

---

---

## HACIA LA EXCELENCIA TURÍSTICA A TRAVÉS DE LA SOSTENIBILIDAD: UNA REFLEXIÓN SOBRE EL SUR DE GRAN CANARIA

**Selene Rivero Santiago**

Alumna egresada del Máster Universitario de Desarrollo Integral de Destinos Turísticos impartido por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria actualmente trabajando en el sector turístico; Email: selenerivero.s@gmail.com; Las Palmas de Gran Canaria, España.

**Lydia Bolaños Medina**

Profesora titular de la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria actualmente impartiendo docencia en el Máster Universitario de Desarrollo Integral de Destinos Turísticos. Investigadora del Instituto Universitario de Análisis y Aplicaciones Textuales (IATEXT); Email: lydia.bolanos@ulpgc.es, ULPGC; Las Palmas de Gran Canaria, España.

**Resumen:** Sostenibilidad y excelencia son dos conceptos fundamentales en el sector turístico. El presente trabajo trata de comprobar cómo se relacionan ambos conceptos en el funcionamiento de las cadenas hoteleras presentes en el sur de Gran Canaria a través del estudio de su imagen corporativa para el mercado internacional. Posteriormente, se presentan algunas conclusiones e ideas encaminadas a conseguir un futuro sostenible para el turismo en Gran Canaria.

**Abstract:** Sustainability and excellence are fundamental concepts for the Tourism industry. This work tries to know how the relationship between these two concepts takes place in the hotel chains located in the south of Gran Canaria through the study of their corporate image for the international market. Afterwards, some conclusions and ideas have been drawn in order to achieve a sustainable future for tourism in Gran Canaria.

**Palabras clave:** sostenibilidad, excelencia turística, calidad y turismo sostenible.

**Keywords:** *sustainability, tourism excellence, quality and sustainable tourism.*

## 1. INTRODUCCIÓN

Desde sus inicios a finales de la década de los sesenta, el desarrollo del sector turístico en el Sur de Gran Canaria ha ido superando toda una serie de etapas que han dado forma a este destino turístico tal como lo conocemos en la actualidad. La masificación iniciada en los años setenta dio paso en la década de los noventa del siglo XX a una búsqueda constante de la calidad, vista como un factor de competitividad para los destinos tradicionales de sol y playa (Marrero Rodríguez y Santana Turégano 2008) entre los que se incluye el sur grancanario. Los planes de calidad y excelencia turística implantados en la década de los noventa y las posteriores medidas tomadas por los sucesivos gobiernos en España (Gobierno Central, Comunidad Autónoma y municipios) no han hecho más que intentar aportar soluciones a unos problemas que restaban competitividad y por tanto afectaban a la rentabilidad económica de un destino que en el presente siglo XXI ya es considerado como maduro y consolidado dentro del continente europeo. En el caso que nos ocupa, con unos turistas internacionales procedentes, principalmente, de mercados emisores tales como Alemania, Gran Bretaña o los Países Nórdicos (Suecia, Noruega, Finlandia y Dinamarca) y unos visitantes nacionales procedentes del resto del territorio español. Los múltiples programas de planificación y gestión de destinos turísticos han sido objeto de estudio de numerosos autores. De entre todos ellos, la tabla que se muestra a continuación sintetiza, en nuestra opinión, el esfuerzo de todas las administraciones de las tres últimas décadas por apoyar a un sector productivo vital para la economía española.

**ESQUEMA DE LAS ETAPAS DE LOS PLANES EN DESTINOS**

Período	Plan	Denominación del Plan Nacional	Líneas de actuación	Destinos	Actuaciones
1991-1995	FUTURES I	Plan Marco de Competitividad del turismo español	PET	Consolidados. Litoral. Grandes ciudades monumentales	Recuperación Regeneración de destinos maduros.
1996-1999	FUTURES II		PET, PDT	Emergentes. Pequeñas ciudades patrimoniales, Destinos naturales.	Sostenibilidad. Dinamización.
2000-2006	PICTE	Plan Integral de Calidad del Turismo Español	PET, PDT y PEDT	Consolidados y emergentes.	Sostenibilidad. Dinamización.
A partir 2006			PDPT	Absorbe a los anteriores Nuevos mercados	Promoción de los destinos.
A partir 2007	SGT-FEMP	Plan de Turismo Español Horizonte 2020	PCPT	Alto potencial turístico/proyección internacional	Gestión de destinos Coordinación pública-privada

(Fuente: Foronda Robles y García López, 2009)

Tal como analizan Foronda Robles y García López (2009), entre los años 1991 y 2000 el sector turístico tuvo como objetivo la calidad “como factor diferenciador” frente a otros destinos dentro y fuera de España. Dichas autoras lo definen como unas acciones centradas “en la cultura del compromiso y la satisfacción del cliente”. Esta situación se ve modificada desde finales de la década de los noventa con la introducción de medidas encaminadas a la consecución de la sostenibilidad en el ámbito turístico. Parreño Castellano (2008) describe claramente el panorama existente a comienzos del siglo XXI:

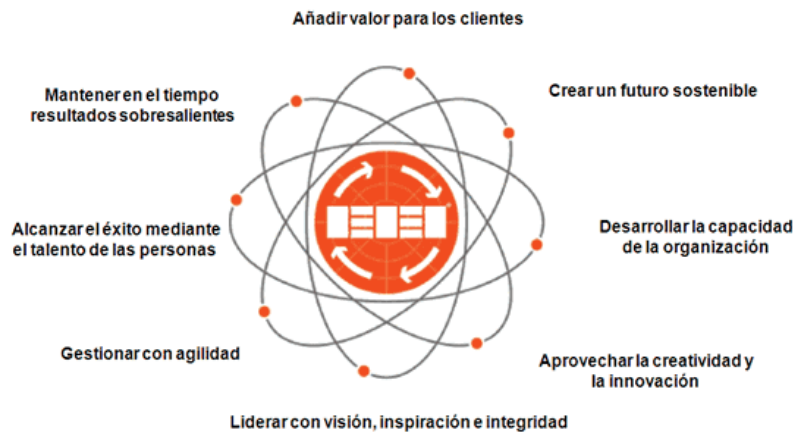
Crecimiento turístico, crecimiento demográfico y crecimiento económico han conllevado una ocupación desmedida del suelo, un incremento constante en el consumo de recursos, un aumento progresivo de la presión sobre los espacios ambientales y un incremento de los espacios de contaminación, debido al desarrollo de un modelo turístico y económico que ha mostrado una escasa consideración por el medio ambiente y por la planificación de las acciones. (Parreño Castellano, 2008: 2-3)

Cifras más recientes indican que la situación de incremento constante aún continúa: el número de turistas que entró por vía aérea a Canarias en mayo 2017 (1.145.803) ha supuesto un aumento del 7,3% (78.383) con respecto al mismo mes de 2016 (ISTAC, 2017). La situación descrita anteriormente no sólo pone en peligro a la industria turística sino también el propio desarrollo de nuestra comunidad autónoma y del propio planeta. En la actualidad, dentro del ámbito turístico canario, aparecen constantemente dos caballos de batalla fundamentales para nuestro futuro: la excelencia y la sostenibilidad turística. En los últimos encuentros de expertos en turismo realizados en Canarias, el discurso se ha ido tornando más apremiante y ya la sostenibilidad no se considera una opción sino una condición ineludible (La Provincia, 2017).

Dentro de este contexto hemos enmarcado el presente trabajo en el que, después de realizar una toma de contacto con la implementación de factores de sostenibilidad por parte de cadenas hoteleras en el sur de Gran Canaria a través de su imagen corporativa para el turismo internacional, intentaremos analizar la relación entre los conceptos de excelencia y sostenibilidad turística a la vista de los resultados del análisis.

