

Universidad  
de La Laguna

# ANÁLISIS TERRITORIAL DE LA IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL EN LOS ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS: EL CASO DE COSTA ADEJE (TENERIFE)

Año: 2015/2016

Facultad de Humanidades

Sección de Geografía e Historia

Grado de Geografía y Ordenación del Territorio

Tutor: Moisés Simancas

Alumno: Alejandro Luis Martínez Camacho

Trabajo de Fin de Grado de Geografía

## **Resumen**

El objetivo de este trabajo es analizar los procesos de implementación de los sistemas de gestión ambiental en los alojamientos turísticos de destinos turísticos maduros. Se pretende comprender las razones por las que se aplican tales sistemas. Para ello se analiza un estudio de casos, el de la cadena hotelera Fedola.

**Palabras clave:** estudio de caso, gestión ambiental.

## **Abstrac**

The objective of this work it is to visualize of environmental management systems in tourist accommodations mature tourist destinations. It aims to understand the reasons why such systems are applied. To do a case study, the Fedola the hotel chain is analyzed.

**Keywords:** Case study, environmental management

# Índice

## Inventario

1. Introducción.....	1
2. Justificación.....	1
3. Antecedentes.....	7
4. Marco teórico.....	8
5. Objetivo e hipótesis.....	12
6. Metodología y fuentes.....	12

## Resultados

La distribución espacial de las certificaciones ambientales de los alojamientos turísticos en Costa Adeje.....	19
--	----

## Análisis del estudio de caso.....

26

1. Evolución del Grupo Fedola.....	28
2. El efecto de la implantación de las políticas ambientales sobre la gestión de la empresa.....	28
2.1 Costa Adeje Gran Hotel.....	32
2.2 Hotel Fañabé.....	35
2.3 Hotel Isabel.....	36
2.4 Hotel Victoria Suite.....	36

## Conclusiones.....

36

## Bibliografía.....

37

# Inventario

## 1. Introducción

Las certificaciones ambientales son instrumentos de gestión voluntarios. Éstos no solamente designan y promueven productos y servicios que cumplen determinados requisitos ecológicos, a partir de la aplicación de programas de buenas prácticas, también conllevan compromisos futuros de respeto ambiental. La certificación también define “un sistema de gestión cuyo objetivo es optimizar los efectos económicos, ecológicos y/o sociales de una organización específica”. En el sector turístico existe una gran variedad de estos instrumentos de distinto ámbito de aplicación tanto para productos como para servicios, que se basan en criterios medioambientales, de calidad o de aspectos sociales.

Los sistemas de certificación ambiental en el campo del turismo surgen en la medida que se produce la crisis del modelo tradicional de sol y playa y que los nuevos conceptos postmodernos forman parte del discurso de las políticas de gestión turística. Tienen como principal objetivo potenciar el desarrollo del turismo de forma responsable y compatible con la conservación del medio ambiente. Así, desde mediados de los años ochenta, periodo durante el cual surgen las primeras ecoetiquetas del sector turístico como la Bandera Azul, se han identificado más de sesenta en Europa, la mayoría concedidas por fundaciones privadas y ONG´s a establecimientos turísticos.

En el sector turístico, los sellos se aplican fundamentalmente a alojamientos y a recursos espaciales. La mayor parte de ellos se han implantado en destinos maduros de litoral y urbanos. En estos casos, a menudo se aplican como una estrategia de ahorro de costes económicos.

Aunque las certificaciones juegan un papel cada vez más importante en la regulación del sector turístico y en la incorporación de pautas en relación con su sostenibilidad, la complejidad de los factores sociales, económicos y ambientales en este contexto, junto con los agentes o intereses implicados, están dificultando su actualización. Es por ello, que el objetivo que se plantea es la necesidad de la identificación y corrección de los efectos ambientales de la actividad turística, con el fin de reducir los impactos negativos generados por esta actividad.

## 2. Justificación

### **Importancia de la dimensión ambiental en la actividad turística**

El crecimiento del turismo ha sido constante desde la década de los cincuenta, generando una dinámica económica superior al del resto de sectores, con una proyección internacional, de tal forma que esta actividad se configura como una de las más importantes a escala global. El impulso dado a esta actividad por parte de los Estados se ha centrado en la política económica, por lo que se antepone la valoración del turismo por su contribución a la economía, dejando de lado otros aspectos como los de tipo ambiental, social y cultural. Es evidente, como la necesidad por incrementar el número de turistas ha

centrado las preocupaciones sin tener en cuenta los impactos que dicho aumento generarían en un futuro, donde la Administración o los agentes sociales como los operadores, solo han querido promover el crecimiento del turismo y no de su ordenación. Esto se manifiesta en una serie de efectos negativos como, por ejemplo, el impacto territorial, la estacionalidad, la sobrecarga de las zonas, entre otras transformaciones que nos dejan cuestionar una buena parte del modelo de implantación del turismo en las regiones receptoras. Esto se traduce en que las áreas que han malgastado sus recursos naturales en beneficio de un crecimiento continuado de la oferta de plazas alojativas, hoy tienen menos posibilidades de competir en el escenario internacional del turismo, donde el medio ambiente se constituye como un elemento central de la planificación turística, afectando a la competitividad de dichas áreas en un futuro, que se basarán en la calidad ambiental.

De entre los efectos que no se tienen en cuenta del turismo, el medio ambiente se presenta como una de las claves a analizar, aunque la toma de conciencia sobre este problema sea relativamente reciente. La relación que hay entre las actividades turísticas y el medio ambiente derivan de la propia definición del turismo. Sin embargo, esto supone el traslado y alojamiento de un gran volumen de personas, lo que a su vez supone un incremento de los sistemas de transporte y de los procesos de urbanización. Por ello, el crecimiento de visitantes turísticos, nombrado con anterioridad, no debe pasar desapercibido en las regiones receptoras donde se combinan la fragilidad de los recursos con el elevado número de turistas.

A pesar de todo, el turismo no resulta más dañino que otras actividades como la industria o la agricultura y ganadería intensiva. El problema deriva de su falta de planificación o su carácter de crecimiento rápido, donde los agentes económicos han interpretado esta actividad de forma que cuya rentabilidad se alcanza a corto plazo señalando la incompatibilidad entre el turismo y el medio ambiente, generando un rechazo la alternativa del turismo como factor de desarrollo sostenible. La suma de estos factores adversos debe de conducir hacia un marco de calidad ambiental para el turismo, ya que esta actividad depende más del medio ambiente que cualquier otra actividad debido a que su atractivo nace de los recursos que ofrece la región en la que se establece. Sin embargo, no hay que valorar el turismo como una actividad destructora olvidándonos de sus posibilidades, por ello no hay que olvidar la necesidad de planificación, en vez de argumentar su rechazo. Por ello es que se podría ver como la actividad turística mantiene una relación bidireccional con el medio ambiente, ya que el desarrollo turístico sin planificación genera una degradación del entorno que acaba dando lugar a la pérdida de beneficios para el sector, pero si se le añaden mejoras e inversiones en materia ambiental, estas podrían constituir un aliciente para potenciar la calidad y la competitividad.

La actividad turística es un fenómeno que seguirá creciendo, por lo que será necesario establecer filtros o mecanismos correctores y preventivos que eviten los problemas y las consecuencias negativas de su desarrollo. Queda claro que el origen de los problemas está en la ausencia de planificación y definición previa de un modelo que permita la inserción

afortunada del turismo. Para ello se pueden establecer una serie de medidas con el fin de crear una planificación que evite los impactos negativos:

1. Valoración de los impactos ambientales, a través de la utilización de la técnica de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA), que sirve para prevenir, identificar e interpretar los impactos que un proyecto produce en su entorno en caso de ser ejecutado; como instrumento para la planificación.
2. La integración de un análisis de costes-beneficios en los proyectos, considerando la adecuación de objetivos específicos de desarrollo.
3. Integración del turismo con otras actividades, dando lugar a una complementariedad que podría formar parte de la oferta turística.

En general, se trata de encaminar las actuaciones hacia la calidad ambiental, reduciendo los impactos del espacio urbanizado. Esto beneficiaría los propios intereses de la industria turística porque la volvería una industria sostenible.

El medioambiente es un componente esencial del turismo, donde la interrelación entre el turismo y el medio ambiente tiende a ser de carácter simbiótico ya que la conservación de la naturaleza constituye, cada vez más, una demanda de los turistas. Sin embargo, el turismo puede provocar un impacto negativo sobre el medio ambiente de la región. El problema del deterioro de este, se encuentra recogido a escala mundial en relación a una serie de factores, como la sobrecarga de las áreas turísticas, la polución del tráfico, entre otros. A la hora de predecir los impactos medioambientales, resulta decisivo el concepto de “capacidad”, es decir, el grado de utilización que un destino puede soportar antes de comenzar a deteriorarse (Gilg, 1978). Dentro de este concepto, encontramos cuatro tipos de capacidades:

- 1- Capacidad económica.
- 2- Capacidad física.
- 3- Capacidad ecológica.
- 4- Capacidad de percepción (las expectativas de los visitantes).

El beneficio más importante que podemos obtener del análisis medioambiental es una mejora en la conservación, pero, sobre todo, una compatibilidad entre los recursos que buscan los turistas y los que disfrutan los residentes.

### **Importancia de la dimensión ambiental en la actividad turística de Canarias**

En Canarias, el sector turístico se establece como uno de los elementos básicos de la economía del archipiélago, capaz de generar tanto puestos de trabajo directos como indirectos sobre la economía de las islas. Esta importancia la encontramos recogida en IMPACTUR, en donde se expone que esta actividad, durante el año 2014, dio lugar al 31,4% del PIB y al 35,9% del empleo en Canarias.

Teniendo en cuenta la relevancia que esta actividad supone para el archipiélago y, por tanto para la isla de Tenerife en donde se centra el análisis comparativo, la supervivencia

de estos destinos en el mercado dependerá de su capacidad para ofrecer nuevas experiencias, servicios o productos que se ajusten a las nuevas demandas de los turistas. Esta capacidad de adaptación es necesaria en un mundo tan globalizado y donde las nuevas tecnologías son capaces de inclinar la balanza de la competitividad, por lo que se integra el medio ambiente en la gestión del producto como una herramienta de diferenciación, que genera un valor añadido o distintivo dentro del mercado y que daría lugar a una mejora de la competitividad.

