin embargo, aunque la situación actual no haya sido la mejor debido a la crisis del Covid-19, países como España recibieron casi un total de 82 millones de turistas internacionales en 2018, lo que demuestra el gran impacto de la industria para la economía del país por las visitas de diferentes turistas. El desarrollo de la industria es propicio para el desarrollo de las relaciones comerciales, especialmente para el fortalecimiento de las economías de las diferentes comunidades autónomas y localidades.

La inclusión de la sostenibilidad en el turismo beneficia el comercio exterior y promueve el desarrollo de diferentes regiones. Entre otras cosas, permite el establecimiento de relaciones internacionales entre los diferentes turistas que visitan el país, sus empresas, y permite, además, la exportación de productos típicos de la gastronomía española, entre otros. Cabe destacar, que este nuevo modelo de negocio sostenible no solo aporta los beneficios mencionados anteriormente, sino que también reduce el coste, el consumo de energías y las nocivas emisiones de CO<sub>2</sub>, reactiva favorablemente aquellas zonas rurales de las localidades donde se practica el turismo y lo que es muy importante, crear conciencia sobre las necesidades y problemas de nuestro entorno natural.

Es necesario ir más allá y abordar la sostenibilidad del modelo como un concepto no enteramente ético sino económico, basado en la idea de que sin sostenibilidad puede que no haya turismo en el futuro.

## **5. COMO CREAR UNA ORGANIZACIÓN SOSTENIBLE.**

Los consumidores tienen cada vez más presente el término de sostenibilidad empresarial, y es por ello, que son más conscientes de que pueden ayudar al medio ambiente a través de pequeños actos, así como, elegir empresas que se adapten a este cambio, a la hora de comprar productos o elegir servicios. Debido a esto, las empresas ya empiezan a considerar la implementación de un plan sostenible en la organización de su empresa, pues ser sostenibles significa ser responsables con las nuevas generaciones, promover relaciones sanas y evitar la escasez de los recursos.

Miguel Varela sostiene que “las corporaciones que tengan una política comprometida de forma veraz y contrastable con el medioambiente van a tener ventajas competitivas”. Este nuevo desafío debe ser considerado como una oportunidad para que lideren el cambio requerido para enfrentar los retos que dichos escenarios plantean, así como el mayor de los problemas, el cambio climático.

Una de las grandes soluciones más evidentes y favorables es apostar por modelos de negocios que reconozcan estos retos y que permitan a las empresas quedarse en el tiempo y luchar por una gestión que contenga los tres elementos que conforman la sostenibilidad: el medio ambiente, la sociedad y la economía; los cuales deben interactuar de manera equilibrada entre sí.

Cada vez son más las organizaciones que se han propuesto alcanzar un impacto positivo, cero emisiones y cero residuos. Con esto, han descubierto y aprovechado oportunidades para reducir costos, minimizar riesgos y aumentar su capacidad de recuperación y productividad. Se puede obtener una ventaja estratégica y competitiva puesto que los beneficios de implementar este tipo de acciones incluyen ahorros de costos al limitar el desperdicio y el consumo de recursos naturales, creando nuevas oportunidades de negocios a través de innovaciones de productos compatibles con el medio ambiente, beneficiarios para la salud y las finanzas de los consumidores. Por otro lado, estos cambios ayudan a aumentar el valor de la marca y mejorar la reputación entre clientes y socios. Mejorar la gestión y capacidad para atraer capital de inversionistas comprometidos también con el planeta y la sociedad.

Para poder construir una organización sostenible, solo basta con aplicar pequeños cambios en el planteamiento del negocio, así como, empezar a economizar recursos energéticos, aprovechar los recursos cercanos, implementar los principios de la economía circular o incluso mediante la gestión ecológica de transportes. Sin embargo, un aspecto fundamental a tener en cuenta es que todos estos cambios deben de implementarse tomando como referencia principios y normas reconocidas, es decir, se debe de considerar los estándares, principios y marcos reconocidos a nivel mundial, regional o incluso nacional de acuerdo con la materialidad y la industria.

Conseguir que resulte exitosa esta nueva implementación requiere tener un modelo estructurado con los pasos bien definidos y concordantes con los objetivos y características de cada empresa. Se estima, además, que estos modelos deberían de seguir una serie de fases, empezando con la definición de la materialidad, la cual será un paso útil para la organización para tomar las decisiones correctas; el segundo paso es identificar los problemas claves para poder buscar oportunidades de mejora, esto se puede conseguir a través de mapas de procesos que permitirán visualizar mejor los puntos críticos.

## 6. TURISMO HOTELERO SOSTENIBLE EN CANARIAS

### 6.1 EVOLUCIÓN DEL TURISMO EN CANARIAS

La historia de Canarias comienza desde que los pueblos norteafricanos llegaron a las islas, siendo estos los primeros aborígenes, que hoy en día son conocidos como guanches. Más adelante, tras la llegada de los castellanos, Canarias pasó a ser un nuevo mundo que tenía que ser explorado. Sus hermosas y diferentes características hicieron que llegaran nuevos naturalistas, científicos, marinos, comerciantes y viajeros de todo tipo entre los siglos XVII y XIX.

Gracias a la llegada de grandes ilustres como Alexander von Humboldt, William Dampier o George Vancouver, el archipiélago llegó a ser conocido en sus países de origen, Reino Unido y Alemania, y es por ello, que hoy en día el archipiélago se considera la base del turismo extranjero. Además, numerosos viajeros y exploradores que habían conocido las islas las nombraban y destacaban como un lugar paradisiaco dónde se podía descansar y estar conectado con la naturaleza debido a su alejamiento de las grandes urbes. El origen volcánico de Canarias, su vegetación, su tan deseado clima y su cultura llamaron la atención de la élite cultural europea. Y no es solo esto lo más destacable, si no que el desarrollo de las comunicaciones marítimas con la zona europea y la costa africana y la instalación del cable telegráfico hicieron que estas islas estuvieran más en contacto con el comercio exterior.

