

**LA SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL
DEL SECTOR HOTELERO ESPAÑOL.
UNA CONTRIBUCIÓN AL TURISMO
SOSTENIBLE ENTRE EL INTERÉS
EMPRESARIAL Y EL COMPROMISO
AMBIENTAL**

**ENVIRONMENTAL SUSTAINABILITY
IN THE SPANISH HOTEL SECTOR. A
CONTRIBUTION TO SUSTAINABLE
TOURISM BETWEEN BUSINESS
PROFITABILITY AND THE
ENVIRONMENTAL COMMITMENT**

Manuel Valenzuela Rubio

Universidad Autónoma de Madrid

ORCID iD: <http://orcid.org/0000-0002-2835-2505>

manuel.valenzuela@uam.es

Cómo citar este artículo/Citation: Valenzuela Rubio, M. (2017). La sostenibilidad ambiental del sector hotelero español. Una contribución al turismo sostenible entre el interés empresarial y el compromiso ambiental. *Arbor*, 193 (785): a403. doi: <http://dx.doi.org/10.3989/arbor.2017.785n3009>

Copyright: © 2017 CSIC. Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la licencia *Creative Commons Attribution (CC BY)* España 3.0.

Recibido: 20 diciembre 2016. Aceptado: 19 junio 2017.

RESUMEN: El artículo aborda la implantación en el sector hotelero español de criterios de sostenibilidad ambiental ampliamente difundidos por los organismos internacionales (ONU, UNESCO, Unión Europea, etc.) desde la Conferencia de Río (1992), y reforzados por la creciente sensibilidad respecto al medio ambiente de la clientela no son ajenas a este proceso la búsqueda de ahorro en la gestión de los recursos y la mejora de la competitividad dentro del sector. El compromiso ambiental de las empresas hoteleras se traduce básicamente en la obtención de certificaciones de calidad ambiental y eco-etiquetas expedidas por entidades especializadas en cumplimiento de determinados requisitos. Las grandes cadenas hoteleras han demostrado un mayor interés por obtenerlas por razones de imagen y por su mayor solvencia económica, aunque aún hay un largo camino por recorrer hacia la plena sostenibilidad de los hoteles españoles.

PALABRAS CLAVE: Turismo sostenible; hoteles sostenibles; sistema de gestión ambiental; eco-etiquetas; sensibilidad medioambiental.

ABSTRACT: This paper intends to approach how the Spanish tourist sector has implemented environmental viewpoints initiated by international organizations such as UNO, UNESCO, European Union, etc. from the Rio Conference on (1992), and reinforced by the increasing environmental sensitivity of the hotel customers. Another aim of this process is to improve resource management and increase competitiveness in the hotel trade. The environmental commitment of the hotel sector must be demonstrated either by obtaining a certification of environmental quality or an ecolabel awarded by special purpose entities on fulfillment of specific requirements. These environmental labels are mostly obtained by large hotel chains for image and affordability reasons. Nevertheless, the Spanish hotel business still has a long way to go before reaching complete sustainability.

KEYWORDS: Sustainable tourism; sustainable hotels; environmental management system; eco-labels; environmental sensitivity.

1. INTRODUCCIÓN DESDE EL ESCEPTICISMO: ¿ES POSIBLE (VIABLE) UN TURISMO SOSTENIBLE?

Asumimos de entrada que la plena sostenibilidad medioambiental es incompatible con las actividades humanas, tanto si éstas se ubican en medios fuertemente urbanizados, ya de por sí difícilmente sostenibles, como en medios rurales o naturales (Valenzuela Rubio, 1993; Valenzuela Rubio, 2009). Para comenzar, el propio concepto de sostenibilidad presenta una considerable complejidad intrínseca en cuanto a sus retos y objetivos ya que puede plantearse desde muchas perspectivas: la económica y empresarial, la social, la cultural y, por supuesto, la ambiental, que es donde se ubica el presente texto. La sostenibilidad medioambiental presenta igualmente dificultades de análisis y aplicadas, tanto por sus componentes como por los retos metodológicos para detectar y medir los impactos de las actividades turísticas sobre los distintos parámetros del medio ambiente (físicos, construidos, sociales, culturales, etc.). No obstante, la sostenibilidad medioambiental turística es parte ineludible del debate en torno a cómo el turismo debería utilizar los recursos naturales y sociales para obtener de ellos beneficios económicos y satisfacción de los turistas, pero “respetando los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo a la vida”, tal como definió el turismo sostenible la Organización Mundial del Turismo en 1993 (López de Ávila y García Sánchez, 2015, p. 64). De ahí se deriva la creciente aceptación de que los actores públicos y privados interesados por el turismo deben asumir la compatibilidad entre la maximización del beneficio económico y la minimización de los impactos socioculturales sobre anfitriones y turistas, así como la protección e incluso la mejora del medio ambiente natural. Obviamente, esta ambiciosa pretensión sigue suscitando actitudes enfrentadas entre los actores involucrados, favorable entre las administraciones, investigadores y grupos ecologistas, por ejemplo, y mucho más remisa en el sector privado (en especial, en el sector inmobiliario). Sin embargo, se abre paso lenta pero claramente la tesis de que la competitividad del sector turístico está estrechamente vinculada a su sostenibilidad sobre la base de que el atractivo de los destinos turísticos se halla fuertemente influido por la calidad de su entorno natural y cultural, para lo que resulta de todo punto imprescindible la colaboración de la comunidad local. Dicha aseveración es válida no solo para la modalidad extrema de turismo sostenible (el turismo ecológico) sino también y, sobre todo, para el turismo de masas, en el que se halla, sin duda, el objetivo a alcanzar si se quiere de verdad hacer compatibles los términos de turismo y sostenibilidad ambiental.

2. EL RETO DEL TURISMO SOSTENIBLE EN EL CONTEXTO DE LA RECUALIFICACIÓN DEL SECTOR Y LA MEJORA DE SU COMPETITIVIDAD

Las posturas más favorables al turismo sostenible vienen del sector académico y de las administraciones públicas, en este caso muy matizables según escalas y competencias¹. En las aportaciones de los académicos son de destacar la diversidad de enfoque entre economistas y geógrafos; los primeros se inclinan por la perspectiva microeconómica que privilegia la sostenibilidad hotelera como parte de la responsabilidad empresarial (Rodríguez Antón, Alonso Almeida y Celemín Pedroche, 2013; López Gamero, Molina Azorín, Pertusa Ortega, Tarí Guilló y Pereira Moliner, 2013; Bonilla-Priego, Nájera y Font, 2011) y de la mejora de la competitividad (Ayuso, 2007); los segundos enfatizan los impactos negativos del turismo sobre el entorno natural y cultural (Cañizares Ruiz, 2013), pero también sus beneficiosos efectos sobre la renovación y reestructuración de los destinos turísticos consolidados (Vera Rebollo y Baños Castiñeira, 2010), sin olvidar la sostenibilidad como factor estratégico y elemento de diferenciación y competitividad del turismo español (Pulido Fernández y López Sánchez, 2013). En general, los expertos de distintas disciplinas coinciden en las deficiencias e insuficiencias de las políticas públicas para avanzar hacia un modelo turístico sostenible, como lo ponen de manifiesto los pobres resultados alcanzados hasta ahora o, en el mejor de los casos, estos resultados son solo aparentes cuando no propagandísticos. En cuanto al sector empresarial, el creciente interés por mejorar la sostenibilidad de las instalaciones turísticas se fundamenta en las perspectivas de mejora del atractivo que despierta entre determinados perfiles de consumidor y, en consecuencia, en la posibilidad de utilizarla como señuelo mercadotécnico e instrumento de competitividad frente a competidores. A pesar de lo cual, al menos testimonialmente, el empresariado hotelero se posiciona entre los ambientalmente más conscientes (Navarrete Cobo, 2011, p. 10).

De una forma u otra los distintos niveles administrativos han asumido un papel impulsor del turismo sostenible usando para ello instrumentos de muy desigual eficacia, en ocasiones puramente testimoniales. Desde la Conferencia de Río (1992) el tema del turismo sostenible ha merecido una atención creciente por parte de los organismos internacionales, que se ha concretado en la celebración de numerosos congresos y conferencias total o parcialmente enfocados al turismo; en ellas han tomado cuerpo novedosas iniciativas de cooperación desarrolladas por sus agencias especializadas en cultura (UNESCO) y en turismo

(Organización Mundial del Turismo, OMT) en forma de cartas, sistemas de gestión ambiental, eco-etiquetas, buenas prácticas o códigos de conducta (United Nations Environment Programme. Industry and Environment Office, 1995). Mediante tales instrumentos se han ido derribando barreras mentales y eliminando reticencias para aceptar la sostenibilidad como el único camino a seguir si se desea alcanzar un modelo de turismo responsable y sostenible desde el punto de vista ambiental, social y económico, en que se aúnen la rentabilidad de las inversiones con el mantenimiento de la integridad del patrimonio natural y cultural, por considerar que es en ellos donde radica el atractivo turístico (Marín y Jafari, 2002, p. 208).

3. EL TRÁNSITO DEL ALOJAMIENTO HOTELERO DESDE EL IMPACTO A LA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

De entre las distintas modalidades del alojamiento turístico, la hotelera no es la que mayor impacto ambiental ha provocado en las zonas de destino, frente a las más consumidoras en espacio como las urbanizaciones residenciales o las más contaminantes como el transporte; sin embargo, a pesar de que su consumo de suelo es menor, la carga turística generada es mucho mayor que en la vivienda turística, sin olvidar su impacto paisajístico, dada su preferencia por ubicaciones panorámicas de forma individual o formando parte de urbanizaciones tipo *resort*; en estos casos los hoteles se asocian a los usos residenciales y de ocio, campos de golf incluidos. Es de recalcar que este modelo turístico-residencial se difundió ampliamente por las zonas turísticas en la etapa del boom inmobiliario español de la primera década del siglo XXI² (Valenzuela Rubio, 2007, pp. 278-282).