Dentro de esta evolución del turismo, encontramos el *Geoturismo* cuya definición sería “el turismo que es sostenible o que realza las características geográficas de un lugar, buscando información sobre su ámbito territorial, escogiendo alojamientos comprometidos con el medio ambiente”.

Por ello, podemos ver como la variable ambiental, en el escenario actual, está adquiriendo una gran importancia competitiva dentro de este sector económico. Ya que en el caso del turismo, el entorno forma parte del soporte de su actividad así como del producto turístico que se vende, por lo que sería imprescindible compatibilizar el uso de los recursos naturales y la economía. Es decir, el objetivo no es un conservacionismo a ultranza, sino la intervención en el territorio a través de nuevos planteamientos.

### **3. Antecedentes**

La protección del medio ambiente como estrategia del turismo o el turismo sostenible, en diferentes ámbitos del sector es nombrada por diversos autores y artículos a través de la explicación del concepto de Turismo Sostenible y de las Certificaciones Ambientales. En relación con este trabajo, encontramos las siguientes publicaciones relacionadas con artículos de investigación relacionados con el turismo sostenible, como son los artículos de Gerardo Budowski, (1994), Abellán; Amor; Botella; Calabuig y Monfort (1992) y Rivas; y relacionados con las certificaciones ambientales como son los artículos de Torres Delgado (2010), Fraguell Sansbelló (2011) y Gessa Perera; Gonzáles Expósito y Jiménez Jiménez.

También encontramos publicaciones relacionadas con este trabajo en capítulos de libros, a los cuales les otorgamos la misma división que a los artículos de revistas, en donde los hay relacionados con el turismo sostenible como los trabajos de Armas Cruz, Yaiza del Mar (2007), Pulido Fernández (2011) y Martín Mesa; y Pulido Fernández (2001). Y también los encontramos en relación a las certificaciones ambientales, como son los trabajos de Rodríguez; Prats Palazuelo (2007), Dorta Rodríguez (2010) y Rodríguez y Prats Palazuelo (2007).

#### 4. Marco teórico

Desde la década de los noventa, el desarrollo turístico ha ido cobrando un carácter de importancia cada vez mayor. Esto queda reflejado en la sucesión de eventos que se han destinado para hablar del turismo y, en concreto, del turismo sostenible:

- En 1991, aparece por primera vez el concepto de Turismo Sostenible en la celebración del 41 Congreso de la Asociación Internacional de Expertos Científicos del Turismo (AIEST). En donde se plantea la complejidad del estudio de la sostenibilidad en el turismo.
- En 1992, con la Cumbre de Río, se genera una nueva tendencia que incorpora el desarrollo sostenible en la actividad turística. La Unión Europea aprueba el V Programa Comunitario de Política y Actuación en Materia de Medio Ambiente y Turismo Sostenible, con el objetivo de integrar el medio ambiente en todas las políticas de la Unión.
- En 1993, a consecuencia de la declaración anterior de la Unión Europea, se inicia la aplicación de las Agendas 21 sectoriales en donde se establecen y promueven programas para el turismo sostenible.
- En 1994, la Organización Mundial del Turismo (OMT) considera fundamental para la implantación de la Agenda 21 una serie de principios básicos, en relación al turismo y al medio ambiente. Con el fin de garantizar la sostenibilidad no solo del turismo en sí mismo, sino también localmente. Esto queda recogido en la publicación *“For the Travel and Tourism Industry. Towards environmentally sustainable development”*.
- En 1995, se celebra la Conferencia Mundial sobre el Turismo Sostenible, en Canarias, que da lugar a la Carta de Lanzarote y que expresa que: siendo el turismo un potente instrumento de desarrollo, puede y debe participar activamente en la estrategia de desarrollo sostenible. Donde una buena gestión del turismo exige garantizar la sostenibilidad de los recursos de los que depende.
- En 1997, la OMT publica la Guía Práctica para el desarrollo y el uso de indicadores de turismo sostenible. En este mismo año, surge la Declaración de Berlín sobre diversidad biológica y turismo sostenible, cuyo objetivo es adaptar los principios del Convenio de la Diversidad Biológica, firmado en Río en 1992, a la actividad turística.
- En 1999, en la reunión de Malta, las delegaciones española y griega presentaron una propuesta para el turismo sostenible en la Cuenca Mediterránea.

En el año 2000, a instancia del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y en colaboración con la UNESCO y la OMT, se presentó en Berlín a comienzos de marzo la iniciativa de las turoperadoras para el desarrollo de un turismo sostenible.

El turismo, igual que otros aspectos de nuestro trabajo o nuestras vidas, está ligado al consumo y por tanto, el turismo exige consumo. Se nos presenta como una de las actividades del sector económico más relevante, con una amplia participación a nivel



mundial y un porcentaje considerable dentro del PIB de algunos países. Es por esto, que prácticamente ningún lugar del planeta se libra de la presencia de esta actividad económica. Dicha actividad genera consecuencias contradictorias. En primer lugar, tenemos las consecuencias positivas vinculadas a la creación de empleo, incremento de los ingresos, disminución de las migraciones por ausencia o falta de trabajo, intercambios culturales, etc. Pero, en segundo lugar, tenemos los aspectos negativos de esta actividad, cuya importancia no es inferior al de las consecuencias positivas, y que se vinculan con un consumo de suelo, de agua y energía; destrucción de paisajes, aumento en la producción de residuos y aguas residuales, mayor presión demográfica sobre el lugar, etc. Por todo ello, es necesaria la implantación de una serie de medidas para lograr que estas actividades se organicen de forma armónica con la región en la que se encuentran, como reclama Naciones Unidas, en donde se proteja el patrimonio natural y cultural.

Quedan constatados los problemas que esta actividad genera sobre el territorio de forma directa, pero también genera impactos de forma indirecta a través del transporte aéreo, terrestre o marítimo, con la correspondiente modificación de los ecosistemas desde el litoral hasta la montaña. Por lo que puede decirse, que tal y como el turismo de masas está planteado actualmente, podemos ver que es insostenible, ya que como muchas actividades económicas solo busca beneficios inmediatos sin importar sus consecuencias y se ha mostrado particularmente violento con el medio ambiente. Con esto cabe decir que es necesario un cambio en la actitud y en la forma en la que se lleva a cabo el turismo para aumentar la consideración de la componente ambiental por parte del sector.

La variable ambiental, dentro de las competencias del establecimiento hotelero, es una indicación de la adaptación del mismo a los cambios que sufre el sector turístico como consecuencia de las nuevas demandas de los turistas. Sin embargo, la componente ambiental es vista por muchos como un obstáculo para el crecimiento económico. Esto se debe a que los beneficios que genera no se miden a corto plazo sino a medio y largo plazo, donde los beneficios de esta gestión se encuentran recogidos en los siguientes puntos:

- Garantía en el cumplimiento de los requisitos legales, mejorando su impacto en la sociedad y su relación con las instituciones.
- Reducción del impacto ambiental del establecimiento.
- Ahorro de costes debido al mejor control que se hace sobre los recursos, con menos consumo, por lo que influirá en la bajada de las tarifas e impuestos.
- Una mejora en la competitividad.
- Una mejora de la imagen corporativa.

La aplicación de esta variable supone algunos inconvenientes como podrían ser los costes de implementación de dichas prácticas o que los empleados no se identifiquen con esta iniciativa. Pero esto puede ser gestionado si el período en el que se implanta esta iniciativa no se limita a un año. Hay que tener en cuenta que estos cambios no son a corto plazo, sino a medio y largo plazo, además de que podría mejorar su posición competitiva en el mercado económico. Sin embargo, este medio no lo podrían utilizar para establecerse

como un agente pasivo, deberían incorporarlo para convertirse en un agente activo en donde se pueden elaborar estrategias propias en donde se deberán de implicar a todas las áreas funcionales de la empresa con el fin de fomentar estas prácticas generando con ello, un componente más en su estrategia corporativa. Por todo esto, es necesario considerar los factores que condicionan la puesta en práctica de estas estrategias así como los recursos disponibles de la empresa: económicos, humanos y el factor tiempo.

Esta mejora de su posición competitiva, le permitiría tener acceso a un mercado al que de otra manera no podría tener acceso, lo que le permite aumentar el espectro de clientes que es capaz de captar el establecimiento. Es evidente que la crisis de los modelos turísticos basados en el consumo de sol y playa, frente al éxito del turismo verde, responde a estos nuevos supuestos de una conciencia ambiental que ha provocado un cambio en el consumo turístico afianzándose así, el *Turismo Sostenible*.

El concepto de Turismo Sostenible podríamos definirlo de la siguiente manera: “es aquel que atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras, al mismo tiempo que protege y fomenta las oportunidades. Se concibe como una vía hacia la gestión de los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando la integridad cultural, los procesos ecológicos, la biodiversidad y los sistemas que sostienen la vida”. Dicho de otro modo, sería la implantación del principio de *Desarrollo Sostenible*, que se define como: la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades (Naciones Unidas). Este desarrollo consta de tres pilares fundamentales: el desarrollo económico, el desarrollo social y la protección del medio ambiente.

Una forma de llevar a cabo el turismo sostenible, sería a través de la implementación de las *Certificaciones Ambientales*. Estas aparecen en torno a los años ochenta en relación con el sector turístico, se establecen como un instrumento de gestión voluntario que promueven determinados requisitos ecológicos establecidos por la entidad certificadora. Se establecen como un instrumento para que las empresas puedan organizar su gestión interna, teniendo en cuenta los impactos sobre el terreno y las medidas para prevenirlos y reducirlos. Las empresas pueden adherirse a dos modelos de certificación de forma voluntaria: el modelo europeo (EMAS) o el modelo internacional (ISO 14001).

La primera generación de las certificaciones, nació con el objetivo de garantizar una cierta calidad hacia los clientes. La calidad es entendida, en el sector turístico, como: el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto a los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales mutuamente aceptada y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural (según la OMT)”.