Posteriormente, empieza a destacar el turismo de salud en las islas debido a la calidad de sus aguas y el aire limpio, convirtiéndose en un lugar estupendo para poder suavizar los síntomas de enfermedades pulmonares y cutáneas; nace así el primer hotel sanatorio de Canarias en 1886, con el nombre de “Orotava Grand Hotel”, situado en la zona norte de Tenerife. En la isla de Gran Canaria, se inauguró el “Hotel Santa Catalina”. Además, numerosos científicos han destacado en sus informes dichas propiedades curativas del clima canario, así como, A. Ferguson:

El clima de las Islas, que tanto ha beneficiado a muchos enfermos que han llegado a tiempo de sacar provecho del mismo, se está apreciando cada vez más. Pero es una lástima que no se haga suficiente hincapié sobre el tema de que el clima veraniego de este lugar en especial es magnífico; debido a los vientos alisios del Nordeste que soplan constantemente, pero sin tormentas ni vendavales. [...] Son muy pocos los casos en que las curas no han surtido efecto a los enfermos que han permanecido dos inviernos y que, posteriormente, han sido trasladados a las tierras altas del interior en los meses de verano (Quintana, 1992, p. 442).

Sin embargo, a pesar de que estos nuevos hoteles propiciaron la oferta alojativa que aumentó la competencia y generó nuevas cuotas de mercado, el número de turistas no llegó a ser muy elevado. Esto pudo haber sido afectado por las pocas rutas marítimas directas que llegaban o salían de la isla.

Todos estos desafíos comienzan a mejorar con la llegada del turismo alemán, que propicia a la isla grandes inversiones, mejorando la importancia social y económica y consiguiendo que la administración pública comenzara a mostrar mayor interés en Canarias. Es por ello, que más adelante en los años 1905-1912 se establece la Comisión Nacional para el Fomento del Turismo, para difundir la imagen natural y turística de Canarias por el resto del mundo, convirtiéndose estas islas, en el denominado turismo de sol y playa.

El sector turístico canario ha sobrevivido a numerosos acontecimientos históricos como el de la Primera Guerra Mundial o el estallido de la Guerra Civil Española, pero no ha supuesto un freno en el crecimiento de la isla, sino que han experimentado un crecimiento extraordinario, destacado por la reaparición y construcción de nuevos hoteles, avanzando hacia un turismo de masas.

## 6.2 TURISMO SOSTENIBLE EN CANARIAS.

El turismo “comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y por otros motivos turísticos, siempre y cuando no sea desarrollar una actividad remunerada en el lugar visitado” (Organización Mundial del Turismo). Canarias resulta un lugar bastante atractivo para los turistas, su clima subtropical, sus entornos naturales y el ocio y cultura, atraen a todo tipo de turistas, desde extranjeros hasta residentes de las propias islas.

Antes de la llegada del covid, el turismo de masas de las islas supuso un 33% del PIB Canario, por ello, representa una de las principales fuentes de ingresos. Desde un punto de vista sostenible, a lo largo de los años no se ha tenido en cuenta el impacto negativo que este genera, son varios hoteles y negocios que han comenzado a modificar sus conductas creando un ambiente menos corrosivo.

En 2018, visitaron las islas unos 15,56 millones de turistas, con estos datos podemos ver reflejada la importancia del sector en las islas. Al existir dicha masificación, debemos saber que los turistas durante su estancia se alojan en hoteles o apartamentos vacacionales. En Canarias el turismo que aborda es el de sol y playa, por ello, el objetivo principal de los visitantes es disfrutar de sus vacaciones sin ningún tipo de preocupación. Por ello, muchos suelen hospedarse en hoteles con el famoso “todo incluido” coloquialmente hablando nos referimos a la pensión completa. Lo que conlleva analizar y optimizar el sector hotelero de forma sostenible.

El Gobierno de Canarias ha decidido establecer el Plan Estratégico de Canarias para el Turismo 2025, este documento explica la situación con respecto al sector, potenciando otros sectores económicos también, aplicando ciertos retos con respecto a la sostenibilidad, dándole importancia al ecosistema del lugar y al bienestar de los residentes y turistas.



Según la “Aproximación a la incidencia de la responsabilidad social-medioambiental en el rendimiento económico de la empresa hotelera española” junto con un conjunto de trabajos, se considera que incrementar las acciones relacionadas con la protección medioambiental generaría un rentabilidad superior, en cambio, otros reflejan como los costes de dichas mejoras superarían los posibles rendimientos que se percibirán gracias a ellas.

En base a los datos recogidos del análisis de la “gestión medioambiental” con respecto al caso del sector hotelero de la provincia de Santa Cruz de Tenerife en el 2005 se puede ver reflejado como desde la ciencia de Administración de empresas en ese momento seguía aún poco desarrollado y no se disponían de modelos de investigación suficientes para contrastar. Se define gestión medioambiental como “el conjunto de medidas de planificación, prevención, control, formación y comunicación de las cuestiones relativas al medio ambiente natural y sociocultural, que la empresa desarrolla con objeto de reducir el impacto negativo que sus operaciones pueden generar sobre dicho medio”.

Por ello resulta bastante conveniente realizar un análisis actual sobre este factor para comprobar el desarrollo que se ha llevado a cabo en los últimos años con respecto a esta problemática.

Seguidamente, se elaborará la estrategia de sostenibilidad, la cual deberá estar alineada y equilibrada con los objetivos y la visión corporativa general. Una vez realizado dicho plan, se establecerá la gobernanza y las responsabilidades, es decir, se deberá de asignar el cargo de dicha implementación a alguien cuyo rango no sea cuestionado por superiores y sea respaldado y empoderado por la alta dirección. Cuando se hayan aplicado todos estos pasos aconsejados, se deberán de establecer los objetivos, metas y el respectivo plan de acción, centrados en reducir los riesgos y en aprovechar las oportunidades relacionadas con estas prácticas sostenibles. Finalmente, se llegará a la fase de monitorear, reportar y evaluar, es decir, se revisarán los informes presentados, se realizarán reuniones para debatir y exponer cambios o nuevas ideas y se llegará a poder poner en marcha el plan de sostenibilidad.

## **7. PLAN ESTRATÉGICO SOSTENIBLE HOTELERO.**

### **7.1 HOTELES SOSTENIBLES EN CANARIAS.**

A día de hoy, podemos destacar varios hoteles en Canarias que han decidido dar el paso hacia una implantación de un plan estratégico sostenible para producir un menor impacto medioambiental. Estos hoteles, a pesar de que cada uno de ellos no presente las mismas medidas para cambiar hacia un nuevo modelo de negocio, tienen un propósito común, el cual viene dado por la adaptación a los nuevos desafíos que provoca el cambio climático.

