

# 5. HACIA UN TURISMO SOSTENIBLE: HOTELES

## TERCER GRUPO DE PONENCIAS

**MODERADOR: D. MANUEL FIGUEROLA PALOMO**

*DIRECTOR DE LA ESCUELA OFICIAL DE TURISMO*



Participantes en la Tercera Sesión Técnica: De izquierda a derecha, D. José Manuel Guadalupe, D. Juan Juanico Petrus, D. Manuel Figuerola (Moderador), D. Rafael Laso Cabrera y D. Juan Antonio Alonso González

## GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LOS HOTELES: Q VERDE

### D. JUAN JUANICO PETRUS

GERENTE DE LA ASOCIACIÓN  
DE HOTELEROS DE MENORCA



Tanto Lanzarote como Menorca, han sido elegidas recientemente por la Secretaría General de Turismo, para el desarrollo de un modelo integral de calidad en destino.

El sector hotelero de Menorca, en coherencia con la nominación por la UNESCO en 1993, Menorca Reserva de la Biosfera, ha venido defendiendo que la conservación del patrimonio y del entorno natural de la isla, son parte inseparable de la actividad turística, y que a la calidad del producto, o servicio turístico, en sentido estricto, hay que añadir la calidad medioambiental, para conseguir la satisfacción del cliente.

En los últimos años hemos asistido a un aumento espectacular de la preocupación por el medio ambiente, no sólo desde la Administración Pública o la industria, hasta hace poco los únicos implicados, sino también por parte de actividades no industriales, entre las que se encuentra el turismo y la opinión pública.

Entre todas las áreas de actividad económica mundial, la industria del turismo y de los viajes, gracias a su tremendo dinamismo está siendo uno de los ámbitos donde mayores innovaciones se producen en este sentido. No en vano, el turismo se ha convertido

en los últimos años en el sector principal económico del Planeta, tanto por su crecimiento económico, ya que representa el 12 por ciento de la economía mundial, como por su aportación a la creación de empleo.

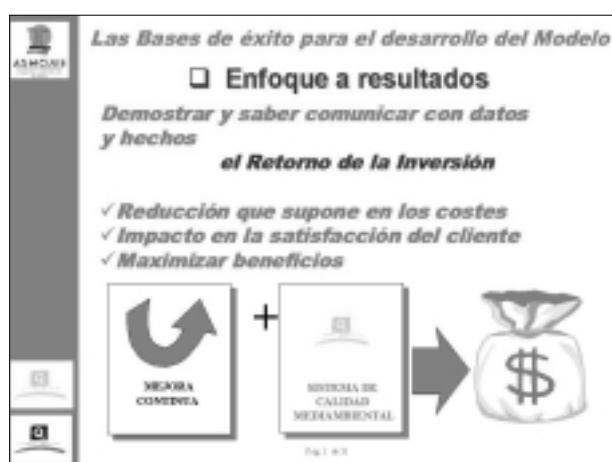
El espectacular crecimiento del turismo está siendo acompañado de un cambio cualitativo con relación a las décadas precedentes. La demanda turística está registrando transformaciones importantes en el comportamiento de los consumidores, obligando a la industria turística a introducir cambios profundos en su cultura empresarial.

La premisa del cambio es bien sencilla: En un mundo tendente a la globalización, donde el acceso a la información se torna cada vez más rápido y eficaz, ya no existen mercados cautivos. Los consumidores deciden más conscientemente, y en este marco, los responsables de la industria turística saben que un destino que resulte afectado en la base de sus recursos, ya sean naturales o culturales, pagará indefectiblemente el precio que paga todo producto carente de competitividad.

Como conclusión lógica de todas estas transformaciones, la calidad ambiental se ha convertido

en una demanda para toda la industria turística, una actitud que ha generado un nuevo reto en la gestión empresarial, la integración del medio ambiente como elemento básico a considerar en la toma de decisiones. Por ello, gran parte de las actuaciones de las empresas, e incluso de las administraciones públicas relacionadas con el turismo, deben considerar su incidencia en el entorno, el gasto de materias y de energía, la generación de residuos, la sensibilización y formación del personal, así como de sus clientes.

Esta emergente cultura empresarial y administrativa, genera la necesidad de nuevos conocimientos, y sobre todo, nuevas prácticas para uno de los sectores de mayor dinamismo.



El tránsito de la teoría a la práctica ha de realizarse con herramientas eficaces y accesibles a todos los agentes que intervienen en la gestión del turismo. Un sistema de gestión ambiental es una herramienta voluntaria que facilita el control de la incidencia de las actividades realizadas en los establecimientos sobre el medio ambiente, facilitando el cumplimiento de la legislación medioambiental.

El turismo y el medio ambiente presentan una doble relación: Por una parte la actividad desarrollada en un establecimiento turístico como cualquier otra actividad humana, supone un impacto sobre el medio ambiente, en particular el entorno más cercano. Por otra parte, el turismo se beneficia de un entorno natural en buen estado. Asumiendo esta filosofía, la Asociación Hotelera de Menorca presentó a la Asamblea General de la Agrupación de Zonas Turísticas de España, el pasado día 30 de junio, la propuesta de desarrollo de un plan de calidad turístico medioambiental, compatible con las normas ISO 14000 y EMAS, para su gestión y puesta en marcha a través del Instituto de la Calidad Hotelera Española.

La Agrupación Hotelera de las Zonas Turísticas de España, ZONTUR, y la Federación Española de Hoteles, a través de su ente gestor, el Instituto de la Calidad Hotelera Española, el ICHE, se disponen de nuevo a liderar una iniciativa que supondrá la creación y desarrollo de un modelo de calidad medioambiental para la hostelería española, elaborado y autorregulado por el propio sector. Dicho plan de calidad medioambiental pretende seguir el mismo recorrido que ha llevado en su momento la aparición del Instituto de la Calidad Turística Española, el ICTE y, por lo tanto, parte de una visión integradora para todos los sectores que componen el turismo español.