Conforme el tiempo pasa, las certificaciones han ido evolucionando al paso del tiempo y encontramos cuatro generaciones de certificaciones:

- a) Primera generación: sistema de asignación de estrellas, principalmente en el sector del alojamiento reglado. Este sistema nació con el fin de asegurar un cierto grado de calidad para el cliente. Es el primer sistema de certificación que nace y, por ello, es el sistema más extendido, a pesar de sus diferentes variaciones nacionales, este sistema sigue operativo y está extendido y reconocido a escala internacional.
- b) Segunda generación: certificaciones de calidad del proceso con relación al producto. Surge en la década de los 80 cuando la calidad pasó a considerarse un criterio de gestión que implicaba a los trabajadores, a la dirección y a los clientes. Este sistema fue impulsado a finales de la década para reducir la competitividad que, durante esta época, Japón realizaba sobre occidente debido a sus avances en el control de calidad, creando los sistemas de estándares, a través del modelo ISO, que implicaba una planificación de forma sistemática en las acciones necesarias para ofrecer confianza sobre el producto o los servicios.
- c) Tercera generación: certificaciones de calidad del proceso con relación al medio ambiente. Esta generación nace durante la Reunión de Río en 1992 (Cumbre de la Tierra), donde se resaltó la necesidad de desarrollar técnicas de gestión ambiental para poder medir el desempeño ambiental de comercios e industrias. Por lo que se le pidió a la Organización Internacional de Normalización (ISO) que considerara la elaboración de una serie de normas con el fin de armonizar estos temas. Este sistema fue diseñado principalmente para la industria, pero dada su eficacia en cuanto a la mejora del comportamiento medioambiental, se extendiendo a otros sectores, dentro de los cuales se encuentra el sector turístico. Para este sector nacen dos herramientas: la Norma ISO 14001:96 y el Sistema Comunitario de Ecogestión y Auditorías (EMAS), de la Unión Europea, lanzados en 1996 y 1993 respectivamente.
- d) Cuarta generación: certificaciones de calidad del proceso de carácter integral. Se establece como la última fase de las certificaciones dentro de la cual se ponen de manifiesto los temas sociales. Estas certificaciones tratan de incorporar el tercer de la sostenibilidad, dirigido a una serie de implicaciones y compromisos sociales. Por ello, ISO elaboró en 2004 una norma internacional sobre la Responsabilidad Social Corporativa que recibe el nombre de ISO 26000.

A escala nacional, las certificaciones que se han ido aplicando y fomentando en el sector turístico son varias. Estas cubren diferentes sectores (destinos, infraestructuras, etc.) y corresponden a la primera, segunda y tercera generación de las certificaciones. En lo que respecta a la primera generación de certificaciones: el sistema de asignación de estrellas fue una de las primeras iniciativas reguladoras de la calidad de los hoteles en España. No obstante, en las últimas cuatro décadas, el rápido aumento de la demanda y las exigencias turísticas ha provocado una falta de actualización en este sistema. En cuanto a la segunda generación de las certificaciones: encontramos como eje básico de la política turística española el aumento de la calidad, el cual queda recogido en el Plan Integral de Calidad en el Turismo Español (PICTE) 2000-2006, el cual nace del Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) en el año 2000. De aquí podemos sacar la “Q” de calidad del

ICTE. Por último, en cuanto a la tercera generación de certificaciones: la gestión medioambiental como herramienta en el sector turístico se aplica en España a través de la norma ISO 14001 y del reglamento EMAS de la Unión Europea.

En España, a pesar de su larga tradición turística y de su liderazgo a escala mundial, hay certificaciones ambientales exclusivas del sector turístico y de gran prestigio internacional que aún no se han implantado, tal como sucede con *Ecotel* (aunque tampoco en Europa, en este caso), *Green Globe 21* o *The Green Key*.

## **5. Objetivo e Hipótesis.**

El principal objetivo de este TFG es analizar el proceso de implantación de las certificaciones ambientales en un área turística de litoral. Se trata de caracterizar los establecimientos de alojamiento turístico que las han implantado, identificando las razones que han llevado a los empresarios a ello. Para ello nos centraremos en el área turística Costa Adeje, procediendo al estudio de un caso, concreto, el de la cadena GF Hoteles.

Si bien estas etiquetas se relacionan con la implementación real de objetivos de gestión ambiental en los establecimientos de alojamiento turístico, en otros casos se relaciona más con el denominado *green marketing*.

Dentro de las posibilidades de respuesta al porqué de la implantación de las certificaciones, pretendemos demostrar si las certificaciones se plantean como *Green Marketing*, es decir, que el hotel lo podría usar como una forma de promoción del establecimiento, bien para atraer a un sector turístico más específico o bien porque el turista cada vez es más exigente y por ello los turoperadores también buscan hoteles con certificaciones (primera hipótesis). O por el contrario, aunque se enmarca en una política ambiental con el fin de reducir costes y consumo en materias y energía, al final pasa a formar parte de la filosofía de la empresa (segunda hipótesis).

## **6. Metodología y fuentes.**

En el desarrollo de este TFG, no solo se ha analizado la implantación de las certificaciones ambientales en el hotel destinado al estudio, sino que se realizará un estudio de caso de nuestro hotel dentro del marco hotelero del sector de Costa Adeje en el que se incluye. Se han considerado las principales certificaciones de reconocimiento nacional e internacional que puedan aplicarse dentro de los alojamientos turísticos, en donde señalamos las ventajas y beneficios de su implantación como herramientas de promoción y de puesta en valor del establecimiento.

Para ello hemos dividido el trabajo en tres partes:

Una primera parte donde se describen los componentes teóricos, entre los que se encuentran: la introducción, la justificación del trabajo, los antecedentes, el marco teórico en el que se integra, los objetivos, las hipótesis, la metodología y las fuentes empleadas para la realización de este trabajo.

Una segunda parte en la que hemos puesto de manifiesto la presencia o ausencia de las certificaciones en el sector hotelero de Costa Adeje, a través de la creación de un mapa en donde se recogerá la información relacionada con los hoteles que poseen certificaciones, las certificaciones que tienen y donde podemos averiguar si se trata de una estrategia a nivel individual, es decir, del propio hotel, o se trata de una política a nivel de la cadena hotelera.

Para ello, se han tenido en cuenta las principales certificaciones ambientales para el turismo, tanto a escala nacional como a escala internacional, que se puedan aplicar a los establecimientos hoteleros señalando las ventajas que aporta su implantación como herramienta de promoción y marketing turístico. Por ello, hemos recopilado las certificaciones que se encargan de los sistemas de gestión ambiental y de otros aspectos del comportamiento ambiental más aplicados a escala nacional. El conjunto de sistemas de gestión medioambiental lo hemos sistematizado en las tablas 1 y 2.

<b>Estándar de calidad ambiental</b>	<b>Criterios</b>	<b>Entidad certificadora</b>	<b>Periodo de renovación</b>	<b>Ámbito de aplicación</b>	<b>Normativa reguladora</b>
<b>ISO 14001</b>	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-EN-ISO 14001:2004

<b>Reglamento EMAS</b>	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 UE	3 años	Unión Europea	Reglamento 761/2001 de 19 de Marzo.
------------------------	---	--	--------	---------------	-------------------------------------

<b>Estándar de calidad ambiental</b>	<b>Criterios</b>	<b>Entidad certificadora</b>	<b>Periodo de renovación</b>	<b>Ámbito de aplicación</b>	<b>Normativa reguladora</b>
<b>Green Globe 21</b>	Contaminación atmosférica y acústica Consumo energía y de agua Conservación del ecosistema Aspectos sociales y culturales Gestión de residuos	Auditoria por un organismo independiente y acreditado por Green Globe 21	1 año	Internacional	Los principios de la Agenda 21
<b>Green Key</b>	Organización medioambiental Información y educación ambiental a los empleados y clientes Gestión de residuos Energía y agua Gestión de los departamentos Parques y parking Actividades naturales	Operador Green Key nacional	1 año	Internacional	Disposición internacional de la organización Green Key
<b>Etiqueta Ecológica Europea (EEE)</b>	Economía de energía Economía del agua Gestión Reducción de residuos Información a los clientes	Administración pública autonómica	3 años	Unión Europea	Decisión de la comisión 2003/278/CE de 14 de Abril.
<b>Hotel de la Biosfera</b>	Turismo responsable Conservación y mejora Patrimonio cultural, natural y paisajístico Medio ambiente Desarrollo económico y social del destino Satisfacción del cliente	Instituto de Turismo Responsable (ITR)	1 año	Nacional	Sistema de Turismo Responsable (STR)
<b>La "Q" de calidad</b>	Prestigio Diferenciación Fiabilidad Rigor	Instituto de Calidad Turística Española (ICTE)		Nacional	Sistema de Calidad Turístico Español

	Promoción				
--	-----------	--	--	--	--

*De las certificaciones citadas, la Green Key (Llave Verde) y la Etiqueta Ecológica Europea (EEE) no se encuentran a escala regional en el archipiélago.*



Los datos se han extraído de portales web como Estudio de Impacto Económico del Turismo (IMPACTUR), Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (Gobierno de España); Asociación de Educación Ambiental y del Consumidor (ADEAC), Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), Instituto de Turismo Responsable (ITR), Organización de Estados Iberoamericanos (OEI).

Estos portales web han sido de gran utilidad para la búsqueda de conceptos como: Turismo Sostenible, Desarrollo Sostenible, Certificaciones Ambientales, etc. Sin embargo, solo eran conceptos, es decir, solo definían dichos términos dentro de la generalidad lo que supuso una cierta dificultad. Para su ampliación y, posterior incorporación a este trabajo, ha sido necesario un trabajo de búsqueda más profundo. Este nos ha llevado a investigar en documentos que ya hablaban con anterioridad de estos conceptos, con la excepción de que lo hacen dentro del marco turístico de forma exclusiva, lo que ha sido de gran ayuda para la realización de este trabajo, donde estos conceptos se dirigen a un marco más específico como es el del turismo en la zona de Costa Adeje de la isla de Tenerife. Algunos de estos artículos son nombrados en el apartado de “antecedentes” desarrollado al principio de este documento.

Una tercera parte es un *estudio de caso* del Grupo Fedola. Como es sabido, se trata de un método de investigación aplicado en las ciencias sociales que se establece como una metodología cualitativa empleada como herramienta para estudiar algo específico dentro de un fenómeno en concreto. Es capaz de elaborar una interpretación a través de los siguientes pasos:

- Diseño del estudio.
- Realización del estudio.
- Análisis y conclusiones.