3.1. El despertar del interés por la sostenibilidad ambiental en la empresa hotelera, más allá de la cuenta de resultados

Para comenzar, es de lógica total la complementariedad entre la sostenibilidad del destino turístico como un todo y la hotelera; esto quiere decir que deberían trabajar en íntima colaboración y coordinación las instituciones locales y regionales con la empresa hotelera con la vista puesta en incentivar las iniciativas y remover los obstáculos en ambas escalas de la sostenibilidad ambiental. Otro punto de partida es que una empresa, por muy verde que se considere, nunca será totalmente sostenible, lo que no obsta para que pueda y deba profundizar en la sostenibilidad ambiental hasta el punto de llegar a integrarla en todas las áreas y decisiones del negocio, es decir, hasta convertirla en un valor corporativo. En el camino hacia ese objetivo

se aprecian diversos grados o niveles en cuanto a los avances apreciados entre los hoteleros, desde los más refractarios a emprender ningún tipo de acción (que son aún mayoritarios) hasta los más comprometidos, que han alcanzado los objetivos más ambiciosos, pasando por aquellos que han obtenido certificaciones poco rigurosas (Cuenllas, 30 de septiembre de 2015).

Estudios empíricos realizados sobre la adopción de instrumentos voluntarios de sostenibilidad por parte de los gestores hoteleros han demostrado que estos encuentran diferentes incentivos y obstáculos cuando emprenden la tramitación de certificaciones, eco-etiquetas o premios en reconocimiento a su comportamiento ambiental. Entre los principales incentivos está obtener ventajas competitivas, reflejadas en la mejora del beneficio de explotación y dar respuesta a las demandas de mejora ambiental de clientes y turoperadores, sin olvidar motivaciones éticas, de compromiso ambiental o de responsabilidad social con las comunidades locales. Paralelamente, se detectan obstáculos de carácter burocrático, laboral o de la propia clientela. En todo caso, la obtención de reconocimiento a la sostenibilidad de un hotel le reporta beneficios tangibles e inmediatos como la reducción de costes a corto plazo en ahorro de agua y de energía, en la gestión de sus residuos, etc., pero también fiscales y financieros, al mismo tiempo que otros intangibles a medio y largo plazo como la confianza de los clientes y el reconocimiento oficial o de la opinión pública. Ello explicaría el relativo éxito que entre los hoteles españoles han alcanzado las certificaciones medioambientales, a pesar del costo económico y de personal que implican y las dificultades encontradas en su aplicación práctica (Ayuso, 2007, pp. 156-157).

Llegados a este punto, procede invocar el concepto de *Responsabilidad Social Corporativa* (RSC), que ha cobrado una gran relevancia referida al compromiso de las empresas con un futuro común más equitativo y sostenible. Aunque el sector hotelero no provoca niveles de impacto ambiental equiparables al minero, el químico o el petrolífero, las empresas turísticas se ubican por lo común en lugares de alto valor ecológico y gran sensibilidad ambiental y paisajística (montañas y zonas costeras, islas, cascos históricos, etc.), por lo que es plenamente exigible su colaboración en el mantenimiento o restauración de los valores del entorno, así como en la mejora de la calidad de vida de sus habitantes. Sin embargo, la implicación de la empresa hotelera en la RSC es aún muy desigual, tanto por sus dimensiones y tipo de negocio como por los instrumentos de sostenibilidad a los que se someten,

como queda de manifiesto en la tabla 1; de hecho, entre ellas son mayoritarias las cadenas hoteleras, lo que es tanto más evidente en el caso español (Meliá, NH, RIU o Illunion) (Rodríguez Antón *et al.*, 2013, p. 16). Es digno de recalcar que las empresas hoteleras reciben presiones crecientes para que traten de ser más responsables y respetuosas con su entorno, procedentes tanto de las administraciones como de grupos de interés y de presión (ecologistas, grupos ciudadanos, empresas acreditadoras, etc.). No obstante, se debe evitar que se utilice la RSC como un mero lavado de cara o un trámite para cubrir el expediente. De ahí que se deba apostar por instrumentos de gestión medioambiental, que son los que más beneficios les van a reportar a largo y medio plazo, muy por encima de los posibles costes o efectos negativos de su implantación o los previsibles conflictos de carácter laboral. En concreto, el potencial efecto positivo de la gestión medioambiental se va a reflejar en muy diversas dimensiones de la actividad de los hoteles ya que ahorra costes, aumenta la diferenciación respecto a los competidores e incrementa la demanda de los consumidores sensibles en cuestiones ambientales. En definitiva, la gestión medioambiental hace que las compañías ganen tanto como el medio ambiente (López Gamero *et al.*, 2013, pp. 116-117). (Tabla 1).

3.2. La perspectiva de la sostenibilidad ambiental hotelera desde los grupos sociales involucrados

Son cada vez más numerosas las empresas hoteleras que incorporan de forma continuada prácticas de mejora ambiental al funcionamiento de sus instalaciones a partir del creciente consenso sobre los beneficios que de ello se derivan para el comportamiento económico de sus negocios. Este reforzamiento del compromiso ambiental en el sector turístico se traduce en la obtención por las empresas hoteleras de certificaciones formales para sus hoteles mediante las que se acreditan fehacientemente los términos prácticos en que se concreta dicho compromiso; adelantamos desde ahora que son muy pocas las que se inclinan por la gestión ambiental integrada como la variante más ambiciosa y detallada de la sostenibilidad ambiental hotelera. Estas certificaciones más avanzadas (norma ISO 14001 y reglamento EMAS, sobre todo) permiten a las compañías hoteleras identificar y controlar el impacto ambiental de sus productos y servicios para, de esa manera, mejorar su comportamiento ambiental, de lo que posteriormente quedará constancia empírica a través de encuestas de calidad realizadas a los clientes (Segarra Oña, Peiro Signes, Verma, Mondéjar Jiménez y Vargas Vargas, 2014, pp. 6-7). De ellas se

deriva que la satisfacción de los clientes es mayor en los hoteles que han obtenido certificación de gestión ambiental que en los que carecen de ella y así lo ha demostrado la investigación realizada a través de las webs de 6.854 hoteles españoles de 5, 4 y 3 estrellas y de la página de reservas Booking.com en diciembre de 2011. Mediante ella quedó de manifiesto que los hoteles que habían adoptado como herramienta de gestión ambiental proactiva la certificación ISO 14001 registraron mayores niveles de satisfacción entre los clientes; es digno de destacar que en términos objetivos los hoteles certificados eran de mayor tamaño y más caros, además de ser mejor valorados por todos los segmentos de la clientela en cuanto confort, localización, servicios y limpieza que los que no lo estaban (Segarra Oña *et al.*, 2014, p. 16).

Sin embargo, esta reacción favorable a las medidas de sostenibilidad no está tan generalizada como podría imaginarse entre los clientes hoteleros; de hecho, hay clientes de altos ingresos que no responden de forma tan entusiasta a las prácticas sostenibles; en el polo opuesto estarían los ambientalmente responsables en su vida diaria, que continúan siéndolo durante su estancia en los hoteles. Aunque parezca paradójico, no siempre se tienen en cuenta los costes humanos derivados de la adaptación del hotel a las medidas de mejora ambiental en tanto en cuanto complica e incluso dificulta el trabajo de ciertos segmentos laborales; entre los que se ha detectado una actitud menos favorable a la gestión medioambiental están los trabajadores de la limpieza e incluso, a veces, los propios responsables y el conjunto de la plantilla; hay que admitir que la formación en la práctica cotidiana de la sostenibilidad en sus puestos de trabajo así como en su relación con los clientes conlleva un plus de responsabilidad. De aquí que la industria hotelera comprometida con la sostenibilidad habrá de prestar mayor atención a las nuevas relaciones laborales que de todo ello se deriven (Brody, 2014, pp. 9-15), lo cual implicará realizar acciones de formación y capacitación de sus empleados en materia ambiental, de conciliación de la vida laboral y familiar y de comportamiento no sexista.

La dimensión social de la gestión medioambiental en toda su complejidad debe ir aún más allá del alojamiento hotelero proyectándose sobre la mejora de la sociedad local y no solo en lo que respecta al impacto de la empresa hotelera sobre el mercado laboral; mucho mayor sería este si el hotel incentivase en sus clientes la idea de que es indisoluble de su entorno económico, social y ambiental y, en tal sen-

tido, les estimulara a consumir los bienes y servicios que le ofrece la comunidad local (ocio, naturaleza, cultura, restauración, etc.), a respetar y conservar los valores naturales, culturales o urbanos de su entorno territorial mediante instrumentos formativos o de sensibilización, fomentando su concienciación y

comportamiento responsable; con todo ello se daría un importante paso adelante en el camino hacia la plena implantación del turismo sostenible, tal como lo formula, refiriéndose al alojamiento, el Instituto de Turismo Responsable (ITR), que expide la certificación *Biosphere*³.

Tabla 1. El desigual compromiso ambiental de las empresas hoteleras (en 2012) en cuanto a RSC, código ético OMT, adecuación al estándar internacional de gestión ambiental ISO 14000 o al reglamento *Eco-management and Audit Scheme* (EMAS), compromiso de protección de los niños frente a la explotación sexual en viajes y turismo (ECPAT) y adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción y al *Carbon Disclosure Project*

CADENA	ACREDITACIÓN / ADHESIÓN						TOTAL
	Informe RSC	Código Ético OMT	ISO 14000 o EMAS	Código ECPAT	Pacto Mundial	Carbon Disclosure Project	
AC Hotels	x						1
Barceló Hotels	x	x	x				3
Be Live Hoteles	x	x		x			3
Grupo El fuerte	x		x				2
Iberostar Hotels & Resorts		x	x	x			3
Lopesan Hotel Group		x			x		2
Majestic Hotel Group			x				1
Mar / Majestic Hoteles		x					1
Marina Hoteles		x					1
Meliá Hotels International	x	x	x	x	x	x	6
NH Hoteles	x	x	x	x	x	x	6
Luabay Hotels & Leisure		x		x	x		3
Palafox			x				1
Paradores de España	x				x	x	3
RIU Hotels & Resorts	x	x		x		x	4
Servatur					x		1
Sirenis Hotels & Resorts		x					1
THB Hoteles		x					1
Valentín Hoteles		x					1
Viva / Vanity Hotels	x	x	x			x	4

Fuente: Casaldàliga y Horno (25 de junio de 2012).

