

MEJORANDO LA SOSTENIBILIDAD CON EL PROYECTO PILOTO DE KUONI: HACIA TRAVELIFE EN CANARIAS. EL CASO DE LAS PLAYITAS RESORT

Autores:

Teresa Aguiar Quintana

Profesora Contratada Doctora, investigadora en turismo en el ámbito de liderazgo, calidad percibida y comportamiento organizativo, con especialidad en gestión de alojamientos turísticos. Participó en el proyecto piloto del Turoperador Kuoni -Towards Travelife con la profesora Lucy McCombes de la Universidad de Leeds Beckett (U.K.). Pertenece al Tides (Instituto universitario de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible).

Teresa.aguiar@ulpgc.es

Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Campus de Tafira, Módulo C. Despacho C.1.07

Lucy McCombes

Profesora investigadora en turismo en el ámbito de la Sostenibilidad que pertenece a la Universidad de Leeds Beckett (U.K.). Participó en el proyecto piloto del Turoperador Kuoni -Towards Travelife con la profesora Teresa Aguiar. Research fellow and consultant of the School of Events, Tourism and Hospitality, Carnegie.

Leeds Beckett University

L.mccombes@leedsbeckett.ac.uk

Abstract:

El proyecto piloto *Hacia Travelife* asumió como objetivo orientar a los hoteles canarios hacia el objetivo de conseguir una certificación *Travelife*, un sistema internacional de certificación de gestión de la sostenibilidad en este tipo de establecimientos. Este proyecto, denominado *Kuoni-Towards Travelife*, ha sido desarrollado por la industria de viajes del Reino Unido, *The Travel Foundation*, a través de una colaboración entre el turoperador *Kuoni*, la *Universidad de Leeds Beckett* en U.K. y el *Instituto Tides* de la *Universidad de Las Palmas de Gran Canaria*. Cuatro hoteles de la isla de Gran Canaria, *Cordial Green Golf*, *Cordial Mogán*, *Riosol* y *Heliomar*, y un hotel de la isla de Fuerteventura, *Las Playitas*, formaron parte de este proyecto piloto durante 1 año.

Este caso de estudio se centra en los avances logrados por el *Hotel Las Playitas* en la mejora de rendimiento en la sostenibilidad lo cual permite a *Kuoni* minimizar los impactos negativos de sus actividades de negocio ya que el alojamiento posee el impacto social y ambiental más alto de un viaje.

Keywords: sostenibilidad turística, certificación de sostenibilidad, impacto medioambiental, hacia Travelife

Abstract

The pilot project *Towards Travelife* aim to guide the Canaries hotels to the goal of achieving a *Travelife* certification, an international certification system for sustainability management in such establishments. This project, called *Kuoni-Towards Travelife* has been developed by the travel industry in the UK, *The Travel Foundation*, through a partnership between the tour operator *Kuoni*, the *University of Leeds Beckett* in U.K. and *Tides Institute* from the *University of Las Palmas de Gran Canaria*. Four hotels on the island of Gran Canaria *Cordial Green Golf*, *Cordial Mogan*, *Riosol* and *Heliomar*, and a hotel on the island of Fuerteventura, *Las Playitas*, took part in this pilot project for 1 year.

This case study focuses on the progress made by the *Hotel Las Playitas* in improving sustainability performance enabling *Kuoni* minimize the negative impacts of its business activities as the accommodation has the highest social and environmental impact on a trip.

Keywords: sustainable tourism, sustainability certification, environmental impact, towards Travelife

1. INTRODUCCIÓN: SOBRE EL PROYECTO PILOTO *TRAVELIFE* EN LAS PLAYITAS

El proyecto piloto *Hacia Travelife* asumió como objetivo orientar a los hoteles canarios a aumentar su capacidad y motivación para trabajar hacia el objetivo de conseguir una certificación *Travelife*, un sistema internacional de certificación de gestión de la sostenibilidad en este tipo de establecimientos. Este proyecto, denominado *Kuoni-Towards Travelife*, ha sido desarrollado por la industria de viajes del Reino Unido *The Travel Foundation*.

Su ejecución en el caso que nos ocupa fue llevado a cabo a través de una colaboración entre el equipo de Responsabilidad Corporativa del turoperador *Kuoni*, la *Universidad de Leeds Beckett* en U.K. y el *Instituto de Turismo y Desarrollo Económico Sostenible* de la *Universidad de Las Palmas de Gran Canaria* como consultores y la Fundación de Viajes del Reino Unido, *The Travel Foundation*. Cuatro hoteles de la isla de Gran Canaria, *Cordial Green Golf*, *Cordial Mogán*, *Riosol* y *Heliomar*, y un hotel de la isla de Fuerteventura, *Las Playitas*, formaron parte de este proyecto piloto por un período de 11 meses en el año 2013.

Kuoni es un grupo empresarial que cuenta con más de 400 oficinas en casi 100 países del mundo, comprometido fuertemente con el desarrollo sostenible de la industria del turismo desde hace muchos años, se esfuerza por actuar con un comportamiento cívico que tenga en cuenta plenamente las repercusiones económicas, sociales y ambientales actuales y futuras de su negocio. La oficina central de *Kuoni* se encuentra en Zurich, en Suiza, donde Alfred Kuoni fundó la compañía en 1906. Con el paso de los años *Kuoni* se ha convertido en una compañía global de servicios de viaje, empleando actualmente a más de 13.000 personas en casi 100 países de todo el mundo. Entre sus mercados emisores europeos la compañía cuenta con más de 160 puntos de venta propios y oficinas de operadores turísticos. Su negocio global de servicios de viajes de destino tiene varios tipos de oficinas: oficinas de ventas en los mercados de origen, sobre todo en Asia para las empresas de viajes del grupo; oficinas de agencias que se ocupan de los huéspedes de los destinos; oficinas dedicadas a la compra y venta *on-line* de servicios del destino; y las oficinas especializadas en *MICE* -reuniones de negocios, incentivos, congresos y eventos-. A su vez *Kuoni* es proveedor de servicios de *Visa VFS Global* -servicios de consultoría externa- y desarrollan su negocio en todo el mundo a través de más de 800 oficinas distribuidas en todos los continentes.

