



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
ESTRUCTURA DE TELEFORMACIÓN

Grado en Turismo

Estudio sobre las necesidades de renovación o mejoras medioambientales en la oferta alojativa con categoría de cuatro estrellas en la zona de Playa del Inglés.

Presentado por Jenifer Déniz Rodríguez

Fdo:

Bajo la tutela de Santiago Hernández Torres

En Las Palmas de Gran Canaria a de Julio de 2014.

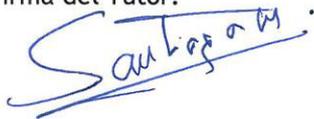
VISADO DEL TUTOR DEL TFT.

El tutor **Santiago Hernández Torres**, adscrito al Departamento de Geografía y tutor de la Estructura de Teleformación de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria acredita la suficiencia y conveniencia del siguiente documento de Trabajo de Fin de Grado para su defensa en el Tribunal de evaluación correspondiente.

TRABAJO: Estudio sobre las necesidades de renovación o mejoras medioambientales en la oferta alojativa con categoría de cuatro estrellas en la zona de Playa del Inglés.

Presentado por Jenifer Déniz Rodríguez.

Firma del Tutor:

A handwritten signature in blue ink that reads "Santiago Hernández Torres". The signature is written in a cursive style with a large initial 'S' and a horizontal line underneath.

Índice

	Página
1. Introducción. Presentación académica del Proyecto	4
2. Propuesta metodológica. El trabajo de campo, las encuestas y los indicadores o variables analizados	5
3. El ámbito. Características relacionadas con la calidad y la gestión ambiental	8
4. El soporte instrumental. El sistema de calidad medioambiental, la planificación espacial y otros instrumentos de medidas en el sector turístico.	28
5. Resultados de la investigación. Variantes de problemas y potencialidades detectadas en la gestión de la calidad ambiental en los hoteles.	33
6. Conclusiones. Recomendaciones y aportaciones de la investigación.	38
7. Bibliografía	39
8. Anexos	42

1. Introducción. Presentación académica del Proyecto.

El presente trabajo se corresponde con el Trabajo de Fin del Grado de Turismo, dentro del plan formativo de la Estructura de Teleformación de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, para el cual proponemos el tema referido a la calidad y gestión medioambiental de los hoteles de cuatro estrellas de la zona de Playa del Inglés.

Se considera como Trabajo Fin de Título, a los efectos del Reglamento General para la realización y evaluación de Trabajos de Fin de Título aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria el 29 de junio de 2011 (BOULPGC de 4 de julio de 2011) y modificado por el Consejo de Gobierno de 15 de octubre de 2012(BOULPGC de 5 de diciembre de 2012) y de conformidad con los Estatutos de la ULPGC, la asignatura que consiste en el desarrollo de un trabajo en el ámbito disciplinario elegido, realizado por el estudiante universitario, bajo tutela académica.

El TFT tiene por objetivo elaborar un trabajo en el que el estudiante universitario desarrolle las competencias y los conocimientos adquiridos, teóricos y prácticos como culminación de sus estudios y como preparación para el desempeño futuro de actividades profesionales en el ámbito correspondiente a la titulación obtenida.

Definido lo que se entiende por TFT y los objetivos que persigue, el presente TFT se basa en el estudio de las necesidades de mejora y renovación de los hoteles de cuatro estrellas de la zona de Playa del Inglés, en el sur de la isla de Gran Canaria. Siendo su objetivo el conocer en profundidad la actitud y estrategias en materia medioambiental que adoptan los distintos establecimientos hoteleros, así como la calidad ambiental del espacio público inmediato.

La oferta turística de Canarias debe afrontar nuevos retos basando su estrategia de futuro en la calidad como concepto integral y adaptarse a la situación cambiante de los mercados emisores, mediante la mejora de la calidad del producto turístico y su diversificación, ante una demanda cada vez más exigente y un mercado cada vez más segmentado.

La globalización, en la que todos los destinos compiten entre sí, la tendencia a la fragmentación de las vacaciones en los mercados maduros, el mayor número de

viajes y las estancias más cortas, la diversificación de la motivación del viaje y la consiguiente segmentación de los mercados, y por último, la concentración de la intermediación, son las principales tendencias y circunstancias que las empresas turísticas deben tener presente, así como los cambios constantes de la demanda turística y la evolución de sus gustos hacia exigencias cada vez mayores de calidad.

Se hace necesario el impulso del concepto de la “calidad turística” como factor diferenciador de la oferta canaria en los mercados internacionales, así como la incorporación de criterios de sostenibilidad medioambiental para mantener en el largo plazo las actuales cuotas de mercado.

Por último, el desarrollo turístico canario ha adolecido de problemas estructurales que, como la estacionalidad y el producto turístico de “sol y playa” aconsejan insistir en una política de diversificación que base el crecimiento del mercado turístico canario en la actividad en temporada baja, atrayendo nuevos segmentos de demanda, y la potenciación de nuevos productos turísticos en zonas de desarrollo emergente, como el turismo rural, de golf, náutico, saludable, etc.

2. Propuesta metodológica. El trabajo de campo, las encuestas y los indicadores o variables analizados.

Para la realización de este proyecto he utilizado distintas fuentes de información, que a continuación se detallan:

2.1 Esquema general. Los fundamentos básicos de la propuesta.

Para realizar este TFT utilizaré principalmente toda la información relevante en cuanto a calidad y gestión medioambiental se refiere como pueden ser los sistemas de gestión ambiental EMAS II e ISO 14001, estudios relevantes realizados en Gran Canaria u otros destinos turísticos costeros similares y libros y manuales de gestión medioambiental, entre otros.

Más detalladamente me basaré en:

2.1.1 Encuesta de campo

2.1.2 Revisión bibliográfica científica

2.1.3 Revisión informativa turística

2.1.4 Compendio estadístico oficial

2.1.5 Marco legal

2.2 Las etapas del trabajo.

2.2.1 Etapa A: Consulta bibliográfica preliminar y delimitación del marco teórico.

En esta etapa de lo que se trata es de realizar un análisis exhaustivo de toda la información en cuanto a calidad y gestión medioambiental existente en la Biblioteca de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria así como la búsqueda de informes y estudios publicados online y publicados por ejemplo en el portal Hosteltur que sean relevantes para el proyecto que nos compete.

2.2.2 Etapa B: Delimitación del ámbito de aplicación.

En esta fase, nos centraremos en la búsqueda de toda información sobre la zona a estudiar: posición geográfica, importancia turística, estado turístico actual, número de establecimientos, acceso a la zona, etc.

2.2.3 Etapa C: Definición de los mecanismos de medición y de los indicadores de valoración.

Más en concreto hacer una recopilación de los mecanismos e indicadores de calidad y gestión medioambiental a utilizar en este proyecto y que nos servirán para delimitar el grado de actuación de los diferentes establecimientos hoteleros de cuatro estrellas analizados.

2.2.4 Etapa D: Encuesta de campo.

Realización de encuestas a los directivos de los diferentes establecimientos de la zona con el objeto de averiguar sus actitudes a la hora de implantar sistemas de calidad y gestión medioambiental.

2.2.5 Etapa E: Tratamiento de la información recopilada y definición de las características fundamentales del tema en la zona.

En esta última fase realizaré un análisis de síntesis en donde se expondrán las características que en cuanto a gestión medioambiental existen en la zona, es decir, se trata de analizar el marco legal existente, la existencia o no de subvenciones que ayuden a la implantación de un sistema de gestión medioambiental, las características físicas de la zona que la hacen o no viable para la implantación de este tipo de sistemas y usos de energías renovables. También se expondrán en esta etapa las conclusiones y posibles recomendaciones.

2.3 Las fuentes informativas. Tipos fundamentales y situación.

Fuentes científicas o de investigación universitaria.	Las encontramos en la página de la ULPGC.
Fuentes estadísticas.	Las obtenemos del ISTAC.
Informes y memorias turísticas de entidades oficiales.	Disponibles en: ULPGC y Gobierno de Canarias.
Visores cartográficos.	Como GoogleMaps, Google Earth e IDE Canarias.
Fuentes de planificación territorial.	Disponibles en el BOE.