4. LAS ESTRATEGIAS HOTELERAS DE MEJORA AMBIENTAL, ENTRE EL NEGOCIO Y EL COMPROMISO AMBIENTAL

Como quiera que la implantación de políticas de mejora ambiental es voluntaria más allá de las legalmente reguladas, se puede elegir entre una oferta muy amplia de opciones dependiendo del nivel de compromiso ambiental que la empresa asuma o de los costes que se desee afrontar. Las hay completamente gratuitas como son los códigos de conducta, en los que se puede elegir entre una gran oferta; el mayor problema de esta fórmula es que no existe un sistema normalizado de verificación de sus resultados, como tampoco lo hay cuando se opta por alguna buena práctica de las que también hay un amplio muestrario a propuesta de Comunidades Autónomas, Cámaras de Turismo o entidades privadas (Ayuso Siart, 2003, pp. 110-111). Puede haber métodos también gratuitos, pero más rigurosos, de estímulo al comportamiento ambiental, cuya aplicación está basada en la autorregulación mediante la aplicación de indicadores ambientales. Al margen de cuál haya sido el método utilizado para impulsar la sostenibilidad ambiental en un hotel o cadena, su reconocimiento *a posteriori* mediante un premio constituye otra fórmula impulsora de la sostenibilidad hotelera⁴.

Cosa muy distinta son las certificaciones o las etiquetas ambientales, cuyos beneficiarios son a partes iguales las empresas hoteleras y las entidades certificadoras, pues ambas comparten los beneficios económicos de la sostenibilidad; igualmente, asumen una perspectiva integrada de la sostenibilidad basada en la aplicación de criterios múltiples medidos a través de estándares más o menos numerosos y complejos pero no siempre igual de rigurosos; prevalece, empero, la perspectiva del beneficio económico en algunas acciones sectoriales de mejora ambiental referidas a la energía, al agua o a los residuos.

4.1. Las acciones sectoriales de mejora ambiental. La eficiencia energética de los hoteles

Son muchas las empresas hoteleras que cifran la sostenibilidad ambiental y los beneficios que de ella puedan derivarse en el ahorro energético o de agua y en el reciclaje; así lo demuestra la investigación realizada en el sector hotelero de la ciudad de Málaga (Navarrete Cobo, 2011, pp. 16-17). Particularmente en la eficiencia energética se concentran un buen número de experiencias, eventos, recomendaciones y ayudas de las administraciones públicas, hasta tal punto que, en ciertos ambientes oficiales, empresariales e inclu-

so Académicos se asimila a la innovación hotelera. Así ocurre con el Instituto Tecnológico Hotelero, que ya lleva organizadas ocho jornadas de sostenibilidad y eficiencia energética en hoteles (la última en 2016). Además, en su *Decálogo del Hotel Eficiente* (www.ithotelero.com) ocho de las propuestas se refieren al consumo energético frente una que lo hace al agua y otra a la formación del equipo humano; hay ocasiones en que se integran en un mismo negocio la docencia en hostelería con la gestión de una marca de garantía de sostenibilidad, como es el caso del Instituto de la Sostenibilidad Hotelera (ISTUR)⁵.

Ha favorecido el protagonismo de la eficiencia energética en el sector hotelero la especial dependencia del turismo respecto al medio natural, lo que le hace estar potencialmente más expuesto al cambio climático en las regiones turísticas litorales, por ser estas las más expuestas a la elevación del nivel del mar vinculada al calentamiento global; este futuro podría llegar a dar lugar a profundos cambios en los patrones turísticos y a la consiguiente alteración en los flujos hacia determinados destinos turísticos. Por tal motivo, desde el propio gobierno central se ha puesto en marcha a partir de 2013, para un período de tres años, un *Plan de Impulso al Medio Ambiente* en el sector hotelero (PIMA SOL), que promueve la reducción de las emisiones directas de GEI (gases de efecto invernadero)⁶ en las instalaciones hoteleras, conseguida mediante la rehabilitación energética de estas; para conseguirlo el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (MAGRAMA), a través de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC), comprará las reducciones de emisiones directas de GEI que se produzcan en los hoteles mediante los proyectos de renovación, contando para ello con una dotación económica de 5,21 millones de euros. No obstante, la adquisición de las reducciones de emisiones de CO₂ es compatible con cualquier otro tipo de financiación o subvención a las obras e instalaciones destinadas a mejorar la eficiencia energética⁷. Gracias a estas medidas se espera favorecer la competitividad de los hoteles e incrementar su nivel de ocupación al mismo tiempo que reducir su factura energética y, de paso, escalar posiciones en el *certificado de eficiencia energética* de partida en, al menos, dos letras⁸. El proyecto despertó el lógico interés en el sector hotelero, a pesar de que, como es habitual en este tipo de incentivos, la complejidad burocrática dificulta su eficacia. En la misma dirección se orienta la Iniciativa *Adapta*, que promueve la incorporación al cambio climático de las estrategias empresariales del sector privado en cinco sectores seleccionados, entre los cuales se incluye el turismo. La metodología seguida en este caso consiste

en la elección de un proyecto piloto mediante el cual se va a evaluar la vulnerabilidad a los impactos del cambio climático como paso previo para su mitigación.

El propio sector turístico, a través de su escaparate con mayor visibilidad, la feria anual de turismo FITUR, viene organizando desde 2009 un *Foro de Sostenibilidad y Turismo (Fiturgreen)*, en el que prevalece la temática energética con las energías renovables como estrella emergente. En ese mismo contexto se incardina el *Programa de ayudas para la rehabilitación energética de edificios existentes* (Programa PAREER-CRECE); impulsado por el Gobierno y gestionado por el IDEA (Instituto para la Diversificación y el Ahorro de Energía), se implantó en 2013, dirigido entonces exclusivamente a viviendas y hoteles, aunque desde 2015 se ha extendido a la rehabilitación de todos los edificios existentes sin distinción de usos. Un perfil muy similar pero específicamente hotelero tiene el *Plan Estratégico de Rehabilitación Energética Integral de Hoteles*, en proceso de implementación durante 2016-2017; su peculiaridad estriba en que su *modus operandi* consiste en rehabilitar un hotel construido entre 1960 y 2000 para que sirva de referente de la rehabilitación energética eficiente, rentable y con los estándares de calidad y de confort que actualmente se exigen; su objetivo, en última instancia, consiste en actuar como dinamizador de la cultura de la rehabilitación energética en el sector hotelero de nuestro país. El empeño es ciertamente muy ambicioso pues pretende que el hotel elegido, tras el proceso de rehabilitación, obtenga la certificación *LEED*, otorgada por el US Green Building Council, la certificación más reconocida a nivel mundial para los edificios verdes⁹.

Aun con estos y otros incentivos para mejorar la eficiencia energética impulsados por las administraciones públicas de los distintos niveles y por el empresariado de los sectores energético y turístico, sorprende su aún escasa presencia en la planta hotelera española. Así se desprende del Censo *Alimarket Hoteles* de 2016 (Pino López, 2016), que refleja las principales obras de reforma realizadas en los hoteles españoles durante el bienio 2015-2016 para mejorar su eficiencia energética. Tan sólo 315 hoteles las han emprendido con un volumen global de 58.368 habitaciones; se trata de hoteles de mediano tamaño (123 habitaciones de media), distribuidos muy desigualmente por comunidades autónomas; cinco de ellas (Andalucía, Baleares, Canarias, Cataluña y Comunidad Valenciana), las más turísticas, concentran el 76,36%, lideradas por Baleares con 25,71%, seguidos a bastante distancia por Canarias (14,6%), Cataluña (13,02%)

y Andalucía (11,75%) y aún a más por la Comunidad Valenciana (9,84%); sin embargo, la potente base hotelera de Madrid tan solo representa el 7,94% de las mejoras en eficiencia energética. (Tabla 2 y figura 1).

4.2. La certificación ambiental en la empresa turística, garante de un auténtico sistema de gestión ambiental (SGA)

La certificación ambiental se otorga a aquellas empresas o actividades que cumplan totalmente con un conjunto de estándares, incluso rebasando ampliamente los establecidos por las regulaciones legales aplicables al sector. Normalmente, la obtienen cadenas hoteleras con preferencia a hoteles individuales; por lo común, éstas ya cuentan en sus organigramas con un departamento de Responsabilidad Social Corporativa, encargado de definir objetivos medioambientales ambiciosos tales como cero residuos o cero carbono y asumiendo el compromiso de alcanzarlos en el largo plazo; estas empresas han incorporado ya la sostenibilidad a todas las decisiones de su negocio (inversión, construcción, compras, contratación, formación etc.); por ello, cuando obtienen la certificación ambiental para sus hoteles, lo que hacen es constatar este compromiso y convertirlo en una herramienta para gestionar su comportamiento ambiental y mejorarlo de acuerdo con una estrategia planificada (Ayuso, 2007, p. 151).