## 2. EXCELENCIA Y CALIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO

La consecución de la calidad en los destinos turísticos y todos los elementos que la integran constituye un elemento diferenciador de gran valor añadido dentro del sector turístico. Múltiples son los sistemas genéricos de gestión de la calidad aplicados en el sector turístico: ISO (*International Organization for Standardization*), EMAS (*Eco-Management and Audit Scheme*), EFQM (*European Foundation for Quality Management*) entre otros. Según la EFQM (2003), sistema bastante extendido dentro de la Unión Europea, la excelencia se define como “el modo sobresaliente de gestionar la organización y obtener resultados, mediante la aplicación de los ocho Conceptos Fundamentales de la Excelencia”. Estos ocho conceptos se desarrollan en el Modelo EFQM, un modelo de excelencia que cualquier entidad puede emplear y llevar a cabo (Martínez, 2008). A continuación se exponen cada uno de estos conceptos en el siguiente diagrama:



(Fuente: EFQM, 2017)

Para alcanzar la excelencia es necesario que la organización asuma un absoluto compromiso y aprobación de estos conceptos (EFQM, 2003). Por su parte, el Consejo General de Economistas (2014) afirma que hablar de excelencia en una organización implica ser una entidad con capacidad para adaptarse al cambio y también para anteponerse o ser impulsor de cambio. Por otra parte, en Elitur (2002), Bases de elaboración del Plan Estratégico de Desarrollo Sostenible y Excelencia Turística de Canarias, se explica que el término excelencia tiene un doble sentido: superación y globalidad. Con superación se entiende el interés por afrontar nuevos desafíos y por mejorar de forma continuada. Es importante añadir que si una entidad quiere lograr la excelencia debe adoptar un proceso dinámico para gestionar la competitividad. La globalidad está relacionada con la huella que la actividad turística deja sobre todos los agentes económicos y sociales con los que está vinculado y también con los distintos valores, recursos y atributos que forman parte del entorno. Esto es, administrar la sostenibilidad medioambiental, socio-cultural y social. Además, en este informe se considera necesario fijar unos principios de gestión del crecimiento conducentes a lograr un equilibrio

en el desarrollo de los distintos elementos del turismo en función de la fase de ciclo de vida del destino y sus diferentes productos. Con el fin de gestionar dicha problemática económica, social y medioambiental se puso en marcha, a partir del año 1992, un mecanismo llamado **Plan de Excelencia Turística**. Este plan, desarrollado conjuntamente por el Gobierno Central, las comunidades autónomas y los municipios, tiene dos objetivos principales que son, en primer lugar, diversificar y enriquecer la oferta turística de los destinos maduros que están afectados por una gran estacionalidad y, en segundo lugar, adecuar y mejorar las playas (Román Márquez, 2011). La aplicación de este tipo de planes tuvo como aspectos positivos la aportación de una nueva fuente de financiación en los ayuntamientos y la creación y singularización de los productos turísticos. Por otra parte, como aspectos negativos cabe señalar, entre otros, una escasa capacidad de dinamización empresarial, la falta de fórmulas compartidas de gestión y organización turística y la escasa importancia dada al desarrollo de políticas sostenibles (Beas Secall, 2012).

En un mundo cada vez más competitivo, los destinos turísticos apuestan por la calidad como elemento diferenciador y como núcleo de su estrategia (Foronda Robles y García López, 2009). Todo ello de acuerdo con los estándares esperados por los clientes del sector. En este sentido, en la actualidad, existe en la Comunidad Autónoma de Canarias la Agencia de Calidad Turística de Canarias, interlocutor designado por el Gobierno Autónomo para la gestión de la calidad y la excelencia turística. Dentro del territorio español, es importante mencionar la existencia del Sistema de Calidad Turística Español (SCTE), “conjunto de instrumentos para la calidad adaptado a las necesidades de la industria turística, promovido e impulsado por la Administración Pública del Estado, el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), las Comunidades Autónomas, Corporaciones Locales y empresas del sector” (Gobierno de Canarias, 2017). Como desarrollos más relevantes del mencionado SCTE cabe destacar el distintivo *Compromiso de Calidad Turística* y la *Marca Q de Calidad Turística*. El primero de ellos reconoce y acredita el trabajo llevado a cabo por las empresas en relación con el Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destinos (SICTED) con una doble vertiente: el destino turístico y las empresas/servicios turísticos. En el segundo caso, el distintivo es conseguido, tras rigurosas auditorías, por parte de los establecimientos que cumplen unos requisitos y estándares que garantizan a los clientes la excelencia en el servicio.

En definitiva, tal como hemos podido comprobar, la búsqueda de la excelencia en el ámbito turístico es una cuestión que ya ofrece un cierto recorrido dentro del territorio español pero que, a juzgar por las acciones llevadas a cabo a lo largo de los años, no siempre ha estado unida a la consecución de la sostenibilidad en la práctica turística.

### 3. SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA Y TURISMO SOSTENIBLE

El turismo es un fenómeno social y económico que se basa en el desplazamiento de personas de su residencia habitual por un período consecutivo que no exceda un año por motivos de ocio, negocios y otros (OMT, 1991). Asimismo, es una de las industrias que más dinero y empleo genera, pero también es una de las que más puede llegar a deteriorar el medio ambiente. Con respecto a los impactos negativos del turismo destacan, entre otros, el aumento en el consumo de suelo, agua y energía, la destrucción de paisajes al crear nuevas infraestructuras y edificios, el incremento de la generación de residuos y aguas residuales, la alteración de los ecosistemas, el traslado de flujos de población hacia las zonas de concentración turística, la pérdida de valores tradicionales y la subida de los precios que afecta a la población local (Santamarta, 2000). Dado que el turismo y las actividades de ocio, mucho más que otros sectores, dependen del medio ambiente y del entorno cultural para su éxito a largo plazo es necesario controlar los impactos ambientales con el fin de no poner en peligro la propia existencia del turismo ni los beneficios futuros (Secretariado de la red de autoridades ambientales, 2001).

Ya han pasado tres décadas desde la publicación del conocido como informe Brundtland (1987) en el que una comisión emanada de las Naciones Unidas realizaba un análisis de las políticas de desarrollo económico globalizador implementadas hasta ese momento y sus efectos sobre el medio ambiente. Este mismo documento ofrecía una de las definiciones del concepto de desarrollo sostenible más ampliamente difundidas: “aquél que satisface las necesidades de la generación presente sin

comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades”. En esta misma línea, se puede considerar la sostenibilidad de un destino turístico como el apropiado desarrollo y la acertada gestión de un destino al mismo tiempo que se respetan los aspectos socioculturales, medioambientales y económicos de éste y se tienen en cuenta sus diferentes capacidades de carga y la importancia de la colaboración de la comunidad local en cada uno de los momentos de este desarrollo. Además, se debe lograr que la perspectiva a largo plazo se tenga en cuenta permanentemente y que las generaciones futuras puedan continuar disfrutando de un destino de calidad, por lo menos igual, al que se disfruta en este momento (Gonçalves Gândara et al., 2007). Esto quiere decir que los recursos naturales, culturales, etc. se preservan para su uso continuado en el futuro a la vez que producen beneficios a la sociedad actual. En este sentido, una actividad se puede considerar sostenible cuando se puede llevar a cabo en la misma forma o en forma similar por un tiempo indefinido, esto es, que sea sostenible en el tiempo (La Sociedad Internacional de Ecoturismo, 2004) en sus tres dimensiones principales, que Agustín y Derqui (2014) denominan ambiental, social y económica:

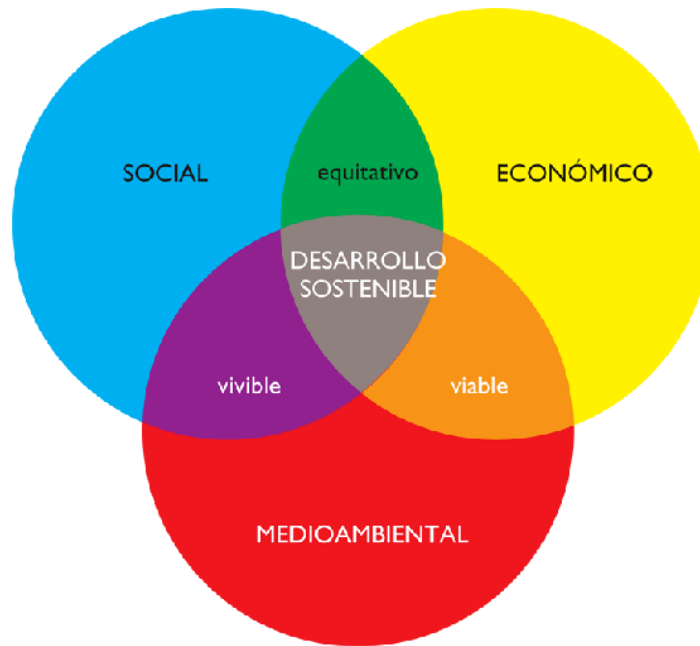
a. La sostenibilidad ambiental consiste en compaginar la actividad de la empresa y la conservación de la biodiversidad y de los ecosistemas, intentando evitar la degradación del medio ambiente. Como afirma Ayuso Siart (2003), las empresas han de ser conscientes de que el impacto ambiental que genera su actividad es un problema interno y no deben considerar que esta problemática es responsabilidad exclusiva de las administraciones estatales, autonómicas y locales.

b. La sostenibilidad social se centra en el mantenimiento de la cohesión social y de la capacidad para trabajar en la búsqueda de propósitos comunes. A esta dimensión le atañe, por un lado, el aumento y el mantenimiento del bienestar social de la comunidad local y, por otro lado, el respeto del patrimonio cultural e histórico.

c. La sostenibilidad económica: se produce cuando la actividad que se desarrolla a favor de la sostenibilidad ambiental y social es financieramente posible y rentable. De acuerdo con Ayuso Siart (2003), la sostenibilidad económica hace referencia a la viabilidad y a la mejora del comportamiento económico de empresas individuales o de la industria turística en su conjunto. Además, debido a que el medio ambiente tiene una serie de limitaciones, la industria turística trata de conseguir un desarrollo económico sostenible basado en la mejora de la calidad.

Estas tres dimensiones fueron denominadas por John Elkington (1998) con el término “triple resultado” (*triple bottom line*), que hace referencia a la gestión de un negocio de tal forma que no destruya los recursos naturales, culturales o económicos de los que depende.

Según Artaraz (2002), en el Consejo Europeo de Gotemburgo de 2001, su presidenta Nicole Fontaine señaló que: “la voluntad de la Unión Europea a favor de un desarrollo sostenible, cuyas tres dimensiones, la económica, la social y la medioambiental, son indisociables”. De acuerdo con esta afirmación, las tres dimensiones de la sostenibilidad son interdependientes. Hay que tener en cuenta que entre estas tres dimensiones, además, debe existir un equilibrio: los recursos naturales existentes se deben asegurar para que las generaciones futuras puedan continuar viviendo en y disfrutando del medioambiente; se deben generar oportunidades equitativas para toda la sociedad no dejando atrás a ninguna persona; y se debe prestar especial atención a los proyectos, ya que los que se lleven a cabo deben ser viables económicamente. En el diagrama que mostramos a continuación, podemos apreciar visualmente la representación de estas tres dimensiones de la sostenibilidad (medioambiental, social y económica):



(Fuente: Ecointeligencia, 2014)

Por otra parte, el concepto de turismo sostenible se ha abierto paso en el panorama turístico estrechamente vinculado a la sostenibilidad. A lo largo de las décadas, las razones por las que los turistas viajan de un sitio a otro han ido cambiando. En los últimos años está emergiendo un nuevo tipo de turista que se aleja de aquel que viaja a un destino buscando solamente sol y playa, descanso, gastronomía o diversión. Este nuevo tipo de turista se puede presentar como un viajero más independiente, exigente y experimentado, ajeno a los paquetes turísticos, respetuoso, atraído por el medio ambiente y concienciado con el cambio climático. Por este motivo, muchos de ellos prefieren pasar sus vacaciones en destinos que sean sostenibles. Esta preocupación por el medio ambiente ha dado lugar a un nuevo turismo, el turismo sostenible, que se ha convertido en una nueva oportunidad económica para los hoteles que deberían adaptarse a este nicho de mercado para competir en el sector. Según la Organización Mundial del Turismo, el turismo sostenible es “aquel que pretende satisfacer las necesidades de los turistas así como de los destinos turísticos, protegiendo e incrementando las oportunidades de futuro” (Kelejyan, 2011, p.12). De acuerdo con esta misma Organización los principios que definen el turismo sostenible son (Tapia, 2016, p.1):

- Se conservan los recursos naturales y culturales para su uso continuado en el futuro, al tiempo que reportan beneficios;
- El desarrollo turístico se planifica y gestiona de forma que no cause serios problemas ambientales o socioculturales;
- La calidad ambiental se mantiene y mejora;
- Se procura mantener un elevado nivel de satisfacción de los visitantes y el destino retiene su prestigio y potencial comercial;
- Los beneficios del turismo se reparten ampliamente entre toda la sociedad.

Desde finales del siglo XVIII ya los turistas visitaban las Islas Canarias procedentes de algunos países europeos motivados por un afán de aventura, tanto es así que muchos investigadores han vinculado esta forma de turismo con el espíritu cultural del romanticismo. Esta etapa se considera un antecedente del desarrollo actual. Viajar a las islas suponía un elevado coste, por lo tanto, las personas que se lo podían permitir tenían un cierto estatus económico y una disposición a conocer lugares exóticos. Más adelante, en la década de los ochenta del siglo XIX, comienza a desarrollarse otro tipo de turismo. Este nuevo tipo de turistas viajaba a las islas por razones de salud. Se desplazaba a las islas, principalmente, por sus condiciones climatológicas y con el propósito de curar ciertas



enfermedades reumáticas, cutáneas y del aparato respiratorio. Ya en la segunda mitad del siglo XX comienza a surgir el denominado turismo de masas o turismo de sol y playa que ha permitido que las Islas Canarias se consoliden como un significativo destino turístico mundial. Además, ha logrado convertir el turismo en el sector que produce en la actualidad la mayor parte de su riqueza económica (Domínguez Mujica, 2008). Sin embargo, en los últimos años, las empresas han comenzado a inclinarse por un modelo turístico sostenible debido a las consecuencias naturales y culturales que la actividad provoca y al aumento del número de plazas y visitantes.

Asimismo, en Canarias, el desarrollo sostenible es una necesidad identificada por el propio sector. Tanto las empresas turísticas como la Administración local, regional o autonómica son cada vez más conscientes de que el factor ambiental es fundamental para que la actividad turística perdure. Para esto, sería necesario llevar a cabo prácticas ambientales y sociales adecuadas que reporten beneficios, por un lado, a las empresas turísticas, tales como la reducción de costes, la mejora de su imagen en el resto de países y el atractivo permanente del destino; y, por otro lado, a la comunidad local, mediante el incremento del bienestar de sus habitantes (Martín Martín, 2006). De acuerdo con García del Junco et al. (2014), para aumentar la calidad de vida de la población local se ha de conseguir la igualdad distributiva, la apropiada prestación de los servicios sociales como la educación o la salud, la igualdad de género, la participación y la responsabilidad política. Aunque en los últimos años, las empresas turísticas han hecho un esfuerzo impulsando Sistemas de Gestión Ambiental, todavía les queda un largo camino que recorrer para poder obtener beneficios económicos con la sostenibilidad (Martín Martín, 2006).