Tabla 1: Fuentes informativas. Fuente: Elaboración propia

2.4 La encuesta de campo

Para la realización del cuestionario he realizado una recopilación de algunos de los aspectos que se evalúan a la hora de conceder a un establecimiento hotelero el Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental de Cataluña, puesto que recoge los aspectos más importantes a tener en cuenta para valorar la repercusión de las acciones de un determinado hotel en cuanto al medio ambiente.

Dicho cuestionario ha sido enviado por e-mail a los directivos de tres hoteles, pues así me lo pidieron ellos: Riu Palmeras, Riu Papayas y Flamingo y Barceló Las Margaritas. Mientras que realicé el cuestionario in situ al encargado del departamento de gestión ambiental del grupo Lopesan, Imar Rodríguez, en cuanto a los hoteles Ifa Catarina e Ifa Dunamar. También in situ fue al encargado de

Servicio Técnico del hotel Neptuno, David Medina y por último, en el hotel Lucana se la realicé al encargado de recepción, Salvador García.

No obstante, no pude realizar las encuestas en los siguientes hoteles: Seaside Sandy Beach, Gran Canaria Princess y Caserío, puesto que tanto los directores como el encargado de servicio técnico en su caso, estaban de vacaciones, y ninguno de los que estaban en el hotel podía contestarme a las preguntas.

En definitiva, de los 11 hoteles a analizar, sólo he obtenido respuesta de los cuatro hoteles donde hice las encuestas in situ y del Barceló Las Margaritas, mientras que de los hoteles Riu a los que les envié los cuestionarios por e-mail no he recibido respuesta alguna.

En el anexo I se encuentra el cuestionario detallado y en el apartado cinco de este mismo proyecto, los resultados de dicha investigación.

2.5 El sistema de indicadores.

Para medir el estado actual de la gestión y calidad medioambiental de los hoteles seleccionados, nos basaremos en las siguientes herramientas e indicadores:

- ISO 14001
- EMAS III
- Ecoetiquetas
- Indicadores de Estado Ambiental como los propuestos por el Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental.

3. El ámbito. Características relacionadas con la calidad y la gestión ambiental.

En este apartado realizaremos un análisis de la zona de Playa del Inglés: ubicación, número de habitantes, clima, relieve, recursos turísticos relevantes, oferta turística, entrada de turistas, marco legal al que deben acogerse los establecimientos hoteleros en materia medioambiental y de ordenación turística, así como las ayudas y subvenciones que pueden solicitar para la implantación de

sistemas de gestión ambiental o renovación turística, entre otras y por último se detallan los hoteles estudiados.



Figura 1. Mapa de Gran Canaria. Fuente: Googlemaps

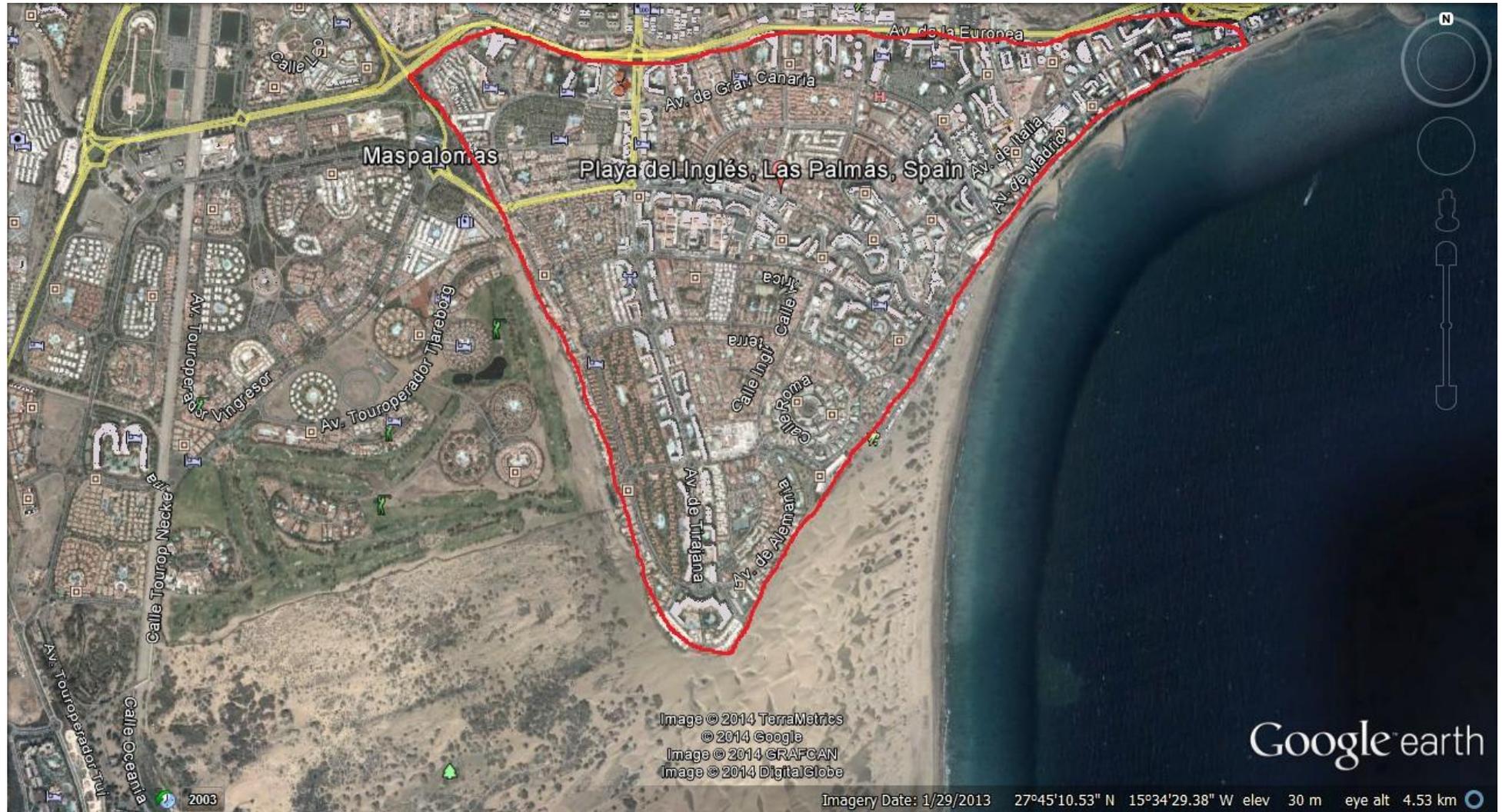


Figura 2: Localización zona Playa del Inglés. Fuente: Google Earth.

Playa del Inglés es una zona turística y residencial integrada en un complejo urbano que abarca buena parte del litoral sur de la isla de Gran Canaria y de los municipios de San Bartolomé de Tirajana y Mogán. Según datos publicados en el Instituto Nacional de Estadística (INE) sobre el padrón municipal, a 1 de enero de 2013 hay 56.698 personas censadas en el municipio de San Bartolomé de Tirajana, de los cuales aproximadamente el 13,31% (7.546 personas) residen en la zona de Playa del Inglés, según un estudio realizado por el Gobierno de Canarias.

Al ser una zona integrada por personas de diferentes nacionalidades, se han creado distintas iglesias o templos dedicadas a distintas religiones, llamando la atención la existencia de un templo que ofrece servicios en tres diferentes lenguas, lo que le otorga al turista la imagen de integración cultural que caracteriza la isla, y esta zona en especial.

En el año 2013, 1.337.346 turistas visitaron el municipio de San Bartolomé de Tirajana. Este cuenta con una oferta alojativa de aproximadamente 91.920 plazas (hoteleras 40.485 y extrahoteleras 51.435) según datos publicados en el ISTAC. Dicho de otra manera 90.000 plazas alojativas representan un 7% de 1.337.346 turistas. Teniendo en cuenta estos datos, y sabiendo que en la zona de Playa del Inglés hay una oferta aproximada de 17.233 plazas (hoteleras y extra-hoteleras) realizando una regla de tres, podemos estimar cuántos turistas se hospedaron en Playa del Inglés, lo que realizando los cálculos pertinentes nos da unos 246.185 turistas ($17.233 \text{ plazas} \times 100 / 7\%$)

Con un área aproximada de 2,44 km² cuenta con 27 hoteles, según datos publicados por el Patronato de Turismo de Gran Canaria, de los cuales 11 son de cuatro estrellas y 43 establecimientos extra-hoteleros (apartamentos y bungalows) que van desde 1 llave hasta 3 estrellas.