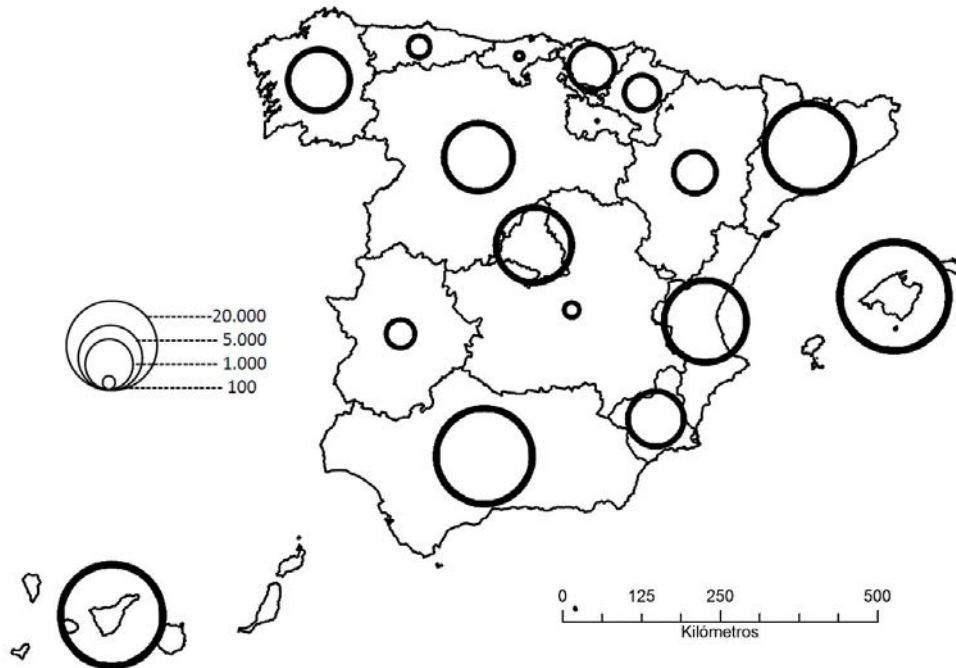
El proceso de implantación de un sistema SGA y de la consiguiente obtención de la certificación se remonta a la década de los años 90 del siglo XX y desde entonces ha avanzado sustancialmente en las empresas hoteleras. Se trata de un mecanismo voluntario que implica como paso previo diseñar e implementar el SGA, para lo que se recurre habitualmente a consultoras especializadas, tras lo cual se somete a la evaluación de auditoras externas encargadas de acreditar el cumplimiento de unos estándares de calidad ambiental preestablecidos. La superación de la evaluación está fuertemente condicionada por el compromiso de los responsables de la gestión del hotel y la colaboración de su plantilla, así como por la implicación de organizaciones externas competentes en materias específicas como la gestión de residuos o la compra verde. El alto costo de todo este proceso de creación y verificación de un SGA, de la propia obtención de la certificación y de su periódica revalidación constituyen sin duda un factor de disuasión para la empresa hotelera media y pequeña. Como compensación, se ha demostrado que los hoteles que tienen certificado su sistema de gestión ambiental obtienen un mayor rendimiento económico y los recursos financieros subsiguientes, por lo que son más propensos a certificarse (López Gamero *et al.*, 2013, p. 138).

Tabla 2. Reformas para la mejora de la eficiencia energética en los hoteles españoles (2015-2016)

CCAA	Hoteles		Habitaciones		
	Número	%	Número	%	Media
Andalucía	37	11,75%	7.948	13,62%	215
Aragón	6	1,90%	411	0,70%	69
Asturias, Principado de	7	2,22%	262	0,45%	37
Baleares, Illes	81	25,71%	17.754	30,42%	219
Canarias	46	14,60%	11.976	20,52%	260
Cantabria	1	0,32%	8	0,01%	8
Castillas y León	9	2,86%	1.054	1,81%	117
Castilla - La Mancha	2	0,63%	61	0,10%	31
Cataluña	41	13,02%	5.742	9,84%	140
Comunitat Valenciana	31	9,84%	5.046	8,65%	163
Extremadura	7	2,22%	336	0,58%	48
Galicia	10	3,17%	903	1,55%	90
Madrid, Comunidad de	25	7,94%	4.823	8,26%	193
Murcia, Región de	5	1,59%	878	1,50%	176
Navarra, Comunidad Foral de	3	0,95%	369	0,63%	123
País Vasco	4	1,27%	797	1,37%	199
Rioja, La	0	0,00%	0	0,00%	0
TOTAL	315	100,00%	58.368	100,00%	123

Fuente: Censo *Alimarket Hotel* e Instituto Tecnológico Hotelero.

Figura 1. Reformas para la mejora de la eficiencia energética en los hoteles españoles por número de habitaciones (2015-2016)¹⁰



Fuente: Censo *Alimarket Hotel* e Instituto Tecnológico Hotelero.

Así pues, independientemente de la satisfacción adicional que la implantación de un SGA pueda reportar al cliente o de la mejora de su imagen y consiguiente ventaja competitiva para la empresa hotelera, lo que la certificación ambiental obtenida debe demostrar es que cumple con las normativas ambientales vigentes en la zona donde actúe (local, regional, estatal, comunitaria o internacional), así como con otras que la propia empresa asume como parte de su compromiso ambiental. De aquí la importancia de contrastar el SGA de la empresa hotelera con la norma específica que mejor refleje su grado de implicación con una estrategia ambiental avanzada; en ello se basa la obtención de una certificación ambiental expedida por una entidad acreditadora de la máxima profesionalidad y rigor evaluatorio. Dos son las normas de evaluación ambiental actualmente más prestigiosas y difundidas en el sector hotelero: la norma ISO 14001, sistema de gestión ambiental con proyección internacional, del que España es el tercer país del mundo por grado de implantación y el primero de Europa¹¹ (Valdés, 2014, p. 14), y el reglamento *Eco-management and Audit Scheme* (EMAS), respaldado por la Unión Europea; solo se considera que un hotel está certificado si ha obtenido la certificación por una de estas dos modalidades (López Gamero *et al*, 2013, p. 122). Ambas ofrecen las mismas garantías y son igualmente fiables, pero presentan diferencias en cuanto a la implantación y al órgano encargado de conceder la distinción. Ahora bien, las dos tienen un elevado coste tanto de implantación como de revisión, lo que las hace difícilmente asumibles por las empresas turísticas modestas. Así lo corrobora la tabla 3, que refleja el reducido número de hoteles que se hallan acogidos en España a la certificación EMAS en 2016; algo parecido se deduce

respecto a la Norma ISO 14001 a partir de la consulta realizada a la entidad acreditadora AENOR (Asociación Española de Normalización) con datos de 2015, de la que se desprende que ocupa una posición claramente secundaria frente a otras acreditaciones no equiparables a un SGA¹². (Tabla 3).

4.3. El reconocimiento de la sostenibilidad ambiental hotelera mediante eco-etiquetas

La eco-etiqueta consiste en un reconocimiento que se otorga a una empresa, producto o servicio por haber demostrado un mejor comportamiento ambiental en comparación con otros del mismo sector de acuerdo con los criterios o estándares establecidos por la entidad que la concede. En el caso del turismo, las eco-etiquetas han ido incrementando su presencia en el sector hotelero a partir de los años 90, lo que demuestra que el sector le presta cada vez más atención a la dimensión ambiental de sus instalaciones y, sobre todo, al aumento de competitividad que representa ofrecer un producto de mayor calidad ambiental. Como en los SGA también en las eco-etiquetas se advierten distintos niveles de exigencia y los criterios utilizados difieren según la entidad que los aplica. Por lo general, las eco-etiquetas afrontan la sostenibilidad ambiental en los hoteles con un planteamiento eminentemente sectorial y centrado en aquellos aspectos de la gestión ambiental más visibles en el funcionamiento cotidiano del hotel y más próximos a la experiencia del usuario: recogida selectiva de residuos, ahorro de agua, eficiencia energética de las instalaciones, integración del hotel en el entorno, formación del personal y de los clientes en política ambiental, entre los más relevantes. La concesión y verificación de las eco-etiquetas tienen un coste para las empresas ho-

Tabla 3. Establecimientos hoteleros en España certificados por EMAS

CCAA	Número de Organizaciones	Número de Municipios	Número de Establecimientos	Números de Empleados
Andalucía	1	1	1	100
Baleares, Illes	12	11	23	2.797
Canarias	19	11	33	5.162
Cataluña	6	6	12	2.214
Comunitat Valenciana	1	1	1	49
Madrid, Comunidad de	1	1	1	360
TOTAL	40	31	71	10.682

Fuente: *Eco-Management and Audit Scheme* (EMAS) (<http://ec.europa.eu/environment/emas/register/>).

teleras mucho menor que los SGA, lo que se traduce en su dudoso impacto en el mercado reflejado en el reducido conocimiento de las mismas por parte de los clientes (Ayuso, 2007, pp. 150-151).

Es un hecho que la obtención de certificaciones para los SGA se halla muy estrictamente regulada y se exige que la acreditación preceptiva para expedir el certificado de gestión ambiental sea otorgada a las empresas encargadas de concederlo por un ente público de ámbito nacional (en España la Empresa Nacional de Certificación); por el contrario, la concesión de las eco-etiquetas la gestionan directamente las instituciones o entidades que las han creado. De donde se deriva que haya surgido toda una fronda de iniciativas con muy diferente grado de implantación en el sector y, sobre todo, con niveles desiguales de exigencias y rigor en la metodología aplicada, lo que determina la exhibición en un mismo establecimiento o cadena hotelera de varias eco-etiquetas de distintas procedencias.

En el caso del sector hotelero español actúan varias entidades que expiden eco-etiquetas, algunas creadas por entidades privadas como el Instituto de Turismo Responsable (*Biosphere*), el Instituto de Sostenibilidad Turística (*Hoteles Eficientes Sostenibles-HES*), y otras por organismos públicos como la Fundación Doñana 21 (*Etiqueta Doñana*) o el Ayuntamiento de Alcudia (Mallorca) (*Distintivo Alcudia*)¹³; complementaria pero distinta de las anteriores es la *Marca Q de Calidad turística*, que expide el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE)¹⁴; por su parte, la Etiqueta Ecológica Europea (*Ecolabel*) cuenta con el respaldo oficial de la Unión Europea. A nivel internacional destacan por la amplitud de los criterios utilizados la *Green Globe 21 Certification* y *Travelife*, entidad acreditada por el Global Sustainable Tourism Council; esta última es una organización sin ánimo de lucro, cuyas orientaciones para la mejora de la sostenibilidad en los destinos turísticos y en las empresas hoteleras son ampliamente aceptadas. Finalmente, hay turoperadores (caso del alemán Touristik Union International-TUI) que conceden premios de calidad ambiental a los hoteles sobre la base de las encuestas o inspecciones realizados a sus clientes, al igual que lo hacen cadenas hoteleras y organismos municipales y regionales a hoteles que han demostrado relevantes prácticas ambientales. Sobre la implantación de las eco-etiquetas en los establecimientos turísticos dejan constancia los datos aportados por ECOTRANS (Red Europea de Turismo Sostenible), según los cuales y solo en Europa existían, en 2004, 40 sistemas de reconocimiento ambiental (Torres Delgado, 2010, p. 9).