Ello nos ha permitido centrarnos en el hotel de estudio a través de su investigación, con el fin de averiguar cuál es el objetivo de la implantación de las políticas ambientales en el hotel. Para ello, se realizará una entrevista abierta con el fin de recopilar la mayor cantidad de información posible, mediante un tipo de entrevista más dinámica, a través de la cual obtendremos la información necesaria para realizar este apartado.

La obtención de información se ha logrado a través de realización de esta entrevista a Juan Carlos de León, gerente de GF Hoteles. Ésta se articuló en torno a las siguientes preguntas:

- ❖ ¿Cuál es el objetivo que tiene la empresa a la hora de aplicar estas políticas?
- ❖ ¿Qué porcentaje de gastos fijos supone el consumo de energía y agua?
- ❖ ¿Qué medidas han tomado para disminuir la producción de CO<sub>2</sub> en el consumo de energía de los hoteles?
- ❖ En caso de tener fuentes de energía renovables: ¿Cuáles y por qué las usa?

- ❖ En cuanto a la iluminación interior, ¿qué medidas toman para el ahorro de energía?
- ❖ ¿Qué medidas han tomado en relación a la calefacción de las zonas interiores del hotel para reducir el consumo de energía?
- ❖ ¿Qué medidas de ahorro energético en la climatización?
- ❖ ¿Medidas en la producción de ACS?
- ❖ ¿Medidas de ahorro en la iluminación?
- ❖ ¿Medidas en cocina y lavandería?
- ❖ ¿Medidas en ascensores?
- ❖ ¿Han medido la huella ecológica de los hoteles?, en dicho caso, ¿es más baja que la de otros establecimientos de la zona?
- ❖ ¿Se fomenta un uso eficiente de los recursos entre los clientes?, ¿cómo se fomenta?
- ❖ ¿Se fomenta un uso eficiente de los recursos y una sensibilización por los mismos entre el personal?, ¿cómo se hace?
- ❖ ¿Han pensado en sustituir esos vehículos de empresa por otros híbridos, eléctricos o cualquier otro movido por otra fuente de energía?
- ❖ ¿De dónde proceden los alimentos que se emplean en las cocinas y bufets de los hoteles?
- ❖ ¿Existe algún tipo de política de control sobre el consumo de agua de los establecimientos?
- ❖ ¿Los clientes conocen y aplican esas políticas?
- ❖ ¿Utilizan sistemas de depuración de agua?
- ❖ ¿Le parece excesiva la tasa que debe pagar por la recogida selectiva de residuos?
- ❖ ¿Qué medidas han tomado para la reducción en la generación de residuos?
- ❖ ¿Cuál es la gestión que se les da a esos residuos?
- ❖ ¿Cuál es el área que más residuos genera y que se hace para disminuir su producción?
- ❖ En relación a los restos de comida derivado de las cocinas y bufets, ¿reciclan los restos de comida para generar compost?
- ❖ ¿Hay contenedores de reciclaje accesibles para los clientes?
- ❖ ¿Usan papel reciclado?, ¿en dónde lo usan?
- ❖ ¿Cómo gestionan el consumo de papel para que no sea excesivo?
- ❖ ¿Qué medidas han tomado para su reducción de consumo? En caso de que hayan podido reducirlo.
- ❖ ¿Qué percepción tienen los clientes de las certificaciones?
- ❖ ¿Estas permiten captar a un tipo determinado de clientes?
- ❖ ¿Hay clientes que eligen sus hoteles por el factor de las certificaciones?
- ❖ ¿Los clientes tienen conocimientos sobre las políticas ambientales del hotel?

# Resultados

## 1. La distribución espacial de las certificaciones ambientales de los alojamientos turísticos en Costa Adeje

En este apartado realizaremos el estudio de caso en el que destacaremos los hoteles del Grupo Fedola, objeto del estudio, en el sector de Costa Adeje. Este estudio ha servido para sacar a la luz la conciencia ambiental que debería tener el sector turístico tanto en la isla como en el archipiélago, debido a la escasez de los recursos disponibles, tanto en energía, como en agua o suelo disponible.

En la siguiente tabla se reflejan los diferentes tipos de certificaciones ambientales concedidas a nivel nacional y su incorporación en los diferentes establecimientos hoteleros que se encuentran en Costa Adeje:

Hotel	Cadena hotelera	Q de calidad	ISO 14001	ISO 9001	Hotel de la Biosfera	EMAS
Club Tropical Playa						
Gran Tenerife	H10					
Hotel Troya Tenerife	Alexander Hotel					
Hotel Gala	Alexander Hotel					
Jardín Tropical						
Los Hibiscos						
Sheraton la caleta						
Costa Adeje Palace	H10					
Mediterranean Palace	Ashotel					
Flamingo suites						
Hotel La Niña	Be Live Hotels					
Riu Arcas	Riu					
Riu Palace Tenerife	Riu					
Royal Garden Villas						
Reveron plaza						
Villamar						
Bouganville Playa	Iberostar					
Las Dalias	Iberostar					
Best Tenerife	BestHotel					
Hotel Vulcano	Spring Hotel					

Tabla 1.

Hotel	Cadena hotelera	Q de calidad	ISO 14001	ISO 9001	Hotel de la Biosfera	EMAS
Las Madrigueras						
La Siesta	Alexander Hotel					
Bitacora	Spring Hotel					

Fañabe Costa Sur	GF Hoteles					
Catalonia Oro Negro						
Sol Elite Tenerife	Melia					
Noelia	Dream Place					
Las Palmeras	H10					
La Plantación del Sur	Vincci Hoteles					
Zentral Center						
Las Viñas						
Conquistador	H10					

Tabla 2.

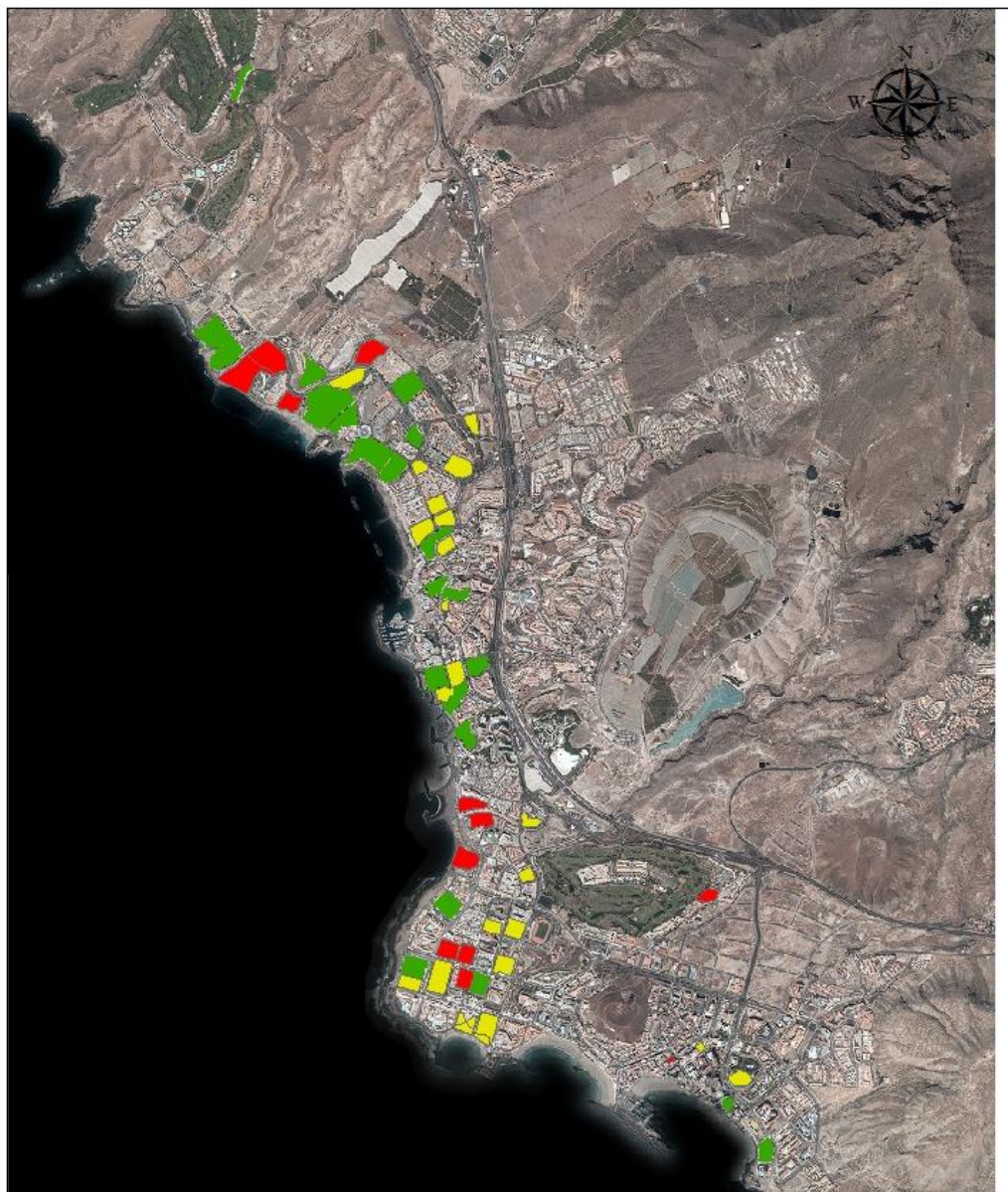
Hotel	Cadena hotelera	Q de calidad	ISO 14001	ISO 9001	Hotel de la Biosfera	EMAS
Europe Villa Cortés	Europe Hotels					
Europe Park Club	Europe Hotels					
Esmeralda Playa (Luabay C.A.)						
Torviscas Playa	Iberostar					
Bahia Princess	Princess Hotel & Resort					
Guayarmina Princess	Princess Hotel & Resort					
Sunwing Resort Jardin Fañabé						
Jacaranda	BestHotel					
Jardines del Teide	Melia					
Andrea's						
Colon Guanahani						
Jardines de Nivaria	Adrian Hoteles					
Iberostar Grand Hotel Anthelia	Iberostar					
Princesa Dácil	Melia					
Ocean Palace						
Marco Antonio Palace	Ashotel					
Julio César Palace	Ashotel					
Cleopatra Palace	Ashotel					
Costa Adeje Gran Hotel	GF Hoteles					
Tacande	Dream Place					
Gran Hotel Bahia del Duque						
Oasis Moreque (H10 Big Sur)	H10					
Arona Gran Hotel	Spring Hotel					
Sir Anthony	Ashotel					