Hay seis centros comerciales, tres puntos de información turística y dos centros sanitarios (ambos clínicas privadas), once empresas de alquiler de coches, y numerosos establecimientos de ocio entre las que se incluyen, discotecas, empresas de alquiler de bicicletas, empresas organizadoras de actividades y excursiones, entre otras.

En cuanto a las infraestructuras de transportes Playa del Inglés está bien conectada a través de la autopista GC-1 que conecta la capital de Las Palmas de Gran Canaria con Puerto de Mogán.

A su vez hay una estación de autobuses que conecta de forma directa esta zona de la isla con las siguientes: Puerto de Mogán, Las Palmas de Gran Canaria, Puerto Rico, Aeropuerto de Gran Canaria, y las zonas colindantes a estas, como por ejemplo Telde, Arinaga, San Fernando, Juan Grande, etc. Este servicio es operado por la empresa Global.

A modo de síntesis:

Entrada de turistas en el 2013	246.185
Plazas alojativas	17.233
Población residente en el 2013	7.546
Establecimientos hoteleros	27
Establecimientos extrahoteleros	43
Puntos de información turística	2
Centros sanitarios	2

Tabla 2: Datos turísticos actuales de Playa del Inglés. Fuente: Elaboración propia

Expuestas algunas características generales de la zona, procedemos a continuación a realizar un inventario de los recursos turísticos medioambientales que posee esta zona turística y que influyen en la calidad y gestión medioambiental de Playa del Inglés como destino turístico.

3.1 El Relieve

La zona de Playa del Inglés, localizada al sur de la isla de Gran Canaria, se caracteriza por su litoral de arena dorada, que se prolonga hasta las dunas de Maspalomas. Estos depósitos de arenas se han constituido por una gran cantidad de materiales provenientes de las cuencas de Fataga y La Data durante millones de años.

Más en concreto es una zona urbana edificada donde se encuentra gran parte de la oferta alojativa turística de la isla, como hemos señalado anteriormente.

3.2 El Clima

Posee un clima primaveral durante todo el año con temperaturas que oscilan entre los 18 y 25 grados centígrados durante todo el año, aunque pueden llegar hasta los 40 – 45 grados en los meses estivales más cálidos (Julio- Agosto). Aproximadamente tiene 3.000 horas de sol al año, lo que convierte a Playa del Inglés en el lugar con más horas de luz de toda Europa. Los meses de Noviembre a Febrero son los más fríos, y en los que las precipitaciones son mayores.

3.3 Los espacios verdes

En la zona delimitada para la realización de este Proyecto, no existen actualmente parques ni espacios naturales, los que hay están en la zona colindante del Campo Internacional de Maspalomas, concretamente estamos hablando del parque urbano del sur y del parque botánico de Maspalomas.

A su vez, también se encuentran los espacios naturales de la Reserva Natural de las Dunas de Maspalomas (espacio natural protegido) y la Charca de Maspalomas.

No obstante, mediante el Decreto 90/2012, de 22 de noviembre por el que se aprueba el <<Plan de modernización, mejora e incremento de la competitividad del sector turístico de San Bartolomé de Tirajana “Maspalomas Costa Canaria” (municipio de San Bartolomé, isla de Gran Canaria)>> se pretende aumentar las zonas verdes y ajardinadas.

3.4 Los recursos turísticos

Playa del Inglés posee diversos recursos que atraen al turista. Primero de todo tenemos sus 2.700 kilómetros de playa de arena fina y dorada galardonada con el distintivo de calidad “Bandera Azul” para el período 2013-2014. Playa que puede ser dividida en tres partes: una zona familiar, que la encontramos en la parte más occidental de la misma, que coincide a su vez con la parte recreativa de la playa, ya que es donde se encuentran las diferentes empresas dedicadas a los deportes náuticos: motos de agua, bananas, ski acuático, entre otros y por último una zona

nudista, que se encuentra en la zona más oriental, uniéndose ya a las tan famosas Dunas de Maspalomas y que es a su vez la zona predilecta del turismo gay.

Debido precisamente a su localización costera, Playa del Inglés es ideal para la realización de toda clase de actividades acuáticas: surf, windsurf, scuba-diving, motos de agua y banana, entre otros. También hay que destacar otro tipo de actividades como son el fútbol y vóley playa.

Importantes también son sus eventos anuales que atraen a turistas de todas partes, entre los que destacan: Gay Pride y Dunas Festival, los Carnavales y los torneos de fútbol playa y vóley playa.

3.5 Marco legal en materia medioambiental y ordenación territorial turística existente en Canarias:

- Legislación en cuanto a Ordenación turística y otras relacionadas con el medio ambiente:
 - Decreto 35/1995, de 24 de febrero por la que se aprueba el Reglamento de contenido ambiental de los instrumentos de planeamiento.
 - Ley 1/2001, de 21 de mayo, sobre construcción de edificios aptos para la utilización de energía solar.
 - Directiva 2002/91/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2002, relativa a la eficiencia energética de los edificios.
 - Ley 19/2003, de 14 abril, por las que se aprueban las Directrices de Ordenación del Turismo de Canarias.
 - Ley 6/2009, de 6 de mayo, de ordenación territorial para la dinamización sectorial y ordenación del turismo.
 - Ley 11/2012, de 19 de diciembre, de medidas urgentes en materia de medio ambiente.
 - Ley 2/2013, de 29 de mayo, de renovación y modernización turística de Canarias.

- Legislación en cuanto a la trata de residuos y vertidos:

- Directiva 96/59/CE del Consejo de 16 de septiembre de 1996 relativa a la eliminación de los policlorobifenilos y de los policloroterfenilos (PCB/PCT).
 - Ley 1/1999, de 29 de enero, de Residuos de Canarias.
 - Real Decreto 653/2003, de 30 de mayo, sobre incineración de residuos.
 - Real Decreto 208/2005, de 25 de febrero, sobre aparatos eléctricos y electrónicos y gestión de los residuos.
 - Orden SCO/3719/2005, de 21 noviembre, sobre sustancias para el tratamiento del agua destinada a la producción de agua de consumo humano.
 - Directiva 2013/2/UE de la Comisión, de 7 de febrero de 2013, que modifica el anexo I de la Directiva 94/62/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los envases y residuos de envases.
- Legislación sobre emisiones atmosféricas
 - Real Decreto 1073/2002, de 18 de octubre, sobre evaluación y gestión de la calidad del aire ambiente en relación tonel dióxido de azufre, dióxido de nitrógeno, óxidos de nitrógeno, partículas, plomo, benceno, y monóxido de carbono.
 - Real Decreto 117/2003, de 31 de enero, sobre limitación de emisiones de compuestos orgánicos volátiles en determinadas actividades.
- Legislación sobre emisiones acústicas:
 - Real Decreto 1038/2012, de 6 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1367/2007, de 19 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2003, de 17 de noviembre, del ruido, en lo referente a zonificación acústica, objetivos de calidad y emisiones acústicas.

3.6 Ayudas y subvenciones:

- Ayudas estatales de la Unión Europea para la concesión de ayudas regionales a la inversión en España para el período de 2014-2020.
- Orden de 23 de abril de 2010, por la que se convoca procedimiento de concesión para el año 2010, de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva, destinadas a la implantación y renovación de sistemas de calidad, de gestión medioambiental y de accesibilidad universal en establecimientos turísticos.
- Programa de Rehabilitación Energética de Edificios del Sector Residencial (uso vivienda y hotelero) y el Plan de Impulso al Medio Ambiente en el Sector Hotelero, PIMA SOL promovido por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, con el fin de promover actuaciones integrales que favorezcan la mejora de la eficiencia energética y el uso de energías renovables.

3.7 Hoteles analizados

Para la realización de este proyecto he decidido analizar los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la zona de Playa del Inglés, debido a que son los más predilectos a la hora de implantar un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) o llevar a cabo acciones específicas para la consecución de una o varias ecoetiquetas.

De este modo tenemos que en la zona de ámbito de estudio, hay 11 hoteles de cuatro estrellas, no habiendo ninguno de cinco estrellas. La ubicación de los mismos, se detalla a continuación en el mapa dado.