La "Q-Verde" de la calidad medioambiental, propuesta desde Menorca, responde a otra iniciativa del propio sector hotelero español, que comenzó en Puerto de la Cruz, en Tenerife, con el distintivo "Q-Azul, Calidad Turística". Y cuyo objetivo, para su proyección y desarrollo es el conjunto del Plan de Calidad Turístico Español y el Plan de Calidad Turístico Medioambiental. Vinculando en una única marca en sus dos vertientes, azul y verde, a toda España.

La propuesta liderada por ASHOME, por la Asociación Hotelera de Menorca, del Plan de Calidad Turístico Medioambiental, aprobada por las organizaciones empresariales hoteleras de España, espera contar con el respaldo del Ministerio de Medio Ambiente y de la Secretaría General de Turismo. La propuesta del desarrollo del Plan de Calidad, como introducción diríamos que la gestión medioambiental es hoy en día un factor de obligado cumplimiento en un destino que quiere llamarse de calidad.

España debe competir con gran número de mercados actuales y emergentes, y los clientes cada vez están más sensibilizados con el medioambiente. Dado que España ha desarrollado un sistema de calidad para el sector, a través de ZONTUR, de la Agrupación Hotelera de Zonas Turísticas de España, como pionero, nos parece absolutamente necesario desarrollar un modelo de calidad ambiental, compatible con el modelo del Instituto de la Calidad Hotelera Española, bajo el paraguas del ICTE.

Dicho lo anterior, y sin ánimo de extender mucho más sobre la realidad que el sector conoce bien, ASHOME, en representación de sus asociados, de las organizaciones empresariales hoteleras de España, ha estado trabajando en el diseño de este Plan de Calidad. El objetivo de esta propuesta, sería desarrollar la marca



Q verde, determinada por un sistema de certificación, compatible con el modelo del Instituto de la Calidad Turística Española, que depende de la Secretaría General de Turismo.

En una primera etapa el promotor sería la Agrupación Hotelera de Zonas Turísticas de España, ZONTUR, y la gestión correría a cargo del Instituto de la Calidad Hotelera Española. Los objetivos son constituir una ventaja competitiva y un producto diferenciado.

El protagonismo de todo este plan, evidentemente, parte del empresario. La participación del

empresariado, tiene que ser proactiva en el desarrollo y la implantación del plan de calidad. A destacar, la colaboración en las comisiones de normalización, que en estos momentos están bastante avanzadas.

Las bases de éxito para el desarrollo de este modelo, son demostrar y saber comunicar, con datos y hechos, el retorno de la inversión. Evidentemente cuando nosotros, los empresarios, estamos hablando de ecología, también la palabra eco, para nosotros, significa economía: reducir costos, reducir consumos; reducción que suponen los costos, impacto, y maximizar los beneficios mediante este plan de una mejora constante y continua.



Siendo rigurosos con el sistema, a través del Instituto de la Calidad Hotelera Española, el desarrollo tiene que ser voluntario, evidentemente, autorregulado por el propio sector, que es el que conoce, diríamos, las posibilidades, compatible con la actual Q, de Calidad Azul, flexible, adaptable, y finalmente tener una marca prestigiosa a nivel nacional.

Las bases de éxito para este desarrollo parten con una visión de futuro y muy integradora totalmente, bajo el paraguas de lo que es la Secretaría General de Turismo, en este caso del Instituto de la Calidad Turística Española, se irían incorporando los distintos subsectores turísticos, como pueden ser hoteles, restaurantes, hoteles rurales, etc.

Evidentemente, la Administración Turística, en este caso el Ministerio de Medio Ambiente, debería prestar la asistencia técnica para el desarrollo de esta metodología, mediante actuaciones de formación, etc. Las bases de éxito para el desarrollo de este modelo parten de una consultora adjudicataria del proyecto, que debe saber adaptar el modelo, el lenguaje y la forma de trabajar del sector hotelero; conocer el sistema de la calidad turística española ya en vigor; conocer y haber puesto en marcha otros sistemas, como el sistema FQM, para tener la confianza de que el propio sistema va a ser compatible con el desarrollo de la estructura empresarial.

La estructura en este caso, del modelo que planteamos, sería:

- La elaboración de un manual de calidad ambiental
- La autoevaluación propia, que estaría en manos de auditoras independientes
- La planificación de la mejora medioambiental.
- La implantación por áreas de actuación, y finalmente la auditoría por una auditora o consultora independiente para la obtención de esta Q verde.

Otros documentos adicionales serían:

- El sistema de indicadores para la medición de los resultados. Evidentemente esto es importantísimo para seguir evaluando cuáles son los resultados realmente en reducción de costos.
- Un manual de calidad, procedimientos y objetivos, tanto para el personal como para los propios clientes.

- Un manual en el caso de apertura de un hotel, y manuales comparativos para su adaptación al modelo.

El alcance y ámbito territorial:

- En primer lugar, esto se está instrumentando a través del Instituto de la Calidad Hotelera Española, es donde existe un comité de calidad en la cual la Asociación Hotelera de Menorca participa.
- En una primera fase habría una zona piloto o varias zonas piloto.

La extensión a nuevas zonas de España:

- Se instrumentarían con la incorporación de la Federación Española de Hoteles, y en este caso también aprobó la Asamblea su participación en este objetivo común, y la Agrupación Hotelera de las Zonas Turísticas de España, con lo cual todo el plano empresarial hotelero participaría, mediante un comité interzonas.

Seguidamente llegamos a la consolidación a nivel nacional. Menorca, podría ser zona piloto, independientemente de que quieran adherirse otras zonas. Después habría una incorporación de nuevos subsectores, como pueden ser restaurantes, camping, etc.

Una visión de futuro, a través del ICTE, en la cual se incorporan los diferentes institutos, de Calidad Hotelera, de Calidad de Restauración, Instituto de Calidad Turístico Rural, etc., etc. Para definir al final, una marca prestigiosa, rigurosa, diferenciadora y fiable. En las Normas de Calidad, participativas, todo el sector participaría para tener unas normas y un lenguaje propio del sector hotelero. Unas normas de calidad que serían precisas, explícitas y verificables. Y la fase de normalización, que es la clave del éxito.

Otro enfoque metodológico sería, en primer lugar, la participación del sector hotelero como inspirador de esta idea; una complementación de todos los sectores y subsectores, y, finalmente, de la propia Administración.