El Mirador del Duque (El Mirador)	Iberostar					
Altos del Duque						
TOTAL	57	9 (15,8%)	12 (21,1%)	5 (8,8%)	6 (10,5%)	12 (21,1%)

Tabla 3. *Fuente: Elaboración propia. En esta elaboración, el color verde representa la falta de información, el color blanco representa la ausencia de las etiquetas y, por último, el color amarillo representa las etiquetas que posee el establecimiento hotelero.*

Como podemos ver, las certificaciones más aplicadas en el sector hotelero de Costa Adeje son: la “Q” de calidad, la norma ISO 14001, la norma ISO 9001, Hotel de la Biosfera y, por último, el reglamento EMAS diseñado por la Comisión Europea. Estas no solo son importantes a nivel insular, también lo son a nivel nacional y a nivel europeo, lo que hace que estos hoteles tengan un reconocimiento de sus políticas ambientales más allá de la insularidad. La presencia de estas certificaciones en el sector de Costa Adeje, podemos reflejarla en el siguiente mapa:

## Certificaciones ambientales en Costa Adeje



0 480 960 1.920 Meters

### Leyenda

- No
- Si
- Sin información

La certificación es una estrategia de evaluación utilizada para lograr la mejora de la calidad de procesos, productos y/o servicios. Es el proceso al que voluntariamente se somete una empresa o grupo con el fin de que se evalúe la calidad de las actividades que realiza. La Certificación Ambiental hace referencia a una calidad ambiental que garantice la conservación de los recursos naturales. Se realiza mediante la identificación,

evaluación y control de los procesos industriales que puedan estar operando bajo condiciones de riesgo o provocando contaminación ambiental; y consiste en la revisión sistemática y exhaustiva de una empresa de bienes o servicios en sus procedimientos y prácticas con la finalidad de comprobar el grado de cumplimiento de los aspectos tanto establecidos como los no establecidos en materia ambiental y poder, en consecuencia, detectar posibles situaciones de riesgo a fin de emitir las recomendaciones preventivas y correctivas necesarias. Obtener una Certificación Ambiental garantiza el cumplimiento con la legislación ambiental vigente, una evaluación integral de procesos y su impacto con el medio ambiente e importantes ahorros mediante el uso eficiente de materias primas y productos. Así mismo mejorar la imagen de la empresa ante la sociedad y brinda el reconocimiento por parte de las autoridades.

Dentro de las certificaciones ambientales, destacamos las más usada en nuestro ámbito insular, que han sido expuestas en la tabla presentada con anterioridad.

#### La “Q” de calidad:

Es una de las principales marcas que representa la calidad del sector turístico en nuestro país, se desarrolla por el Instituto para la Calidad del Turística Española. Para ello, es necesario el cumplimiento de unas normas de calidad de servicio, documento mediante el cual se establecen unos requisitos específicos para los servicios ofrecidos por las entidades privadas o públicas y que ha realizado el ICTE para los subsectores del sector turístico como: las normas de calidad para el turismo, agencias de viajes, restaurantes...

Aquellos establecimientos turísticos que cuentan con dicha certificación, esta les aporta: prestigio, diferenciación, fiabilidad, rigurosidad y promoción. Los establecimientos que desean este reconocimiento, han pasado por una serie de auditorías que aseguran su prestación de seguridad, calidad y profesionalidad. Este reconocimiento es otorgado por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), que 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. Cualquier empresa turística, con una Norma de referencia puede optar a esta marca. Para asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos, es la entidad de AENOR quien se encarga de realizar las auditorias. Esta marca otorgará beneficios para su organización, como:

- Incremento de clientes y su fidelización.
- Optimizar los recursos y reducir los costes.
- Promocionar el establecimiento.
- Demostrar su compromiso con el cliente, ofreciendo un servicio de calidad.

Estos beneficios destacan por estar fundamentados en cinco pilares: prestigio, diferenciación, fiabilidad, rigurosidad y promoción. Este último pilar destaca un beneficio muy importante y que se establece como uno de los argumentos para la implantación de las certificaciones.

Y también otorga beneficios ante sus clientes, como:

- Garantizar la calidad de los productos y servicios que ofrece la organización.
- Demuestra el compromiso del establecimiento certificado por alcanzar la plena satisfacción del cliente.

#### Norma ISO 14001:

Es una norma elaborada por la Organización Internacional para la Normalización, determina los requisitos para la elaboración de un sistema de gestión ambiental (SGA), que ayuda a identificar, gestionar y priorizar los riesgos ambientales como parte de las prácticas habituales del negocio. Entre otras ventajas, ayudara a optimizar la gestión de residuos y recursos, y la reducción del impacto ambiental negativo derivados de su actividad. Económicamente, además de potenciar la innovación y la productividad, su organización tendrá la posibilidad de reducir costes de la gestión de residuos o primas de seguros, eliminar barreras a la exportación, reducir el riesgo de litigios y sanciones, tener mayor acceso a subvenciones y otras líneas de financiación preferentes o disminuir los riesgos laborales motivando al personal. La norma ISO 14001 exige a la empresa crear un plan de manejo ambiental que incluya: objetivos y metas ambientales, políticas y procedimientos para lograr esas metas, responsabilidades definidas, actividades de capacitación del personal, documentación y un sistema para controlar cualquier cambio y avance realizado. La norma ISO 14001 describe el proceso que debe seguir la empresa y le exige respetar las leyes ambientales nacionales. Sin embargo, no establece metas de desempeño específicas de productividad.

La implementación del sistema de gestión ambiental, en general, no determina cambios significativos en la organización, sino que constituye un complemento importante de la gestión general. Esta norma otorgará al establecimiento:

- Reducción de costes: como requiere con un compromiso de la mejora continua de los SGA, los objetivos de mejora ayudan a un uso más eficiente de las materias primas, lo que ayudaría a reducir costes.
- Gestión del cumplimiento de la legislación, ya que esta norma ayuda a la gestión de su cumplimiento, así como la de sus riesgos ambientales.
- Facilita la integración con otras normas de SGA como la ISO 9001 (calidad), OHSAS 18001 (seguridad y salud laboral), ISO5001 (energías), entre otras.

#### Norma ISO 9001:

Es una norma elaborada por la Organización Internacional para la Normalización (ISO), que determina los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, sin importar si el producto o servicio lo brinda una organización pública o empresas privadas. Se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Cada seis meses, un agente de certificadores realiza una auditoría de las



empresas registradas con el objeto de asegurarse el cumplimiento de las condiciones que impone la norma ISO 9001. Además de ser una plataforma ideal desde la que avanzar hacia otras certificaciones de sistemas de gestión del medio ambiente, la seguridad o la responsabilidad social, esta norma permite a la pequeña y mediana empresa situarse al nivel de las más grandes, equiparándose en eficiencia y compitiendo en igualdad de posibilidades en el agresivo mercado actual. Esta norma otorgará una serie de beneficios ante el mercado, como:

- Mejorar la imagen de los productos y/o servicios ofrecidos.
- Favorecer su desarrollo y afianzar su posición.
- Ganar cuota de mercado y acceder a mercados exteriores gracias a la confianza que genera entre los clientes y consumidores.

Beneficios ante los clientes, como:

- Aumento de la satisfacción de los clientes.
- Eliminar múltiples auditorías con el correspondiente ahorro de costes.
- Acceder a acuerdos de calidad concertada con los clientes.

Y, beneficios para la gestión de la empresa:

- Servir como medio para mantener y mejorar la eficacia y adecuación del sistema de gestión de la calidad, al poner de manifiesto los puntos de mejora.
- Cimentar las bases de la gestión de la calidad y estimular a la empresa para entrar en un proceso de mejora continua.
- Aumentar la motivación y participación de personal, así como mejorar la gestión de los recursos.

#### Certificación Biosphere:

Se apoya en estándares basados en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU integrados en la Agenda 2030, siguiendo las directrices y recomendaciones emanadas de la Carta Mundial de Turismo Sostenible +20 proclamada en la Segunda Cumbre Mundial de Turismo Sostenible. Esta certificación la concede el Instituto de Turismo Responsable (ITR), bajo los auspicios de la UNESCO, a través del Sistema de Turismo Responsable, como consecuencia de la Carta Mundial del Turismo Sostenible firmada en 1995.

Está diseñada para la industria turística y esta alabada por una serie de auditorías, realizadas por esta entidad independiente, que otorgan mayor credibilidad y confianza en el mercado internacional.

No sólo establece requerimientos exclusivamente de calidad (como los exigidos por la ISO 9001), o sobre medioambiente (como es el caso de la ISO 14001, EMAS, etc.) sino que además incluye requerimientos de sostenibilidad, como son la: *responsabilidad social, la conservación de los bienes culturales, la satisfacción de las expectativas de los*

*turistas sobre el destino, el aumento de la calidad de vida de la población de acogida, etc.*

### El reglamento EMAS:

El Registro EMAS es un sistema voluntario diseñado por la Comisión Europea para la inscripción y reconocimiento público de aquellas empresas y organizaciones que tienen implantado un sistema de gestión ambiental que les permite evaluar, gestionar y mejorar sus impactos ambientales. Aquellas empresas que quisieran obtener el EMAS, tendrían que seguir los siguientes pasos:

- 1- Realizar un diagnóstico medioambiental de la empresa. Para ello, es necesario comprobar el grado de cumplimiento de la legislación ambiental vigente en esa empresa.
- 2- Evaluar de qué forma afecta al medio ambiente las actividades de la empresa (impactos producidos por los procesos de fabricación, productos o servicios que preste).
- 3- Elaborar una declaración ambiental donde se demuestre que esa empresa ha implantado un sistema de gestión ambiental para minimizar sus impactos ambientales.
- 4- Validar esa declaración ambiental por un auditor independiente (definidos como los verificadores ambientales).
- 5- Presentar esa declaración ambiental validada por el verificador ante la Administración Pública competente para, si está todo conforme, registrarse en la base de datos europea del Registro EMAS Europeo.