Figura 3: Ubicación de los hoteles analizados. Fuente: Google Earth

- Hotel IFA Dunamar



Figura 4: Foto H. IFA Dunamar. Fuente: Google Images

Dirección:	C/ Helsinki, 8. 35100, Playa del Inglés	
Teléfono:	928 772 800	
Página web:	http://www.lopesan.com/es/hotel-ifa-dunamar_1f7.html	
Año de construcción:	1972	
Características:	Cadena a la que pertenece:	Lopesan
	Nº habitaciones:	257
	Servicios:	Centro de Spa Servicio de Internet (con cargo) Sala de Conferencias

Tabla 3: Ficha técnica H. IFA Dunamar. Fuente: Elaboración propia

- Hotel IFA Catarina



Figura 5: Foto H. IFA Catarina. Fuente: Google Images

Dirección:	Avd. Tirajana, 1. 35100, Playa del Inglés	
Teléfono:	928 762 812	
Página web:	http://www.lopesan.com/es/hotel-ifa-catarina/galeria-fotos_7f12.html	
Año de construcción:	1975	
Características:	Cadena a la que pertenece:	Lopesan.
	Nº habitaciones:	407
	Servicios:	Solarium nudista en la azotea. Servicio autobús a la Playa y al Meloneras Golf Gimnasio WIFI en zonas comunes (gratis) Salas para eventos

Tabla 4: Ficha técnica H. IFA Catarina. Fuente: Elaboración propia

- Hotel Seaside Sandy Beach

Sandy Beach



Figura 6: Foto H. Seaside Sandy Beach. Fuente: : Google Images

Dirección:	Av. De Menceyes, 35100. Playa del Inglés.	
Teléfono:	928 724 000	
Página web:	http://www.hotel-sandy-beach.es	
Año de construcción:	1987	
Características:	Cadena a la que pertenece:	Seaside
	Nº habitaciones:	256
	Servicios:	<p>Centro de Spa</p> <p>Descuentos en Green Fee (Campos de Golf)</p> <p>Gimnasio</p> <p>Servicio WIFI (gratis en todo el edificio)</p> <p>De lavadora, secadora y plancha de uso gratuito.</p> <p>Médico del hotel.</p> <p>Canguro para los niños.</p>

Tabla 5: Ficha técnica H. Seaside Sandy Beach. Fuente: Elaboración propia

- Hotel Riu Papayas y Apartahotel Riu Flamigo



Figura 7: Foto H. Riu Papayas. Fuente: www.riu.com

Dirección:	Av. Gran Canaria, 22. 35100. Playa del Inglés.	
Teléfono:	928 765 062 / 928 763 050	
Página web:	http://www.riu.com/es/Paises/espana/gran-canaria/hotel-riu-papayas/	
Año de construcción:	1986	
Características:	Cadena a la que pertenece:	Riu
	Nº habitaciones:	203
	Servicios:	Terraza-solárium Zona de juegos Zona de TV Guardería Wifi en el lobby (de pago)

Tabla 6: Ficha técnica H. Riu Papayas. Fuente: Elaboración propia

- Hotel Riu Palmeras

		
		
<p>Figura 8: Foto H. Riu Palmeras. Fuente: www.riu.com</p>		
Dirección:	Av. Estados Unidos de América, 1. 35100. Playa del Inglés.	
Teléfono:	928 766 400	
Página web:	http://www.riu.com/en/Paises/spain/gran-canaria/hotel-riu-palmeras-bung-riu-palmitos/	
Año de construcción:	1985	
Características:	Cadena a la que pertenece:	Riu
	Nº habitaciones:	231
	Servicios:	Gimnasio
		Terraza solárium
	Sala Tv	
	Sala de conferencias	
	Wifi en lobby (de pago)	

Tabla 7: Ficha técnica H. Riu Palmeras. Fuente: Elaboración propia

- Hotel Neptuno



Figura 9: Foto H. Neptuno. Fuente: : Google Images

Dirección:	Avenida Alféreces Provisional, 29. 35100. Playa del Inglés.	
Teléfono:	928 777 492	
Página web:	www.murhotels.com	
Año de construcción:	1987	
Características:	Cadena a la que pertenece:	Mur Hoteles
	Nº habitaciones:	170
	Servicios:	Sólo para adultos Wifi gratis Centro wellness Sala conferencias Gimnasio Autobús a la playa y al aeropuerto.

Tabla 8: Ficha técnica H.Neptuno. Fuente: Elaboración propia

- Hotel Lucana



Figura 10: Foto H. Lucana. Fuente: : Google Images

Dirección:	Plaza del Sol, 4. 35100. Playa del Inglés.	
Teléfono:	928 774 040	
Página web:	http://www.lucanahotel.com/	
Año de construcción:	1979	
Características:	Cadena a la que pertenece:	Allsun Hoteles
	Nº habitaciones:	182
	Servicios:	Zona Spa & Wellnes Sala de reuniones Gimnasio

Tabla 9: Ficha técnica H. Lucana. Fuente: Elaboración propia

- Hotel Gran Canaria Princess



Figura 11: Foto H. Gran Canaria Princess. Fuente: www.princess-hotels.com

Dirección:	Av. Gran Canaria, 18. 35100. Playa del Inglés.	
Teléfono:	928 768 132	
Página web:	www.princess-hotels.com	
Año de construcción:	1988	
Características:	Cadena a la que pertenece:	Princess Hoteles
	Nº habitaciones:	431
	Servicios:	Zona wellness
		Zona solárium
	Gimnasio	
	Sólo adultos	
	Wifi (gratis)	

Tabla 10: Ficha técnica H. Gran Canaria Princess. Fuente: Elaboración propia

- Hotel Caserío



Figura 12: Foto H. Caserío. Fuente: : Google Images

Dirección:	Av. De Italia, 8. 35100. Playa del Inglés.	
Teléfono:	928 774 050	
Página web:	www.luishoteles.com	
Año de construcción:	1973	
Características:	Cadena a la que pertenece:	Luis Hoteles
	Nº habitaciones:	170
	Servicios:	Zona wellness Solárium Wifi (gratis en la recepción)

Tabla 11: Ficha técnica H. Caserío. Fuente: Elaboración propia

- Hotel Barceló Las Margaritas

Barceló Margaritas



Figura 13: Foto H. Barceló Las Margaritas. Fuente: : Google Images

Dirección:	Av. Gran Canaria, 40. 35100. Playa del Inglés.	
Teléfono:	928 761 112	
Página web:	www.barcelo.com	
Año de construcción:	1974	
Características:	Cadena a la que pertenece:	Barceló Hoteles
	Nº habitaciones:	488
	Servicios:	Discoteca Solárium naturista Sala de reuniones Wifi (de pago) Gimnasio

Tabla 12: Ficha técnica H. Barceló Las Margaritas. Fuente: Elaboración propia

4. El soporte instrumental. El sistema de calidad medioambiental, la planificación espacial y otros instrumentos de medidas en el sector turístico.

Desde que en el año 1972 se celebró la Conferencia de Estocolmo, la necesidad de promover un desarrollo equilibrado ha estado presente en los foros y debates mundiales sobre el medio ambiente. Además del Informe Brundtland (1987) de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo emana el concepto de desarrollo sostenible, entendido como aquel que satisface las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras, lo que implica que no sólo se deben tener en cuenta los efectos económicos, sociales o ambientales a corto plazo, sino también aquellos a medio y largo plazo.

A su vez, a raíz de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, celebrada en Río de Janeiro en 1992 se plasma como un compromiso político mundial el desarrollo sostenible, tendencia que quedó recogida en el Tratado de la Unión Europea firmado en Maastricht en 1992 y posteriormente en el V Programa de Acción Ambiental de la Unión Europea “Hacia un desarrollo sostenible”.

Es por ello que hoy en día las empresas turísticas, entre otras, tienen una responsabilidad en relación con la gestión de la repercusión medioambiental de sus actividades, por lo que deben, en la medida de lo posible, establecer y poner en práctica políticas, objetivos, y programas en materia medioambiental y sistemas eficaces de gestión ambiental. Además los turistas son cada vez más exigentes, lo que fuerza a las empresas turísticas, y más en concreto a los hoteles, a adaptarse a sus nuevos gustos y preferencias, incluyendo el mayor respeto hacia el medio ambiente. Si los hoteles practican una correcta gestión medioambiental pueden contribuir con ello a aumentar la calidad percibida de sus clientes sobre el producto turístico (Kirk, 1998; Chang y Wong, 2006), además de ofrecer un destino saludable y de poseer distintivos de diferenciación y de mejora de su imagen ecológica (Shrivastava, 1995b).