ECOPROFIT, es una marca nueva que ha salido recientemente. En estos momentos tenemos diferentes marcas, o ecoetiquetas; con lo cual, la generalidad de esta idea es tener una marca a nivel nacional, de tal forma que todo el sector turístico de España siga implementado en esta idea común.

Una sensibilización y formación, en la que creo que la Administración debería participar. Después vendría la autoevaluación de las propias empresas, para saber exactamente cual es el carácter medioambiental de cada establecimiento, seguido de:

- Planes de mejora y herramientas de gestión.
- La solicitud de certificación, una vez se hayan aplicado las herramientas y se haya hecho la evaluación pertinente.

–Y, finalmente, el informe de la auditoría para conseguir la certificación, la Q Verde, a nivel nacional.

En la primera fase, hay una prueba piloto, que podría ser Menorca o podrían ser otras zonas. Pero, en definitiva, este es el proyecto que nosotros presentamos, que mereció la confianza de las diversas organizaciones en la realización de un sistema de gestión medioambiental, adecuado para todo el sector hotelero.

## PROYECTO BIOHOTEL

### D. RAFAEL LASO CABRERA

*PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN DE HOTELEROS  
DE LANZAROTE (ASOLAN)*



Mi objetivo en esta ponencia es tratar de comunicarles lo que ha representado nuestra experiencia en los últimos cuatro años sobre sostenibilidad.

Ya en la Conferencia de Río del 92, se empezó a tratar la estrategia de desarrollo sostenible. Cuando en el año 1993, Lanzarote es declarada Reserva de la Biosfera, al igual que lo fue Menorca en su momento, nos planteamos desde la Asociación que presido, que esto era para nosotros un reto importante, y que teníamos que aportar nuestro granito de arena, para darle contenido, desde nuestro punto de vista, a la Reserva de la Biosfera en que se había convertido Lanzarote. Y para esto ideamos, junto con el programa de la UNESCO, en aquel entonces, y con la Secretaría de Estado, lo que llamábamos en un primer momento, "Biohotel". Fue una idea, que consistía en que nuestra aportación fuera hacer un modelo de hotel sostenible para un destino sostenible, como era, en aquel entonces, Lanzarote, o iniciaba sus pasos Lanzarote, como consecuencia de la creación de la Reserva de la Biosfera.

Con la ayuda de consultoras, a los dos años, tuvimos un proyecto con el nombre genérico de "Turismo responsable". Como sólo había unas Normas

ISO en aquel entonces, que eran muy apropiadas para el sector industrial, pero que no encajaban del todo en un sector que consistía en darle servicio a la persona, tuvimos que crear, apoyado por la UNESCO, por la OMT y por algunas otras organizaciones de gran prestigio turístico e internacional, un sistema, como dije antes, de turismo responsable, y creamos el Instituto Turismo Responsable, que es el ente certificador de este sistema.

En muy pocos años, lo que parecía ser una posibilidad a largo plazo, se ha convertido en una realidad en multitud de actuaciones y programas a escala internacional. La idea de que es posible conservar nuestro entorno, nuestro capital natural y cultural, sin comprometer el futuro, combinado con una industria de masas, como puede ser el turismo, era una idea muy atractiva, era un desafío importante para entidades internacionales, para ONG, para Administraciones y también para el empresariado.

La Conferencia de La Haya, auspiciada por la Unión Interparlamentaria y la Organización Mundial de Turismo, reconocía hace dos décadas como principio básico que la integridad del medio natural, cultural y

humano, es una condición fundamental para el desarrollo del turismo. Una aseveración fundamental a la hora de enfocar los desafíos a los que actualmente se enfrenta la mayor industria del Plantea.

A partir de este momento, la mayoría de los organismos internacionales, con competencias directas e indirectas, relacionadas con la actividad turística, se han involucrado en acciones y programas que han permitido poner los cimientos para que el mensaje del turismo sostenible evolucione desde la teoría a la práctica.

La UNESCO, en cooperación con organizaciones intergubernamentales, como la OMT, así como otras agencias y programas del sistema de las Naciones Unidas como el PNUMA y el PNUD, ha orientado una parte importante de sus acciones a la tarea de construir esta nueva cultura turística, basada en la sensatez y el uso responsable de los recursos naturales y los bienes culturales de cada destino.

Pero lo que de forma especial al final importa destacar es que en los últimos años la industria turística ha sufrido transformaciones profundas en su cultura empresarial en respuesta a los cambios cualitativos de la demanda.

El turismo tradicional de masas, caracterizado por la producción y venta de productos rígidos, estandarizados y masificados, está dejando paso a nuevas formas de negocio, donde la flexibilidad y segmentación de los productos son las características más relevantes. Sobre todo si tenemos en cuenta que nosotros, en Canarias y en España en general, recibimos el turismo del resto de Europa, sobre todo de Centro Europa y de Gran Bretaña, que son los que en el mundo tienen unas exigencias medioambientales y de sostenibilidad mayor.

Al amparo de la nueva sensibilidad, muchas empresas, asociaciones de la industria turística, ONG y Administraciones Públicas en todo el mundo, han desarrollado en menos de una década un impresionante abanico de iniciativas palpables.

La complejidad del fenómeno turístico presupone que las vías de cambio estén tomando múltiples direcciones. De hecho, se puede afirmar que en materia de turismo sostenible se están rompiendo las barreras, en el seno de un mercado que parecía unidireccional y encorsetado.

Los productos rígidos y masificados, como he dicho antes, agresivos y poco respetuosos, están dando paso a una nueva sensibilidad que se manifiesta a través de un cambio positivo en la actitud empresarial, en los indicadores del mercado y en las preferencias de los turistas.

A pesar de las inercias del pasado, que todavía están ahí como una losa, se está creando una nueva situación, en la que los actores implicados en la industria turística comienzan a tomar conciencia de su papel en la tarea común de salvaguardar el patrimonio natural y cultural de los destinos, bases de su propia supervivencia. Los instrumentos prácticos utilizados en este proceso de cambio pueden agruparse en los siguientes:

- Acuerdos, protocolos y acciones de cooperación internacional.
- Acciones legislativas y reglamentarias.
- Iniciativas en materia de planificación turística sostenible.
- Desarrollo de nuevos productos turísticos.
- Diversificación y cualificación de la oferta en los destinos.
- Códigos de conducta.
- Ecoetiquetas.
- Manuales y guías de buenas prácticas.
- Estándares y sistemas de gestión ambiental.