Tal como se ha apuntado con anterioridad, hemos realizado, a modo de toma de contacto con la realidad turística, un análisis de la implementación de factores de sostenibilidad por parte de cadenas hoteleras presentes en el sur de Gran Canaria a través de su imagen corporativa para el turismo internacional (Rivero Santiago y Bolaños Medina, 2016). En el siguiente epígrafe presentamos un resumen de los resultados más significativos con el fin de poder analizar las tendencias existentes en la actualidad.

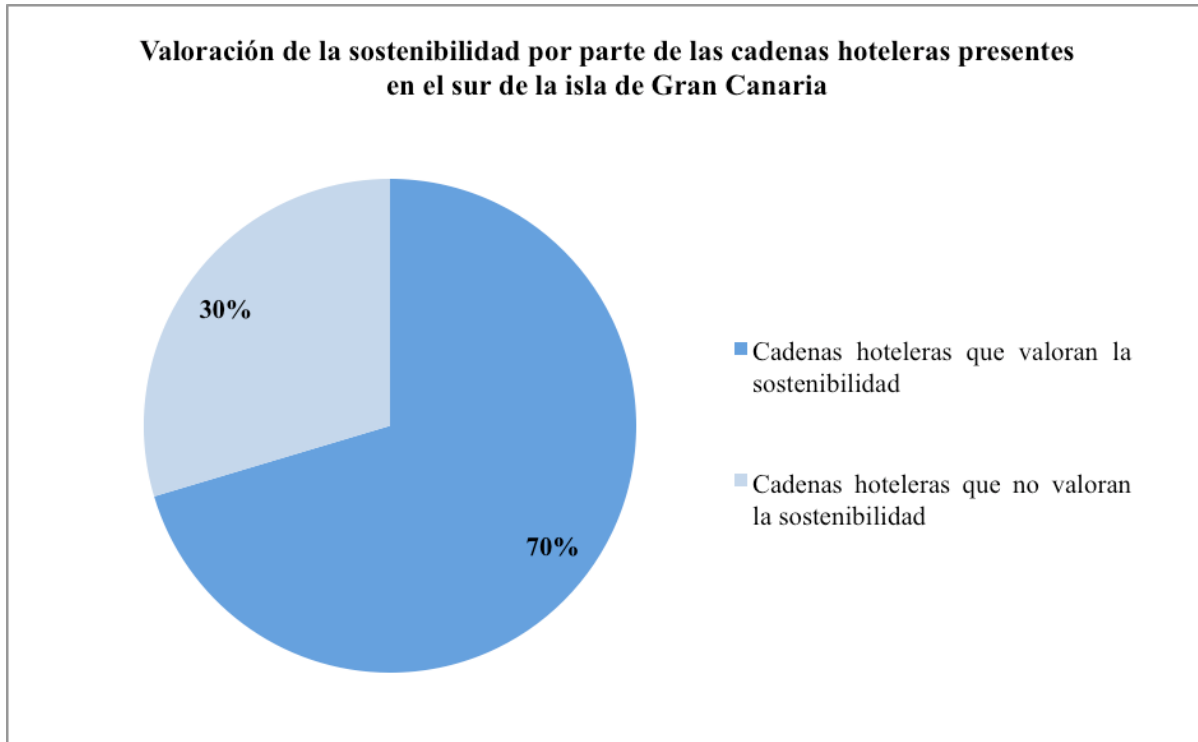
#### **4. ANÁLISIS DE CASO: FACTORES DE SOSTENIBILIDAD EN CADENAS HOTELERAS DEL SUR DE GRAN CANARIA**

Según las estadísticas del Patronato de Turismo (2015) en lo referente a las pernoctaciones de los turistas que visitan la isla de Gran Canaria, Playa del Inglés se sitúa en primer lugar (44,14%) seguida de Mogán (26,05%), Maspalomas (23,84%), Las Canteras (3,86%) y el resto de Gran Canaria (2,11%). En cuanto a la estancia media de los turistas en la isla, Maspalomas figura en primera posición con 8,55 días de media, seguida de Playa del Inglés con una media de 8,61 días, en tercera posición está el municipio de Mogán con 8,18 días de media, en cuarto lugar, encontramos Las Canteras con una media de 3,86 días y, en última posición, se sitúa el resto de la isla de Gran Canaria con 2,11 días de media. Todos estos datos nos han llevado a elegir como objeto del presente análisis los municipios de San Bartolomé de Tirajana (Bahía Feliz, San Agustín, Playa del Inglés, Maspalomas, Meloneras, Sonnenland y Campo Internacional) y Mogán (Anfi del Mar, Arguineguín, Amadores, Patalavaca, Puerto de Mogán, Puerto Rico, Taurito y Playa del Cura), ya que son los dos municipios que ofertan la mayor cantidad de plazas de alojamiento de la isla.

Con el fin de analizar la implementación de factores de sostenibilidad por parte de cadenas hoteleras presentes en el sur de Gran Canaria a través de su imagen corporativa para el turismo internacional, hemos tomado como documento base para la selección del corpus de trabajo, el listado de toda la oferta hotelera de la isla publicado en Internet por el Patronato de Turismo de Gran Canaria (2016). A partir de este documento, hemos extraído únicamente aquellos establecimientos que tenían la tipología de hotel y estos han sido organizados de acuerdo con el tipo de empresa. Con la denominación “tipo de empresa” nos referimos a si estos hoteles pertenecen a una cadena hotelera, a una comunidad de propietarios, a una multisociedad o establecimiento privado o si constituyen un hotel independiente. A continuación, se ha generado un listado exclusivamente con las cadenas hoteleras, un total de veintisiete, puesto que nuestro trabajo lo vamos a hacer únicamente a partir de

dichas cadenas. A partir de la obtención de este listado se ha procedido al análisis de la información contenida en los sitios web corporativos redactados en lengua inglesa, es decir, orientados al turismo internacional. Finalmente, se han elegido aquellas cadenas hoteleras que valoraban en su sitio web en inglés al menos alguna de las tres dimensiones de la sostenibilidad (medioambiental, social o económica), conceptos que han sido explicados en epígrafes anteriores.

Seguidamente, como producto de esta selección de datos hemos obtenido un corpus de estudio conformado por un total de diecinueve cadenas que valoran la sostenibilidad y un total de ocho cadenas que no valoran la sostenibilidad en sus sitios web en inglés. El porcentaje que cada una de ellas representa queda reflejado en el siguiente diagrama que mostramos a continuación:

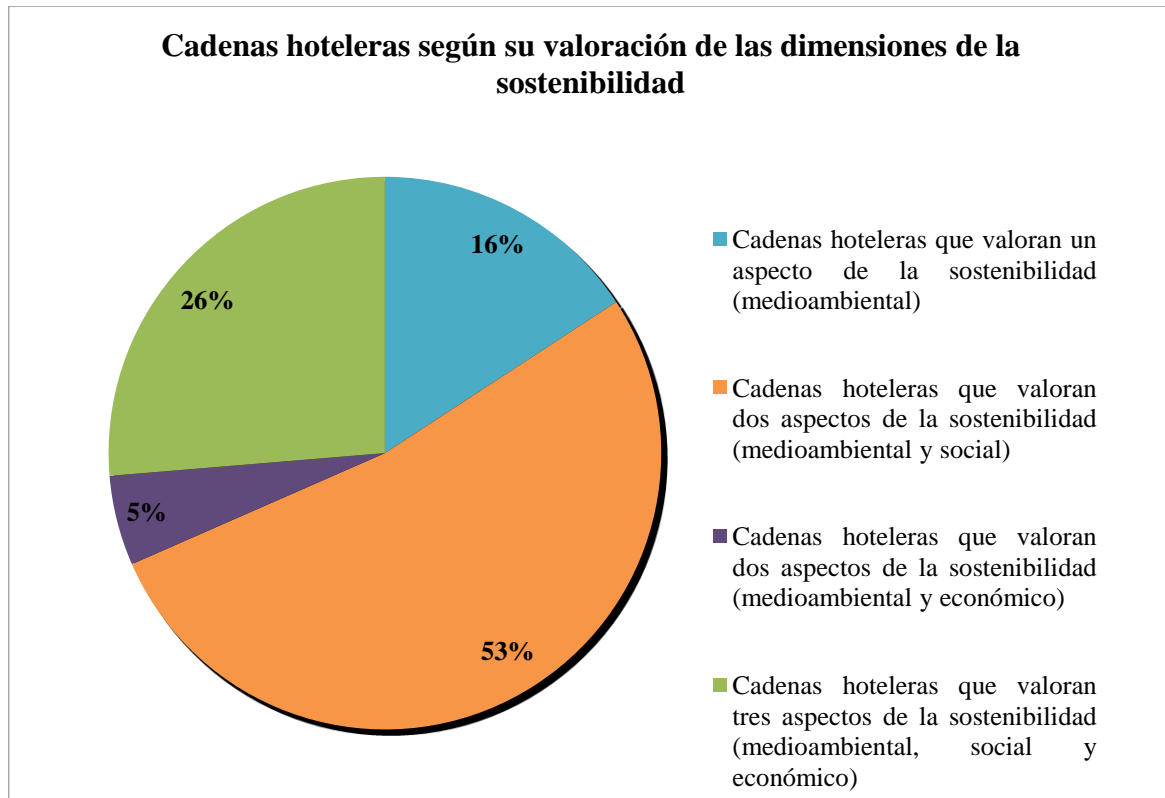


(fuente: elaboración propia)

Tal y como podemos observar en el diagrama, el porcentaje de cadenas hoteleras que valoran la sostenibilidad en sus sitios web en inglés (70% - 19 cadenas) es superior que el porcentaje de cadenas hoteleras que no valoran la sostenibilidad en sus sitios web en inglés (30% - 8 cadenas). Por lo tanto, se aprecia que la tendencia de gran parte de las cadenas hoteleras presentes en el sur de Gran Canaria es a favor de la sostenibilidad.

A modo de resumen del análisis que hemos llevado a cabo, vamos a presentar un diagrama en el que se muestra el porcentaje de cadenas según su valoración de las distintas dimensiones de la sostenibilidad.





(fuente: elaboración propia)

A propósito de este diagrama y dentro del análisis que se ha llevado a cabo, hemos podido comprobar que únicamente cinco cadenas hoteleras (26% del total) tratan los tres aspectos de la sostenibilidad ya mencionados. Asimismo, ha sido posible constatar que diez cadenas hoteleras (53% del total) tratan en su página web dos aspectos de la sostenibilidad que se corresponden con el aspecto medioambiental y el social. Por otro lado, solo una cadena hotelera (5% del total) valora dos aspectos de la sostenibilidad que se corresponden con el medioambiental y el económico. Finalmente, hemos podido cerciorarnos de que las tres cadenas hoteleras restantes (16% del total) de las diecinueve analizadas solo consideran en su sitio web un aspecto de la sostenibilidad que se corresponde con el aspecto medioambiental.

Con respecto a la dimensión medioambiental, todas las cadenas hoteleras tratan en sus sitios web en inglés, fundamentalmente, la reducción del consumo de agua, la gestión de los residuos y la minimización del consumo energético. Como ejemplos de estas actividades, podemos destacar la labor de la cadena **Gloria Thalasso & Hotels** dentro del ámbito de la gestión de los residuos, ya que han instalado en dos de sus hoteles, el Gloria Palace San Agustín y el Gloria Palace Amadores, calderas de biomasa. Por otra parte, la cadena **Be Cordial & Resorts** favorece la disminución del consumo de agua a través del uso de agua de pozos naturales para el riego de plantas, la cadena **Seaside Hotels** está fomentando la reducción de energía mediante el empleo de tarjetas de acceso para controlar la iluminación en las habitaciones en sus establecimientos y la cadena **Meliá Hotels International** está muy concienciada de la importancia que tiene el medioambiente, tanto es así que poseen su propia estrategia medioambiental que consiste en medir, comparar y corregir mediante un seguimiento constante de las actividades en cuanto a la gestión y eficiencia; sensibilizar y concienciar; estandarizar e innovar, en algunos casos, a través de la inclusión de mejores prácticas; y, por último, integrar criterios sostenibles, sirva de modelo la inversión de manera responsable. Dentro de esta dimensión, cabe destacar que algunas de estas cadenas han recibido múltiples certificaciones de calidad junto con galardones en este sentido tales como el *Biosphere Responsible Tourism* otorgado por parte del el Instituto de Turismo Responsable (ITR) a la cadena **H10** o el premio *TUI Umwelt Champion* otorgado por el turoperador TUI entre otros.

Asimismo, en relación con las cadenas hoteleras que valoran en sus sitios web en inglés la sostenibilidad económica, hemos podido constatar que algunas de ellas no publican sus datos financieros, sino que abordan este tipo de sostenibilidad incluyendo en sus sitios web sus políticas de calidad. En este sentido, por ejemplo, la cadena **Barceló Hotels & Resorts** lleva a cabo una rigurosa política de calidad cuyo objetivo es fidelizar al cliente y aumentar su nivel de satisfacción mediante el empleo de una amplia variedad de medidas como los Manuales de Calidad Barceló, las encuestas de satisfacción de turoperadores y clientes, las auditorías internas y externas, el *mystery-guest*, las inspecciones higiénico-sanitarias, etc o, por ejemplo, la Política de Calidad y Fidelización puesta en práctica por la cadena **Riversun Touristic** puesto que para ellos es imprescindible la satisfacción del cliente en cada una de sus decisiones empresariales. Para comprobar los niveles de satisfacción llevan a cabo un seguimiento continuo a través de un programa informático por medio tanto de encuestas internas como de opiniones de clientes en los distintos sitios web.

En lo que respecta a la sostenibilidad social, hemos podido cerciorarnos de que no todas las cadenas hoteleras la tratan con la misma profundidad. Sin embargo, en aquellas que sí le dan la importancia que se merece, hemos apreciado una tendencia a elaborar iniciativas enfocadas, esencialmente, a la defensa de los derechos humanos, pero también al desarrollo y bienestar social, por ejemplo, mediante programas de inserción laboral o a través de la ayuda a segmentos de la población más desfavorecidos. Dentro de la Política de Recursos Humanos de la cadena **Riu Hotels & Resorts** podemos comprobar que es una cadena que apuesta por dar prioridad a las oportunidades de desarrollo personal y profesional de su equipo y que se preocupa de que haya un trato justo y digno y se respeten las diferencias culturales de cada persona. Por otro lado, esta cadena también está implicada en diferentes iniciativas como la asociación sin ánimo de lucro *Sonrisas Médicas*. Un segundo ejemplo lo constituye la cadena **Carlson Rezidor Hotel Group** que a través de su hotel Radisson Blu Resort Gran Canaria, en particular, colabora con organizaciones caritativas locales en varias campañas de recogida de comida y ropa durante todo el año.

También cabe señalar que hemos podido constatar que los hoteles de las cadenas hoteleras que valoran los tres aspectos de la sostenibilidad están categorizados entre tres y cinco estrellas; las cadenas hoteleras que valoran dos dimensiones de la sostenibilidad están categorizados entre tres y cinco estrellas o cinco estrellas Gran Lujo; y, las cadenas hoteleras que valoran un aspecto de la sostenibilidad están categorizados entre tres y cuatro estrellas. Este hecho nos permite concluir que no existe una relación directa entre la categoría del hotel y su relación con la sostenibilidad, es decir, que no influye la categoría que tengan los hoteles de las cadenas presentes en el sur de la isla de Gran Canaria con su valoración sobre la sostenibilidad.