Entendemos por sistema de gestión y auditoría ambiental aquella parte del sistema de gestión de un centro u organización que tiene el objeto de minimizar el impacto de sus actividades sobre el medio ambiente. Se trata en todo caso de un sistema de adhesión voluntario que permite a las organizaciones evaluar su

comportamiento ambiental y difundir la información oportuna al público y a otras partes interesadas, así como de otorgarle al establecimiento un valor estratégico y de ventaja competitiva.

Podemos decir que la implantación de un sistema de gestión ambiental puede suponer, entre otros, los siguientes beneficios:

- Mejora de la gestión y rendimiento empresarial.
- Ahorro de los costes a corto y largo plazo a través del control y la reducción del uso de materias primas, energía y agua, residuos, etc.
- Mejora de la imagen.
- Aumento de la motivación de los empleados y de los clientes.
- Anticipación a las exigencias de mercado futuras.

A continuación se detalla el análisis DAFO de un sistema de gestión ambiental (SGA):

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

Tabla 13: Análisis DAFO de los SGA. Fuente: Ayuso y Fullana (2000)

Actualmente, para diseñar e implantar un SGA existen dos normas de carácter voluntario, mediante las cuales los hoteles pueden obtener la certificación o registro de gestión medioambiental. Se trata de la norma de ISO 14001 “Sistemas de Gestión Ambiental – Especificación con directrices para su uso” y el Reglamento (CE) nº 1221/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009 (EMAS).

4.1 ISO 14001



ISO 14001 es una norma reconocida internacionalmente, que especifica los requerimientos que debe cumplir un SGA, cuya implantación en una organización u empresa le permite asegurar que su actividad se desarrolla de modo ambientalmente controlado.

La certificación acredita que los auditores externos, reconocidos por la “International Standard Organization” (ISO), han constatado la existencia de un SGA efectivamente implantado en una empresa u organización determinada.

Se trata de una solución que integra todos los aspectos de la gestión ambiental a través de las siguientes fases:

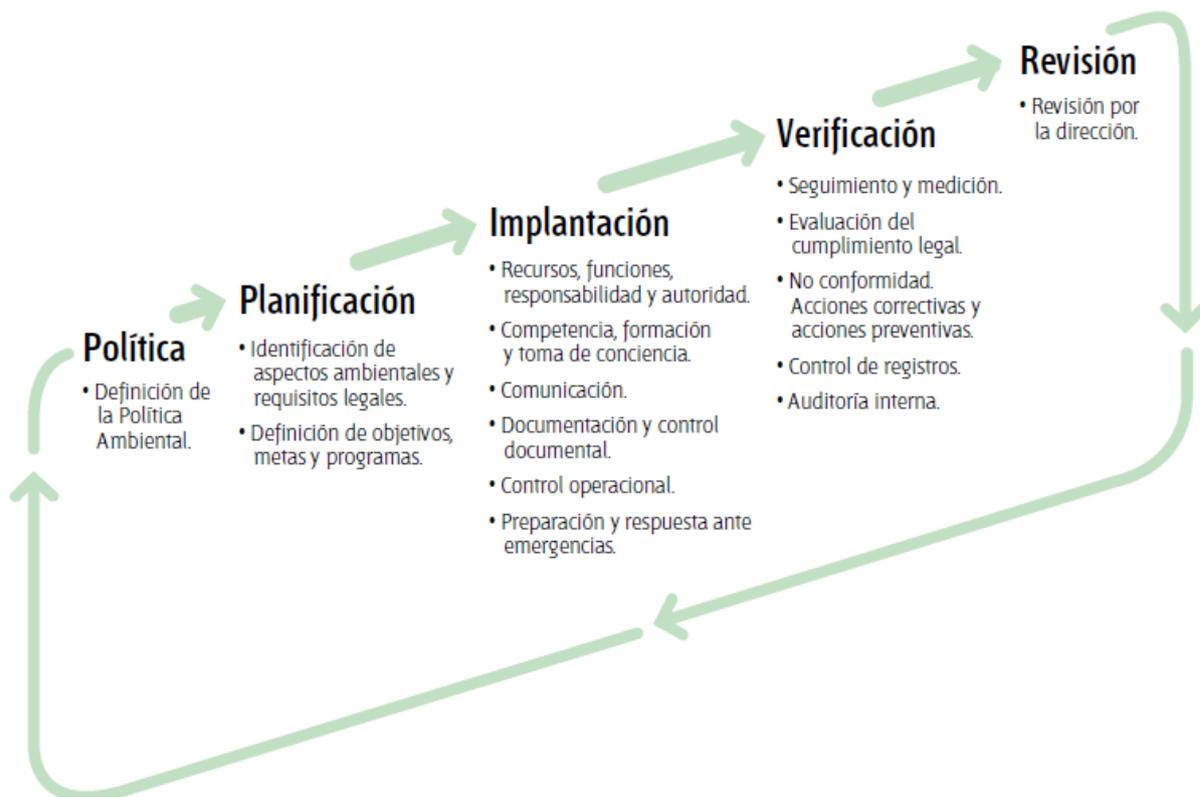


Figura 14: Fases ISO 14001. Fuente: AENOR

4.2 EMAS III



EMAS III o “EMAS Global” es una normativa voluntaria internacional que reconoce a aquellas organizaciones que han implantado un SGA y han adquirido un compromiso de mejora continua, verificado mediante auditorías independientes.

El EMAS III está definido por el Reglamento (CE) nº 1221/2009, quedando así derogado el anterior reglamento, el Reglamento (CE) nº 761/200.

Las fases para adherirse al sistema EMAS III son las mismas que para la ISO 14001, con la única salvedad de que las organizaciones tienen que redactar una “Declaración Ambiental” que es un documento público que redactado de manera clara y concisa, debe incluir información fiable y contrastada sobre el comportamiento ambiental de la organización y el resultado de su programa de mejora, constituyendo así un instrumento de comunicación e información ambiental.

4.3 Ecoetiquetas turísticas

Las empresas turísticas, a la hora de manifestar su relación con el medioambiente y la repercusión que sus actividades tienen en el mismo, lo pueden hacer no solo adhiriéndose a uno de los SGA anteriormente descritos, sino también a través de la obtención de una ecoetiqueta turística, que es una herramienta que permite manifestar mediante enunciados, símbolos o gráficos las características medioambientales de un bien o servicio.

Estas ecoetiquetas pueden ser confeccionadas por la propia empresa productora del bien o servicio o el resultado de un sistema de certificación y acreditación, en el que una tercera parte externa evalúa los procesos y sus resultados con respecto a un conjunto de criterios medioambientales, adquiriendo así la ecoetiqueta más fiabilidad ante el consumidor.

Sólo en Europa existen alrededor de 40 sistemas de ecoetiquetado y reconocimiento ambiental para establecimientos turísticos de alojamiento, y alrededor de 3.000 empresas turísticas involucradas en la aplicación de estas ecoetiquetas.

La ISO ha diseñado tres normas para definir diferentes tipos de etiquetas ecológicas o ecoetiquetas. Las ecoetiquetas ISO tipo I se rigen por la norma ISO 14024 y son creadas por un organismo independiente que no interviene en el mercado. Las ISO tipo II, basadas en la norma ISO 14021 son auto declaraciones que hacen los propios fabricantes. Y por último, la norma ISO 14025 define las

ecoetiquetas ISO tipo III como declaraciones ambientales que dan información cuantitativa muy detallada basada en indicadores.

En el sector turístico, las ecoetiquetas más utilizadas son las ISO tipo I o similar, si bien los establecimientos, no siempre cumplen con los requisitos establecidos en la norma ISO 14024, como por ejemplo en lo que respecta a la verificación por un organismo independiente o la consideración de todo el ciclo de vida.