5. LA DESIGUAL ADHESIÓN DEL SECTOR HOTELERO ESPAÑOL A LOS CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD. UNA CONSTATAción EMPÍRICA

La difusión en el sector hotelero español de la preocupación ambiental parece evidente a partir de las informaciones manejadas para redactar este texto; más difícil se antoja discernir si se limita a una pura cuestión de imagen y de mejora de la competitividad o a profundas convicciones ambientales subyacentes a todas las decisiones del negocio. De la información empírica que se van a esgrimir en este epígrafe no se obtiene una respuesta concluyente a escala nacional; algo mayor es la posibilidad de establecer diferencias entre las comunidades autónomas, aunque donde la matización alcanza mayor nivel de precisión es entre entidades empresariales hoteleras; por otra parte, la expresividad de la información para el objetivo señalado está muy condicionada por el propio sistema de calidad ambiental de que se trate: SGA, eco-etiquetas o premios.

5.1. La implantación territorial de las acreditaciones de sostenibilidad ambiental y las eco-etiquetas

Centrando nuestra atención en la implantación de los SGA en los hoteles españoles a través de la obtención de una certificación justificativa del cumplimiento de los requisitos fijados en la Norma ISO 14001 o en el reglamento EMAS, considerados los más fiables, los resultados obtenidos no nos permiten sacar conclusiones plenamente fiables; ello es debido a los problemas habituales cuando se trabaja con datos empresariales: la coincidencia o no entre la sede social y la ubicación del establecimiento, el período de vigencia de la certificación o el año concreto a que se refiere la información, entre otros. Ello podría explicar, en el caso concreto de EMAS, los contrastes entre los datos manejados en este artículo respecto a los aportados por investigaciones precedentes obtenidos de la misma fuente de información (Bonilla Priego, Nájera y Font, 2001, p. 370). Así, según estos autores, el año 2008 estaban certificados por EMAS en España 139 hoteles pertenecientes a 44 organizaciones, de entre las que la número uno era la red estatal de Paradores con 74 hoteles. Pues bien, el año 2016, según se refleja en la tabla 3, había reducido su implantación a tan solo 40 empresas con un censo de 71 establecimientos, implantados en 31 municipios, en donde trabajan 10.682 empleados; la reducción de la presencia en España de la acreditación EMAS se justifica por la baja en 2009 de toda la red de Paradores debido a cambios en la estrategia de la cadena, de la que no es ajena la crisis financiera por la que ha atravesado desde

2009¹⁵. En cuanto a su distribución territorial, queda de manifiesto la concentración de los datos en muy pocas comunidades autónomas y más en concreto el protagonismo que en todos los parámetros de la información exhiben los dos archipiélagos, regiones por antonomasia especializadas en la función turística; a ya mucha distancia aparece Cataluña y es irrelevante en las restantes comunidades autónomas incluidas en la tabla 3; merece la pena enfatizar el caso de Canarias, donde las certificaciones EMAS acumulan la mitad de las empresas, un tercio de los municipios, casi la mitad de los establecimientos y la mitad de los empleados (Tabla 3).

Al SGA certificado a través de la Norma ISO 14001 se calculaba que en 2014 estaban adheridos en España 350 hoteles (29 de ellos de cinco estrellas, 215 de cuatro y 70 de tres) (Segarra Oña *et al.*, 2014, p. 9); a pesar de que no es la certificación predominante en el sector hotelero, hay base para afirmar que su obtención da una mejor situación competitiva respecto a los hoteles no certificados de la misma categoría, según se desprende de las valoraciones obtenidas de los clientes (Segarra Oña *et al.*, 2014, pp. 9 y 12). Sin embargo, por razones de coste de obtención y verificación anual, entre los 121 alojamientos hoteleros pertenecientes a 36 empresas que habían abonado su cuota de verificación anual a la empresa acreditadora AENOR en 2015, a la Norma ISO 14001 estaban adheridas tan sólo 18 (un 14,9%) frente a las 52 (52,9%) que lo estaban a la menos exigente Norma ISO 9001 y 31 (25,6%) que se habían acogido a la *Marca Q de Calidad* en que la dimensión ambiental ocupa una posición marginal entre los criterios a verificar; peor suerte corría según la información citada la acreditación EMAS con tan sólo 8 casos, todos ellos localizados en Canarias.

Otro sistema de calificación de la sostenibilidad ambiental, menos riguroso pues no necesita auditoría externa pero muy popular entre turoperadores y grupos hoteleros internacionales y el más implantado en la hostelería española es la eco-etiqueta *Travelife*¹⁶, a la que en 2016 estaban adheridos 217 hoteles distribuidos por cinco comunidades autónomas; no por casualidad se trata de la más implantada en las zonas del turismo de sol y playa en que los turoperadores tienen una mayoritaria presencia. De la tabla 4 y de la figura 2 se desprende una difusión territorial de la eco-etiqueta *Travelife* muy similar al de EMAS, ya que entre los dos archipiélagos se concentraba el 85,2% de los hoteles, con un máximo absoluto en Canarias con más de la mitad del censo (51,6%), seguida a muy larga distancia por Andalucía, que ostenta un modesto

7,8%; si descendemos a la escala provincial, es Baleares la primera con un tercio de los hoteles distinguidos por esta eco-etiqueta aunque a corta distancia de Las Palmas de Gran Canaria (tabla 4 y figura 2).

Una perspectiva complementaria de las anteriores a escala autonómica nos la aporta Andalucía, que ha puesto en pie desde hace años un edificio normativo a favor de la sostenibilidad turística con resultados alentadores pero desiguales por tipos y por distribución provincial. Así, en el conjunto de la región 181 hoteles y alojamientos turísticos (de ellos 119 hoteles)¹⁸ cuentan en 2015 con alguna forma de acreditación ambiental, junto a otros muchos recursos turísticos que también la tienen, como casas rurales, playas o parques naturales. Centrando nuestra atención en los hoteles acreditados, 31,5% se ubican en Málaga, la provincia turística por antonomasia de la región. Se advierte una situación menos optimista en la distribución por tipos de acreditación de la sostenibilidad a la vista de que la *Q de Calidad* y otras distinciones de calidad ambiental poco reconocidas internacionalmente totalizan un 48,1%. Sí lo son, en cambio, en grado máximo la Norma ISO 14001, que han obtenido 50 hoteles (27,6% del total), que sumados a los 43 que cumplen la norma ISO 9001 de gestión de calidad en general totalizarían el nada despreciable porcentaje del 51,4% de los hoteles y apartamentos turísticos con algún tipo de distinción ambiental de la región. Algo mejor en términos de acreditación de la calidad ambiental es la situación en Cataluña, donde el año 2010 existían ya 250 establecimientos turísticos ambientalmente certificados, entre ellos 67 hoteles, que lo habían sido sobre la base de la Norma ISO 14001 (22), EMAS (25) y la DGCA (*Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental catalán*) (18) (Torres Delgado, 2010, p. 6). La presencia destacada en Cataluña de la acreditación EMAS responde a la demostrada apuesta por ella del Gobierno de la Generalitat (European Commission, 2015, p. 39). (Tabla 5 y figura 3).

5.2. La primacía de las cadenas en la sostenibilidad ambiental hotelera

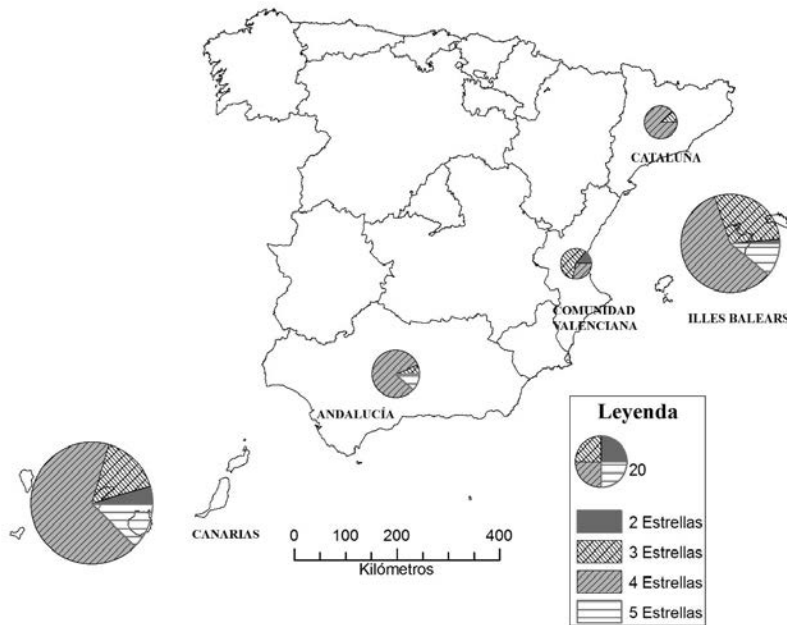
La implantación en las cadenas hoteleras de los SGA ya ha tenido reflejo en la bibliografía académica española reciente (Bonilla Priego, Nájera y Font, 2011; Rodríguez Antón *et al.*, 2013; López Gamero *et al.*, 2013; Segarra Oña *et al.*, 2014). Mediante la metodología de la encuesta y previa consulta de las memorias de sostenibilidad, que reflejan la preocupación ambiental de los hoteleros, se han detectado resultados algo más estimulantes que en el conjunto del universo hotelero. De esta manera, algunas ca-

Tabla 4. Alojamientos hoteleros con calificación de sostenibilidad ambiental de *Travelife* en noviembre de 2016

CCAA	Provincias	2 Estrellas	3 Estrellas	4 Estrellas	5 Estrellas	Total provincia	Total CCAA	% CCAA
Andalucía		0	1	14	2		17	7,8%
	Cádiz	0	0	4	0	4		
	Huelva	0	0	0	1	1		
	Málaga	0	1	10	1	12		
Balears, Illes		1	21	43	8	73	73	33,6%
Canarias		5	18	75	14		112	51,6%
	Las Palmas	3	12	43	9	67		
	Santa Cruz de Tenerife	2	6	32	5	45		
Cataluña		0	1	7	0		8	3,7%
	Girona	0	0	1	0	1		
	Tarragona	0	1	6	0	7		
Comunitat Valenciana		1	4	2	0		7	3,2%
	Alicante	1	4	2	0	7		
Total Por Categorías		7	45	141	24			
% por Categorías		3,2%	20,7%	65,0%	11,1%			

Fuente: *Travelife* (<http://www.travelifecollection.com/>).