En primer lugar, destacamos el Hotel Tigaiga en Parque Taoro en el Puerto de la Cruz que presenta un compromiso con la sociedad y con el medioambiente que destaca entre el resto de hoteles de Canarias.

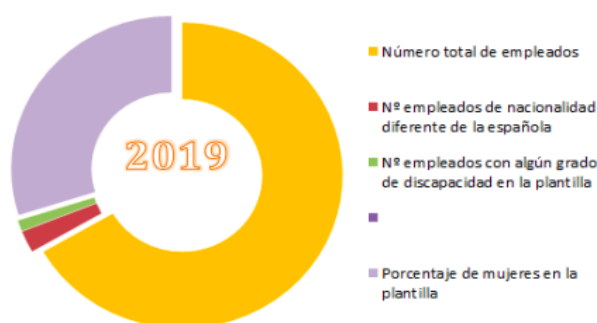
Con respecto al ámbito medioambiental, en el 2001 se implantó la norma ISO 14001 que ayuda a las empresas a controlar la eficiencia energética y reducir su consumo, es decir, que intenta reducir el impacto medioambiental que genera la empresa. Si realizamos una comparación de consumo por pernoctación entre los años 2015 y 2019, lo tres primeros años el consumo de agua y energía desciende y las pernoctaciones aumentan, si analizamos el consumo de CO2 en base a las pernoctaciones podemos ver que en 2015 tienen unas emisiones de 9kg/CO2 y, finalmente, en 2019 lo consiguieron disminuir hasta 2,5Kg/CO2.

Por lo tanto, han conseguido reducir las emisiones de CO2 derivadas del consumo energético, pero por el contrario se ve reflejado como en el consumo de agua a pesar de que durante los años 2016 y 2017 consiguieron reducirlo finalmente en 2019 es de 260 litros lo que significa que son 5 litros menos que en 2015, se confirma que se ha reducido pero no en grandes cantidades.

El hotel Tigaiga ha conseguido aplicar diferentes acciones en todos los ámbitos de la empresa que podrían servir para nuestro plan estratégico sostenible para el hotel urbano. Estos comportamientos se ven reflejados tanto en las habitaciones, como en el restaurante, limpieza, jardines y la cocina, son pequeños cambios que con el paso del tiempo generan resultados positivos para el medioambiente.

En el apartado social, este hotel tiene tres ODS como principales, estos son el objetivo de bienestar y salud, el de educación de calidad e igualdad de género, podemos ver reflejados estos objetivos en la siguiente tabla de recursos humanos.

RECURSOS HUMANOS	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
Número total de empleados	55	58	58	58	58
Nº empleados de nacionalidad diferente de la española	2	3	3	2	2
Nº empleados con algún grado de discapacidad en la plantilla	1	1	1	1	1
Porcentaje de mujeres en la plantilla	45%	45%	45%	45%	45%
Euros dedicados a la formación	6.858,56	4.351,80	8.549,91	30.200,90	10.281,58



Fuente: Memoria de Sostenibilidad Tigaiga 2020

Se muestra como desde el año 2015 y hasta el 2019, casi la mitad de los empleados son mujeres, por ello cumplen con el ODS de igualdad de género. Con respecto a la educación de calidad, el Hotel Tiguaiga ha invertido cada año miles de euros dedicados a la formación, alcanzando un máximo de 30.200,90€ en 2018. Para asegurar el bienestar de sus empleados han establecido ciertas medidas, como la flexibilidad laboral, con permisos, cambio de turnos..., programas de prevención de riesgos laborales y ciertos beneficios sociales (manutención, anticipos...) entre otros.

Además de tener un compromiso con su entorno social, tanto empleados como clientes, también se preocupan por la sociedad en general y participa en diferentes campañas y donaciones a la comunidad canaria.

Destacamos en segundo lugar uno de los hoteles más conocidos y prestigiosos en las Islas Canarias, el Hotel Gran Meliá Palacio de Isora. Este hotel ha implementado un modelo de gestión responsable que asegura la protección y el compromiso con el planeta. Además, está basado en una serie de objetivos a medio plazo, los cuales están basados en la innovación y en la tecnología, pues son componentes fundamentales para una gestión eficiente. Se trata de una organización que cuenta con el apoyo de numerosos aliados estratégicos dispuestos también a luchar para reducir el consumo de los recursos naturales.

Las principales características de su plan de negocio es que incluyen fuentes energéticas de origen renovable, integran los términos sostenibles en todo el diseño activo del hotel. Además, se han encargado de controlar sus propios consumos a través de programas especializados; fomentan la formación y la sensibilización de las personas que pertenecen a la organización, así como sus empleados, o clientes mediante iniciativas enfocadas al respeto medioambiental.

Para formar parte de la Agenda 2030 implementada por la ONU, Gran Meliá está dispuesto a enfocarse en algunos de sus principales objetivos medioambientales, como son el Objetivo 6 “Agua y Saneamiento”, pues pretenden reducir un 8% del consumo del agua a través de soluciones tecnológicas innovadoras. También incluyen en su plan de negocio el Objetivo 7 “Energía Asequible y No Contaminante”, pretendiendo conseguir que la mayor parte de su suministro sea respetuoso y acorde con el medioambiente. El Objetivo 11 “Ciudades y Comunidades Sostenibles” también es partícipe en este hotel, pues impulsan el reciclaje de los residuos que se producen. Y por último, tienen en cuenta el Objetivo 13 “Acción por el clima” pues contribuyen con un sistema de gestión de energía y emisiones.

El hotel Iberostar Selection Lanzarote Park es principalmente destacable por la implantación de varios programas que apuestan por un modelo de turismo sostenible. “Wave of Change” es una iniciativa que el hotel ha puesto en marcha para mejorar la salud costera y oceánica y llegar así a una economía circular responsable y mejorar la resiliencia de la gran empresa.

Para ello se han comprometido a deshacerse del uso de los plásticos en todas sus áreas para que no acaben vertidos en el mar. Para conseguirlo, seguirán las reglas básicas del reciclaje

y así mismo obtendrán los recursos en proporciones mayores de materiales obtenidos especialmente de fuentes no primarias; teniendo así en consideración la vida útil de los materiales que se suelen utilizar tanto en la construcción del hotel como los materiales de las instalaciones de cocina, habitaciones, etc. Con todos estos cambios, pretenden conseguir que se disminuyan las emisiones de carbono, mejorando a su vez la eficiencia energética, empleando energías renovables y siguiendo con sistemas naturales restauradores y regenerativos.