Con este reconocimiento, nos muestran que las empresas tienen una política ambiental definida, en donde hacen uso de un sistema de gestión medioambiental y que dan cuenta del funcionamiento de este sistema a través de una declaración medioambiental firmada por organismos independientes.

## **Análisis del estudio de caso**

La evolución de los hoteles del Grupo se inicia con la crisis económica del año 2007. A partir de entonces, se observa que el turismo es un elemento frágil, que se puede perder, al contrario de lo que se creía antes. Esta etapa generó un receso en el turismo y, por tanto, una quiebra en el modelo turístico que se venía aplicando: sol y playa.

A medida que avanzaba la crisis, los hoteles tuvieron que reinventarse para atraer de nuevo a ese turismo que había dejado de venir, también estaba empezando a surgir un turista más exigente debido a la creciente conciencia medioambiental que iba desarrollando la sociedad. Esto forzaría la adaptación del modelo turístico, que debía ofrecer algo más que sol y playa. Con este panorama, el sector turístico empezó a fijarse

en la rama medioambiental, no solo para atraer este nuevo tipo de turismo, sino también para disminuir los costes energéticos de los establecimientos.

En los inicios de la crisis, en el Grupo Fedola se dieron cuenta del porcentaje que suponía el consumo energético dentro del porcentaje global de gastos de los establecimientos. Según sus datos, el consumo de energía estaba en el 14% del total, un gasto muy elevado según sus propios criterios. Esto les llevó a plantearse una forma de reducción de dicho porcentaje con el fin de ahorrarse el gasto económico que suponía mantener tan elevado consumo. Para llevar a cabo este planteamiento, se optó por la implantación de fuentes de energía renovable, en todos hoteles del Grupo Fedola, aunque cada uno con sus particularidades. La instalación de este tipo de energía se llevó a cabo por una inversión del propio grupo y por la presencia de subvenciones, que en ese entonces rondaba el 30% del coste. Con esta inversión en capital y en tiempo, se consiguió reducir el porcentaje de consumo de energía del 14% inicial a un 8% actualmente, lo que se traduce en una bajada del 75% en el consumo. Para lograr esto, se redujo la dependencia de las energías no renovables, que era del 100%, pasando a un 80% de producción proveniente de fuentes renovables, llevándose a cabo diferentes tipos de instalaciones. Cuentan con 900 paneles solares térmicos, los cuales se encargan de calentar todo el agua que se usa en los hoteles; recuperadoras de calor, que se encargan de recoger el calor residual de los aparatos de aire acondicionado con el fin de volverlo a usar; desaladoras, con el fin de abastecerse de agua; generación de energía por biomasa; y un cambio en las iluminarias de los hoteles, en habitaciones, pasillos, etc, primero por bombillos de bajo consumo y ahora se sustituyen por bombillas Led, que generan un ahorro mayor sin perder capacidad de iluminación.

Sin embargo, este tipo de acciones no quedó en un mero acto económico, sino que conforme iban realizándolas se iba forjando una filosofía empresarial que se preocupaba por la utilización de los recursos, en una isla donde estos, por su condición geográfica, son muy limitados. Esto nos deja ver, como son necesarias dos tipos de actuaciones fundamentales para realizar este cambio hacia una conciencia ambiental a nivel empresarial: el primero, sería el factor económico ya que sin este factor no se podrían implantar nuevas tecnologías necesarias para la disminución del consumo o de la dependencia de fuentes de energía no renovables; y la segunda, es la adopción de una serie de medidas sencillas y útiles, adoptada tanto por los trabajadores como por la empresa, con el fin de reducir el impacto ambiental negativo. Estas prácticas se encuentran definidas en la Agenda 21 y se denominan como *Buenas Prácticas Ambientales* (BPA). Se establecen como uno de los instrumentos más eficaces para la mejora medioambiental de una empresa y tiene por objetivo aumentar la productividad sin realizar cambios en tecnologías, materias primas o productos, centrándose en el factor humano y organizativo de la empresa.

A su vez, esto les llevó a la búsqueda de las certificaciones ambientales, con el fin de obtener un reconocimiento real de las acciones que se estaban llevando a cabo. Esta forma de actuar, confirmaría la segunda hipótesis que se planteó en el apartado anterior, donde la conciencia ambiental no solo responde a un factor económico, sino que también genera

una conciencia a nivel empresarial por la gestión y el uso de los recursos. . Esta forma de actuar podemos destacarla en el hotel objeto de estudio: el Costa Adeje Gran Hotel.

## **1. Evolución del Grupo Fedola**

Este grupo se establece como una empresa familiar y de capital canario más importante del archipiélago. Es una compañía que engloba 22 marcas comerciales entre las que encontramos hoteles de cuatro y cinco estrellas y apartamentos, tanto en el norte de la isla (Puerto de la Cruz) como en el sur (Costa Adeje). Sin embargo, este grupo no siempre se ha dedicado al turismo, en sus inicios el Grupo Fedola se dedicaba a la importación de semillas de papas para su plantación. Con el paso del tiempo se iría expandiendo por varios sectores, llegando a comprar una fábrica de pavimentos, una ferretería y convirtiéndose en tenedor de varias fincas. No fue hasta 1981, cuando el grupo se incorporó al sector turístico con la compra de los apartamentos Noelia, en el Puerto de la Cruz, siendo esta su primera inversión en dicho sector, acaparando así los tres sectores de la economía: agricultura, industria y servicios.

En la actualidad, el grupo cuenta con una notable presencia en los tres sectores de la economía insular, con tres hoteles en Costa Adeje, uno en el Puerto de la Cruz, la creación de un nuevo hotel en el sur, además de los apartamentos Noelia Playa, su primera adquisición en este sector, ubicado en el norte de la isla. En cuanto a los otros sectores, el Grupo Fedola está integrado por Pricemesa, Prefabricados Teide, Náutica el Pris, GF Obras, Masquecarpas, Acerosiete, AI-Arquitectura e Ingeniería, Broker Fedola, Comercial Hermanos López, Camulse, Carlin Tenerife, Fedola Fresh, GF-TIC y Acerosiete Inox.

La presidencia del Grupo Fedola se encuentra en las manos de Fernando López Arvelo, natural de Tacoronte, quien empezó con esta trayectoria hace unos 60 años “vendiendo higos chumbos”. En sus inicios, los tiempos que corrían eran claramente diferentes a los de hoy en día, comenzó sin dinero y sin estudios pero supo ganarse la confianza y credibilidad de sus proveedores a través de acuerdos donde les pagaba una vez hubiera vendido la mercancía. Algo que, según refleja el propio Fernando López en su entrevista en el periódico La Opinión, sería más difícil llevarlo a cabo hoy en día porque “no hay muchas oportunidades para un chico sin estudios y sin dinero para emprender un negocio”.

## **2. El efecto que ha tenido la implantación de las políticas ambientales sobre la gestión de la empresa**

Uno de los aspectos más decisivos para el desarrollo sostenible de un hotel es su consumo energético, debido a los diferentes impactos que genera como por ejemplo: los impactos ambientales del consumo de las diferentes fuentes de energía o la producción de gases de efecto invernadero. En torno a esto encontramos un estudio realizado por la consultora Price WaterHouse Coopers (PWC), “como impulsar la eficiencia energética. Sector hotelero español”; junto con la Plataforma Española de Eficiencia Energética, establecen

que el coste energético de un establecimiento hotelero ronda una media del 9% del total de sus gastos. Estos gastos están destinados, generalmente, a la iluminación, la calefacción y la producción de agua caliente sanitaria (ACS).

Por lo tanto, la creación de una serie de políticas de eficiencia energética son claves para minimizar el consumo de energía en los establecimientos hoteleros.

Con el fin de explotar este tipo de medidas, que darían lugar a un ahorro energético y, por tanto, económico, se pueden emplear varios tipos de mejoras: de gestión, de hábitos y/o tecnológicos. En cuanto a los relacionados con estas últimas mejoras, consiste en la sustitución de los equipos actuales por equipos más eficientes o la introducción de nuevas tecnologías que garanticen una eficiencia del sistema. En lo que se refiere a las primeras medidas, estas no suponen un coste en su implantación, sino un cambio en el comportamiento y en la concienciación de los trabajadores y los clientes del establecimiento. Es por ello, que algunas medidas son más comunes en cuanto a su implantación, como el uso más eficiente de la energía o el agua, por no requerir coste alguno para su desarrollo. Sin embargo, hay otras medidas asociadas a la generación de energía que requieren de un coste mayor para su implantación, como sería el caso de las energías renovables.

Con el objetivo de mejorar la eficiencia energética, nuestra empresa objeto de estudio ha invertido en energías renovables y en el uso más eficiente de los recursos a través de tres razones: económicas, de responsabilidad y de futuro.

- Económica: el coste energético total ascendía hasta el 14% en tiempos donde la dependencia de las energías no renovables era de un 100%, hace ocho años, reduciendo hasta un 8% el gasto energético con un 80% proveniente de fuentes renovables. Para reducir este porcentaje, la empresa tomo una serie de medidas entre las que destacamos: la incorporación de 900 paneles solares, la producción de energía a través de la biomasa, recuperadoras de calor, entre otras medidas. Esto llevó, a su vez, al interés por las certificaciones con el fin de implantar un sistema medioambiental que cubriera toda la empresa, con el fin de optimizar los recursos que se consumen. A esta primera parte se le dio una fuerte inyección de dinero. Esto ha conseguido que entre el 70 y el 85% de la energía que consumen sus establecimientos, provengan de fuentes renovables.
- Responsabilidad: esta segunda parte, no necesita de una inversión económica, ya que pasa por la implicación de toda la organización. Esto consiste en un cambio de la filosofía y la manera de pensar de la empresa y los trabajadores. La Agenda 21 denomina esto como Buenas Prácticas Ambientales (BPA).
- Futuro: poner en valor la simetría de la información. Evitando el desajuste que hay entre la información que gestiona el que vende el producto o el servicio, contrastado con la desinformación del que compra. Generando así un equilibrio en el consumo donde el comprador puede escoger lo que necesita o está dentro de sus valores.