Por su parte, la certificación *Travelife* es uno de los pocos sistemas orientados a valorar tanto la política social como la gestión medio ambiental de los operadores turísticos del sector. Posee como miembros a hoteles y apartamentos en todo el mundo y los ayuda a desarrollar buenas prácticas sostenibles y a promover sus logros dentro de la industria de los viajes y para los consumidores europeos e internacionales. Los hoteles que superan la auditoría externa reciben el premio *Travelife* Oro, Plata o Bronce, permitiendo que éstos comuniquen a sus clientes el logro de tal distinción.

The Travel Foundation es una organización benéfica independiente del Reino Unido, establecida mediante la asociación entre la industria de turismo emisora, el gobierno y las organizaciones no gubernamentales (ONG). *Travel Foundation* trabaja para influir y permitir que las agencias de viajes puedan integrar el turismo sostenible en las prácticas comerciales básicas y las comunicaciones con sus clientes, para salvaguardar los destinos dónde sus clientes disfrutan, tanto en el Reino Unido como en otros destinos turísticos.

El proyecto piloto descrito en este caso, requería que aquellos hoteles que participaran en él fueran capaces de demostrar los beneficios comerciales de la mejora de su desempeño en sostenibilidad, además de superar los obstáculos identificados para dicho objetivo. Además, se esperaba que los hoteles participantes pudieran alcanzar los estándares necesarios para obtener un premio *Travelife* al final del proyecto piloto, los cuales proporcionaría al turoperador *Kuoni* un medio para evaluar y comunicar a los clientes su desempeño en sostenibilidad y darles la opción de disfrutar de sus vacaciones en un hotel gestionado hacia los principios de tal orientación en la gestión. Así, mediante

esta colaboración con los hoteles para mejorar su desempeño en sostenibilidad, *Kuoni* trata de minimizar los impactos negativos de sus actividades de negocio ya que, además del vuelo a un destino vacacional, el alojamiento posee el impacto social y ambiental más alto de un viaje, cuestión que se habían propuesto minimizar. El enfoque de la mentorización a medida se realizó a través de cuatro etapas principalmente: la primera y la segunda etapa consistían en un *workshop* inicial y una visita de medio día, realizada por los consultores, a cada uno de los hoteles participantes en el proyecto para ayudarles a llevar a cabo una autoevaluación *Travelife* e identificar un plan de acción de sostenibilidad. En tercer lugar, se realizaron reuniones mensuales a través de *Skype* y teléfono entre consultores y responsables del proyecto en los hoteles para apoyarlos a implementar su plan, responder a cualquier duda o pregunta que la ejecución del proyecto supusiera, indicarles las herramientas y recursos de sostenibilidad disponibles en la *web* así como proporcionarles listados de proveedores locales, al tiempo que evaluaban su progreso. Por último, los consultores ayudaron a los hoteles a preparar su auditoría externa de *Travelife* y a aquellos que cumplían con los requisitos y criterios de sostenibilidad establecidos, se les otorgó un premio *Travelife* en una de las tres categorías que promocionaban -oro, plata o bronce.

2. REVISIÓN TEÓRICA SOBRE SOSTENIBILIDAD EN TURISMO. ESTRATEGIA ACTUAL DE LAS PLAYITAS BASADA EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN EN SOSTENIBILIDAD

Este caso de estudio se centra en los avances logrados por el *Hotel Las Playitas* en la mejora de rendimiento en la sostenibilidad tras una invitación por parte de *Kuoni* a participar en el proyecto piloto *Hacia Travelife*. Como es un hotel propiedad de *Kuoni* y gestionado también por la misma compañía, han gozado de la ventaja de contar con un apoyo muy activo en todos los niveles de gestión para tratar de lograr un premio *Travelife* en línea con los objetivos de responsabilidad corporativa de todo el grupo para el 2013, el cual consistía en aumentar el número de hoteles que cumplían con los requisitos del Código de Conducta de *Kuoni* y obtenían una certificación *Travelife*.

El complejo, ubicado en la isla de Fuerteventura, cerca de un pequeño pueblo denominado Las Playitas, y muy cerca de Gran Tarajal –uno de los principales núcleos turísticos de la Isla-, es un gran complejo propiedad del Grupo *Kuoni*, que consta de tres partes bien diferenciadas: Aparthotel *Las Playitas* -con 200 habitaciones, construido en 2005-, Hotel *Las Playitas* de cuatro estrellas -con 223 habitaciones, construido en 2007- y *Villas Las Playitas* (24 villas). Este complejo se extiende sobre más de un millón de metros cuadrados y cuenta con las mejores instalaciones deportivas y de ocio de la Isla, incluyendo un campo de golf de 18 hoyos, rutas en bicicleta, *wellness* e instalaciones deportivas, así como una piscina de tamaño olímpico. Como complejo relativamente nuevo, han aprovechado la adaptación de un enfoque sostenible para la nueva construcción y han invertido en tecnologías sostenibles para reducir el consumo de energía y agua.