## 5. CONCLUSIÓN

En definitiva, podemos concluir que es evidente que las cadenas hoteleras presentes en el sur de la isla de Gran Canaria se están esforzando en su compromiso con la sostenibilidad. Todavía queda mucho por hacer y aún quedan muchas entidades que se deberían involucrar para que Gran Canaria llegue a ser un destino sostenible. Es importante potenciar los planes de rehabilitación turística con el fin de facilitar todo tipo de tecnologías más respetuosas con el medioambiente en las instalaciones hoteleras. Asimismo, las cadenas hoteleras podrían unificar criterios para lograr la consecución de una metodología que identifique y cuantifique los impactos negativos de las actividades empresariales para desde ahí poder actuar de manera responsable. En este sentido, sería importante la potenciación de una política medioambiental que recoja una serie de medidas que las cadenas hoteleras deberían cumplir a medio y largo plazo para reducir el impacto negativo de sus actividades empresariales. Estas medidas deberían estar enfocadas a todas las cadenas hoteleras, pero en especial a aquellas que no contemplan la sostenibilidad en sus prácticas empresariales, éstas deberían concienciarse de este hecho e impulsar de manera interna las acciones encaminadas al logro de la sostenibilidad en todos sus diferentes apartados. Por otro lado, las cadenas hoteleras que ya están valorando la sostenibilidad y llevando a cabo prácticas sostenibles deberían seguir manteniendo esos niveles pero sin dejar de indagar en soluciones a partir de la aplicación de tecnologías innovadoras que hagan disminuir el impacto

negativo sobre el medioambiente. No debemos olvidar que la búsqueda de la sostenibilidad es un proceso constante en el que todos los interlocutores deben implicarse.

Por otra parte, uno de los partícipes que debería tener más presencia es la Administración pública con el fin de poder seguir fomentándose la responsabilidad con el medioambiente y la sociedad canaria mediante la inversión en acciones que sean sostenibles. En este sentido, ha arrojado bastante luz la confrontación de ideas llevada a cabo en los encuentro de profesionales, expertos del sector y representantes políticos llevados a cabo en los últimos tiempos (Maspalomas 2016, Arona 2017 y Lanzarote 2017). En esta senda, podemos citar, a modo de ejemplo, la Estrategia Integral de Turismo de Gran Canaria (canarias7, 2017) presentada por el Cabildo de Gran Canaria, coincidiendo con el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo por acuerdo de la Asamblea General de las Naciones Unidas, y que coordina la intervención de las políticas públicas y la iniciativa privada en torno a doce objetivos que recogen los tres ejes fundamentales de la sostenibilidad: medioambiental, económico y social. Es importante que el sector público haga una apuesta decidida encaminada a lograr la calidad de todos los servicios turísticos, fomentar la diversificación de la actividad turística y una redistribución adecuada de los beneficios del sector. Es fundamental apostar por la satisfacción de nuestros visitantes pero no debemos olvidar que también es una cuestión ineludible conseguir la satisfacción de la población local con una actividad que es el motor de la economía canaria.

Según Archondo y Ruiz (2016) la llegada de turistas a España ha aumentado en un 30% durante los últimos seis años debido a los conflictos geopolíticos localizados en los mercados competidores. Esto ha beneficiado a la economía de nuestro país y ha permitido la creación de empleo. Una de las Comunidades Autónomas que se ha visto más favorecida es Canarias con nada menos que un 56% de crecimiento en el número de pernoctaciones de turistas no residentes. Por ello, en definitiva, podemos concluir que Canarias debería aprovechar esta evolución positiva de la actividad turística e intentar que los visitantes extranjeros sean leales al destino y vuelvan a repetir sus vacaciones en él. Esto es, tratar de fidelizar a los visitantes apostando por el desarrollo integral de Canarias como destino turístico sostenible.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agustín, A. y Derqui, B. (2014). *¿Qué narices es esto de la sostenibilidad?: Descubriendo nuevas oportunidades de negocio para el gran consumo*. Barcelona: Profit.
- Arona se reafirma en la senda de la sostenibilidad como destino turístico. (14 de junio de 2017). *El diario*. Recuperado el 16 de junio de 2017 de [http://www.eldiario.es/tenerifeahora/economia/Arona-reafirma-apuesta-turistico-sostenibe\\_0\\_654435324.html](http://www.eldiario.es/tenerifeahora/economia/Arona-reafirma-apuesta-turistico-sostenibe_0_654435324.html)
- Artaraz, M. (2002). Teoría de las tres dimensiones del desarrollo sostenible. *Ecosistemas*, 2. Recuperado el 26 de octubre de 2016 de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/9827/1/ECO\\_11\(2\)\\_22.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/9827/1/ECO_11(2)_22.pdf)
- Ayuso Siart, S. (2003). *Gestión sostenible en la Industria turística: retórica y práctica en el sector hotelero español*. (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado el 2 de septiembre de 2016, de <http://www.tdx.cat/handle/10803/4954>
- Barceló Hotels & Resorts (2015). *Annual Report 2015*. Recuperado el 15 de septiembre de 2016, de [https://www.barcelo.com/BarceloGroup/en\\_GB/Images/memoria-anual-2015-barcelo-corporacion-empresarial-4-en31-204624.pdf](https://www.barcelo.com/BarceloGroup/en_GB/Images/memoria-anual-2015-barcelo-corporacion-empresarial-4-en31-204624.pdf)
- Barceló Hotels & Resorts (2015). *Barceló Group in figures*. Recuperado el 15 de septiembre de 2016, de <http://www.barcelogrupo.com/en/?section=barcelo-cifras>
- Barceló Hotels & Resorts (s.f.). *Environmental and sustainability programmes*. Recuperado el 15 de septiembre de 2016, de [http://www.barcelo.com/BarceloGroup/en\\_GB/corporate-information/medioambiente-gestion-sostenible.aspx](http://www.barcelo.com/BarceloGroup/en_GB/corporate-information/medioambiente-gestion-sostenible.aspx)
- Barceló Hotels & Resorts (s.f.). *Group Philosophy and Values*. Recuperado el 17 de septiembre de 2016, de <http://www.barcelogrupo.com/en/?section=filosofia>
- Barceló Hotels & Resorts (s.f.). *Why Barceló?*. Recuperado el 17 de septiembre de 2016, de [https://www.barcelo.com/BarceloHotels/fr\\_FR/Images/Book%202012\\_ing22-81205.pdf](https://www.barcelo.com/BarceloHotels/fr_FR/Images/Book%202012_ing22-81205.pdf)
- Beas Secall, L. (2012). Los planes de excelencia turística en España (1992-2006). Una apuesta por la revitalización de los destinos. Revisión de su implantación e impactos. *Scripta Nova*. Vol. XVI,