Figura 2. Alojamientos hoteleros con calificación de sostenibilidad ambiental de *Travelife* según categorías en noviembre de 2016



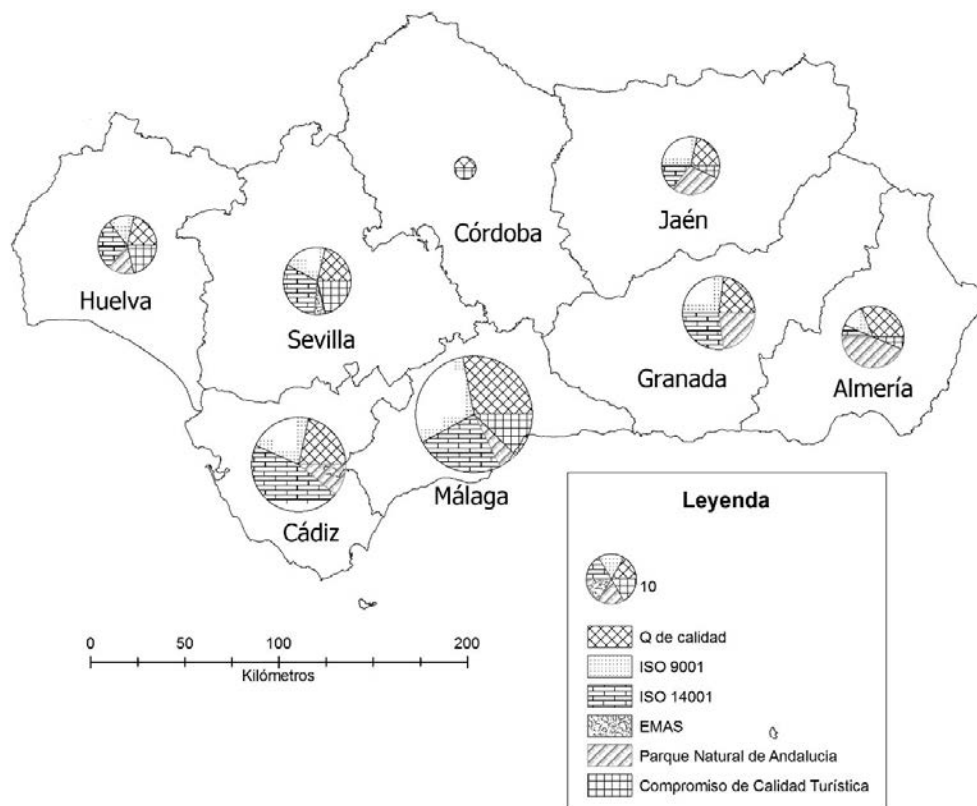
Fuente: *Travelife* (<http://www.travelifecollection.com/>)¹⁷.

Tabla 5. Certificaciones y distinciones de calidad ambiental en hoteles y apartamentos turísticos de Andalucía en 2015

PROVINCIA	Nº Hoteles	Q de calidad	ISO 9001	ISO 14001	EMAS	Parque Natural de Andalucía	Compromiso de Calidad Turística	Certificaciones por provincia	% por Provincia
Almería	14	5	2	1	0	7	1	16	8,8%
Cádiz	24	8	8	17	0	4	0	37	20,4%
Córdoba	1	1	0	0	0	0	1	2	1,1%
Granada	16	5	6	6	0	5	0	22	12,2%
Huelva	8	3	2	4	0	2	3	14	7,7%
Jaén	11	3	4	2	0	4	1	14	7,7%
Málaga	35	16	17	14	0	3	7	57	31,5%
Sevilla	10	4	4	6	1	0	4	19	10,5%
TOTAL	119	45	43	50	1	25	17	181	100%
%		24,9%	23,8%	27,6%	0,6%	13,8%	9,4%	100%	

Fuente: Junta de Andalucía. Consejería de Turismo y Comercio. Directorio de Establecimientos y Espacios Certificados.

Figura 3. Certificaciones y distinciones de calidad ambiental en hoteles y apartamentos turísticos de Andalucía en 2015



Fuente: Junta de Andalucía. Consejería de Turismo y Comercio. Directorio de Establecimientos y Espacios Certificados¹⁹.

denas hoteleras españolas están siguiendo de cerca el camino ya emprendido por otras importantes cadenas hoteleras internacionales tales como Accor, Hilton, Intercontinental o Marriot. En general las cadenas hoteleras españolas, como ya se apreciaba en la tabla 1, están haciendo aceptables esfuerzos (quizá no todos los deseables) en la protección del medio ambiente, lo que se traduce en el ahorro de energía y de consumo de agua, así como en la reducción de emisiones de CO₂ y otros gases contaminantes y de residuos sólidos. Destacan en el caso español las grandes cadenas privadas NH, Meliá, y la pública Paradores, por haber obtenido diversas certificaciones de calidad ambiental y eco-etiquetas. No es exclusivo, empero, de las grandes cadenas como las citadas el compromiso con la gestión sostenible de los hoteles de gama alta (4 y 5 estrellas), sino que también se está haciendo presente en otras menores (Illunion, Room Mate, Vincci, por ejemplo); así lo ha demostrado para la ciudad de Málaga Beatriz Navarrete sobre una muestra de 22 hoteles con el dato añadido de la importancia que en ellos se ha dado a la difusión de sus acciones sostenibles a través diversas formas de comunicación y difusión con protagonismo de su web corporativa (Navarrete Cobo, 2011, p. 21). Se ha constatado, en tal sentido, que los hoteles que tienen certificada su gestión ambiental consiguen también mejores resultados empresariales (López Gamero *et al.*, 2013, pp. 126-132)²⁰.

Cerramos este epígrafe del texto descendiendo a analizar mediante la información disponible el balance de la obtención por los hoteles de varias cadenas de las distintas modalidades de acreditaciones o eco-etiquetas ambientales. En el caso de la cadena Meliá Hotels International (antes Sol Meliá) la acreditación ambiental arranca de su adhesión en 2011 a los criterios del Global Sustainable Tourism Council (GSTC), sobre cuya base se ha optado por acogerse a sellos y certificaciones reconocidas internacionalmente. Los datos disponibles al año 2013 apuntan hacia un horizonte moderadamente optimista, pues 18 de los 143 hoteles que la cadena gestiona en España habían obtenido una o varias de las etiquetas y certificaciones más reconocidas, según se recoge en el tabla 6 y en la figura 4²¹. En conjunto, este grupo de hoteles ha obtenido 26 reconocimientos de calidad ambiental, distribuidos entre eco-etiquetas (8 *Biosphere* y 7 *Travelife*) y certificaciones (6 acogidas a la Norma ISO 14001 y 3 al Reglamento EMAS). El balance, por tanto, puede considerarse como un buen comienzo, aunque aún es mucho el camino por recorrer. Previamente, como se extrae de las Me-

morias de Sostenibilidad pertenecientes al período 2008-2011, Meliá ya venía actuando sobre aspectos de relevante interés ambiental como el control y reducción del consumo de energía, de la emisión de contaminantes a la atmósfera, del consumo de agua y de sus vertidos y de los residuos sólidos, así como sobre la introducción de las energías renovables en los nuevos hoteles o sobre la protección de la biodiversidad; de las acciones medioambientales desarrolladas por esta cadena hay constancia en investigaciones académicas (Rodríguez Antón *et al.*, 2013, p. 39). Por su parte, la cadena hotelera NH obtuvo en 2004 la certificación de la Norma ISO 14001 para la gestión del conjunto de la red hotelera; posteriormente ha ido extendiendo la misma certificación en el marco del programa *Green Hotel* hasta alcanzar actualmente 38 hoteles certificados bajo la normativa medioambiental ISO ubicados en Italia, Alemania y España; esperaba conseguir 112 más a finales de 2016, si bien este dato no lo hemos conseguido confirmar. (Tabla 6 y figura 4).