El complejo poseen un equipo de personal de 225 personas -además de los subcontratistas- para atender a sus clientes que son principalmente familias activas, parejas e individuos entre los 20 y 45 años, siendo este rango de edad para los países nórdicos del 65 % y para Alemania un 30%. Un equipo encargado de la sostenibilidad del complejo, dirigido por la Secretaria de Dirección, Saray Hondarza, y por el Director de Alimentos y Bebidas, Frederick Sengewitz, al que también formaba parte el Director de Mantenimiento, Michal Kramny, se estableció al comienzo de este proyecto piloto en 2013. Este equipo representaba la fuerza impulsora para la implementación del plan de acción de sostenibilidad que se diseñó durante la visita inicial con los consultores del proyecto procedentes de la *Universidad de Leeds* y el *Instituto de Turismo de la Universidad de Las Palmas* (TIDES). Este equipo se reunía mensualmente y estaba integrado por el Gerente General y los jefes de cada departamento, entre ellos el Director de Mantenimiento que proporcionaba una ventaja muy útil para el equipo, al estar a cargo del control del consumo de las utilidades de los diversos servicios del hotel y haber progresado en el uso de tecnologías sostenibles. Los cambios implementados por *Las Playitas* que forman parte de su estrategia actual fueron: (i) la redacción de una política de sostenibilidad; (ii) la mejora de prácticas laborales; (iii) el incremento de compra de productos locales; (iv) un mayor

compromiso con la comunidad local; (v) la comunicación del plan de sostenibilidad y, finalmente, (vi) la reducción de consumo energía y residuos.

2.1. Marco teórico sobre Sostenibilidad en Turismo. Conceptualización del Ecoturismo

El ecoturismo proporciona al destino la oportunidad de captar un beneficio económico del turismo, y al mismo tiempo mantiene a largo plazo, la viabilidad ambiental de las áreas o zonas, en este caso de la isla proporcionando al mismo tiempo un beneficio económico y medio ambiental (Sandoval, 2007).

La actividad turística en España supone un 10% de PIB (producto interior Bruto), crea un 11 % del empleo y contrarresta en gran medida nuestro deficit comercial. Es un importante activo para la creación de riqueza y empleo, que se comporta con gran dinamismo e incluso en tiempos de crisis (Plan Nacional Integral de Turismo 2012 - 2015, Ministerio de Industria, Energía y Turismo).

Según el estudio de Impacto Económico del turismo en Canarias (IMPACTUR), se onstata que en el año 2013 los efectos directos del turismo (hoteles, restaurantes, agencias de viajes, tiendas de souvenirs, rent a car, etc...), representaron el 20,8 % y los efectos indirectos (suministradores de alimentos y bebidas construcción, productos agrícolas, empresa textiles, empresas de electricidad, gas y agua, mantenimiento, consultoria empresas turísticas...) representaron el 10,4% del PIB Canario. Sumando los efectos de ambos, el impacto del turismo en el PIB de Las Islas Canarias fue de un 31,2% (Exceltur, 2014). Ante esta situación se precisan alojamientos turísticos que se aproximen al concepto de Eco resorts en destinos turísticos con turismo de masas como Canarias.

Según Wilmes (2015), un eco resort es una facilidad de alojamiento que adopta los procesos necesarios para reducir su emisión de carbón y que redonda los beneficios en su comunidad local.

Desde principios del siglo XXI el desarrollo y la masificación del turismo se ha acrecentado en la misma proporción con los cambios tecnológicos y sociales. En la actualidad existe una evidente “conciencia universal” sobre los problemas ambientales que aquejan al planeta, lo cual también se ha hecho evidente en el turismo mundial a través de nuevas concepciones e ideas, así como por la aparición de un nuevo prototipo de viajero, diferente “El ecoturista”. Buscan experiencias compatibles con la naturaleza, a la vez que opuestas a la creciente masificación de los destinos. En un principio se utilizó para definirlo “Turismo alternativo” que englobaba todas aquellas formas de turismo no asimilables al turismo de masas. Dicho término incluía, entre otros turismos, al turismo cultural, rural, naturalista, de aventura y científico. Debemos recordar que el carácter activo no puede ser la única condición que distinga al turismo alternativo, sino que éste debe estar asociado, fundamentalmente, con el principio de sostenibilidad. Por lo tanto, el turismo activo debe ser conducido de manera tal, que dichas actividades tengan, a diferencia del turismo tradicional, un nulo o bajo impacto ambiental (Eizagirre, 2011).

Así mismo, según el grado de conservación o degradación de la naturaleza podemos decir que todos los países del mundo tienen mayor o menor potencial ecoturístico. Sin embargo no todos lo aprovechan de la misma manera, entrando muchos factores en juego: nivel de desarrollo económico del país, problemas políticos o sociales, existencia o no de infraestructuras, interés de sus gobernantes por el ecoturismo, conocimientos, formación, etc.

A continuación definimos unas líneas generales de como es el ecoturismo que se lleva a cabo en cada continente, pudiéndose vislumbrar como va evolucionando dicho concepto en los mismos.

- ✓ *Europa*: Siendo uno de los continentes mas desarrollados, económicamente hablando, también es uno de los más concienciados ambientalmente, por lo que existe una gran preocupación por utilizar el ecoturismo como herramienta de conservación de la naturaleza. Más aún cuando Europa es la región del mundo que recibe y envía más turistas, es decir, que es emisor y receptor de turistas en mayor cantidad que ninguna otra parte del planeta. Esta situación

unida a la degradación medioambiental han hecho que los europeos se estén preocupando cada vez más por conseguir un turismo más respetuoso con el medio ambiente y valorando desde hace años el implantar modelos de turismo sostenible, con las dificultades en infraestructuras que eso conlleva. La preocupación medio ambiental y el interés de la población por la conservación de la naturaleza ha llevado al surgimiento del eco turismo por el cual los europeos escapan de las ciudades para disfrutar de las áreas rurales, animándolos a utilizar los recursos naturales para atraer a ecoturistas interesados en el medio ambiente y la observación de paisajes o nuevas especies de la fauna y flora.