Hay varios sistemas de ecoetiquetado para el sector hotelero español: Green Globe 21 (Honey y Roma 2001), Establecimiento Eco-comprobado (Alemania 1999), Etiqueta Ecológica europea (Parlamento Europeo 2000), Biosphere Hotels (Instituto de Turismo Responsable, 1997), Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental (Generalitat de Catalunya 1998), Etiqueta Doñana 21 (Fundación Doñana 21, 2003) y Distintivo Ecoturístico de Alcúdia (Ayto de Alcúdia 2001).

5. Resultados de la investigación. Variantes de problemas y potencialidades detectadas en la gestión de la calidad ambiental en los hoteles.

Tal y como se ha mencionado en apartados anteriores, he realizado encuestas in situ a cuatro hoteles, ya que son los únicos a los que he podido tener acceso, mientras que los otros o no han contestado al email o no podían realizarla pues los encargados estaban de vacaciones. Dicho esto, este sería el resultado de las encuestas a modo general.

Nº encuestas solicitadas:	11
Nº encuestas respondidas:	5 (45%)
Nº encuestas no respondidas:	6 (55%)
Nº hoteles encuestados que tienen implantado un SGA:	3 (Ifa Catarina, Ifa Dunamar y Barceló Las Margaritas)
Nº hoteles que tienen ecoetiqueta:	0
Nº hoteles que informan a los trabajadores sobre los criterios ambientales:	5
Nº hoteles que evalúan satisfacción de los clientes:	5

Nº hoteles que informan sobre el transporte público de la zona:	5
Nº hoteles que informan sobre el entorno del hotel:	5
Nº hoteles que tienen cuarto para bicicletas:	2 (Ifa Dunamar y Neptuno)
Nº hoteles con contenedores sectoriales de agua:	4 (Ifa Catarina y Dunamar, Barceló Las Margaritas y Neptuno)
Nº hoteles con limitadores en las duchas:	4 (Ifa Catarina y Dunamar, Barceló Las Margaritas y Neptuno)
Nº hoteles con limitadores en los grifos:	4 (Ifa Catarina y Dunamar, Barceló Las Margaritas y Neptuno)
Nº hoteles que disponen de pulsadores corto/largo en los váteres:	5
Nº hoteles que tienen lavadoras y/o lavavajillas de bajo consumo:	1 (Barceló Las Margaritas)
Nº hoteles que informan a los clientes de la correcta utilización del agua:	5
Nº hoteles que tienen sistemas de control de presencia en las griferías de los baños comunes:	3 (Neptuno, Barceló Las Margaritas y Lucana)
Nº hoteles que hacen uso de fuentes de energía renovables:	3 (Ifa Catarina, Barceló Las Margaritas y Neptuno)
Nº hoteles que aprovechan al máximo la luz solar:	5
Nº hoteles que tienen termostato en las habitaciones y zonas comunes:	4 (Ifa Catarina y Dunamar, Barceló Las Margaritas y Neptuno)
Nº hoteles que disponen de carteles en las habitaciones para un uso correcto del agua caliente, la iluminación y la climatización:	3 (Ifa Catarina y Dunamar, y Lucana)
Nº de hoteles que tienen ventanas con doble vidrio:	1 (Neptuno)
Nº de hoteles que se apaga la iluminación exterior innecesaria:	4 (Ifa Catarina y Dunamar, Barceló Las Margaritas y Lucana)
Nº hoteles en los que los electrodomésticos pertenecen como mínimo a la categoría A:	3 (Ifa Catarina y Dunamar y Lucana)
Nº hoteles que tienen contenedores de reciclaje de:	5
○ Vidrio	5
○ Papel/Cartón	4 (Ifa Catarina y Dunamar, Barceló Las Margaritas y Neptuno)
○ Pilas	4 (Ifa Catarina y Dunamar, Barceló Las Margaritas y Lucana)
○ Envases y latas	4 (Ifa Catarina y Dunamar, Barceló Las Margaritas y Lucana)
○ Orgánica	5

○ Aceites y grasas	5
Nº hoteles que informa a los clientes de cómo realizar la separación de los residuos:	1 (Ifa Catarina)
Nº hoteles que tienen autorización para los vertidos que realizan y conocen y cumplen los límites de aplicación:	5
Nº de hoteles que realiza las actividades de mantenimiento de los focos de emisión (calefacción, aire acondicionado, etcétera) con empresas autorizadas para ello:	5
Nº hoteles que realiza actividades concretas para controlar y minimizar las emisiones de ruido derivadas de sus actividades:	4 (Ifa Catarina y Dunamar, Barceló Las Margaritas y Neptuno)
Nº hoteles que tienen acuerdos con proveedores para que los productos, en la medida de lo posible, sean como el mínimo embalaje o con reciclado:	3 (Ifa Catarina y Dunamar y Lucana)
Nº hoteles que ofrecen envases individualizados de mantequilla, azúcar, mermelada, miel, etcétera:	5
Nº hoteles que en la medida de lo posible hacen uso de productos locales y/o ecológicos:	5
Nº hoteles que disponen de dosificación automática de productos químicos en las piscinas:	5
Nº hoteles que sustituyen parcialmente la cloración de las piscinas por otras alternativas de bajo impacto (sal)	1 (Neptuno)
Nº hoteles que en los espacios exteriores tienen especies vegetales autóctonas y adaptadas al clima:	5
Nº de hoteles que utilizan sistemas de riego que permiten un mayor ahorro de agua (sistema por goteo):	5
Nº hoteles que tienen un plan de formación/información sobre protección del medio ambiente:	4 (Ifa Catarina y Dunamar, Barceló Las Margaritas y Lucana)
Nº de hoteles que disponen de algún procedimiento de actuación en caso de un incidente o accidente puntual que pueda tener repercusiones ambientales:	3 (Ifa Catarina y Dunamar y Barceló Las Margaritas)

Tabla: Resultados encuestas. Fuente: Elaboración propia

No obstante lo anterior, tenemos que tanto los hoteles Ifa Catarina e Ifa Dunamar, pertenecientes al grupo Lopesan:

- Han implantado la ISO 14001 en todos sus hoteles, debido principalmente al deseo de mejorar la imagen pública de la compañía y demostrar respeto hacia el medio ambiente, responder a exigencias de clientes y tour operadores y por último para reducir el impacto ambiental de la actividad empresarial.
- Disponen de contadores individualizados de agua, electricidad y para las piscinas, con el objetivo de medir diariamente su consumo y así generar unos ratios mensuales que les ayude a controlar las posibles desviaciones o identificar cualquier tipo de pérdida o problemas.
- Disponen de controles de presencia de energía (luz)
- El Ifa Catarina hace uso de paneles solares
- Tienen un plan de mantenimiento preventivo, que les permite entre otras cosas, evitar pérdidas y/o fugas y además ahorrar en costes.
- Hacen uso de: iluminación de bajo consumo, tienen informatizado el encendido y apagado de luces, compra de maquinaria nueva de bajo consumo, formación en cuanto a la correcta limpieza de las cámaras frigoríficas, descongelación programada de las cámaras frigoríficas y variadores de frecuencia de las bombas de agua, entre otros. Todo ello con el único objetivo de ahorrar energía y por tanto reducir los costes.
- Disponen además de los contenedores de residuos mencionados anteriormente de los siguientes: residuos peligrosos, poda, aceite mineral, envases de residuos peligrosos, trapos con aceites o grasas, aerosoles, maderas, chatarra, tóner y escombros (este de manera temporal, cuando sea necesario).
- En el Ifa Catarina, disponen de puntos de reciclaje en la zona común de la recepción.
- Con el objetivo de minimizar y controlar el ruido de sus actividades ambos hoteles realizan mediciones del ruido y hacen uso de maquinaria eficiente y se cercioran que estas estén bien ubicadas.
- En cuanto al uso de productos locales, la cadena Lopesan ha intentado realizar acuerdos con Merca Las Palmas para obtener aquellos productos locales de buena calidad, sin embargo no ha llegado a buen cauce. Por otro lado, dicha cadena ha adquirido recientemente una parcela en Veneguera que junto con otra que ya tenía, se están llevando a cabo las gestiones

pertinentes para cultivar en ella productos agrícolas de buena calidad que puedan luego ser consumidos en los propios hoteles de la cadena hotelera.