Además, una característica peculiar de este hotel es que han puesto en marcha un proyecto que consiste en que el pescado y los mariscos proporcionado por Iberostar a los clientes, proceda de fuentes responsables, es decir, de pescaderías que estén dispuestos también a contribuir con la salud del océano. Hasta ahora, han conseguido un 41% del objetivo, según lo señalado en su página web, pero quieren llegar, y no van a parar hasta conseguirlo, hasta el 100%.

Por último, el Seaside Grand Hotel Residencia, es un alojamiento de cinco estrellas ubicado en la isla de Gran Canaria, cuya principal preocupación resulta la sostenibilidad en la empresa, por ello, sus valores lo reflejan. Con el objetivo de mejorar cada año se realizan reuniones periódicas para actualizar e introducir mejoras en el con respecto al uso de energía y agua, satisfacción de clientes y empleados entre otros.

En esta empresa tienen diferentes medidas para reducir el impacto al medioambiente, estos son el ahorro de agua, reducción de residuos y productos químicos.

Hablando de las condiciones de los empleados, existe igualdad de género, es decir, que en 2017 el 48% del total de empleados eran mujeres, sin embargo, solo el 34% eran mujeres en el equipo directivo. Otra ODS que podemos identificar en esta empresa es la educación de calidad, el hotel ofrece diferentes cursos para que sus empleados estén en continua formación además de tener disponibles certificaciones que son válidas para posibles promociones internas o solicitudes de nuevos puestos.

El Grand Hotel Residencia colabora con la economía local, la mayoría de sus productos frescos y otros productos como las conservas, la miel, el vino o la mermelada provienen de las Islas Canarias.

Estas empresas se centran en la calidad y sostenibilidad, mirando hacia el futuro y la importancia que tiene el turismo en Canarias. Por ello, consideramos que sus planes de sostenibilidad son un gran ejemplo para aplicar en el resto de los hoteles en Canarias, ya que si el turismo es considerado el motor de las islas conviene paliar su impacto al medioambiente y la sociedad.

## 7.2 HOTEL TIPO URBANO.

El hotel urbano que hemos escogido para analizar está situado en la provincia de Santa Cruz de Tenerife, concretamente en la conocida Rambla de Santa Cruz. Es un hotel dotado de

4 estrellas debido a su potencial localización geográfica y las numerosas características y servicios que ofrece.

Se sitúa en un punto clave de la ciudad y dispone de la cercanía de numerosos complejos emblemáticos o lugares característicos de la provincia, lo que permite al huésped realizar numerosas actividades como salir a pasear, visitar las tiendas, tomar algo en los bares o restaurantes más cercanos, etc. El cliente que se hospeda en este hotel tiene a su disposición todo tipo de actividades de ocio.

Podemos considerar que entre sus instalaciones posee una gran piscina para esos días calurosos, habitaciones modernas bien equipadas con los electrodomésticos básicos y utensilios necesarios, como una caja fuerte, una cafetera, acceso a WiFi y TV. En cualquier momento del día la recepción del hotel se encuentra disponible para cualquier cuestión que deseen sus clientes. Además, disponen de cafetería y restaurante con opción a buffet por las mañanas.

Los servicios que podría disponer deberían ser innovadores, así como, son las habitaciones e instalaciones para personas con movilidad reducida, acceso adaptado para las sillas de ruedas en todas las entradas y salidas del recinto. Asimismo, se ponen a disposición múltiples actividades para que los turistas disfruten de la estancia en Tenerife.

En definitiva, debiera ser un lugar ideal para unas pequeñas vacaciones en la isla y sobre todo en la ciudad de Santa Cruz de Tenerife. A pesar de que se sitúen en un lugar alejado de las deseables playas de la isla, a las que se puede acceder en transporte público o privado de forma sencilla, son tantas las múltiples ventajas que aporta, que esto no afectaría a la decisión del turista a la hora de elegir hotel en la ciudad.

### 7.3 PLAN DE SOSTENIBILIDAD PROPUESTO.

Aunque este hotel pueda poseer excelentes características sería interesante introducir un plan de innovación en el medio ambiente y otras actividades para el desarrollo sostenible. Es por ello, que consideramos conveniente implantar un plan de sostenibilidad en esta empresa para que pueda colaborar con la sociedad y el medioambiente y así, disponga de todas las características esenciales que busca un turista concienciado con la cuestión que se plantea hoy en día.

Para poder llevar a cabo este cambio debemos primero analizar el entorno y la empresa en sí, ver cuáles son sus carencias, y comprobar si realmente es rentable y la organización lo puede poner en práctica. Si tenemos de referencia las ODS podremos guiarnos e intentar cumplir estos objetivos.

Centrándonos en el medioambiente, analizaremos cuál es el consumo del hotel, ya que en muchas ocasiones se tienen excesos tanto en consumo de energía o agua como en los alimentos. Una acción importante que llevar a cabo es gestionar el exceso de alimentos, realizar un análisis de este posible excedente, y reducirlo o darle uso, como donarlos a un banco de alimentos y así, ayudar a aquellos que realmente lo necesitan. Con este paso conseguimos el objetivo de hambre cero, siendo este el Objetivo número 2.

En cuanto a la energía consumida, la implantación de placas fotovoltaicas es una buena opción, lo cierto es la inversión que estas requieren, aun así, a largo plazo esta se puede amortizar, además, existen subvenciones para este tipo de energía, por lo que podría ayudar. Otra forma de energía natural, renovable y limpia para llevar a cabo es el aprovechamiento de la luz solar. Por suerte el clima de Canarias es bastante favorable por lo que agrandar los ventanales del hotel ayudaría a reducir el gasto en las habitaciones y el resto de las instalaciones.