- ✓ *America:* Es el continente que más está apostando por el ecoturismo. Prácticamente todos los países están involucrados en proyectos de mayor o menor envergadura en el desarrollo del Ecoturismo. Norteamérica es una región de ecoturistas que recorren el mundo y especialmente Latinoamérica en busca de flora y fauna exótica que ellos no poseen. Por su parte, la situación económica y su nivel de sensibilización ambiental han hecho que deseen disfrutar del ecoturismo en cualquier país del mundo. Por otra parte en Norteamérica, en general, el ecoturismo está muy bien organizado, con muy buenas redes de espacios naturales protegidos que cuentan con todos los medios y servicios. En cuanto a Latinoamérica, es la región del mundo que más apuesta por el ecoturismo. Sus riquezas naturales son tantas y su interés en mejorar su situación económica es tal, que se está convirtiendo en el principal ecodestino realizando programas de ecoturismo adecuados y aprovechando sus grandes recursos.
- ✓ *África:* Es un continente de un gran potencial ecoturístico por excelencia pues constituye un inmenso parque nacional donde los animales, los grandes mamíferos, aún se mueven en relativa libertad. La variedad de ecosistemas que se pueden encontrar en África es muy amplia: desde desiertos a selvas pasando por sabanas y zonas montañosas. Conviene diferenciar entre la parte norte del continente, donde los recursos naturales son más modestos y el interés ecoturístico puede estar más enfocado hacia temas culturales, paisajísticos y étnicos; y el África negra, con un potencial ecoturístico mucho mayor, siendo esta la región ideal para disfrutar de la contemplación de animales con unas instalaciones de calidad preparadas para recibir al turista. La mayoría de los países africanos se encuentran en un momento de su desarrollo en el que tienen que elegir si van a explotar sus recursos naturales de forma sostenible a través del ecoturismo, o van a seguir los pasos de los países desarrollados y hacerlo cuando era demasiado tarde.
- ✓ *Asia:* Es uno de los continentes más desconocidos y constituye un destino emergente. Su ecoturismo tradicional ha hecho que lo habitual en este continente sea un turismo cultural, pero hay otra Asia con una naturaleza virgen desde el punto de vista ecoturista por ser descubierta. Es un continente al que le cuesta mucho comprender las ventajas de conservar la naturaleza, encontrándose en el momento justo para apostar por el ecoturismo. Cuentan con un turismo muy organizado pero les falta apostar más por el ecoturismo, aprovechando los recursos naturales únicos y completamente distintos a otras partes del mundo. Continente que puede convertirse en destino ecoturista, pues cuenta con una naturaleza desconocida y unos recursos muy particulares que deben ser protegidos de la explotación insostenible.
- ✓ *Oceanía:* Compuesto por países saludables económicamente hablando, por lo que tienen los recursos necesarios para llevar a cabo proyectos de este tipo, además de ser ecodestino, son países de origen de ecoturistas, con lo cual ven lo que se está haciendo en otros lugares y pueden aplicarlo a su entorno. Además, el grado de sensibilización por los temas ambientales es muy grande, son sociedades modernas, donde se han cubierto las necesidades primarias y puedes preocuparse por el medio ambiente. Sus recursos naturales son únicos, completamente diferentes del resto del mundo, siendo muy atractivo para el ecoturista. En Oceanía cultura y naturaleza están muy unidas, por lo que conocer aborígenes será otra interesante experiencia.

Cuentan con infraestructuras perfectas, siendo un continente volcado de lleno en la ecología y, por tanto, en el ecoturismo.

- ✓ *Antártida:* En los últimos años mucho se está hablando sobre las posibles consecuencias del turismo en la Antártida, es decir, el impacto que los visitantes pueden producir en un ecosistema que hasta hace muy poco tiempo era completamente virgen. Ciertamente es que este lugar está compuesto por un ecosistema sumamente frágil, y que tanto turistas como científicos pueden suponer una importante amenaza. La respuesta, como siempre, viene de la mano del ecoturismo. La diferencia está en convertir el turismo en la Antártida en un turismo de masas o en un verdadero ecoturismo, donde los gestores tengan en cuenta principalmente a los recursos naturales y se actúe dependiendo de ellos. Si realmente se hace un uso sostenible del ecoturismo antártico, no tiene por qué tener problemas para los visitantes ecoturistas (Perez, 2003).

Dentro de Europa, España tiene un gran potencial ecoturístico, al tratarse del país europeo con mayor biodiversidad, es decir, con mayor variedad de especies y espacios y ser uno de los países que más turistas reciben del mundo. Estas dos características garantizan que sea un potencial receptor de ecoturistas. Por otra parte, el aumento de conciencia mundial sobre el cuidado del medio ambiente, lleva a considerar que también podría ser un buen emisor de ecoturistas.

De este modo, en los últimos años, segmentos turísticos como el de turismo rural, el deportivo o el de aventura, están creciendo de forma significativa con una demanda creciente de clientes. A ello han contribuido los programas y fondos europeos, traducidos en ayudas para las zonas rurales más deprimidas, así como para la formación del personal. Además las inquietudes y posibilidades de los españoles han variado en los últimos años.

Por otro lado el número de españoles que empiezan a practicar ecoturismo aumenta cada año, avalado por un lado por el número creciente de visitantes a los parques nacionales, y por otro el crecimiento de la oferta interna de viajes de ecoturismo (Senderismo o trekking, observación de aves, o el avistamiento de cetáceos, siendo Canarias uno de los principales enclaves para este último). También podemos destacar que el 46% de la superficie terrestre de Gran Canaria así como los ecosistemas marinos del suroeste, se encuentran incluidos, desde el año 2005, en la declaración de Reserva de la Biosfera que otorga la UNESCO dentro de su Programa MAB (man and biosphere), lo que supone un reconocimiento en el plano internacional de los valores naturales, culturales y paisajísticos de la isla. Ello se refleja en el informe “Perfil del turista que visita Las Islas Canarias 2013” en el cual un 12,6% de los turistas que llegaron a Canarias, en el año 2013 fueron ecoturistas (ISTAC, Instituto Canario de Estadística, 2013).