En este contexto, se inserta la iniciativa del Instituto de Turismo Responsable, que cuenta con el apoyo de la UNESCO, ideado en esta nueva etapa con la finalidad de suministrar instrumentos y orientaciones que faciliten a los responsables turísticos a articular de forma efectiva el cambio, así como acceder a la información específica y al asesoramiento oportuno.

El Instituto de Turismo Responsable surgió tras la celebración de la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, en Lanzarote (1995), como un organismo independiente fundado con la finalidad de llevar a la práctica acciones y programas de desarrollo sostenible, en el ámbito de la industria turística, siguiendo las recomendaciones contenidas en la Agenda 21 de la Conferencia de Río, la Carta de Turismo Sostenible, así como las direcciones emanadas de los diversos programas de la UNESCO relacionados con el desarrollo sostenible de la defensa del patrimonio mundial, cultural y natural.

El Instituto proporciona modelos turísticos, que contribuyen de forma efectiva al mantenimiento y la



protección de los bienes patrimoniales, culturales y naturales de los destinos.

Promueve, como objetivo final, el desarrollo sostenible en el seno de la industria turística, y fomenta el empleo de las capacidades endógenas en cada destino y comunidad de acogida.

La filosofía del Instituto se centra en la valoración del medio ambiente y del patrimonio cultural en el seno de la actividad turística, mediante la promoción, difusión y aplicación de estándares y el desarrollo de un sistema de certificación consecuente. Tengo que decir aquí, que lo que estoy planteando no es una idea ni un proyecto, sino una realidad, que después de cuatro años tiene 17 establecimientos hoteleros certificados: 15 en Lanzarote, 1 en Tenerife y otro en las Palmas; en vías de certificación un parque temático, el Oro Park, de Tenerife. Y dentro de estos establecimientos certificados, no son sólo establecimientos de empresarios locales, sino que están grandes cadenas, como puede ser Occidental, Bachiller y Barceló, que su establecimiento en Lanzarote lo tienen también certificado con el sistema. A lo largo de los cuatro años, que están certificados los establecimientos, hemos corregido todos los defectos y fallos del sistema. Y creemos que nuestro sistema hoy rueda perfectamente bien.

Tengo que decir que en la asamblea que tuvimos ayer en Sontour, hemos acordado, con nuestros amigos de Menorca, tomarnos el mes de enero y febrero para tener un debate conjunto y una mesa de negociación, donde impliquemos lo que él planteaba antes con lo que nosotros tenemos en la actualidad, y así desarrollar un único sistema que sea aplicable a todo el territorio nacional. De tal forma, que no salgan tantos sistemas como comunidades autónomas hay en el país, ya que existe hoy en día ese riesgo, sino que salga un sólo sistema. Ellos aportando, lo que Juan Juanico ha dicho antes, y nosotros aportando la experiencia de los cuatro años. Un sistema, por tanto, que sea amparado bajo el paraguas de la Secretaría de Estado del Ministerio de Medio Ambiente, y que salga adelante sirviendo de referente para todo el territorio nacional.

Pretendemos que el sistema sea reconocido a nivel europeo, y que el cliente, que es el destinatario final del sistema, tenga la percepción, cuando está en un hotel nuestro, de que está en un establecimiento distinto. Para esto nada mejor que normalizar el sistema. Estamos en conversaciones muy avanzadas con

AENOR, esperamos firmar el convenio antes de que se acabe el año para normalizar el sistema. Es decir, estamos a las puertas de crear una norma ISO de sostenibilidad para toda Europa además del convenio que tenemos firmado con la UNESCO.

Se basa el sistema en los criterios, como he dicho antes, y recuerdo para recopilar, yendo al terreno de lo concreto, de: ahorro de recursos, orientados a minimizar el consumo de recursos, especialmente los no renovables, mediante la adaptación de sistemas de ahorro y usos eficientes. En criterios de eficacia medioambiental, basados en la gestión consciente y responsable del establecimiento, para que su actividad sea consecuente con una política de protección del medio ambiente. Agrupa al conjunto de criterios que permiten minimizar el impacto ambiental:

- Criterios de sostenibilidad, en los que se incluyen aquellos relacionados con los principios y objetivos, adoptados en la estrategia de desarrollo sostenible del turismo. Se hace especial hincapié en el fortalecimiento de las economías locales.
- Criterios de respeto cultural. Se refieren a la capacidad de integración del establecimiento y los servicios turísticos en el medio social y cultural del destino. Incluyen también todos los aspectos relacionados con la conservación y valorización de los bienes culturales, tangibles e intangibles.
- Y criterios de marketing responsable, orientados hacia la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de sus expectativas y de las especificaciones fundamentales de un producto turístico.

El Instituto de Turismo Responsable concentra una gran parte de sus estrategias en la elaboración y actualización permanente de los estándares de aplicación, necesarios para la obtención de las distintas etiquetas agrupadas en el sistema de turismo responsable.

Tenemos cuatro marcas en estos momentos funcionando:

- Lo que son "Hoteles de la Biosfera, Turismo Responsable", de aplicación general a todos aquellos establecimientos hoteleros que deseen llevar a la práctica una política de acuerdo con la Carta Mundial de Turismo Sostenible, ubicados donde quiera que estén.

- Luego tenemos "Hoteles de la Biosfera, Quality For Life", Calidad para la vida, de aplicación específica para establecimientos hoteleros que se encuentran ubicados en Reservas de la Biosfera, o su área de influencia, así como sitios naturales declarados Patrimonios de la Humanidad.
- Tenemos "Hoteles de la Biosfera, Heritage for Life", de aplicación específica de establecimientos hoteleros, que son inmuebles, patrimonio histórico o cultural, o que están ubicados en centros y ámbitos históricos de ciudades y sitios patrimonio de la Humanidad.
- Y tenemos, por último, la "Animal Embassy", que se refiere a la certificación de parques temáticos o parque naturales. En este caso insisto, está a punto de terminar de certificarse, el Oro Park de Tenerife.