En cuanto al hotel Neptuno tenemos:

- Dispone de una línea de autobuses propia y sin coste alguno, que lleva a los clientes a la playa y también al aeropuerto.
- Hacen uso de bombillas led con el objetivo de reducir energía y costes.
- Además de los contenedores de residuos arriba mencionados, también hacen uso de contenedores para la recogida de: tóner y lámparas.
- Para controlar el ruido derivado de sus actividades, disponen de puertas insonorizadas y térmicas en las terrazas de las habitaciones así como puertas acústicas en el interior de las habitaciones, lo que permite aislar el ruido.

El hotel Lucana por su parte, además de todo lo descrito en la tabla anterior, hace uso de bombillas led para reducir el consumo y costes de energía.

A su vez, tenemos que el hotel Barceló Las Margaritas:

- Ha implantado un SGA debido principalmente al deseo de mejorar la imagen pública de la compañía y demostrar respeto hacia el medio ambiente, mejorar la calidad total del establecimiento y ahorrar a través de actuaciones ambientales.
- Hace uso de bombillas led con el objeto de ahorrar energía.
- Disponen de contenedores para el correcto reciclado de los tóner
- Para minimizar el ruido derivado de sus actividades concentran la animación en una zona aislada.

No obstante, de la página web del resto de los hoteles se desprende lo siguiente:

Nº de hoteles adheridos a un SGA:	0
Nº de hoteles que tienen ecoetiqueta:	0
Nº de hoteles con otras certificaciones:	4 hoteles en total: <ul style="list-style-type: none">• Travelife silver: Gran Canaria Princess• Travelife Gold: Riu Palmeras, Riu

	Papayas y Seaside Sandy Beach.
--	--------------------------------

Tabla 15: Resultados hoteles no encuestados. Fuente: Elaboración propia

El premio Travelife es una certificación internacional sobre sostenibilidad, que ayuda a sus miembros a minimizar sus impactos medioambientales, económicos y sociales.

6. Conclusiones. Recomendaciones y aportaciones de la investigación.

De la investigación realizada se deduce que el 82% de los hoteles de cuatro estrellas de Playa del Inglés no disponen de un sistema de gestión ambiental ni cuentan tampoco con la certificación de una ecoetiqueta. No obstante, de estos, el 36% (4 hoteles) han obtenido el premio Travelife Silver (un establecimiento) y el Travelife Gold (tres establecimientos).

Este hecho da mucho que pensar, teniendo en cuenta que desde el Gobierno Canario y también desde la Unión Europea se han convocado ayudas para la implantación no sólo de sistemas de gestión ambiental o de calidad sino también para el uso de energías renovables y pocos son los hoteles que hacen uso de este tipo de energías (de los cuatro hoteles encuestados, tan sólo tres hacen uso de paneles solares, y dos de ellos pertenecen a la misma cadena).

Así mismo también es interesante el hecho de que en la zona estudiada no hay ningún establecimiento hotelero con categoría de cinco estrellas, sino que predominan los establecimientos de tres estrellas y los extra-hoteleros.

Para finalizar, considero que los establecimientos deberían preocuparse un poco más por implantar ya no sólo un sistema de gestión ambiental sino también de disponer de cualquier distintivo ecológico, no sólo por la imagen que se concede a los clientes o por las exigencias de los tour operadores, sino también porque a pesar de la inversión inicial que requiere, a largo plazo se consigue un ahorro en costes y se opera de manera más eficiente.

7. Bibliografía

Para la realización de este proyecto he utilizado las siguientes fuentes de Internet:

- www.lopesan.com
- www.hotel-sandy-beach.es
- www.riu.com
- www.murhotels.com
- www.alltours.de
- Conyuntura turística [en línea] – URL: http://www.grancanaria.com/patronato_turismo/profesional.0.html
- Plan Territorial Especial de Ordenación Turística Insular (PTEOTI) [en línea] – URL: http://www.grancanaria.com/patronato_turismo/typo3conf/ext/naw_secured/secure.php?u=0&file=fileadmin/PDF/cumbre_turismo/GranCanaria_seminario_cumbre.pdf&t=1252504982&hash=7f10d9333b8dfd72bfd5be01da4648ed
- Proyecto sobre “Implantación del Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental en Hoteles de 3*, 4* y 5* de Sitges” [en línea] – URL: http://ddd.uab.cat/pub/trerecpro/2012/hdl_2072_183654/PFC_FlotatsGuijarroNavarre.pdf
- Certificación Ambiental [en línea] – URL: http://www.aenor.es/aenor/certificacion/mambiente/mab_emas.asp#.U7-tVfl5Mad
- Plan Renove de Destinos Turísticos Españoles [en línea] – URL: <http://exceltur.org/excel01/contenido/portal/files/PLAN%20RENOVE%20DESTINOS%20TUR%20C3%8DSTICOS%20ESPA%20C3%91OLES.pdf>
- Visor cartográfico [en línea] – URL: <http://visor.grafcan.es/visorweb/>

- Autobuses que operan en Playa del Inglés [en línea] – URL: <http://www.globalsu.net/>
- Información sobre Playa del Inglés [en línea] – URL: <http://turismo.maspalomas.com> ; http://www.grancanaria.com/patronato_turismo/
- Información sobre Planes de Ordenación Turística [en línea] – URL: <http://www.territoriocanario.org/modules.php?mod=portal&file=index&submenu=5>
- Información sobre Legislación Medioambiental [en línea] – URL: <http://www.maspalomas.com/legislacionamb>
- Reglamento ambiental [en línea] – URL: <http://www.gobiernodecanarias.org/boc/1995/036/011.html>
- Información de edificios aptos para utilización placas solares [en línea] – URL: <http://www.gobiernodecanarias.org/libroazul/pdf/19982.pdf>
- Información sobre Ordenación Territorial [en línea] – URL: <http://www.gobiernodecanarias.org/libroazul/pdf/60079.pdf>
- Información marco legal sobre medio ambiente [en línea] – URL: http://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2012-15337
- Información sobre Travelife Award [en línea] – URL: http://www.travelife.org/Hotels/landing_page.asp
- Información medioambiental de Canarias [en línea] – URL: <http://www.gobiernodecanarias.org/medioambiente/piac/>
- Información estatal sobre turismo (ayudas, subvenciones, etcétera) [en línea] – URL: <http://www.minetur.gob.es/es-ES/Paginas/index.aspx>
- Información sobre la población en Playa del Inglés [en línea] – URL: <http://www.gobiernodecanarias.org/cmayerot/espaciosnaturales/instrumentos/a>

[readescarga/Z_urbanistico/2012_0010_sanbartolomedetirajana/2_ESTUDIO%20DE%20MOVILIDAD/TOMO2.1_EST_MOV.pdf](#)

He realizado también consultas en los siguientes libros:

- Raúl Hernández Martín (2010): *Destinos turísticos maduros ante el cambio. Reflexiones desde Canarias*. Ed, Instituto Universitario de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad de La Laguna.
- Santiago Hernández Torres (2011): *Manual Docente Grado en Turismo. Recursos Territoriales Turísticos*. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- CHAN, E.S.W.; WONG, S.C.K. (2006): *Motivations for ISO 14001 in the Hotel Industry*. *Tourism Management*, vol. 27, pp. 481-492.
- KIRK, D. (1998): *Attitudes to Environmental Management Held by a Group of Hotel Managers in Edinburgh*. *International Journal of Hospitality Management*, vol. 17, núm. 1, pp. 33-47.
- SHRIVASTAVA, P. (1995b): *Environmental Technologies and Competitive Advantage*. *Strategic Management Journal*, vol. 16, pp. 183-200.

8. Anexos.

8.1 Cuestionario hoteles



ENCUESTA DE CONOCIMIENTO SOBRE LA CALIDAD Y GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LOS HOTELES DE 4**** ESTRELLAS DE PLAYA DEL INGLÉS.

Buenos días/tardes. Soy Jenifer Déniz Rodríguez alumna del Grado en Turismo de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria y estoy realizando para el Trabajo Fin de Título un estudio sobre las necesidades de renovación o mejoras medioambientales en la oferta alojativa con categoría 4**** y 5***** estrellas en Playa del Inglés. Le agradecería prestase unos minutos para contestar esta encuesta, y así, poder conocer su valiosa opinión.

P1. ¿El establecimiento ha establecido un Sistema de Gestión Ambiental que cumple los requerimientos de la norma ISO 14001 y/o del Reglamento EMAS y se encuentra certificada? Marcar con una X.