A nivel económico el Ecoturismo proporciona: (1) divisas o entrada de divisas provenientes de turistas; (2) empleo por la creación de empleo local tanto directa como indirectamente; (3) desarrollo económico pues el aumento de turistas en un área provoca un desarrollo económico en la zona, aumento de empleo y desarrollo infraestructuras; (4) estímulo para otros negocios por la aparición de nuevos negocios que den apoyo al sector; (5) Diversificación de la actividad económica con salidas alternativas a las actividades tradicionales, ganadería, agricultura; (6) apoyo de las administraciones públicas que pueden ver viabilidad en el producto turístico; (7) uso de tierras no utilizadas desgastadas por la agricultura o la ganadería; (8) Autofinanciación del espacio natural pues si éste se desarrolla bien puede convertirse en autosuficiente y en una importante fuente de ingresos; y, (8) facilidades utilizadas por la población local como la utilización de las mismas infraestructuras e instalaciones.

2.2. Estrategia actual de Las Playitas basada en la redacción de una política de sostenibilidad, mejora de prácticas laborales, apoyo a la comunidad local y reducción de consumo de recursos naturales y de energía.

El primer paso fue escribir una política de sostenibilidad que permitía reflejar la visión del Hotel para mejorar las actuaciones hacia este concepto, incluyendo objetivos específicos para reducir el impacto de su actividad sobre el medio ambiente a través de la responsabilidad de cada uno de los empleados y la implementación de medidas proactivas para proteger y mantener el entorno social y económico local en la comunidad. Así, su política de sostenibilidad incluía objetivos sociales específicos tales como: mejorar el desarrollo profesional y personal de sus empleados a través de un proceso de formación continua; el fortalecimiento de las relaciones con la comunidad local dando preferencia a la contratación de empleados y proveedores locales; el patrocinio de eventos deportivos o actividades locales con causas solidarias; la defensa y amparo de los derechos humanos en general y, en particular, el apoyo a la lucha contra la explotación sexual de menores de edad o cualquier otra explotación de seres humanos; y la difusión de su política social a sus empleados, clientes, la comunidad local y el público en general.

Una vez que llevaron sus políticas a la práctica, a continuación dirigieron su atención a la puesta en marcha de un sistema de control que les permitiera comprobar el impacto que sus medidas de sostenibilidad estaban teniendo en la satisfacción del personal y de los clientes, en el consumo de agua, de energía y de productos químicos y en la cantidad de residuos reciclados que producían. Este sistema implicó la realización de encuestas de satisfacción del personal, el seguimiento del consumo de los servicios públicos y el control del número de contenedores de basura completos que se retiraban del hotel cada mes por parte de la autoridad local.

2.2.1. La mejora de las prácticas laborales

Como parte de los objetivos de este proyecto en *Las Playitas* han trabajado intensamente para mejorar los aspectos de prácticas laborales. La alta dirección se involucra en la política de empleo que fue incorporada a sus políticas de sostenibilidad y sistemas de control. Por su parte, el Departamento de Recursos Humanos ha modificado las descripciones de puestos de trabajo para incluir las responsabilidades específicas de sostenibilidad de acuerdo con las acciones relacionadas con la implementación de los objetivos de la política del Hotel. También llevó a cabo una encuesta de satisfacción de los empleados -incluyendo preguntas específicas en relación con la sostenibilidad-, incorporando la sostenibilidad y otras mejores prácticas en el programa de inducción para el nuevo personal.

Además, otra de las acciones del Departamento de Recursos Humanos fue trabajar con el equipo de sostenibilidad para proporcionar formación específica en este concepto a los jefes de departamento con el apoyo de las herramientas *online* de Alojamientos Verdes de la *Travel Foundation*. También implementaron un sistema para controlar más de cerca el desempeño en esta área, de forma que pudiesen mostrar exactamente cuántas personas locales se contrataron con contratos indefinidos, las oportunidades de formación y los beneficios que proporcionaban a sus empleados, así como otras características de su fuerza de trabajo.

Con el objeto de aumentar la participación de los empleados en la sostenibilidad, el equipo de sostenibilidad adoptó un enfoque innovador y eficaz a través de la organización de eventos de voluntariado del personal -por ejemplo, la limpieza de la playa y el mantenimiento de las rutas para deportistas que se combinaban con otros acontecimientos sociales. Estas acciones han provocado una respuesta muy positiva por parte del personal del Hotel que se traducía en una mayor participación del mismo.

A su vez, todo ello se reforzó con el aumento de los esfuerzos para involucrar a los empleados en las decisiones en torno a nuevas actividades de sostenibilidad, por ejemplo, a través de la selección de

proyectos ambientales en apoyo a la comunidad local y a través de una invitación a todo el personal para que presentaran sus ideas sobre nuevas medidas de sostenibilidad con el compromiso de la dirección de dar cumplimiento a algunas de las mejores ideas.

2.2.2. Compra de productos locales

Como parte de su estrategia de sostenibilidad, *Kuoni* reconoce que el fomento de la sostenibilidad en la cadena de suministro es una de las maneras más eficaces para promover los valores que sustentan su estrategia de Responsabilidad Corporativa. En *Las Playitas*, al ser parte del grupo *Kuoni*, son conscientes de la necesidad de proveerse de todo lo posible a nivel local y animar a sus proveedores a que cumplan con las normas éticas mínimas establecidas en el Código de Conducta del Proveedor de *Kuoni*.