Gracias a la información obtenida por la entrevista y a la buena colaboración, para la realización de este proyecto, por parte del Grupo Fedola a través de la persona de Juan Carlos de León (gerente de GF Hoteles), hemos podido obtener la información referida a las cuestiones que se han ido planteando a lo largo de este documento y cuyo objetivo, según palabras suyas: *“El objetivo de la política medio ambiental está enmarcada en la Responsabilidad Social Corporativa del Grupo empresarial, buscamos el doble objetivo de consumir energía limpia como responsabilidad y el ahorra económico”*.

Estas palabras se ven reflejadas en las certificaciones ambientales que este grupo posee. Como podemos ver en las tablas 1, 2 y 3, ubicadas al principio del apartado de Estudio de Caso, en donde vemos que tienen tres tipos de certificaciones confirmadas: ISO 9001, ISO 14001 y EMAS. El hecho de tener estos reconocimientos, en un primer momento, se hizo con el fin de que fueran reconocidos oficialmente los cambios que se habían llevado a cabo en la empresa en materia de gestión ambiental. Sin embargo, no son los únicos que tienen estas certificaciones en la zona objeto de estudio, estas tres son las más aplicadas y las más conocidas aunque no por ello son menos exigentes. Además, según nos han informado, no se van a quedar en estas certificaciones, sino que están trabajando para conseguir otras y con ello nuevos reconocimientos a su labor. Los dos nuevos reconocimientos por los que se está trabajando son:

- Biosphere (hotel de la biosfera): en donde se establecería un reconocimiento de la responsabilidad con las empresas locales.
- ISO 50001: para la eficiencia energética. Su propósito es permitir que la organización se alinee con un enfoque sistemático para lograr una mejora continua en el desempeño de la energía, donde se incluye: la eficiencia energética, la seguridad energética, la utilización de energía y su consumo. Esto ayudaría a reducir continuamente la utilización de energía, los costes generados de esta y, por último, la reducción en la emisión de gases de efecto invernadero.

Tanto la inversión económica como las BPA, son medidas correctoras que se destinan, principalmente, a:

- Disminuir el consumo de agua.
- Reducir el gasto energético.
- Optimizar la gestión y producción de residuos.

Sin embargo, estas medidas no han sido implantadas de la misma forma en cada uno de se han tenido en cuenta, sobre todo, la estructura y diseño de los edificios ya que, por ejemplo, la instalación de paneles solares requiere de una superficie aprovechable en las azoteas de los edificios.

Desde unos datos generalizados por el grupo, podemos ver las siguientes medidas referidas a:

### Disminución del consumo de agua:

Este recurso, tan importante y tan escaso en la isla, se emplea en los baños, cocinas, piscina y en la lavandería. Con el fin de reducir su consumo, las medidas generales que se han tomado son:

- Cisternas de doble pulsador.
- En la Lavandería: se ha realizado una inversión en una lavandería industrial, cambiando, las 6 lavadoras de 80Kg, por un túnel de lavado donde los productos de químicos han reducido su consumo (no cuantificado). El agua ha pasado de consumir 22 litros por kilo lavado a los actuales 6 litros por kilo lavado.

### Reducción del gasto energético:

Dentro de la sostenibilidad, uno de los aspectos más importantes es el consumo energético. La mayor parte de este consumo se destina a la iluminación, la climatización y la producción de agua caliente sanitaria (ACS). A esto hay que añadir que el consumo de energía es un factor importante en la producción de CO<sub>2</sub>.

- Instalación de más de 900 paneles solares.
- Cambio de calderas por unas más eficientes.
- Modulantes y recuperadoras de calor., que se encargan de recoger el calor residual de los AACC y que se destina para calentar ACS.
- Cambio de las iluminarias, en pasillos, habitaciones y zonas comunes por unas de bajo consumo y, ahora, se sustituyen por Led.
- Instalación para la obtención de energía a través de la biomasa.
- Los nuevos ascensores que se han instalado poseen un sistema de recuperación de energía en cada frenada, y esta energía que se recupera se vierte a la red.

Todo esto no sólo se traduce en un ahorro energético, sino que también influye en la *Huella de Carbono* de los establecimientos, la cual se conoce como: la totalidad de los gases de efecto invernadero, emitido de forma directa o indirecta por un individuo o una organización. Esta se ha visto reducida gracias a las políticas ambientales del grupo, siendo en 2009 de 4Kg/Pax, pasando a ser en 2015 de 1Kg/Pax, lo que se traduce en una reducción del 75% en las emisiones de carbono gracias a que el 80% de la energía que usa proviene de fuentes renovables, lo que hace que destaquen sus hoteles dentro del sector objeto de estudio.

### Gestión y producción de residuos:

Además del consumo de agua y energía, la generación de residuos es otro factor importante en el impacto ambiental de los establecimientos hoteleros. Y como en los apartados anteriores, también se han llevado a cabo acciones para su reducción. Para ello, se han aplicado las 3R: Reducir, Reutilizar y Reciclar. Según la información obtenida, se han llevado realizado de la siguiente manera:

- **Reducir:** acuerdo con varios proveedores para que no nos vendan con plásticos, cartones, etc.
- **Reutilizar:** vuelven a usar algunos tipos de residuos como papel o cartón.
- **Reciclar:** se separan los residuos para que puedan ser tratados en los lugares donde correspondan.

Los residuos generados por los establecimientos, son separados y entregados a las empresas correspondientes para su óptimo tratamiento. Además de la recogida de los residuos más habituales (envases, papel, cartón, vidrio...), se entregan otros menos comunes en su reciclaje como son los aceites, los restos de comida (residuos orgánicos) y los RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos). No sólo se recicla lo generado directamente por los establecimientos, sino también se facilita a los huéspedes el uso del reciclaje con la presencia de contenedores para su separación, en pasillos y zonas comunes.

También podemos destacar, como en este campo hubo un notable descenso en el consumo de papel, aplicando una de las tres “R”, Reducción, consiguieron en seis años reducir de 40 Toneladas a 20 Toneladas de papel.

Si nos adentramos en un nivel más específico, con el fin de averiguar las diferencias entre los hoteles que pertenecen al grupo, podemos establecer los siguientes puntos:

## **2.1 Costa Adeje Gran Hotel**

Desde su inauguración en el año 2001, este establecimiento se ha identificado con la innovación y el respeto medioambiental. Deducimos esto debido a los proyectos realizados con el fin de ganar una mayor eficiencia energética, con notables cambios en instalaciones y la modificación de los procedimientos en el entorno laboral. Para ello, se han llevado a cabo dos procedimientos fundamentales: la inversión económica, necesario para la instalación de nuevas y más eficientes tecnologías; y las Buenas Prácticas Ambientales (BPA), necesarias para educar a los trabajadores para que sean capaces de generar una conciencia sostenible y un uso adecuado de los recursos.

En relación a las BPA, el fomento de un uso más responsable de los recursos se encuentra muy arraigado en el hotel, en donde se preparan jornadas de formación reforzando esta idea a los jefes de departamento, quienes se encargarán de fomentarlo entre sus grupos de trabajos. Este trabajo, para la educación y mentalización del personal con el fin de generar una responsabilidad y una conciencia hacia el cuidado del medio ambiente, se puede observar en un dato que nos aportan en cuanto al consumo de papel, donde se han pasado de 40 toneladas a 30 toneladas en seis años. No sólo se implica a los trabajadores, sino que también se intenta implicar a los clientes, un ejemplo claro es la presencia de diferentes tipos de contenedores para la separación de los residuos. Otro de los objetivos claros de este procedimiento, es poner en valor el trabajo del personal, ya que son ellos los que pueden marcar la diferencia día a día.



En relación a la inversión económica. Esta se centra en todas las áreas donde se han podido implantar nuevas tecnologías y/o una mejora de su gestión, como: el consumo de energía, la producción de agua o la producción de residuos.

Consumo de energía:

Este es el apartado en el que más se ha invertido y donde se ha conseguido una mayor reducción del consumo y una mejor gestión del mismo. Gracias a la instalación de paneles solares, han conseguido que su dependencia energética sea de un 80% de energía consumida a través de fuentes renovables (certificado por EMAS). Junto con esto, se han ido tomando otra serie de medidas, como el cambio de calderas por unas más eficientes, no sólo en esto sino también en la climatización. En cuanto a otras maquinarias, como los ascensores, hasta que estos no empiecen a fallar lo mejor que se hace es llevar a cabo un buen mantenimiento y limpieza para mejorar su rendimiento.

Uno de los procesos que podríamos destacar, es el cambio de más de 5.000 iluminarias en habitaciones, pasillos, piscinas, etc. En un primer momento se sustituyeron por iluminarias convencionales de bajo consumo, pero actualmente se están sustituyen por Led reduciendo el consumo de una habitación de 400 Kw/h a 40 Kw/h. en relación a los tubos fluorescentes, que hay en zonas comunes y oficinas, se sustituyeron los de tipo T8 por los del tipo T5, lo que supuso un ahorro energético y económico recogido en la siguiente figura:

Denominación	<b>5. Sustitución de tubos fluorescentes T8 a T5 en zonas comunes y oficinas</b>
Departamento	ZONAS COMUNES Y OFICINAS
Ahorro energético	86.464 kWh
Ahorro económico	10.210 € / año
Impacto CO2	- 17,6 Tn /año

Figura 1. Fuente: proyecto cálculo de la huella de carbono, Costa Adeje Gran Hotel.

Además, en todas las zonas comunes de uso para el personal, se han instalado interruptores de luz con temporizadores, adaptados a la necesidad de cada sala, e interruptores que se activan con la apertura o cierre de las puertas, localizados en la sala de calderas.

Denominación	<b>10. Instalar sistemas de control de presencia en zonas comunes de huéspedes y empleados</b>
Departamento	Zonas comunes de tránsito de personal
Ahorro energético	12.155 kWh/año
Ahorro económico	1.000 euros/ año
Impacto CO2	3,5 Tn /año

Figura 2. Fuente: proyecto cálculo de la huella de carbono, Costa Adeje Gran Hotel.

Lo más destacado son las instalaciones encaminadas a la reducción del gasto energético contando con:

- Enfriadora-recuperadora: para calentar el agua de las piscinas.



- Recuperadoras de calor: instaladas para reabsorber el calor residual de los aires acondicionados.



- Placas solares: para la generación de agua caliente y ACS.



- Calderas de aire propanado: que genera calor para las cocinas.