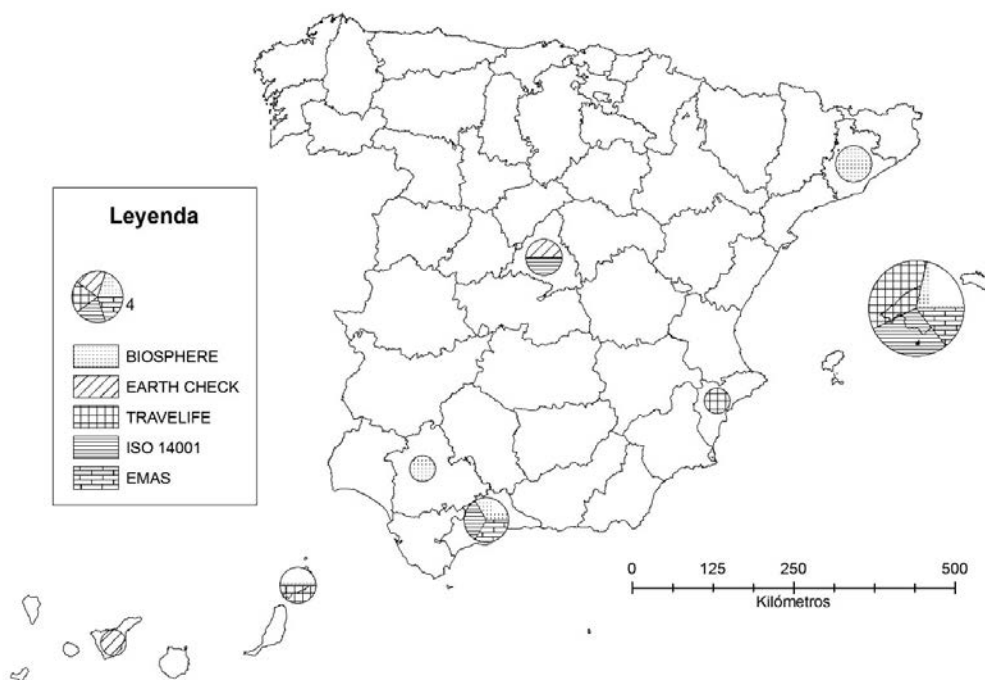
Durante años la red estatal de Paradores ocupó por derecho propio una posición avanzada dentro de las cadenas hoteleras preocupadas por el medio ambiente; tanto es así que Paradores de Turismo fue la primera cadena hotelera española en recibir simultáneamente, en 2006, la certificación *Q de Calidad Turística* y de la norma ISO 14001 de gestión ambiental a la totalidad de sus establecimientos; de forma individualizada, en 2008 74 paradores contaban con la certificación EMAS, lo que hacía de Paradores la cadena hotelera europea con mayor número de establecimientos con su SGA certificado según el reglamento EMAS. Un paso más hacia la plena sostenibilidad de la red se pretendió dar al incluirse en su plan estratégico 2009-2012 el proyecto *Parador Verde*, que impulsaba decididamente la sostenibilidad, la eficiencia energética, el consumo responsable, la accesibilidad en la planta hotelera y la responsabilidad social empresarial. Entre los objetivos marcados en dicho programa se encontraba el ahorro energético, la reducción de emisión de gases, la utilización de energías limpias y recursos renovables, la eliminación del fueloil para calefacción y agua caliente, la implantación de dispositivos para ahorrar agua, la potenciación de medidas de gestión de residuos y el uso exclusivamente de papel reciclado. Actualmente, la acreditación del SGA de la red de Paradores, bajo la denominación de *Excelencia en la Gestión*, se acoge a las normas ISO 9001, UNE 182001 e ISO 14001, según su página web (consultada el 19 de diciembre de 2016).

Tabla 6. Hoteles de la cadena Meliá con certificación o etiqueta de calidad en 2013

Provincia	Cadena	nº hoteles	BIOSPHERE	EARTH CHECK	TRAVELIFE	ISO 14001	EMAS
Alicante/Alacant	Sol	1			1		
Balears, Illes	Meliá	1	1				
	Sol	6	1		5	3	2
	Tryp	2	1			1	
Barcelona	Meliá	2	2				
Madrid	Gran Meliá	1		1			
	Meliá	1				1	
Málaga	Meliá		1			1	1
Palmas, Las	Meliá	1			1		
	Sol	1	1				
Santa Cruz de Tenerife	Gran Meliá	1		1			
Sevilla	Gran Meliá	1	1				
TOTAL		18	8	2	7	6	3
%			44,4%	11,1%	38,9%	33,3%	16,7%

Fuente: Página web de la cadena Meliá Hotels International (www.meli-hotelsinternational.com).

Figura 4. Hoteles de la cadena Meliá con certificación o etiqueta de calidad ambiental en 2013



Fuente: Página web de la cadena Meliá Hotels International (www.meli-hotelsinternational.com)²².

Una situación bien distinta entre las cadenas medianas la aporta el grupo hotelero Illunion (antes Confortel), que aspira a convertirse en líder mundial en sostenibilidad dentro del sector hotelero para lo que cuenta con su propio Plan Energético. Argumenta para ello que ha certificado ya sus 25 establecimientos²³ con el sello *Qsostenible Evolution* para edificios en uso, expedido por la Agencia de Acreditación Sostenible²⁴ en cumplimiento de los criterios establecidos por el Consejo Internacional de Edificación y Energía Sostenible (CEIS). En concreto, lo que esta eco-etiqueta certifica es que los hoteles Illunion disponen de sistemas de iluminación de bajo consumo tanto interior como exterior, de almacenamiento interno de residuos reciclables y de una adecuada gestión de los generados por las obras, que aplican medidas que fomentan el ahorro de agua, utilizan fuentes de energía sostenible y forman a sus trabajadores en sostenibilidad ambiental; además, se garantiza la accesibilidad universal a sus edificios. La metodología de obtención de esta eco-etiqueta la convierte, no obstante, en una de las más baratas pues opera mediante autoevaluación.

6. CONCLUSIONES

Si algo ha caracterizado hasta bien recientemente al turismo de masas en España ha sido la ausencia absoluta de cualquier atisbo de sostenibilidad ambiental; antes al contrario, ha merecido ser considerado como el arquetipo de actividad en permanente conflicto con el medio ambiente, de lo que hay amplia constancia en la bibliografía académica y en los medios de comunicación. Por ello, debe ser bienvenido el ambiente de sensibilidad ambiental que también ha llegado al sector bajo el influjo de las recomendaciones dimanadas de las organizaciones internacionales tras la Conferencia de Río de 1992 con su reflejo a escala comunitaria, nacional y regional. Los documentos en forma de cartas, guías de buenas prácticas, códigos de conducta, recomendaciones y similares, dimanados de entidades públicas y privadas, han creado, sin duda, unas condiciones favorables al medio ambiente que también han contagiado a los propios actores del negocio turístico (empresas hoteleras, turoperadores, etc.).

A pesar de este nuevo escenario de difusión de la sensibilidad ambiental creado en torno al turismo, el grado de compromiso traducido en resultados prácticos ha sido, sin embargo, bastante desigual; muy coherente y decidida ha sido su presencia en ciertas modalidades de operadores turísticos, básicamente los implicados en las nuevas formas de turismo alternativo (rural, verde, cultural, etc.). Las administraciones, por su parte, han centrado su actuación en la creación de un marco legal y planificador acorde con los postulados de la sostenibilidad ambiental, aunque escasamente operativo

al no ir acompañado de los instrumentos adecuados (regulatorios, financieros, etc.) y por no haber encontrado el suficiente eco en las administraciones locales, preocupadas por equilibrar sus presupuestos mediante el recurso al expansionismo urbanístico, hasta que en 2008 se desinfló la *burbuja* inmobiliaria, la más beneficiada por un modelo urbano expansivo y depredador.

Por su parte, es visible en el empresariado hotelero español un cambio de actitud frente al medio ambiente en los últimos años al calor de los cambios operados en la propia clientela o por emulación de las medidas implantadas ya en los hoteles de otros países en cumplimiento de recomendaciones internacionales, directivas de la UE o regulaciones administrativas de distinto rango (leyes, ordenanzas, planes, etc.). Ahora bien, el cambio de comportamiento frente al medio ambiente y a la sostenibilidad ambiental detectado en el sector hotelero español a lo largo de este texto y materializado en la obtención de certificaciones y eco-etiquetas, lejos de resultar de un repentino despertar de la conciencia ambiental se debe básicamente a razones mucho más prosaicas del negocio hotelero; de lo que básicamente se trata es de recalificar la planta hotelera para así mejorar la competitividad interior y exterior, es decir, de alcanzar meros objetivos mercadotécnicos, los mismos perseguidos por la introducción de criterios de racionalidad en el funcionamiento de los establecimientos mediante el ahorro en el consumo de recursos (energía, agua, etc.); en definitiva, todas estas medidas apuntan a abaratar la actividad para así mejorar las cuentas de resultados.

Para concluir, y al margen de si los cambios de actitud ante el medio ambiente en la hostelería española responden a una simple mejora de la imagen o a motivaciones de compromiso con el medio ambiente, como se ha comprobado empíricamente, el grado de implantación en el sector es por el momento minoritario, aunque creciendo, si bien lo que ya de plano cabe calificar de marginal es la presencia de los sistemas de gestión ambiental (SGA), cuya certificación solo se la pueden permitir por costo y exigencias operativas las grandes cadenas hoteleras y estas en un número reducido de establecimientos dentro de su planta hotelera. Por último, la fronda de normas y de entidades acreditadas para aplicarlas y emitir las certificaciones pintan un cuadro ciertamente muy abigarrado con niveles de exigencia muy desiguales y metodologías para aplicarlas de rigor harto discutible a veces. Aun así, siempre será mejor que haya entrado en escena la dimensión ambiental en la gestión del sector, aunque esté trufada de intereses cruzados y aunque se halle muy lejos aún del listón fijado por las recomendaciones internacionales y los indicadores más complejos y exigentes de comportamiento ambiental.