El agua es un recurso limitado, por ello convendría realizar ciertos cambios en su uso. Primero debemos establecer unos contadores que nos informen del gasto de agua, y establecer objetivos tangibles. En cuanto a los sistemas de riego, nos informaremos de la cantidad exacta que las plantas requieren para no tener excesos, la reutilización de las aguas grises del hotel es una acción que puede llegar a conseguir un ahorro y reducir el gasto de agua en un 30% menos. Este sistema se lleva a cabo instalando unas tuberías independientes que llevan las aguas grises de la cocina, agua de la ducha o del wc hasta unos depósitos que podemos ubicar en el sótano y ahí realizar una depuración del agua, conectarlo a una boca de riego y utilizarla para regar las plantas. Por otro lado, debemos concienciar tanto a los clientes como a los trabajadores para que hagan buen uso del agua.

Debido a las altas temperaturas que se dan en Canarias, los clientes pueden llegar a hacer un mal uso de el aire acondicionado en las habitaciones, una posible solución a este problema es la instalación de sensores en las ventanas para que cuando se abran el aire acondicionado se desactive y no se haga un malgasto del mismo.

Gracias a estos cambios, este hotel urbano podría ser más sostenible con el medioambiente, cumplirían también con los objetivos de energía asequible y no contaminante, y producción y consumo responsables.

Resulta bastante importante tener presente el ámbito social, según el Pacto Mundial de las Naciones Unidas *“la sostenibilidad social es una forma proactiva de gestionar e identificar los impactos del negocio en los empleados, trabajadores de la cadena de valor, clientes y comunidades locales.”*

Por ello, apostar por el progreso social en la empresa y garantizar el bienestar social es otra acción importante a llevar a cabo. La empresa debe buscar la seguridad en los empleados, evitar cualquier tipo de discriminación y desigualdad entre empleados y clientes. Es así como ponemos en marcha iniciativas que favorezcan comportamientos éticos en el entorno laboral.

Una cuestión primordial es implantar la igualdad de oportunidades, la cual otorgará a todas las personas pertenecientes e involucradas con la empresa, las mismas posibilidades y derechos políticos, reduciendo así la brecha salarial de género y aumentando la presencia de mujeres en altos cargos, promoviendo la participación de ellas mismas en todos los sectores de la empresa. En este caso, estaríamos haciendo referencia al Objetivo 5 implantado por la ONU *“Igualdad de género”*, el cual defiende las políticas de igualdad, diversidad e inclusión.

Queremos fomentar y garantizar, además, entornos de trabajo saludables para todos los empleados sin tener en consideración su posición en la entidad. Para ello, comenzaremos instalando áreas de descanso en la que los empleados puedan despegarse de su trabajo al menos durante un periodo de su jornada diaria laboral. Esta sala dispondrá de todo lo necesario para el buen descanso del empleado, así como, una pequeña cocina con sus electrodomésticos indispensables, sillones cómodos, un baño, estantería de frutas o snacks saludables para así propiciar una vida saludable, etc. Asimismo, se instalará un parking de bicicletas para aquellos que optan por un modo de desplazamiento más sostenible y económico, etc. Estas nuevas instalaciones llevarán una limpieza adecuada y regular.

La nueva implantación vendrá acompañada de la oportunidad de disponer horarios más flexibles que puedan adaptarse a los diferentes trabajadores. Para acercarnos más al trabajador, se preparan charlas, jornadas o talleres para conocer así las necesidades de los empleados, tanto sus incomodidades como sus gratitudes, mostrando interés en su salud, siempre a su disposición para otorgarles la ayuda necesaria.

En adición, resultaría positivo realizar cursos de formación para el continuo desarrollo de los empleados, comenzar el primer año con un número reducido de cursos e ir ampliando según su funcionamiento. Además, se podrán realizar las prácticas universitarias en la organización para que los alumnos descubran cómo se lleva a cabo la organización de un hotel y adopten conocimientos sobre cómo implantar un plan estratégico sostenible. A su vez, se proporcionarán programas o cursos necesarios para impulsar la innovación y la competitividad.

Las ventajas de implantar un bienestar global en el hotel podrían ser numerosas, puesto que no solo mejoraría el rendimiento de los empleados, a través de la mejora del clima laboral, sino que también se crearía una empresa saludable en la que todos estarían dispuestos a colaborar y a sentirse como en casa.

Según el artículo de Human Spaces denominado *“The Global Impact of Biophilic Design in the workplace”* se demuestra que *“los empleados en entornos con elementos naturales reportan un 15% más de bienestar, son un 6% más productivos y un 15% más creativos”*. Por lo tanto, se llega a la conclusión de que cuanto más agradable y cómodo sea el lugar de trabajo para los empleados, mejores resultados podrán ofrecer al hotel.

En cuanto a los proveedores, siempre contaremos con aquellos que estén involucrados en nuestra lucha por cambiar a un mundo mejor. Tendremos en cuenta, la cercanía de los proveedores para reducir el uso del transporte, reduciendo así la huella de carbono; se exigirá que cumplan con ciertos requisitos, desde medidas sociales corporativas, como las de protección al medio ambiente; y contactaremos con aquellos proveedores que garanticen la optimización de sus procesos mediante certificados ambientales o sociales.

En definitiva, el plan estratégico que proponemos tiene como objetivo adaptarse a todas las necesidades, desde las sociales a las medioambientales, preocupándonos por nuestros clientes y trabajadores; apoyando en primer lugar la diversidad, la inclusión, la igualdad y la sostenibilidad medioambiental. Pretendemos que se trate de un hotel que destaque por su gran

su apoyo a los objetivos de la Agenda 2030. Es por ello que hemos incluido varios de los objetivos ya mencionados en apartados anteriores, destacando el Objetivo 3 “Salud y Bienestar”, el Objetivo 4 “Educación de calidad”, el 5 “Igualdad de género”, el Objetivo 7 “Energía asequible y no contaminante”, el Objetivo 11 “Ciudades y comunidades sostenibles” y el 13 “Acción por el clima”. Sin embargo, el resto de los objetivos están implantados de una manera más sencilla e inconsciente.

Para el desarrollar este plan estratégico hemos cogido como referencia las distintas acciones que se han llevado a cabo en el Hotel Tigaiga en el Puerto de la Cruz y el Hotel Seaside Grand Hotel Residencia en Gran Canaria, estos se encuentran en un punto de desarrollo sostenible bastante avanzado con respecto al resto del sector en Canarias, por lo que son modelos adecuadas para tener en cuenta.

Hemos creado un presupuesto en el que se describen los gastos estimados para poder implantar el plan estratégico propuesto.