En términos de apoyo a las empresas locales, para este proyecto piloto se desarrolló un "rincón canario" en el supermercado del hotel para tratar de aumentar las ventas de alrededor de 30 productos locales de artesanía y productos alimenticios canarios, y se implantó los "días de mercadillo local" donde se invita a los productores locales a vender sus diversos productos en las mismas instalaciones del Hotel. También desarrollaron e implementaron su propio código de conducta con los proveedores, como parte de sus acuerdos contractuales con ellos para alentarlos a cumplir con los requisitos de sostenibilidad de *Las Playitas*, por ejemplo, minimizar los envases, demostrar las prácticas de empleo responsable de sus empresas, etc. Este proceso se utiliza como una forma de auditar a sus proveedores e identificar oportunidades para hacer cambios con el objetivo de aumentar su abastecimiento local de bienes y servicios, reducir los residuos de envases, etc. Actualmente más del 25 % de sus suministros y servicios son locales, lo cual representa un alto porcentaje, considerando la existencia de una industria y agricultura limitada en la isla de Fuerteventura. Además, han instalado una nueva pantalla de información electrónica en el área de recepción del Hotel para proporcionar a sus clientes de una mayor información sobre los eventos locales, restaurantes y excursiones, así como para alentar y facilitar a los clientes a que abandonen el hotel y disfruten de las empresas locales.

2.2.3. Compromiso con la comunidad local

Durante la participación en este proyecto se experimentó un gran progreso en términos de mejora del desempeño social del Hotel a través de una serie de actividades que han documentado y recopilado en una carpeta portafolio de la comunidad para demostrar al auditor (y otros) los progresos de su proyecto.

Como punto de partida trabajaron en colaboración con el Ayuntamiento para administrar una encuesta en la comunidad local y obtener una retroalimentación sobre su satisfacción con el impacto de *Las Playitas* en la población local, y solicitarles sugerencias sobre otras acciones que el Hotel podía realizar para contribuir positivamente con la comunidad local. La encuesta demostró que en general poseen una buena relación con la comunidad local, pero había algunas áreas de mejora en aras a maximizar su impacto positivo. En respuesta a las sugerencias que les aportaron, la dirección del Hotel alentó a la población local para un mayor uso de sus instalaciones y restaurantes, identificaron a una organización benéfica local para apoyarles -en concreto el proyecto de la Fundación *Seur* "Tapas para una Nueva Vida"-, así como continuaron con su programa regular de celebración de eventos locales. Además, se planificaron las actividades de la comunidad, por ejemplo, la donación de ropa del personal y juguetes de Navidad a cualquiera de las personas locales que las pudiesen necesitar. También colaboraron en más de 20 eventos de la comunidad, apoyándoles con materiales tales como vallas de plástico, carritos de golf o alojamiento gratuito, entre otras acciones.

Otra área en la que decidieron centrar la atención era la protección contra la explotación sexual de los niños debido al turismo sexual. Siguiendo los pasos de *Kuoni*, se adhirieron como firmantes del Código de Conducta para la Protección de los Niños contra la Explotación Sexual en los Viajes (véase

www.thecode.org). Esta es una iniciativa de la industria de turismo responsable que apoya a las empresas en la implementación de políticas de protección infantil con el apoyo de formación *online* y otros recursos con los que pretenden involucrar a su personal en el próximo año.

2.2.4. Comunicación de la mejora en sostenibilidad

El equipo de sostenibilidad de *Las Playitas* deseaba que tanto el personal como los clientes conocieran lo que intentaban lograr en términos de sostenibilidad y que aumentara su participación en la consecución de los objetivos que se fijaron en sus políticas de sostenibilidad y en su plan de acción. Actualmente disponen de información en las habitaciones y en la zona de recepción y se han incluido actividades de sostenibilidad en los programas de animación para niños. Además, la comunicación en el futuro será más fácil ya que se les otorgó el Premio de Oro de *Travelife* al final del proyecto piloto, por lo que ahora pueden aprovechar las ventajas de la utilización de esta certificación y logo para ayudar a comunicar sus logros y contribuir a la promoción del Hotel.

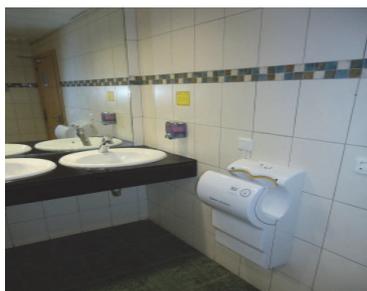
Por último, para reforzar la comunicación con el personal, mostraron carteles de información con la nueva política de sostenibilidad y plan de acción en los tabloneros de anuncios del personal para proporcionar más orientación sobre cómo todos podían desempeñar un papel activo en la política de sostenibilidad por la que apuesta la compañía. También introdujeron las actividades de sostenibilidad como tema ordinario en las reuniones departamentales y se diseñaron encuestas para recoger las percepciones de los clientes sobre sus mejoras en sostenibilidad.

2.2.5. Reducción de consumo de energía y de residuos

Aunque ya habían tenido un buen comienzo en la implementación de las medidas para reducir el consumo de energía y agua en todo el complejo hotelero de *Las Playitas*, a través de este proyecto piloto se dieron cuenta de que aún había un buen número de acciones que podrían realizar para mejorar sus actuaciones medioambientales. Así, el equipo de sostenibilidad se centró en la reducción del consumo de plástico en el hotel, el incremento del reciclaje, la disminución en el consumo de productos químicos y la aplicación de medidas adicionales para el ahorro de agua y de energía.