Quiero insistir en cuáles son las otras iniciativas que tiene ahora mismo el Instituto. El Instituto, en el momento actual, en lo que se refiere a acciones formativas:

- Tenemos formación de ecogrado para universitarios. Estamos impartiendo "Master de Calidad Turística Ambiental, Sostenible y Promoción de la PAB", dirigidos a licenciados universitarios, diplomados en turismo, o en general relacionados con la industria turística. Se imparte en la Universidad de la PAZ de las Naciones Unidas, en Costa Rica y en Tenerife, convenida con la Escuela de Turismo del Puerto de la Cruz.
- Tenemos también un "Master Virtual de Turismo Sostenible" a través de Internet, en inglés, francés, alemán y castellano. Lo imparte la Universidad de Salamanca y Málaga y tiene 70 créditos.
- Estamos terminando de negociar con la Consejería de Educación de la comunidad autónoma, unos ciclos formativos de grado

superior, dirigidos a capacitación sobre buena práctica de operación y mantenimiento de establecimientos turísticos sostenibles.

El Instituto, como consecuencia del acuerdo firmado con la UNESCO con el fin de coordinar sus esfuerzos para promover el turismo responsable, coopera con la UNESCO en aquellas actividades, aprobadas por la Conferencia General, de interés común para ambas partes.

Para terminar, tengo que decir que sólo nos hemos encontrado en el desarrollo del sistema, insisto que llevamos cuatro años, y con varios hoteles certificados, con un problema: lo público, lamentablemente, va por detrás de lo privado. Es decir, nosotros estamos reciclando, seleccionando basuras, etc., pero no tenemos todavía, y es lamentable pero hay que decirlo, una respuesta en lo público. Creemos que la única oportunidad que tienen unas islas como Canarias de salir adelante en turismo, y además diferenciarse del resto de los destinos, es la calidad. El turismo en España está empezando a entrar en una fase donde no se puede seguir compitiendo en el mercado de precios, porque nuestros competidores más directos son un mundo emergente de países del Tercer Mundo, donde los costes son infinitamente inferiores a los nuestros. Y es por esto, que hay que poner un enorme énfasis en estas cosas, porque es lo que nos puede, insisto, diferenciar del resto, porque esto es un tema básicamente cultural. En este sentido, queda mucho hasta que nuestros competidores comiencen a hacer esto.

Tenemos algo muy positivo: dentro de un año vamos a tener una moneda común con el resto de Europa. Y tenemos de positivo también, como dije antes, que los que demandan nuestros servicios son la gente que viene de Europa, habitantes del Planeta que más mentalizados están en lo que al medio ambiente y sostenibilidad se refiere.

**PROYECTO DE ECOGUAGUAS  
2000-2003  
Y PARQUE AGROTURÍSTICO  
LA COCHINILLA**

**D. JOSÉ MANUEL GUADALUPE**

*ASOCIACIÓN DE TURISMO DE LANZAROTE*



Antes de nada, recordar que AETUR es la Federación de Empresas Turísticas de Lanzarote. Dentro de ella tenemos siete federaciones que recogen: el turismo rural, el transporte, los bares, restaurantes y cafeterías, agencias de viajes, etc. Voy a presentar dos proyectos que en estos momentos se encuentran en marcha: "Ecoguaguas 2000-2003, y el Parque Agroturístico de la Cochinilla".

En el "Ecoguaguas 2000-2003", aparecen como colaboradores, ASTRADUR, que es la Asociación de Transportes Turísticos Discrecional de Lanzarote y pertenece a AETOUR, el Cabildo Insular y La Consejería de Transportes y Turismo, a través de la Delegación de Transportes.

Después presentaré el Parque Agroturístico de la Cochinilla, donde interviene la Asociación de Turismo Rural, agencias de viajes y el Ayuntamiento de Haría, a través de la iniciativa "Life Environment", de la Unión Europea.

"Ecoguaguas 2000-2003", es un proyecto para preservar nuestros entornos, el entorno de Lanzarote. El objetivo primordial es la actuación limpia en un entorno frágil, y alinear la estrategia de desarrollo turístico con el

entorno natural de Lanzarote, esta es nuestra misión. Es decir, conseguir que todas las empresas de transporte discrecional, lo que son guaguas (autobuses en la Península), empiecen a implantar cualquier sistema de calidad, igual que los que se han presentado en los hoteles. Piensen que el sector del transporte discrecional puede estar, en empleos directos, sobre los 300 trabajadores.

Voy a proceder a explicar la fase dos. En la fase uno lo que hemos hecho es un estudio cromático del sector, y nos estamos dando cuenta que los autobuses, los guaguas de Lanzarote, empiezan a ser como un carnaval, pues se empiezan a ver distintos colores. Tenemos que intentar integrar también esos vehículos que se encuentran por ahí con nuestros medios. Otras medidas o estudios realizados son:

- Estudio de la gestión de los residuos tóxicos y peligrosos: los aceites. Desarrollando puntos limpios.
- Medidas de indicadores de alteración sobre el patrimonio cultural. Las guaguas, como cualquier otro agente está deteriorando nuestro patrimonio, y eso no lo podemos recuperar.
- Medidas también de alteraciones a la sociedad civil. Los tenemos establecidos ya, y los datos muy claros: dimensionamiento de las medidas de

minimización de la contaminación a la atmósfera, a través de un sistema de catalizadores, que se van a implantar en todas las guaguas.

- Dimensionamiento de las medidas de minimización de la contaminación acústica.

Todo eso se aplica después, en el Plan de Acción, sobre el motor, para minimizar la contaminación atmosférica y para minimizar la contaminación acústica:

- Sobre el vehículo en base a los criterios cromáticos.
- Sobre su mantenimiento y la gestión de minimización de todos los residuos tóxicos de todo el aceite, aunque también se ha pensado en las baterías.
- Hay también un estudio donde vamos a crear el sistema de rutas a través de la Isla, para que no se paraliquen en ciertos lugares que puede tener mayor degradación que en otros.