### Consumo de agua:

Se han acometido varias medidas con respecto a este apartado, entre ellas la incorporación de cisternas de doble pulsador en los baños y la lavandería que se encuentra centralizada, es decir, en ella se lavan todas las toallas, mantas o sábanas de los cuatro hoteles. Con su centralización, han conseguido ampliar la lavandería e incorporar una maquinaria más moderna en donde se sustituyeron las tradicionales lavadoras por un túnel de lavado, pasando a consumir 22 litros de agua a 6 litros de agua por kilo de ropa, actualmente, lo que genera una reducción del 70%.

### Producción de residuos:

En este campo se ha aplicado el famoso eslogan de las “3R”. Donde se les saca el mayor partido posible a algunos residuos como el papel y el cartón (Reutilizar), la creación de acuerdos con varios proveedores para disminuir los materiales en los productos de ventas como el plástico o el cartón (Reducir) y, por último, la separación de los diferentes residuos cuyo tratamiento es posible en los centros correspondientes como el papel, y cartón, el vidrio, los plásticos, latas y envases, los aceites y los RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos). Una de las medidas a destacar en este campo, podría ser la empleada en las cocinas, lugar donde se generan una gran cantidad de residuos, no solo de materiales sino orgánicos también. En ellas solo se cocina lo que los huéspedes van consumiendo junto a la implantación de una cocina en vivo, reduciendo con ello, los residuos generados de los restos de comidas.

Debemos añadir, que el esfuerzo en este ámbito no se ve incentivado desde la administración, ni tampoco se producen sanciones por aquellos que generan más de lo razonable.

Este conjunto de acciones han sido reconocidas por la normativa europea vigente en gestión ambiental, el reglamento EMAS, que reconoce que el 64% de la energía usada por este hotel proviene de energías renovables. Sin embargo, el hotel se ha centrado en la realización de todos estos proyectos logrando con ello el objetivo de ser un establecimiento más sostenible, pero son acciones que casi por completo quedan ajenas al público, pues no se publicitan.

## **2.2 Hotel Fañabé**

Este complejo, reformado totalmente en el año 2004, centró sus acciones de eficiencia energética en la reducción del consumo del gas propano en un 60% con la instalación de 720 placas solares. Junto con esto, también se han generado cambios en los hábitos de la plantilla hacia un comportamiento más respetuoso con el medioambiente. Dentro de las acciones más destacadas, podemos nombrar:

- Se han instalados nuevos ascensores, con nuevos mecanismos que consisten en lo siguiente: el sistema regenerativo logra que la energía generada por el propio ascensor (cuando sube o baja) sea aprovechada por sus acumuladores que hacen que funcione el ascensor. De esta manera se ahorra energía eléctrica y se reduce la emisión de CO<sub>2</sub>.
- Instalación de 720 paneles solares que dan cobertura a las 413 habitaciones.

Estas acciones han sido reconocidas por la normativa europea vigente en gestión ambiental, el reglamento EMAS, que reconoce que el 82,32% de la energía usada por este hotel proviene de energías renovables.

### **2.3 Hotel Isabel**

Este hotel fue construido en el año 2001, pero fue adquirido por el grupo de GF Hoteles en el año 2009. En él, se han impulsado iniciativas relacionadas con la eficiencia energética y medioambiental. Se han producido modificaciones en las instalaciones y también se ha desarrollado nuevos procedimientos en la plantilla con el fin de llevar a cabo estas acciones. Entre los principales cambios tecnológicos en cobertura energética, destacamos:

- Enfriadora-recuperadora: para la generación de agua fría para el aire acondicionado y agua caliente para la climatización de las piscinas.
- Caldera de biomasa: generación de agua caliente para la climatización de las piscinas y ACS.
- Calderas de propano: generación de calor en las cocinas y de ACS.

Estas acciones han sido reconocidas por la normativa europea vigente en gestión ambiental, el reglamento EMAS, que reconoce que el 78,24% de la energía usada por este hotel proviene de energías renovables.

### **2.4 Hotel Victoria Suite**

Todas las medidas realizadas en los otros hoteles, han llevado a un objetivo concreto para el nuevo hotel de este grupo, el Victoria Suites. Este objetivo se muestra a través del trabajo de ingeniería en el que se han combinado:

- Paneles solares.
- Biomasa.
- Enfriadoras con recuperación de energía (bombas de calor).
- Calderas de aerotermia: utiliza la energía del aire que nos rodea para calentar agua.

Esto tiene por objetivo que desde sus inicios este establecimiento comience con un consumo energético del 90% en estas energías renovables.

## **Conclusiones**

Tras la llegada de la crisis económica, ha quedado reflejada la quiebra del modelo tradicional de “sol y playa” donde el sector, que hasta entonces no se consideraba riesgo alguno en la disminución del turismo, vio como todo esto cambió. Con ello, el sector turístico se vio obligado a renovarse generando diferentes ofertas: turismo rural, hoteles especializados en actividades concretas... No obstante, el cambio no sólo se produjo en los lugares de destino, sino que también lo hizo en la propia conciencia del turista el cual se había vuelto más exigente a la hora de buscar su destino de vacaciones. Este no fue el único cambio en las conciencias de los turistas, también destacamos el auge de la conciencia ambiental, donde el cliente se preocupa por la situación del medio ambiente y las practicas que se están llevando a cabo para la creación de un modelo sostenible. Esto

se ve reflejado en lo que se denomina como Turismo Sostenible, del que ya hemos hablado.

Por lo tanto, los establecimientos hoteleros no solo se ven obligados a cambiar el tipo de oferta que ofrecen, sino también su condición en la que la sostenibilidad del mismo y su respeto con el medio ambiente juegan un importante papel a la hora de atraer a ese nuevo turista. También, los turoperadores han evolucionado conforme a esta conciencia y algunos solo facilitan el contacto con establecimientos más sostenibles.

Hay que destacar la importancia del territorio en el que nos encontramos. Al ser una región insular, los recursos, tanto el agua como la energía o el suelo, son bienes limitados de los que hay que hacer un uso responsable y que deberían de ser la base para el desarrollo de estas actividades. Sin embargo, estas ideas requieren de una inversión inicial de capital para realizar los cambios tecnológicos necesarios para lograrlo.

Pero como hemos demostrado, no es la inversión económica el único requisito necesario para un cambio hacia un modelo más sostenible en el turismo insular, sino que también hay que invertir en la educación de los trabajadores de los establecimientos en primer lugar, lo que requiere tiempo y esfuerzo, con el fin de conseguir unas buenas prácticas ambientales; y en segundo lugar, ser capaz de transmitir esta conciencia a los huéspedes haciendo que los mismos participen en la gestión ambiental del establecimiento cerrando así el triángulo necesario para la sostenibilidad del sector hotelero, constituido por: la economía, los empleados y los clientes.

## **Bibliografía**

- Parra López, E. y Calcero García, F. (2007). Situación actual, implicaciones y perspectivas futuras del turismo en Canarias. Vol. 2. *La variable medioambiental como factor estratégico en la empresa turística canaria* (pp. 85-96). *Evaluación del grado de la calidad en la gestión hotelera considerando dimensiones departamentales* (pp. 107-136).
- Dorta Rodríguez, A. (2010). V jornadas de investigación y divulgación histórica. *Los sistemas de gestión de la calidad en la oferta alojativa como dinamizador del patrimonio histórico-turístico. El caso de la comarca de Acentejo* (pp. 129-144).
- Vera Rebollo, J. (1997). *La dimensión ambiental de la planificación turística: una nueva cultura para el consumo turístico*. Papers de turisme, 10, pp. 23-39.
- Escalera Izquierdo, G., Pérez Zabaleta, A. y Vizcaíno Pérez, L. (2014). *Modelización de consumos de agua y energía en hoteles de sol y playa* Vol.12 Nº 4. pp. 807-818. UNED (España).
- Torres Delgado, A. *Certificaciones ambientales, productos innovadores y redes de cooperación: iniciativas de turismo sostenible en nuevos destinos de Cataluña*. Universidad de Barcelona.

- Fraguell Sansbelló, R. *Las certificaciones ambientales como nuevos instrumentos de gestión turística. El caso de The Green Key*. Departamento de Geografía de la Universidad de Girona.
- Puig Ventosa, I. (2002). *Incentivos económicos para avanzar hacia la reducción y el reciclaje de residuos urbanos*. Revista interdisciplinar de gestión ambiental, 48, pp. 22-32. Universidad autónoma de Barcelona.
- Rivas, J. *Turismo sostenible o insostenible, esa es la cuestión: indicadores proxy para una planificación turística ambientalmente responsable*. Nº 15, pp. 375-418. Universidad de Oviedo.
- Gerardo Budowski, Ph.D. (1994), presidente de la Sociedad Mundial de Ecoturismo. Turismo Responsable. Cuadernos de educación ambiental, UNESCO.
- Abellán, M<sup>a</sup> J; Amor, F; Botella, A; Calabuig, C. y Monfort, V. (1992). *Papers de Turisme* nº10. Publicado por el Institut Turístic Valencià (ITVA).
- Gessa Perera, A.; Gonzáles Expósito, I. y Jiménez Jiménez, M<sup>a</sup>. *Estándares de calidad medioambiental en los establecimientos hoteleros. Un análisis preliminar comparativo*. Universidad de Huelva.
- Pulido Fernández, J. (2011). *Turismo sostenible*. pp. 257-280.
- Martín Mesa, A.; y Pulido Fernández, J. (2001). *Turismo y desarrollo sostenible*. pp. 191-226.
- Rodríguez, G.; Prats Palazuelo, F. (2007). *Sostenibilidad ambiental y certificaciones en el sector turístico*. Estudios turísticos, pp. 157-165.

## Webs

- Estudio de Impacto Económico del Turismo (IMPACTUR): <http://www.exceltur.org/impactur/>
- Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (Gobierno de España): <http://www.magrama.gob.es/es/>
- Asociación de Educación Ambiental y del Consumidor (ADEAC): <http://www.adeac.es/>
- Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE): <http://www.ictes.es/ESP/e/14/La-marca-Q/La-marca>
- Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR): <http://www.aenor.es/aenor/inicio/home/home.asp>
- Instituto de Turismo Responsable (ITR): <http://www.institutoturismoresponsable.com/es>
- Organización de Estados Iberoamericanos (OEI): <http://www.oei.es/index.php>