ÁREA	REFORMA	COSTE
Energía	Instalación de placas fotovoltaicas	36.000 €
Consumo de agua	Contador de agua, instalación de tuberías, depósitos y boca de riego para la reutilización de aguas grises	1.000 €
Aire acondicionado	Sensores en las puertas y ventanas para apagado automático del a/c	735 €
Área de descanso	Electrodomésticos indispensables (nevera, cafetera, ..), dos sillones, un lavabo, mueble con frutas o snacks saludables	600 €
Aparcamiento de bicicletas	Estructura para aparcar bicicletas	70 €
Bienestar de los empleados	Charlas y talleres	500 €
Formación empleados	Cursos de formación empresa Goodhabitz ofrece cursos para sus empleados de ayuda de formación etc.	2.875 €

## 8. CÓMO AFECTA A LAS CUENTAS ANUALES.

Después de realizar una estimación aproximada del coste de aplicar este plan sostenible, hemos calculado que la inversión total serán unos 47.530€, puede parecer una cifra bastante elevada, pero si se gestiona eficientemente no tiene por qué ser un gasto tan prominente e incluso, mejora los resultados en el tiempo.

En primer lugar, tanto el pago de las placas voltaicas como el de la formación para empleados se podrá pagar a plazos al ser una inversión tan elevada. Por lo que si conseguimos que la compra e instalación de placas se consiga pagar en varios años la inversión inicial disminuirá notablemente.



Analizando los resultados que aparecen en la base de datos SABI (Sistema de Análisis de Balances Ibéricos) de un hotel tradicional de ciudad, podemos ver que el resultado del ejercicio de 2020 es de 40.280 € por lo que podrán asumir este gasto durante los próximos años, contando con que el descenso de reservas por el Covid-19 ya no será un problema para la empresa.

A nivel medioambiental y social, podemos concluir que, aunque no vayan a generar un cambio drástico en la sociedad y el medioambiente, tendrán su efecto positivo igualmente, ya que el cambio en la sostenibilidad consiste en que cada uno vaya modificando y así es como se conseguirá un cambio significativo a nivel insular, nacional o internacional que permita mejorar en el en el tiempo los resultados y poder cubrir en un horizonte temporal corto, dicha inversión.

## **9. CONSECUENCIAS FUTURAS DE NO APLICAR UN PLAN SOSTENIBLE.**

Son numerosos los hoteles que han puesto en marcha un modelo de negocio basado principalmente en el concepto de sostenibilidad. Antiguamente dichas empresas no estaban del todo involucradas en este nuevo modelo responsable con el medio ambiente, y es que son muchos los hoteles que han intentado separarnos de los contextos naturales, sociales y económicos de los lugares a los que hemos acudido para vacacionar.

Todo comenzó a cambiar cuando los turistas buscaban un contacto más estrecho con la naturaleza, alejándose de un alojamiento básico y nocivo para el medio ambiente. Por lo tanto, el sector hotelero se vio con la necesidad de involucrarse y captar las nuevas y necesarias necesidades del turista, concienciando sobre una nueva perspectiva sostenible.

Es por ello por lo que son muchas las empresas que han introducido voluntariamente iniciativas para luchar contra estos desafíos, cuyos principales objetivos son reducir el impacto desfavorable en el medio ambiente y disminuir los costes de mantenimiento del hotel. Además, muchas de estas organizaciones sostenibles han implementado la utilización de tecnologías para obtención de energías renovables, evitando así, el consumo de electricidad, y reduciendo las emisiones de CO2. Todas estas nuevas propuestas, no solo ayudarán al medio ambiente, sino que además aportan una mayor rentabilidad a la empresa.

Sin embargo, ¿qué pasaría si no se implementara un modelo de negocio sostenible? ¿Qué nos deparará el futuro si no aportamos nuestro granito de arena? A pesar de que todo este nuevo término es reciente, no desde siempre se ha tenido la necesidad de poner en marcha este tipo de cambios y es que, anteriormente, el medioambiente no estaba en tan mal estado como ahora. No obstante, el calentamiento global siempre ha sido una preocupación constante, pero es hoy en día cuando debemos de ser más conscientes que nunca, puesto que ya no se trata de un problema futuro, sino que es una situación que debe de ser parada lo antes posible o el deterioro del planeta será cada vez más irreversible. Es por ello por lo que, si no tomamos medidas adecuadas, tanto en el sector hotelero, como en nuestras propias casas, los problemas a largo plazo cada vez serían mayores.

No solo se producirá un incremento de la temperatura, la cual ha aumentado una media de 1,1°C y se prevé que aumente a 2°C, sino que también se producirán fenómenos naturales extremos que anteriormente no han tenido tan gran impacto. Además, como consecuencia, se producirá una inseguridad alimentaria y escasez del agua; sin olvidar la extinción y desplazamiento de especies y aumento irreversible del nivel del mar.

En el caso del sector hotelero, se han desarrollado numerosos estudios descriptivos que abarcan el impacto originado por dichos establecimientos. Estos concluyen en que una de las fases operacionales con mayor impacto es la de prestación de servicios, así como, el mantenimiento, la limpieza, la cocina, la restauración o incluso la lavandería. En una menor medida impacta la construcción o producción de los productos auxiliares. Podemos destacar, que los impactos ambientales en los hoteles son el uso de recursos naturales, el uso de energía, las emisiones de al aire, al suelo o al agua; y otro aspecto que muchas veces no se tiene en cuenta pero que impacta a gran medida, es el ruido mediante las actividades al aire libre que se desarrollan en el hotel, o en la construcción. Por lo tanto, si se implantaran las medidas necesarias, se podría reducir todo este tipo de desventajas.

En definitiva, y si seguimos lo que plantea la OMS *“una mayor comprensión de los riesgos y los efectos del cambio climático para la salud promoverá y facilitará tanto cambios de comportamiento como el apoyo por parte de la sociedad de las medidas adoptadas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero”*.

## **10. CONCLUSIONES**

Si nos centramos en el archipiélago canario, podemos concluir que el sector turístico es uno de los motores de la economía, después de analizar e investigar sobre los hoteles en Canarias hemos hallado que el desarrollo sostenible en este sector no se encuentra muy avanzado, por ello decidimos investigar sobre la sostenibilidad y la responsabilidad social y aplicarla a un hotel situado en canarias.