Al final lo que queremos conseguir es un manual de calidad, un manual de buenas maneras, un manual de procedimientos. Y posiblemente las acciones futuras que se van a emprender a partir del 2003 sean el cambio progresivo de las guaguas de Lanzarote hacia nuevas guaguas con otros combustibles que no sea el actual, que es el gasoil. Y ese es posiblemente el motivo.

Los resultados hasta la actualidad son:

- La continuidad de acciones ambientales, la implantación de nuevos sistemas de gestión ambiental en las empresas de servicios turísticos, bajo las normas ISO (ISO 9000/94 y la 9000/2000, que está ahora mismo a punto de salir).
- Sintonizar las empresas trabajando desde acciones ambientales.
- Potenciar la competitividad con acciones respetuosas a través de los eco-distintivos.

En segundo lugar voy a hablar del Parque Agroturístico "La Cochinilla", bajo el título de "Reinventando en Ecoturismo". La cochinilla es un invertebrado a partir del que se obtiene un ácido, el carmín. Lanzarote ha sido el principal exportador del carmín, por considerarse el mejor carmín del mundo. En Lanzarote se empezó con el sistema, pero a partir del año 66, que surgió el turismo, se dejó de producir carmín. Esa era una actividad industrial o agrícola.

Lo que pretende este proyecto es recuperar un sector productivo tradicional, de un enorme valor

cultural, ya que esa zona norte vivía de la producción de la cochinilla. De esta forma podemos obtener una nueva alternativa al desarrollo sostenible en el turismo de Lanzarote.

El objetivo estratégico es desarrollar un modelo alternativo medioambiental de ocio inteligente, reinventando el cultivo de la cochinilla como un sistema de explotación turística. Es decir, volveremos a recrear todo el sistema de cultivo de la cochinilla. Se van a preparar de nuevo los terrenos, se van a plantar otra vez tuneras, se va a recibir formación para realizar correctamente el cultivo, se hará la inoculación y la siembra de la cochinilla, la recolección de la cochinilla, nacimiento y desarrollo de la cochinilla, es decir, en definitiva, recuperaremos paisaje de Lanzarote.

Y después también hay que tener un control informatizado de los índices de cría y el control de las plantaciones, ya que pueden plantarse dos veces al año, y tenemos que tener un sistema para saber donde podemos tener la recogida y la recolección. Se va a recolectar el desove del parásito y los valores de índice de supervivencia.

Después de ahí vamos a hacer un área de la obtención de tinte. Aquí realmente recuperaremos la sostenibilidad de la que se ha hablado tanto, aquí es donde vamos a recoger la rentabilidad turística, de lo que es hasta la actualidad la cochinilla. Esto se realizará en la sala de obtención de tintes. Ahí se va a hacer el secado de la cochinilla, y la obtención de un tinte del ácido carmínico.

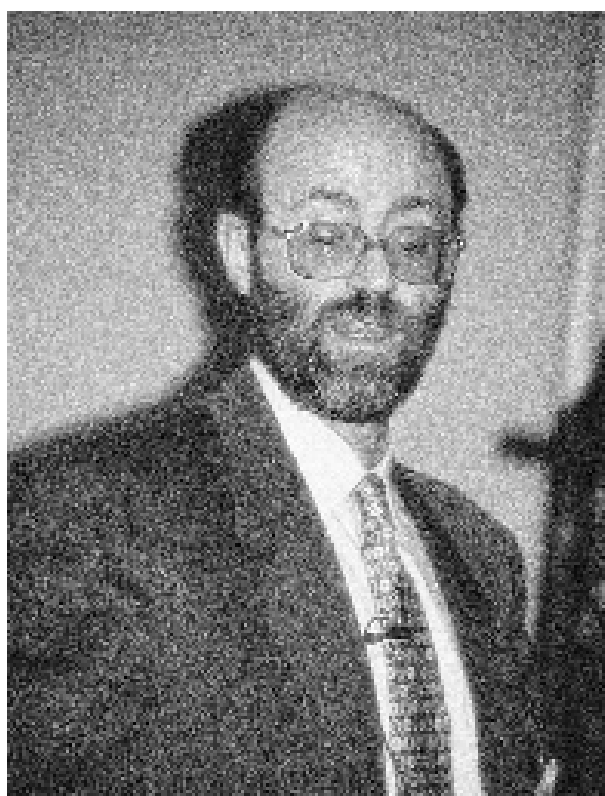
Primero, habrá un horno rústico, es decir, recuperaremos construcción insular para producir el secado de la cochinilla, y tener lo que es la cochinilla en grano. Después haremos la molina, lo que es un molino, a través de un sistema ecológico y utilizando tanto viento como tenemos por aquí. Utilizamos el triturado de la cochinilla seca en grano para la obtención de la cochinilla en polvo. Seguido de una sala de demostración de tintura, donde los propios turistas pueden llegar a tinter sus propias camisetas. Demostración, por tanto, de la aplicación de los tintes sobre teñidos naturales. Se podrá ver incluso cómo se puede aplicar a las pinturas de labios. Y finalmente, la sala de envasado, donde habrá preparación, elaboración de envases ecológicos y llenado de productos, para que el que quiera se lo pueda llevar.

Con ello recuperamos una actividad agrícola a través del turismo. Es decir, recuperación de la cultura industrial, artesanal y agrícola del cultivo de la cochinilla.

## **AHORRO ENERGÉTICO EN LOS HOTELES**

### **D. JUAN ANTONIO ALONSO GONZÁLEZ**

*DIRECTOR DE PROMOCIÓN  
INSTITUTO PARA LA DIVERSIFICACIÓN Y  
AHORRO DE LA ENERGÍA (IDAE)  
MINISTERIO DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA*



El IDAE es una entidad pública empresarial, del Ministerio de Ciencia y Tecnología, que tiene como misión principal la promoción del uso eficiente de energía, en todos sus ámbitos de consumo y de todo tipo de energías, y la promoción de las energías renovables, para su implantación y mejora del medio ambiente.

Voy a tratar de centrar mi intervención en tres aspectos:

Uno, relacionado con un estudio que estamos realizando, bajo el amparo del convenio que tiene el IDAE firmado con la Secretaría General de Turismo, para analizar un poco la situación energética del sector.