Sí..... 1 -----→ **Pasar a P2**
No..... 2

P2. Indique, marcando con una X, las motivaciones principales para implantar un SGA. (Máximo tres).

(2-4)

Deseo de mejorar la imagen pública de la compañía y demostrar respeto hacia el medio ambiente.	
Voluntad de mejorar la gestión interna de la empresa.	
Responder a exigencias de clientes y tour operadores.	
Asegurar el cumplimiento con la legislación.	
Aprovechar subvenciones otorgadas por la administración.	
Reducir el impacto ambiental de la actividad empresarial.	
Mejorar la calidad total del establecimiento.	
Ahorrar a través de actuaciones ambientales, p.e. ahorros de energía y agua.	
Mejorar la relación con la administración y prevenir controles	

Utilizar distintivo con reconocimiento europeo o internacional	
--	--

P3. ¿El establecimiento posee alguna ecoetiqueta? (5)

Sí..... 1-----→ ¿Cuál? _____ (6)
 No..... 2

P4. ¿Se informa a los trabajadores sobre los criterios ambientales que se rigen en el hotel? (7)

Sí..... 1
 No..... 2

P5. ¿Disponen de encuestas para evaluar la satisfacción del cliente? (8)

Sí..... 1
 No..... 2

P6. ¿Dispone de información sobre el transporte público de la zona? (9)

Sí..... 1
 No..... 2

P7. ¿Se ofrece información al cliente del entorno del hotel? (10)

Sí..... 1
 No..... 2

P8. ¿Disponen de cuarto de bicicletas propio para los clientes? (11)

Sí..... 1
 No..... 2

Consumo de agua

P9. ¿Dispone de algún mecanismo que optimice y reduzca el consumo del agua? (12)

Sí..... 1
 No..... 2

P10. De los siguientes. ¿Dispone de? Marcar con una X

(13-18)

Contenedores sectoriales de agua.	
Caudal de duchas inferior a 10L/min o con limitadores.	
Caudal de los grifos inferior a 8L/min o con limitadores.	
Los váteres disponen de un dispositivo de interrupción de descarga o pulsador corto/largo.	
Disponen de lavadoras o lavavajillas con bajo consumo de agua o con ecoetiqueta.	
Disponen de otros sistemas de ahorro de agua (no mencionados).	

P11. ¿Se les informa a los clientes de la correcta utilización del agua? (19)

Sí..... 1
 No..... 2

P12. En los wc comunitarios, ¿hay sistemas de control de presencia o pulsadores temporizados? (20)

Sí..... 1
No..... 2

Consumo de energía

P13. ¿Hace uso de alguna fuente de energía renovable? (21)

Sí..... 1
No..... 2

P14. ¿Aprovechan al máximo la luz natural? (22)

Sí..... 1
No..... 2

P15. ¿Dispone de algún sistema de reducción de energía? (23)

Sí..... 1 -----> (¿Cuál) _____ (24)
No..... 2

P16. ¿Las habitaciones y zonas comunes disponen de termostato? (25)

Sí..... 1
No..... 2

P17. ¿Disponen de carteles en las habitaciones para un uso correcto del agua caliente, la iluminación y la climatización? (26)

Sí..... 1
No..... 2

P18. ¿Disponen de ventanas con doble vidrio? (27)

Sí..... 1
No..... 2

P19. ¿Se apaga automáticamente la iluminación exterior innecesaria? (28)

Sí..... 1
No..... 2

P20. ¿Los electrodomésticos pertenecen como mínimo a la categoría A? (29)

Sí..... 1
No..... 2

P21. ¿Tienen dosificadores de jabón? (30)

Sí..... 1
No..... 2

Residuos, vertidos y ruidos

P22. ¿Se realiza en su establecimiento una separación de cada uno de los residuos (plásticos, papel/cartón, vidrio, etc) (31)

Sí..... 1
No..... 2

P23. ¿Dispone de alguno de los siguientes contenedores? Marcar con una X

(32-38)

Vidrio.	
Papel / Cartón	
Plástico	
Pilas	
Metal y latas	
Orgánica	
Aceites y grasas	
Otros (p.e. tóner)	

P24. ¿Informa a los clientes de cómo realizar esta separación de los residuos? (39)

Sí..... 1
No..... 2

P25. ¿Dispone de autorización para los vertidos que realiza? (40)

Sí..... 1
No..... 2

P26. ¿Conoce y cumple los límites de aplicación para estos vertidos? (41)

Sí..... 1
No..... 2

P27. Para los focos de emisión existentes (calefacción, aire acondicionado, etc) ¿realiza las actividades de mantenimiento correspondientes a través de empresas autorizadas para ello? (42)

Sí..... 1
No..... 2

P28. ¿Realiza actuaciones concretas para controlar y minimizar las emisiones de ruido derivadas de sus actividades? (43)

Sí..... 1 -----> Especificar _____ (44)
No..... 2

Envases y productos locales

P29. ¿Tienen acuerdos con proveedores para que los productos sean con el mínimo embalaje o con reciclado? (45)

Sí..... 1
No..... 2

P30. ¿Ofrecen envases individualizados de mantequilla, azúcar, mermelada, etc? (46)

Sí..... 1
No..... 2

P31. ¿Hacen uso de productos locales o ecológicos? (47)

Sí..... 1
No..... 2

Piscinas y espacios exteriores

P32. En cuanto a las piscinas, ¿dispone de equipos de dosificación automática de productos químicos? (48)

Sí..... 1
No..... 2

P33. ¿Sustituyen parcialmente la cloración de las piscinas por otras alternativas de bajo impacto (ozono, radiación ultravioleta...)? (49)

Sí..... 1 -----> ¿Cuál? _____ (50)
No..... 2

P34. En cuanto a los espacios exteriores, ¿las especies vegetales son autóctonas y/o adaptadas al clima? (51)

Sí..... 1
No..... 2

P35. ¿Utilizan sistemas de riego que permitan un mayor ahorro de agua? (52)

Sí..... 1
No..... 2

Información / Formación

P36. ¿Existe en su establecimiento algún plan de formación/información interna/externa sobre protección del medio ambiente? (53)

Sí..... 1
No..... 2

P37. ¿Se dispone de algún procedimiento de actuación a llevar a cabo en caso de un incidente o accidente puntual que pueda tener repercusiones ambientales? (54)

Sí..... 1
No..... 2

FIN DE LA ENCUESTA. AGRADEZCO SU COLABORACIÓN.

8.2 Resumen gráfico sobre el ámbito

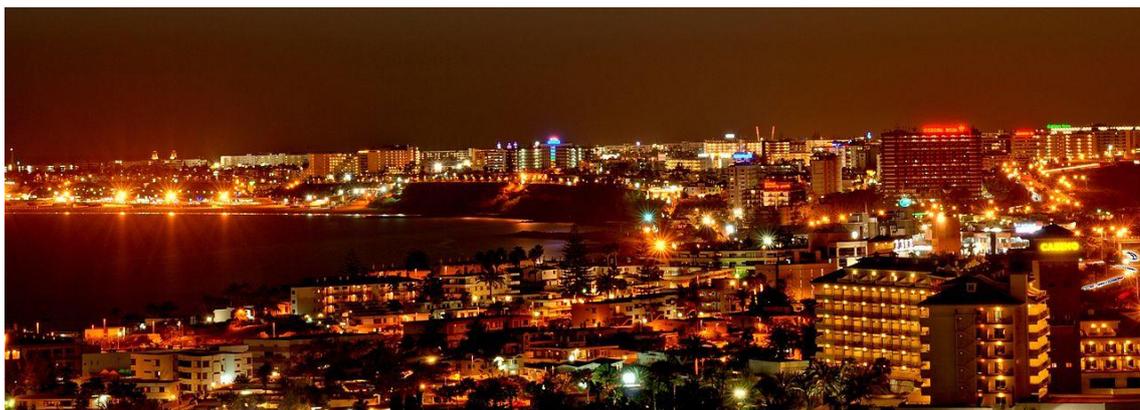


Figura 15: Panorámica de noche Playa del Inglés. Fuente: Google Images



Figura 16: Vista aérea Playa del Inglés. Fuente: Google Images



Figura 17: Vista aérea Playa del Inglés. Fuente: Google Images



Figura 18: Vista aérea Playa del Inglés. Fuente: Google Images.