En primer lugar, se instalaron mecanismos de ahorro de energía tales como nuevos secadores de manos, depósitos de almacenamiento en frío de energía eficiente, paneles solares para calentar el agua en los vestuarios y una cubierta de la piscina de tamaño olímpico –Imagen 1-. Para comprobar las diferencias observadas con la aplicación de estas nuevas tecnologías, controlaron el consumo y, en particular, observaron reducciones en el consumo que se derivan de la cubierta de la piscina, que registró un ahorro energético de 11.830 Kw -equivalente a 1.500 euros de ahorro en los primeros tres meses de uso de la misma-. Además, llevaron a cabo un estudio con un proveedor externo para obtener una cotización para la instalación de iluminación LED en el Hotel con la intención de realizar dicho cambio basándose en los ahorros a medio plazo que esta tecnología les iba a proporcionar.

Imagen 1. Nueva cubierta para la piscina olímpica y el nuevo secador de manos de alta eficiencia energética



En segundo lugar, la principal acción para el ahorro de agua en la que se progresó a través de este proyecto piloto lo constituye la inversión a largo plazo en una planta de desalinización en el lugar. Además, la política de limpieza de toallas y la nueva cubierta de la piscina olímpica también tuvo éxito en la reducción del consumo de agua, energía y productos químicos, debido al lavado menos frecuente de toallas y a la reducción de la evaporación del agua de la piscina.

En tercer lugar, la reducción de residuos se consiguió a través del reciclaje, la reducción de plásticos y la reducción del consumo de productos químicos. En este sentido, se aumentó la cantidad de los residuos que eran capaces de reciclar a través de la introducción de puntos de reciclaje en zonas comunes de los hoteles para el plástico, papel, vidrio y pilas, y han trabajado con sus proveedores para reducir la cantidad de envases de los suministros que les proporcionan. También era necesario comprender mejor cómo se procesan los residuos en general en la Isla, por lo que dos miembros del equipo de sostenibilidad fueron a visitar las instalaciones de reciclaje en Fuerteventura.

Así mismo, se realizaron una serie de cambios para reducir la cantidad de plásticos que se consumían en el Hotel. Por ejemplo, a través de la sustitución de vasos de plástico y botellas de vidrio por reutilizables en el restaurante; la eliminación de plástico en los apartamentos –e.g., tapas de plástico colocadas sobre las tazas y cubiertas de plástico en los sanitarios tras la limpieza de los mismos-; así como con el suministro de bolsa de tela con la marca de *Las Playitas* como alternativa a las bolsas de plástico en el supermercado. Estas medidas ya han dado lugar a una reducción en la compra de productos de plástico y de residuos, que se traduce en un ahorro de costes. De igual forma, para ayudar a reducir el consumo de productos químicos compraron un gran dispensador para productos de limpieza que permite medir cuidadosamente los productos que el equipo de limpieza va a utilizar. Por último, también adquirieron plantas autóctonas para plantar en los jardines y hacer una pequeña contribución a la biodiversidad local –Imagen 6.

3. PRINCIPALES RESULTADOS DEL PROYECTO DE SOSTENIBILIDAD

La reducción de costes fue uno de los beneficios empresariales de mejora del rendimiento que el plan de sostenibilidad del hotel *Las Playitas* procuró. Ello se logró gracias a varias decisiones concretas como: (i) la instalación de la nueva cubierta de la piscina olímpica, que supuso un ahorro significativo y directo en la cuenta de resultados de 1.500 euros en 3 meses; (ii) la compra de menor cantidad de productos de plástico supuso que en menos de un año se ahorraran 1.800 euros en este concepto, a lo que se sumó la venta de bolsas de algodón reutilizables en el supermercado para sustituir las bolsas de plástico está generando una pequeña ganancia de, aproximadamente, 45 céntimos por bolsa vendida; (iii) la nueva política de toallas está resultando en la reducción de los costes de limpieza con mayor participación de los clientes que eran conscientes del empeño en sostenibilidad y en un ahorro de recursos por parte de la política del Hotel; (iv) la instalación de la nueva planta desalinizadora con una estimación de una reducción en el consumo de agua de la red de un promedio de 20 litros menos por mes que supondrá un ahorro estimado de 6.250 euros en el primer año; (v) la centralización de los productos de limpieza utilizando un nuevo dispensador de mayor tamaño logró reducir el consumo de estos en muy poco tiempo.

Además, en conjunto se produjo también, con la implementación del proyecto, una reducción en el consumo de electricidad en el transcurso del mismo en un promedio de un 9,2% menos por mes.

No obstante, no solo la reducción de costes fue el logro de este proyecto. La mejora del compromiso del personal con diversas actividades de voluntariado en apoyo de la sostenibilidad a través de eventos de socialización, con una respuesta muy positiva entre los miembros del personal del Hotel, fue algo ciertamente destacable. En tal sentido, se realizó una encuesta al personal solicitándoles sugerencias de acciones para mejorar la sostenibilidad que generaron algunas ideas muy útiles, como la inclusión de instrucciones para los huéspedes cerca de los contenedores de reciclaje.

Así, la colaboración en eventos comunitarios o locales, un mayor uso de proveedores locales y las medidas adoptadas tras conocer los resultados de la encuesta comunitaria sobre el impacto local del Hotel han ayudado a mejorar las relaciones entre el establecimiento y la comunidad local que le rodea. El aumento del uso de los servicios del hotel -por ejemplo, restaurantes e instalaciones deportivas- por parte de la población local les ha aportado otra buena oportunidad de negocio. Así, los mercadillos locales regulares en el Hotel y la promoción de las empresas locales de turismo, están proporcionando oportunidades de generación de ingresos locales. Del mismo modo, los productos del nuevo rincón Canario en su supermercado han demostrado ganar popularidad entre los clientes y están generando un beneficio adicional en sus ingresos.