- 411: Universidad de Barcelona. Recuperado el 10 de junio de 2017, <http://www.ub.edu/geocrit/sn/sn-411.htm>
- Be Cordial Hotels & Resorts (2014). *Sustainable Tourism*. Recuperado el 2 de octubre de 2016, de <http://www.becordial.com/microwebs/descripcion/29/turismo-sostenible>
- Consejería de Turismo y Transportes, Viceconsejería de Turismo (2002) *ELITUR: Bases de elaboración del plan estratégico de desarrollo sostenible y excelencia turística de canarias*. Las Palmas de Gran Canaria: Gobierno de Canarias, Consejería de Turismo y Transportes, Viceconsejería de Turismo.
- Consejo General de Colegios de Economistas. (2014). *Excelencia empresarial: Claves y buenas práctica*. Madrid: ACCID.
- Domínguez Mujica, J. (2008). El modelo turístico de Canarias. *Études Caribéennes*, 9-10. Recuperado el 20 de agosto, de <https://etudescaribeennes.revues.org/1082#text>
- Ecointeligencia (2014). *El desarrollo sostenible: orígenes*. Recuperado el 7 de octubre de 2016, de <http://www.ecointeligencia.com/2014/04/desarrollo-sostenible-origenes/#lightbox/2/>
- EFQM (2017). *Modelo EFQM de calidad y excelencia*. Recuperado el 3 de diciembre de 2007 de <http://www.efqm.es/>
- European Foundation for Quality Management (2003a): Conceptos Fundamentales de Excelencia [Versión electrónica]. pp. 1-12. c
- Elkington, J. (1998). *Cannibals with forks: The triple Bottom Line of 21st Century Business*. Oxford: Capstone.
- Fernández A. (13 de julio de 2017). Jameos del Agua acogerá el próximo octubre la cumbre internacional de turismo sostenible. *La Provincia*. Recuperado el 14 de julio de 2017 de <http://www.laprovincia.es/lanzarote/2017/07/13/jameos-agua-acogera-proximo-octubre/959403.html>
- Foronda Robles, C. y García López, A. (2009). La apuesta por la calidad como elemento diferenciador en los destinos turísticos: planes renovados. *Cuadernos de Turismo*, 23, 89-110. Universidad de Murcia. Recuperado el 10 de junio de 2017, de <http://hdl.handle.net/11441/16705>
- García Del Junco, J., Palacios Florencio, B. y Espasadín Bustelo, F. (2014). *Manual práctico de responsabilidad social corporativa. Gestión, diagnóstico e impacto de la empresa*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Gloria Thalasso & Hotels (s.f.). *About us*. Recuperado el 12 de octubre de 2016, de <http://www.gloriapalaceth.com/en/about-us/>
- Gloria Thalasso & Hotels (s.f.). *Environmental statement*. Recuperado el 12 de octubre de 2016, de <http://www.gloriapalaceth.com/en/environmental-statement/>
- Gobierno de Canarias (2017). Sistema de Calidad Turística (SCTE). Recuperado el 3 de julio de 2017, [http://www.gobiernodecanarias.org/turismo/dir\\_gral\\_ordenacion\\_promocion/calidad/scte/index.html](http://www.gobiernodecanarias.org/turismo/dir_gral_ordenacion_promocion/calidad/scte/index.html)
- Gonçalves Gândara, J.M., Fraiz Brea, J.A. y Alén González, M.E. (2007). *Hoteles sostenibles para destinos sostenibles. La calidad hotelera como instrumento para la sostenibilidad*. Recuperado el 18 de noviembre de 2016, de <http://www.obsturpr.ufpr.br/artigos/hotelaria08.pdf>
- H10 Hotels & Resorts (s.f.). *Environment*. Recuperado el 9 de noviembre de 2016, de <https://www.h10hotels.com/en/company/environment>
- Instituto Canario de Estadística (2017). *Mayo cierra con 1.145.803 turistas, un 7,3% más que en 2016*. Recuperado el 3 de julio de 2017, de <http://www.gobiernodecanarias.org/istac/.content/noticias/estadistica-movimientos-turisticos-fronteras-canarias-frontur-noticia.html>
- Kelejian, Z. (2011). *La sostenibilidad en el ámbito del turismo y una correcta planificación y desarrollo sostenible en los destinos turísticos. El ejemplo de España*. Gandía: Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado el 4 de noviembre de 2016, de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/13860/tfc%20Zhenya%20Kelejian.%20p%20df?sequence=1&isAllowed=y>
- La Sociedad Internacional de Ecoturismo (2004). *Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo*. Recuperado el 8 de septiembre de 2016, de [http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual\\_No\\_1.pdf](http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual_No_1.pdf)

- Marrero Rodríguez, J.R. y Santana Turégano, M.A. (2008). Competitividad y calidad en los destinos turísticos de sol y playa. El caso de las Islas Canarias. *Cuadernos de Turismo*, 22, 123-143: Universidad de Murcia. Recuperado el 10 de junio de 2017, de <https://jrmarrrod.webs.ull.es/06-MARRERO.pdf>
- Martín Martín, V. O. (2006). *El turismo sostenible en las Islas Canarias: situación actual y perspectivas futuras*. Universidad de la Laguna. Recuperado el 11 de septiembre de 2016 de <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/biotur/biotur.pdf>
- Martínez, B. (2008). HABLEMOS DE... Calidad. ¿Qué es el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)? *An Pediatr Contin*. 6(5):315-20. Recuperado el 3 de diciembre de 2007 de [http://apps.wl.elsevier.es/watermark/ctl\\_servlet?\\_f=10&pident\\_articulo=80000456&pident\\_usuario=0&pcontactid=&pident\\_revista=51&ty=158&accion=L&origen=apcontinuada&web=www.apcontinuada.com&lan=es&fichero=v6n5a356pdf001.pdf&anuncioPdf=ERROR\\_publico.pdf](http://apps.wl.elsevier.es/watermark/ctl_servlet?_f=10&pident_articulo=80000456&pident_usuario=0&pcontactid=&pident_revista=51&ty=158&accion=L&origen=apcontinuada&web=www.apcontinuada.com&lan=es&fichero=v6n5a356pdf001.pdf&anuncioPdf=ERROR_publico.pdf)
- M.C. (17 de junio de 2017). Alianza entre los municipios turísticos por la búsqueda continua de la calidad. *La Provincia*. Recuperado el 19 de junio de 2017 de <http://www.laprovincia.es/economia/2017/06/17/alianza-municipios-turisticos-busqueda-continua/950437.html>
- Morales Méndez, A. (9 de enero de 2017). 2017, el año del turismo sostenible. Maspalomas ahora. Recuperado el 20 de junio de 2017 de <https://maspalomasahora.com/not/39741/2017-el-ano-del-turismo-sostenible/>
- Meliá Hotels International (2015). *Annual Report 2015*. Recuperado el 7 de septiembre de 2016, de [http://www.meli-hotelsinternational.com/sites/default/files/informesfinancieros/annual\\_report\\_2015\\_en.pdf](http://www.meli-hotelsinternational.com/sites/default/files/informesfinancieros/annual_report_2015_en.pdf)
- Meliá Hotels International (s.f.). *Sustainability at Meliá Hotels International*. Recuperado el 10 de septiembre de 2016, de <http://www.meli-hotelsinternational.com/en/corporateresponsibility>
- Organización Mundial Del Turismo (1991). *Conferencia Internacional sobre Estadísticas de Viajes y Turismo*. Ottawa. Recuperado el 19 de septiembre de 2016, de [www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/download/219/186](http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/download/219/186)
- Parreño Castellano, J. M. (2008). Turismo sostenible y diversificación de la oferta en las Islas Canarias (España). *Études caribéennes*, 9-10, 291-320. Recuperado el 10 de junio de 2017, de <https://etudescaribeennes.revues.org/1343>
- Patronato de Turismo (2016). *Hoteles de Gran Canaria*. Recuperado el 10 de marzo de 2016, de [http://www.grancanaria.com/patronato\\_turismo/fileadmin/PDF/alojamientos/hoteles\\_gran\\_canaria.pdf](http://www.grancanaria.com/patronato_turismo/fileadmin/PDF/alojamientos/hoteles_gran_canaria.pdf)
- Patronato de Turismo de Gran Canaria (2015). *Estadísticas Turísticas por zonas Gran Canaria 2015*. Recuperado el 21 de octubre, de [http://www.grancanaria.com/patronato\\_turismo/typo3conf/ext/naw\\_securedl/secure.php?u=0&file=fileadmin/PDF/informes/zonas/IUD\\_GRANCANARIA15.pdf&t=1480516439&hash=e87f665d003b96c2366d5b805c8019e9](http://www.grancanaria.com/patronato_turismo/typo3conf/ext/naw_securedl/secure.php?u=0&file=fileadmin/PDF/informes/zonas/IUD_GRANCANARIA15.pdf&t=1480516439&hash=e87f665d003b96c2366d5b805c8019e9)
- Radisson Blu (s.f.). *Responsible Business*. Recuperado el 14 de octubre de 2016, de <https://www.radissonblu.com/en/responsible-business>
- Radisson Blu (s.f.). *Responsible Business. Really Responsible Blu Business*. Recuperado el 14 de octubre de 2016, de <https://www.radissonblu.com/en/meetings/responsible-business>
- Radisson Blu (s.f.). *Sustainability Report*. Recuperado de <http://www.rezidor.com/phoenix.zhtml?c=205430&p=respustainabilityreports>
- Riu Hotels & Resorts (s.f.). *Achievements 2014. Corporate Social Responsibility*. Recuperado el 19 de octubre de 2016, de [http://www.riu.com/en/binaris/2015\\_INFORME-Sostenibilidad-EN\\_tcm55-141920.pdf](http://www.riu.com/en/binaris/2015_INFORME-Sostenibilidad-EN_tcm55-141920.pdf)
- Riu Hotels & Resorts (s.f.). *Environmental Policy*. Recuperado el 20 de octubre de 2016, de [http://www.riu.com/en/binaris/ENVIRONMENTAL%20POLICY%20EN\\_tcm55-126005.pdf](http://www.riu.com/en/binaris/ENVIRONMENTAL%20POLICY%20EN_tcm55-126005.pdf)
- Riu Hotels & Resorts (s.f.). *Human Resources. Annual Report Of Indicators 2013/2014*. Recuperado el 20 de octubre de 2016, de [http://www.riu.com/en/binaris/2015\\_INFORME-RRHH-EN\\_tcm55-141921.pdf](http://www.riu.com/en/binaris/2015_INFORME-RRHH-EN_tcm55-141921.pdf)