Como hemos mencionado anteriormente estos dos términos se diferencian en que la sostenibilidad es el efecto de aplicar políticas que favorezcan y reduzcan el impacto que se genera en el medioambiente y en nuestra sociedad, intentando utilizar los recursos de forma consciente y eficiente, pero sin llegar a agotarlos para que generaciones futuras puedan acceder a estos. Mientras tanto, la responsabilidad social consiste en el compromiso de la sociedad u organizaciones para preservar el entorno en el que se encuentran.

Al margen de que el sector hotelero en Canarias no se encuentre demasiado involucrado con la sostenibilidad, consideramos que no solo los hoteles tienen que desarrollarse en este aspecto, sino que sus clientes, los turistas, deben ser conscientes y reorientar su comportamiento e intentar colaborar en que este desarrollo sea posible.

Puede parecer difícil llegar a implantar o cambiar el modelo de negocios establecido en una empresa, pero en la actualidad existen numerosas facilidades para acceder a la información y estrategias posibles a aplicar, además de la accesibilidad que pueden ofrecer las

organizaciones para poder financiarse. Por lo que aplicar un plan de desarrollo sostenible no tiene por qué ser un desafío. Después de analizar las opciones y posibilidades hemos decidido adentrarnos en este ámbito y crear un plan sostenible para un hotel urbano en Santa Cruz de Tenerife, que pudiera aplicar estas medidas actualmente.

Con respecto al plan aplicado, hemos querido abarcar la sostenibilidad tanto medioambiental como social y económica, con ello hemos conseguido cumplir con varios Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, haciendo hincapié en la igualdad, educación y en el bienestar del planeta. Esto conlleva además a una posible mejora de los ingresos bajo consecuencia del tipo de perfil de cliente al que acceda y un aumento la eficiencia en el gasto lo que sin duda repercutirá en los resultados de la empresa, así como, en los resultados sociales. Todas estas acciones nos ayudarán a evitar consecuencias negativas que pueden repercutir en la sociedad y en nuestra vida cotidiana.

En definitiva, debemos comenzar a cambiar determinados comportamientos, tanto a nivel empresarial como a nivel personal, siendo más responsables con aquello que nos rodea, ya que si no actuamos rápidamente puede llegar el momento en que la facilidad de acceso a determinados recursos se vea comprometida.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, F., & Dinarès, M. (2006). El Hotel Accesible. Guía para su diseño, organización y gestión. Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). <https://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/hotelaccesible.pdf>
- Almenara, J. P. (2021, 19 marzo). Cronología de la evolución de Canarias como destino turístico. Futurismo Canarias. Recuperado 1 de mayo de 2022, de <https://futurismocanarias.com/cronologia-de-la-evolucion-de-canarias-como-destino-turistico/>
- APD. (2021, 30 marzo). Sostenibilidad empresarial: las mejores estrategias para lograrla. APD España. Recuperado 5 de abril de 2022, de <https://www.apd.es/estrategias-sostenibilidad-empresarial/>
- Calderon, A. (2020, 7 agosto). El turismo sostenible en España y su importancia para el comercio exterior. Internacionalmente. Recuperado 20 de abril de 2022, de <https://www.internacionalmente.com/turismo-sostenible-en-espana/>
- Comunidad Económica Europea. (2002, noviembre). Libro Verde de la Comisión Europea, Fomentar un Marco para la Responsabilidad Social de las Empresas. Diario Oficial de Las Comunidades Europeas. [https://itemsweb.esade.edu/wi/research/iis/pdfs\\_web/Libro\\_Verde.pdf](https://itemsweb.esade.edu/wi/research/iis/pdfs_web/Libro_Verde.pdf)
- Cooper, C. (2015). The Global Impact of Biophilic Design in the Workplace. Human Spaces. [https://greenplantsforgreenbuildings.org/wp-content/uploads/2015/08/Human-Spaces-Report-Biophilic-Global\\_Impact\\_Biophilic\\_Design.pdf](https://greenplantsforgreenbuildings.org/wp-content/uploads/2015/08/Human-Spaces-Report-Biophilic-Global_Impact_Biophilic_Design.pdf)
- *¿Cómo será el futuro si no frenamos el cambio climático?* (2022, 17 mayo). Pacto Mundial. Recuperado 1 de julio de 2022, de <https://www.pactomundial.org/noticia/como-sera-el-futuro-si-no-frenamos-el-cambio-climatico/#:%7E:text=Aumento%20irreversible%20del%20nivel%20del,por%20el%20deshielo%20del%20permafrost>
- Déniz Mayor, J. J., Verona Martel, M. C., & Barrera Rodríguez, J. J. (2017). La información sobre Responsabilidad Social Corporativa en los hoteles de las Islas Canarias. Cuadernos de Turismo, 225–249. <https://doi.org/10.6018/turismo.40.309681>
- Departamento de Estado de los Estados Unidos, Programa Centroamérica Resiliente (ResCA), The Nature Conservancy. 2019. Schneider, Heloísa. Guía para integrar la sostenibilidad en las empresas. El Salvador. 53 pp. <http://www.resilientcentralamerica.org/wp-content/uploads/2019/Gu%C3%ADa/ResCA-Gu%C3%ADaSustentabilidadEmpresas-FINAL.pdf>
- Economía circular: definición, importancia y beneficios. (2022, 21 abril). Parlamento Europeo. <https://www.europarl.europa.eu/news/es/headlines/economy/20151201STO05603/economia-circular-definicion-importancia-y-beneficios>
- El turismo en la Agenda 2030 | OMT. (s. f.). Organización Mundial del Turismo. <https://www.unwto.org/es/turismo-agenda-2030>
- Elkington, J. (1999). Triple bottom line revolution: Reporting for the third millennium. Empresa familiar: perspectiva del predecesor versus sucesor. España: Universidad de las Palmas de Gran Canaria.