Una segunda parte estaría destinada a unos trabajos que estamos desarrollando al amparo de la Directiva Comunitaria 93/76, para la implantación de una etiqueta o una certificación más, que sería la certificación energética de edificios.

Y por último, una información de unos trabajos que hemos realizado sobre los impactos ambientales de la producción de energía eléctrica, para que todos seamos conscientes de qué tipo de energía

deberíamos utilizar, para tratar así, de potenciar más las energías renovables.

Como he comentado, voy a resumir unos datos sobre un convenio de colaboración entre la Secretaría General de Turismo y el IDAE. El objeto del convenio es la mejora de la eficiencia energética y la reducción del gasto en el sector hotelero, para potenciar la competitividad del sector y contribuir a la mejora del medio ambiente. Esto va a instrumentar, de alguna forma, el resultado a través de una publicación, que difundiremos en una guía, que podría ser "Guía para el ahorro de energía en el sector hotelero", y que tenemos como objetivo presentarla en FITUR.

En el trabajo se analizan los consumos eléctricos y no eléctricos del sector. Se van a determinar los ratios de consumo unitarios, consumos por habitación. Y se van a identificar los principales sistemas utilizados para calefacción, agua caliente sanitaria, cocina y climatización, así como las medidas de ahorro, vinculadas a los puntos de consumo. También se analizarán las rentabilidades de las distintas tecnologías que se utilizan, y las posibles fuentes de financiación, con objeto de poder animar a los industriales hoteleros para que implanten esas tecnologías.

Como datos para que tengamos una idea de lo que representa la energía en el sector de los hoteles:

El sector hoteles y restaurantes representa aproximadamente el 2,4 por ciento del total de la energía que se consume, cifra muy importante. Y que como dato de referencia y su influencia en la problemática medioambiental, yo creo que todos ustedes saben que el principal foco de contaminación, o de impacto ambiental sobre la problemática del cambio climático, producida por el "efecto invernadero", es como consecuencia de las emisiones de CO<sub>2</sub> de origen energético. Es decir, que es un punto a considerar y a estudiar con detenimiento.

Lo que quiero decir es que hay mucho por hacer. Sin embargo he visto que hay cosas positivas, porque en los baños hay detectores de presencia, que dentro de lo que hay que recomendar desde el punto de vista energético es una de las vías probables.

El estudio se divide en ocho zonas, para poder identificar los hoteles. Éstas son:

- Litoral-Norte.
- Continental-Norte.
- Madrid.
- Continental-Sur.
- Andalucía-Continental.
- Litoral Mediterráneo-Sur.
- Baleares y Canarias.

A pesar de que se ha hecho una división en ocho zonas la diferencia que hay entre unos hoteles y otros es importante.

Como datos, para que tengamos una idea del consumo de energía por zonas: la de mayor consumo es la Continental - Norte, es decir, la que correspondería a Castilla - León, y esa zona, que tiene unos datos que casi llegan a 12.000 Kilovatios/hora/año/cama, tanto de energía térmica como eléctrica. Y la menor es Baleares. La situación climática, por supuesto, afecta mucho.

En un hotel la energía se distribuye en:

- Agua caliente sanitaria: 34 %
- Aire acondicionado: 10 %
- Calefacción: 12 %
- Cocina: 13 %
- Fuerza: 19 % (equipos, bombas, motores, ascensores)
- Iluminación: 12 %

En el estudio, se ha hecho especial incidencia en estos consumos, para determinar qué tecnologías existen para disminuir los consumos, de cada uno de estos puntos, dónde se consume la energía, y qué tecnologías existen, de transformación de energía primaria en energía útil, como puede ser el agua caliente.

Hay un apartado, que es *mejora de aislamientos térmicos*. Y aquí hablaré luego de la calificación energética, transposición de la Directiva Comunitaria que he comentado.



En *iluminación*, se hacen una serie de recomendaciones también para ver los puntos. Y cómo ejemplo, también en el estudio se incluirán datos técnicos, para que sirvan de referencia, como la figura que aparece, donde se da la iluminación que debería existir en cada uno de los locales, con las lámparas más eficientes: en función de la potencia, la iluminación, los lumen que produce por vatio, etc.

Este tipo de información se recoge también para ayudar, de alguna forma, al industrial a tomar medidas.

Se recoge otro tipo de análisis, dedicado a lo que es la *transformación de energía*. Y se hace especial hincapié en la *ecogeneración* y *trigeneración*. Como todos saben es la producción de energía eléctrica y térmica, y lo de trigeneración es por producir también frío, utilizando también como energía primaria un combustible fósil: gasóleo, fuel-oil o gas natural.

El rendimiento es mucho mayor que si se utiliza por separado cada una de las energías. Y por eso se hace un especial análisis a esta tecnología.

Se dan unos datos básicos de qué condiciones son más rentables. Y como idea general, hay unas gráficas donde podemos ver, que para una instalación de 240 kilovatios de ecogeneración, en función de la inversión que haya que hacer, lo fácil que sea, si tiene frío o no tiene, y el precio de la térmica que se utilice para la transformación en energía térmica útil y energía eléctrica, se obtienen unas determinadas rentabilidades.

Un *sistema de ecogeneración* es un sistema que utilizando combustible primario, genera energía eléctrica, que se utiliza para los consumos habituales. En el caso de Canarias hemos querido introducir la producción de agua de desalación, bien por osmosis inversa, o utilizando energía térmica mediante sistemas de destilación.