- Riu Hotels & Resorts (s.f.). *Human Resources Policy*. Recuperado el 21 de octubre de 2016, de [http://www.riu.com/en/binaris/HUMAN%20RESOURCES%20POLICY%20EN\\_tcm5512606.pdf](http://www.riu.com/en/binaris/HUMAN%20RESOURCES%20POLICY%20EN_tcm5512606.pdf)
- Riu Hotels & Resorts (s.f.). *Our Commitments*. Recuperado el 22 de octubre de 2016, de [http://www.riu.com/en/binaris/Poster%20Our%20Commitments%20ING%20ESP\\_tcm55126004.pdf](http://www.riu.com/en/binaris/Poster%20Our%20Commitments%20ING%20ESP_tcm55126004.pdf)
- Riu Hotels & Resorts (s.f.). *Quality Policy*. Recuperado el 22 de octubre de 2016, de [http://www.riu.com/en/binaris/2014\\_Quality\\_policy\\_EN\\_tcm55-129995.pdf](http://www.riu.com/en/binaris/2014_Quality_policy_EN_tcm55-129995.pdf)
- Riu Hotels & Resorts (2016). *Sustainability*. Recuperado el 23 de octubre de 2016, de <http://www.riu.com/en/sustainability/home.jsp>
- Rivero Santiago S. y Bolaños Medina L. (2016). *Análisis de la presencia de factores de sostenibilidad en la imagen corporativa enfocada al mercado internacional de las cadenas hoteleras presentes en el sur de Gran Canaria en 2016*. (Trabajo Fin de Máster). Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Las Palmas de Gran Canaria.
- Riversun Touristic (s.f.). *Annual Report on Human Resources*. Recuperado el 27 de octubre de 2016 de [http://riversun-touristic.com/english/hotel\\_riosol\\_en/pdf/annual%20report%20on%20human%20resources.pdf](http://riversun-touristic.com/english/hotel_riosol_en/pdf/annual%20report%20on%20human%20resources.pdf)
- Riversun Touristic (2015). *Annual Sustainability Report*. Recuperado el 27 de octubre de 2016, de [http://riversun-touristic.com/english/hotel\\_riosol\\_en/pdf/Annual%20Sustainability%20Report.pdf](http://riversun-touristic.com/english/hotel_riosol_en/pdf/Annual%20Sustainability%20Report.pdf)
- Riversun Touristic (s.f.). *Environmental Policy*. Recuperado el 28 de octubre de 2016, de [http://riversun-touristic.com/english/hotel\\_riosol\\_en/pdf/sustainability/Environmental%20Policy.pdf](http://riversun-touristic.com/english/hotel_riosol_en/pdf/sustainability/Environmental%20Policy.pdf)
- Riversun Touristic (s.f.). *Purchasing Policy*. Recuperado el 28 de octubre de 2016, de [http://riversun-touristic.com/english/hotel\\_riosol\\_en/pdf/sustainability/Purchasing%20Policy.pdf](http://riversun-touristic.com/english/hotel_riosol_en/pdf/sustainability/Purchasing%20Policy.pdf)
- Riversun Touristic (s.f.). *Sustainability and Environment*. Recuperado el 29 de octubre de 2016, de [http://riversun-touristic.com/english/hotel\\_riosol\\_en/sostenibilidad.html](http://riversun-touristic.com/english/hotel_riosol_en/sostenibilidad.html)
- Riversun Touristic. *Sustainable Environmental Policy*. Recuperado el 29 de octubre de 2016, de [http://www.riversun-touristic.com/english/hotel\\_riosol\\_en/SUSTAINABLE%20ENVIRONMENTAL%20POLICY.pdf](http://www.riversun-touristic.com/english/hotel_riosol_en/SUSTAINABLE%20ENVIRONMENTAL%20POLICY.pdf)
- Román Márquez, A. (2011). *Planes de dinamización y excelencia turística versus municipios turísticos: Problemática, similitudes y diferencias esenciales*. Generalitat Valenciana: Agència Valenciana del Turisme.
- Santamarta, J. (2000). Turismo y medio ambiente. *World Watch*, 52-55. Recuperado el 18 de septiembre de 2016, de <http://www.nodo50.org/worldwatch/ww/pdf/turismo.pdf>
- Seaside Hotels & Resorts. Seaside Hotels S.L. *Sustainability Policy*. Recuperado el 15 de noviembre de 2016, de <http://www.grand-hotel-residencia.co.uk/sustainability-policy>
- Seaside Hotels & Resorts. Seaside Hotels S.L. *Sustainability Policy*. Recuperado el 15 de noviembre de 2016, de <http://www.hotel-palm-beach.co.uk/sustainability-policy>
- Seaside Hotels & Resorts. Seaside Hotels S.L. *Sustainability Policy*. Recuperado el 15 de noviembre de 2016, de <http://www.hotel-sandy-beach.co.uk/sustainability-policy>
- Seaside Hotels & Resorts. *Travelife Gold & TUI Environment Champion*. Recuperado el 16 de noviembre de 2016, de <http://www.seaside-hotels.com/en/home/seaside-sostenibilidad.html>
- Secretariado de la Red de Autoridades Ambientales (2001). *Hacia un turismo sostenible. Cómo integrar el medio ambiente en el sector turístico*. Recuperado el 14 de octubre de 2016, de <http://www.datosdelanzarote.com/uploads/doc/2007090213283212turismo.pdf>
- Tapia, G. (2016). *Turismo sostenible. Introducción y marco financiero*. Recuperado el 24 de septiembre de 2016, de <http://econ.uba.ar/www/institutos/cma/Publicaciones/revistas/RIMFV011/TURISMO%20SOSTENIBLE.pdf>
- United Nations (1987). *Our Common Future*. Recuperado el 10 de junio de 2017, de [http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/PoliticaExteriorCooperacion/Desarrollosostenible/Documents/Informe%20Brundtland%20\(En%20ingl%C3%A9s\).pdf](http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/PoliticaExteriorCooperacion/Desarrollosostenible/Documents/Informe%20Brundtland%20(En%20ingl%C3%A9s).pdf)