- Fernández, J. (2015). EL TURISMO SOSTENIBLE EN ESPAÑA: ANÁLISIS DE LOS PLANES ESTRATÉGICOS DE SOSTENIBILIDAD EN EL ÁMBITO LOCAL. Departamento de Economía Aplicada II. <https://core.ac.uk/download/pdf/61914699.pdf>
- Giovanini, K. (2019, 14 noviembre). Responsabilidad Social en la industria hotelera. ExpokNews. Recuperado 1 de mayo de 2022, de <https://www.expoknews.com/responsabilidad-social-en-la-industria-hotelera/>
- Gil, A. M., y Barcellos P. (2011). Los desafíos para la sostenibilidad empresarial en el siglo XXI. Revista Galega de Economía, 20(2). España: Universidad de Barcelona.
- Gil, A. M., y Barcellos P. (2009, junio). Proceso de selección de elementos que contribuyen al crecimiento sostenible de la empresa. Social responsibility and corporate environment evaluation indicators. Proceeding of International Conference and Doctoral 11 Consortium for ISEOR and Academy of Management. France, Lyon (1).
- Garzón, M., & Ibarra, A. (2014). Revisión sobre la sostenibilidad empresarial (N.º 3). Revista de Estudios Avanzados de Liderazgo. <https://www.regent.edu/acad/global/publications/real/vol1no3/4-castrillon.pdf>
- Gobierno de España. (2019, enero). Directrices Generales de la Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030. Secretaría de Estado de Turismo. [https://turismo.gob.es/es-es/estrategia-turismo-sostenible/Documents/directrices-estrategia-turismo-sostenible.pdf?\\_ga=2.87383128.1338110712.1650464105-614278295.1649241745](https://turismo.gob.es/es-es/estrategia-turismo-sostenible/Documents/directrices-estrategia-turismo-sostenible.pdf?_ga=2.87383128.1338110712.1650464105-614278295.1649241745)
- Gobierno de España. (2021). Informe de progreso 2021 y estrategia de desarrollo sostenible 2030. Secretaria de Estado para la Agenda 2030. <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/agenda2030/documentos/informeprog21eds30r.pdf>
- IZAITE. (2018). Guía para Implementar la RSE en la empresa. <https://es.scribd.com/document/40935561/Guia-para-Implementar-la-RSE-en-la-empresa>
- Martínez, A. S. (2018, 11 diciembre). Canarias no sabe qué impacto genera su turismo en el planeta (aunque comienza a interesarse). Cinco Días. [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2018/12/05/companias/1544000831\\_501947.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2018/12/05/companias/1544000831_501947.html)
- Meliá Hotels International. (2021). Responsabilidad corporativa - Web corporativa oficial de Meliá. Recuperado 19 de mayo de 2022, de <https://www.meliahotelsinternational.com/es/perfil-compania/reputacion-y-sostenibilidad/responsabilidad-corporativa>
- Memoria de Sostenibilidad Tigaiga. (2020). [https://www.tigaiga.com/static/pdf/Tigaiga\\_memoria\\_sostenibilidad\\_2019-2.pdf](https://www.tigaiga.com/static/pdf/Tigaiga_memoria_sostenibilidad_2019-2.pdf)
- Méndez, M. (2016). Evolución de la actividad turística canaria desde la moratoria turística. Universidad de La Laguna. <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1521/EVOLUCION%20DE%20LA%20ACTIVIDAD%20TURISTICA%20CANARIA%20DESDE%20LA%20MORATORIA%20TURISTICA.pdf?sequence=1>
- Nirian, P. O. (2020, 3 agosto). Sostenibilidad empresarial. Economipedia. Recuperado 30 de marzo de 2022, de <https://economipedia.com/definiciones/sostenibilidad-empresarial.html>

- ONU. (2015). Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Recuperado de: [https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ares70d1\\_es.pdf](https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ares70d1_es.pdf)
- ¿Por qué los países nórdicos lideran los rankings de sostenibilidad? (s. f). sostenibilidad.com. [https://www.sostenibilidad.com/desarrollo-sostenible/paises-nordicos-lideran-rankings-sostenibilidad/?\\_adin=02021864894](https://www.sostenibilidad.com/desarrollo-sostenible/paises-nordicos-lideran-rankings-sostenibilidad/?_adin=02021864894)
- QUINTANA NAVARRO, F. Informes Consulares Británicos sobre Canarias (1856-1914), CIES, Las Palmas de Gran Canaria, 1992. [https://mdc.ulpgc.es/digital/document/content/MDC\\_61862/75](https://mdc.ulpgc.es/digital/document/content/MDC_61862/75)
- Ruíz, M. (2021, 31 octubre). ¿Qué es sostenibilidad empresarial, por qué es importante para la PyME? Ruiz Barroeta Consultoria Estratégica. Recuperado 22 de marzo de 2022, de <https://milagrosruizbarroeta.com/que-es-sostenibilidad-empresarial-por-que-es-importante-para-la-pyme/>
- SABI. (2000, 31 diciembre). *INFORME IZBEL SL*. Recuperado 25 de mayo de 2022, de <https://sabi.bvdinfo.com/version-202274/home.serv?product=SabiNeo&>
- Santana, A. (2009). Evolución de la imagen turística de Canarias. ULPGC. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:4cToKryDNDEJ:https://mdc.ulpgc.es/utills/getdownloaditem/collection/coloquios/id/1567/filename/1452.pdf/mapsto/pdf+&cd=14&hl=es&ct=clnk&gl=es>
- Seaside Grand Hotel Residencia\*\*\*\*\* GL INFORME DE SOSTENIBILIDAD - Grand Hotel Residencia. (s. f.). Grand Hotel Residencia. <https://www.grand-hotel-residencia.com/es/sostenibilidad>
- Scade, J. (2012, marzo). Responsabilidad social y sostenibilidad empresarial. Escuela de Organización Industrial.
- The Global Index. (2022, 26 enero). SOLABILITY. <https://solability.com/the-global-sustainable-competitiveness-index/the-index>
- Valle, et al. (2010, julio). Economía verde 20+2. (Documento borrador versión 1.0). Recuperado de [http://www.eoi.es/blogs/20verde/EN\\_SAVIA](http://www.eoi.es/blogs/20verde/EN_SAVIA)
- Valido, C. (2019, octubre). Guía técnica de buenas prácticas para la evaluación y gestión de riesgos ergonómicos y psicosociales en el sector hotelero de Canarias. ICASEL Canarias. [https://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/documentos/hosteleria/Guia\\_buenas\\_practicas\\_sector\\_hotelero.pdf](https://www.gobiernodecanarias.org/trabajo/documentos/hosteleria/Guia_buenas_practicas_sector_hotelero.pdf)
- Wave of Change. (2021). Wave of Change - Iberostar's Pioneering Responsible Tourism movement. Recuperado 19 de mayo de 2022, de <https://waveofchange.com/es/>