Con todo ello, *Las Playitas* ha logrado satisfacer una tendencia manifiesta y emergente: la mayor sensibilidad de los clientes con la sostenibilidad del medio ambiente. La encuesta de satisfacción del cliente así lo demuestra, al apreciarse cómo aquellos valoran positivamente las mejoras en la sostenibilidad y, por consiguiente, se abren mejores expectativas sobre una mayor fidelidad del cliente y aumento de la recomendación a amigos y familiares en las redes sociales.

Por último, la obtención del premio *Travelife* Oro produjo altos niveles de satisfacción del personal y el reconocimiento de la dirección de los principales actores implicados, al poder demostrar y comunicar estos logros en sostenibilidad y mejorar la imagen de la empresa ante sus colaboradores, turoperadores y clientes.

4. CONCLUSIONES

El desarrollo sostenible se impone cada vez más como un reto fundamental en las empresas del siglo XXI, y debemos destacar que el desarrollo sostenible no es un estado de equilibrio sino un proceso de cambio en el cual la explotación de los recursos, la elección de las inversiones, la orientación del desarrollo técnico así como el cambio institucional están determinados en función de las necesidades tanto actuales como futuras respetando los sistemas naturales que nos permiten vivir.

Las administraciones públicas y la industria han integrado el medio ambiente en sus decisiones, y se hace necesario que el crecimiento local esté al servicio de la población local y flotante hacia una concepción del desarrollo, integrando las necesidades esenciales, tales como la alimentación, la energía o el empleo. Este objetivo debe ser diferenciado según los países, y más tratándose en el estudio de una isla, debiendo conocer la variedad de condiciones ecológicas, sistemas económicos y sociales de la misma. La población debe adaptar su estilo de vida con el propósito de ser respetuosos con el medioambiente, es decir, crecer con calidad utilizando técnicas menos consumidoras de energía y materia.

Tras la participación en este proyecto piloto el equipo de *Las Playitas* nos devela que sus planes de inversión en nuevos equipos para reducir el consumo de agua y electricidad ya estaban contemplados en su presupuesto de mantenimiento existente, por lo que este proyecto piloto no ha requerido una gran inversión adicional, aparte de la cuota para inscribirse en *Travelife*. No obstante, sí han invertido una gran cantidad de tiempo del personal en la implementación de su plan de acción de sostenibilidad con la firme creencia en que los beneficios empresariales resultantes superan dicha inversión en tiempo y esfuerzo.

Las inversiones realizadas tienen previstas un período de recuperación a medio plazo a través de los ahorros de energía, agua, consumo de productos químicos y menor generación de residuos, pero además la rentabilidad que genera el rincón Canario en el supermercado y, el negocio adicional que se genera a través de la mayor satisfacción de los huéspedes por sus recomendaciones a otros clientes, son efectos nada desdeñables. Sin embargo, el principal reto que han experimentado con la mejora en sostenibilidad fue la generación de la documentación necesaria para la formalización y evidencias de sus actividades a efectos de la auditoría de *Travelife* -por ejemplo a través de la redacción de la

política de compras o la comunicación a empleados y clientes, entre otros-. No obstante, el nombramiento del nuevo Gerente de Calidad (Luciano Molinolo), quien se hizo cargo de gran parte de esta documentación supuso una gran ayuda.

Tal y como relata el Director de Alimentos y Bebidas, Frederick Sengewitz: "[...] La auto-evaluación que hicimos juntos nos ayudó a comprender mejor lo que se requiere en la práctica una auditoría *real* de *Travelife* y como resultado, todo nos resultó más fácil. Además, la *presión amistosa* de tener que entregar avances en cada una de nuestras reuniones mensuales, mantuvo el impulso para poner en marcha nuestras actividades". Al preguntarle sobre qué lecciones compartiría con otros hoteleros interesados en mejorar sus actuaciones en sostenibilidad no titubeó:

"[...] Tengo dos consejos principales para compartir con aquellas personas que quieran trabajar en la sostenibilidad y en la consecución de un premio *Travelife*. En primer lugar, realizar una auditoría inicial con el asesoramiento de alguien con experiencia antes de empezar a ver cómo podría ser alcanzable y entender las limitaciones con las que están trabajando. En segundo lugar, conseguir rodearte de un buen equipo para alcanzar dicho objetivo. Además, nuestras mayores actividades con la comunidad local, por ejemplo, los eventos locales, el uso de nuestras instalaciones para los mismos y nuestra encuesta dirigida a la comunidad local, han dado lugar a relaciones positivas con el beneficio añadido de buenas oportunidades de negocio para nuestro Hotel".

5. REFERENCIAS Y FUENTES CONSULTADAS

Eguzki Urteaga & Andoni Eizagirre (2011). El Nuevo entorno de la innovación: Sostenibilidad y Legitimidad social. Publicado en Universidad de Oviedo, 2011.

Exeltur (2014).

ISTAC (2013). Instituto Canario de Estadística. Informes de coyuntura.

Perez, M. (2003). *La guía del Ecoturismo*. Madrid, Spain.

Plan Nacional Integral de Turismo 2012 – 2015. Ministerio de Industria, Energía y Turismo 2012. España

Responsible Travel: Global Trends and Statistics. (n.d.). Retrieved from Center for Responsible Travel: http://www.responsibletravel.org/news/Fact_sheets/Fact_Sheet_-_Global_Ecotourism.pdf

Sandoval, E.R. (2007). Ecoturismo

Wilmes, R. (2015). Retrieved 16/06/15, from www.plumdeluxe.com

www.thecode.org

www.travelife.com

Entrevistas y reuniones con Don Michel Kramny (Director de Mantenimiento)

Entrevistas y reuniones con Doña Saray Hondarza (Secretaria de Dirección)

Entrevistas y reuniones con Don Frederick Sengewitz(Director de Alimentos y Bebidas)

Entrevistas y reuniones con Don Luciano Molinolo (Gerente de Calidad)