NOTAS

1. Muy comprometidas en el caso de los organismos internacionales y muy cuestionables en las administraciones locales, corresponsables de muchos de los impactos ambientales del turismo.
2. El conflicto surgido en torno al Hotel El Algarrobo, construido en el interior del Parque Natural del Cabo de Gata, certifica la capacidad de impacto paisajístico y ambiental que una sola instalación hotelera puede llegar a provocar. En cuanto al modelo *resort*, el abuso de la fórmula ha dejado en el camino una herencia de fracasos y 'ruinas' esparcidas por las regiones turísticas mediterráneas.
3. El certificado *Biosphere Responsible Tourism* es un programa de certificación sostenible diseñado para la industria turística avalado por auditorías imparciales de tercera parte.
4. El Instituto de la Sostenibilidad Turística otorga los Premios *Un Compromiso Real con la Sostenibilidad*, cuyo objetivo es distinguir a aquellas personas, empresas, organizaciones e instituciones que de manera permanente han adquirido un "compromiso real con la sostenibilidad y sus acciones son relevantes para la sociedad". Creados en 2011, se han celebrado tres ediciones (2011, 2013 y 2016).
5. Dentro del Instituto de la Sostenibilidad Turística coinciden la responsabilidad académica del Máster de Gestión y Dirección Hotelera, impartido desde hace más de 30 años en el ICE de la Universidad Politécnica de Madrid, con la actividad acreditadora a través de la marca *Hoteles Eficientes Sostenibles* (HES), registrada por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo y avalada por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.
6. Aprobado por R.D. 625/2013 (BOE de 2 de agosto de 2013).
7. El Plan podrá contar, además, con financiación del Banco Europeo de Inversión (BEI) mediante una línea de 200 millones de euros que gestiona el Banco Santander. En caso de acceder a esta línea de crédito, el BEI financiará el 50% de la inversión y el resto hasta el 50% restante será aportado por el Banco Santander en condiciones de tipo de interés y plazos más ventajosos que las del crédito tradicional destinado a rehabilitación.
8. El certificado de eficiencia energética de un edificio o vivienda se concreta en la obtención de una calificación identificada por colores y letras que se gradúan entre la A en color verde oscuro, la de mayor eficiencia energética, y la G en rojo con nula eficiencia energética.
9. El edificio elegido como modelo de esta experiencia-piloto ha sido el Avenida Sofía Hotel Boutique & Spa de Barcelona, primer hotel certificado *LEED Platino* de nueva construcción. De lo ambicioso del proyecto es buena prueba que el edificio habrá de generar toda la energía necesaria para su propio funcionamiento (Directiva Europea 2010/31/UE).
10. Los datos numéricos se hallan en la Tabla 2.
11. La Norma ISO 14001 de sistemas de gestión ambiental se hizo pública por primera vez en 1996 y su tercera y última revisión se ha producido en 2015. Actualmente, 285.000 organizaciones de 167 países han implantado esta norma.
12. Así, de 121 certificaciones de calidad hotelera verificadas por AENOR en 2015, tan sólo un 14,9% se habían acogido a la norma ISO 14001, frente a las mucho menos exigentes en términos ambientales Marca Q de calidad (25,6%) o la Norma ISO 9001 de gestión de calidad con un 52,9%.
13. Las dos últimas tienen un ámbito de aplicación exclusivamente local.
14. El ICTE es una Entidad de Certificación de Sistemas de Calidad especialmente creados para empresas turísticas, formado por las asociaciones turísticas nacionales más importantes de este país, la Secretaría de Estado de Turismo, las comunidades autónomas y la FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias).
15. Información obtenida del Departamento de Calidad y Medio Ambiente de Paradores. Hasta el ejercicio de 2015 Paradores no ha vuelto a obtener beneficios tras un período de fuertes reajustes de plantilla e inyecciones de dinero público, según consulta en la web el 20 de diciembre de 2016 (http://economia.elpais.com/economia/2016/02/01/actualidad/1454338379_090849.html).
16. *Travelife* es el sistema de gestión de la sostenibilidad para agencias de viajes y turoperadores más extendido en Europa, siendo Koan Consulting la empresa licenciataria para España.
17. Los datos numéricos se hallan en la tabla 4.
18. Se trata, sin duda, de una mínima muestra de tan sólo el 7,6% del censo de alojamiento turístico de la región (2.366 hoteles y apartamentos en 2012).
19. Los datos numéricos se hallan en la tabla 5.
20. Conclusión alcanzada a partir de una muestra de 350 hoteles de distintas categorías y tamaño. La más rigurosa de las certificaciones de SGA es sin duda la Norma ISO 14001 obtenida a través de empresas acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación, entre las que sobresale en España AENOR, junto a otras con implantación en España y proyección internacional como *Bureau Veritas*, *International Global Certification* o *TÜV Rheinland*.
21. La cifra de hoteles de la cadena Meliá (una de las mayores cadenas hoteleras a escala mundial con 350 hoteles en 40 países del mundo) certificados en España no es baladí, si se tiene en cuenta que en el conjunto de la cadena tan solo lo han sido 49, de los que 18 son españoles con 26 certificaciones en conjunto.
22. Los datos numéricos se hallan en la tabla 6.
23. Las tres cuartas partes de los hoteles Illunion se ubican en ciudades y casi la mitad de ellos lo hacen en las tres mayores (Madrid, Barcelona y Valencia); tan solo un tercio pueden considerarse como hoteles de playa.
24. La Agencia de Acreditación Sostenible nace como una *spin-off*, entidad de investigación y base tecnológica desarrollada y vinculada a universidades y fundaciones universitarias, resultado de proyectos de investigación realizados por investigadores universitarios, técnicos y profesionales del sector con sede social en Huelva. Este sistema de acreditación es el sello económicamente más asequible de los existentes en el mercado de las acreditaciones ambientales.

BIBLIOGRAFÍA

- Ayuso Siart, S. (2003). *Gestión sostenible en la industria turística. Retórica y práctica en el sector hotelero español*. [Tesis doctoral inédita]. Universitat Autònoma de Barcelona: Barcelona. Disponible en: <http://www.tdx.cat/handle/10803/4954>
- Ayuso, S. (2007). Comparing Voluntary Policy Instruments for Sustainable Tourism: The Experience of Spanish Hotel Sector. *Journal of Sustainable Tourism*, 15 (2), pp. 144-159. <https://doi.org/10.2167/jost617.0>
- Bonilla Priego, M. J., Nájera, J. J. y Font, X. (2011). Environmental management decision-making in certified hotels. *Journal of Sustainable Tourism*, 19 (3), pp. 361-381. <https://doi.org/10.1080/09669582.2010.530350>
- Brody, D. (2014). Go Green: Hotels, Design and the Sustainability Paradox. *Design Issues*, 30 (3), pp. 5-15. https://doi.org/10.1162/DESI_a_00274
- Cañizares Ruiz, M. C. (2013). Sostenibilidad y turismo: de la documentación internacional a la planificación en España «Horizonte 2020». *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 61, pp. 67-92.
- Cuenllas, A. (30 de septiembre de 2015). Niveles estratégicos de sostenibilidad en hoteles. *TecnoHotel*. [En línea]. Disponible en: <http://www.tecnohotelnews.com/2015/09/niveles-estrategicos-de-sostenibilidad-en-hoteles/>
- European Commission (2015). *EMAS promotion & policy support in the member states. Compendium 2015*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. [En línea] [Consulta: 12 de noviembre de 2016]. Disponible en: http://ec.europa.eu/environment/emas/pdf/other/EMAS_Compendium_2015.pdf
- Fernández-Latorre, F. M. (2013). Fórmulas cooperativas y redes de turismo. Aplicación y potencial en Andalucía. *Revista de Estudios Andaluces*, 30 (1), pp. 102-126. Disponible en <https://doi.org/10.12795/rea.2013.i30.05>
- López de Ávila, A. y García Sánchez, S. (2015). Destinos turísticos inteligentes. *Economía Industrial*, 395, pp. 61-69.
- López Gamero, M. D., Molina Azorín, J. F., Pertusa Ortega, E., Tarí Guilló, J. J. y Pereira Moliner, J. (2013). Calificación medioambiental, competitividad y resultado empresarial. *Revista de Responsabilidad Social de la Empresa*, 5 (1), pp. 113-140.
- Marín, C. y Jafari, J. (2002). Sustainable hotels for sustainable destinations. *Annals of Tourism Research*, 29 (1), pp. 266-268. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(01\)00023-8](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(01)00023-8)
- Navarrete Cobo, B. (2011). La gestión sostenible en el sector hotelero de la ciudad de Málaga. *Prismasocial*, 6, pp. 1-32.
- Pino López, C. (2016). La rehabilitación y el ahorro energético en hoteles. En: *VIII Jornadas de Sostenibilidad y Eficiencia Energética en Hoteles, San Sebastián* [En línea]. [Consulta: 12 de noviembre de 2016]. Disponible en: <http://www.ithotelero.com/wp-content/uploads/2016/05/Descargar-Ponencias.rar>
- Pulido Fernández, J. I. y López Sánchez, Y. (2013). Propuesta de contenidos para una política turística sostenible en España. *Pasos. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 11 (4), pp. 525-546. <https://doi.org/10.25145/j.pasos.2013.11.048>
- Rodríguez Antón, M. A., Alonso Almeida, M. M. y Celemín Pedroche, M. S. (2013). Responsabilidad social corporativa en las cadenas hoteleras españolas. Un estudio de casos. *Revista de Responsabilidad de la Empresa*, 13, pp. 15-50.
- Segarra Oña, M. V., Peiro Signes, A., Verma, R., Mondéjar Jiménez, J. y Vargas Vargas, M. (2014). Environmental Management Certification (ISO 14001): Effects on Hotel Guest Reviews. *Cornell Hospitality Report*, 14 (8), pp. 4-17.
- Torres Delgado, A. (2010). Certificaciones ambientales, productos innovadores y redes de cooperación: iniciativas de turismo sostenible en nuevos destinos de Cataluña. *Revista de Análisis Turístico*, 10, pp. 1-8.
- United Nations Environment Programme. Industry and Environment Office. (1995). *Environmental codes of conduct for tourism. United Nations Environmental Programme, Industry and Environment*. Paris: UNEP.
- Valdés, L. (2014). Nueva ISO 14001 en 2015. *AENOR*, 14, pp. 14-19. [En línea]. Disponible en <http://www.aenor.com/revista/pdf/oct14/14oct14.pdf>
- Valenzuela Rubio, M. (1993). Turismo contra medio natural: las zonas húmedas del litoral turístico español, un espacio acosado. En: *Aportaciones en Homenaje al Profesor Luis Miguel Albentosa en la Universidad Rovira i Virgili. Unidad de Geografía*, Tarragona: Diputación de Tarragona, pp. 337-355.
- Valenzuela Rubio, M. (2007). Cambio turístico y nuevos horizontes residenciales. En: Artigues i Bonet, A. A., Bauzá van Slingerlandt, A., Blázquez-Salom, M., Murray, I. y Rullán Salamanca, O. (eds.). *Los procesos urbanos postfordistas. Actas del VIII Coloquio y Jornadas de campo de Geografía Urbana*. Palma de Mallorca: Universitat de les Illes Balears y Asociación de Geógrafos Españoles, pp. 261-303.
- Valenzuela Rubio, M. (2009). Ciudad y sostenibilidad. El mayor reto urbano del siglo XXI. *Lurralde. Investigación y espacio*, 32, pp. 405-436.
- Vera Rebollo, F. y Baños Castiñeira, C. J. (2010). Renovación y reestructuración de los destinos turísticos consolidados del litoral: las prácticas recreativas en la evolución del espacio turístico. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, 53, pp. 329-353.

Otros recursos

- Casaldàliga, N. y Horno, S. (25 de junio de 2012). ¿Es el sector hotelero socialmente responsable? [En línea]. Disponible en https://www.hosteltur.com/192100_es-sector-hotelero-socialmente-responsable.html