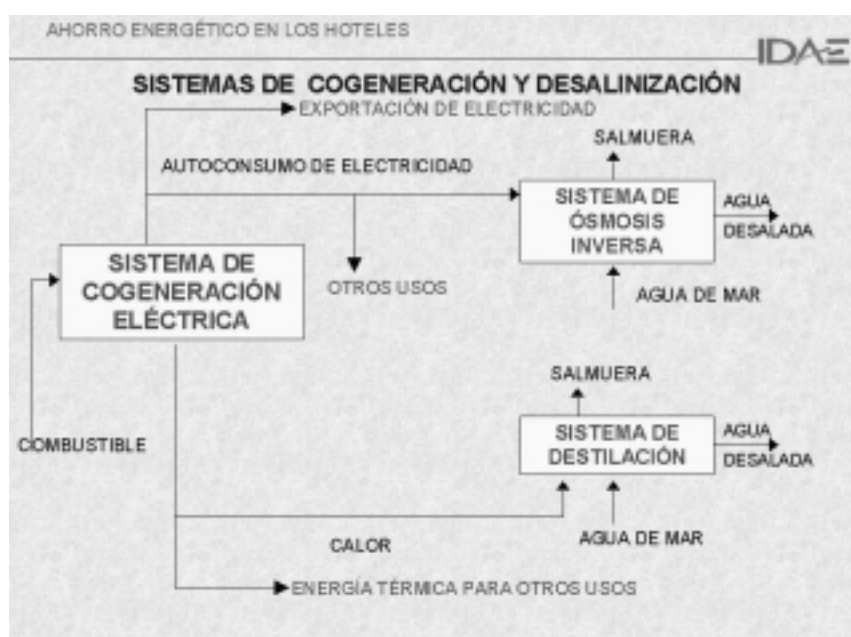
Otra de las tecnologías que se analiza con detenimiento, es la producción de agua caliente sanitaria a partir de *solar térmica*, con paneles solares.

El propio IDAE tiene abierta una línea de ayuda de 35.000 pesetas por metro cuadrado. Entonces, en función de eso encontramos los períodos de retorno entre dos y medio y diez años, dependiendo de la inversión y el precio de la energía a la que se sustituye.

Hay una ficha también, de *energía solar fotovoltaica*, de *energía eólica*, y un sistema de financiación que utiliza el IDAE para poder llevar a cabo los proyectos.

En el artículo 2 de la Directiva Comunitaria 93/76, dice que "tienen que establecer, los países miembros, programas de certificación energética de edificios". El objetivo es reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> de origen energético en este sector de la edificación.

Entonces, el IDAE junto con el Ministerio de Fomento, ha elaborado una herramienta técnica para ayudar a los promotores a saber que calificación obtendrían con esa herramienta, y está en proceso de



normalizarse el uso de la herramienta y de la obtención de la certificación.

Para viviendas, la directiva se refiere a todo tipo de edificios, está en proceso de tramitación un Real Decreto. Y para todo tipo de edificios, estamos terminando la herramienta técnica, estará como para el mes de Junio, y a continuación, se haría la normativa. En función de esa normativa se va a obtener una certificación energética, que iría del 6 al 10. El 5 corresponde a aquel edificio que cumple la norma básica actual del reglamento de instalaciones técnicas de edificios, es decir, el que cumple el 5, lo que es la normativa pura y dura. Y a partir de ahí, el que obtiene más calificaciones es aquel que ha hecho un esfuerzo para disminuir el consumo de energía y, por tanto, las emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera. Se representa una escala de colores:

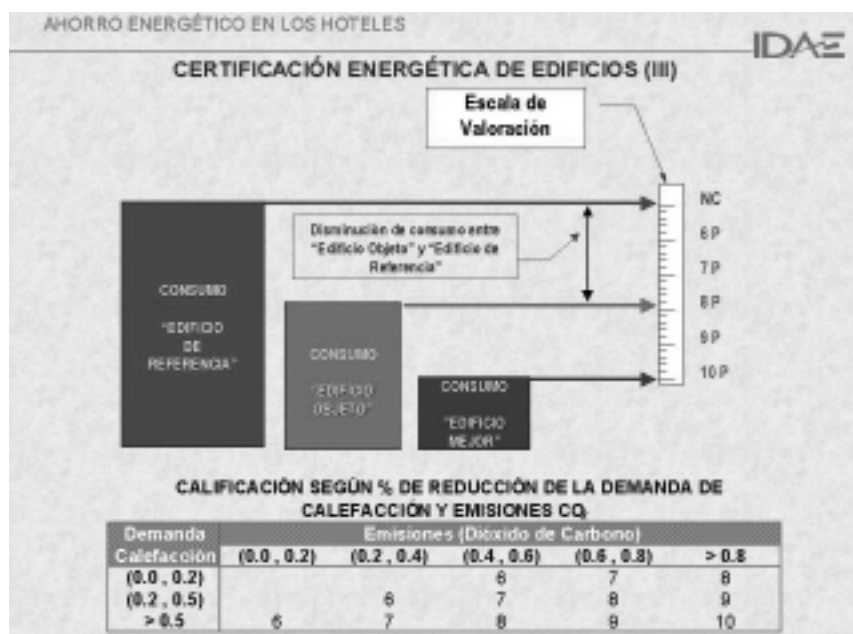
El granate, es el edificio de referencia, el que cumple con el reglamento de instalaciones térmicas de edificios, el estándar. Nuestro edificio sería el verde, y el azul sería el mejor edificio al cual se puede llegar.

Quería comentar, respecto de los equipos consumidores de energía, que también hay un etiquetado energético, en donde se puede, por lo menos en los electrodomésticos más habituales, no los industriales que se hacen a la medida, conseguir hasta consumos superiores a un 125 por ciento del medio, y ahorros de hasta un 55 por ciento del medio; lo que puede hacer que el consumo de energía disminuya de forma considerable.

¿Se puede ahorrar energía en hoteles? Nosotros desde el IDAE decimos que sí, que hay dos métodos clarísimos, uno es *vía eficiencia*, lo que es ahorro y sustitución de algún tipo de energías, y otro es la utilización de tecnología de la ecogeneración y la trigeneración. Las energías

renovables a considerar son principalmente la energía solar y, aquí en Canarias la energía eólica. La energía solar tiene bastantes aplicaciones y con ella se conseguiría una reducción de la factura, una mejora de la cuenta de resultados de la instalación y, por supuesto, una mejora del medio ambiente.

Quería comentar también que el IDAE está trabajando en un proyecto ambicioso para la recogida de aceites vegetales usados, los aceites de las cocinas. Y actualmente, tenemos ya en marcha un proyecto para el tratamiento de 50.000 toneladas/año, que valorizamos como biodiesel. Es un biodiesel que puede ser utilizado en cualquier tipo de vehículo diesel, pero lo vamos a destinar, principalmente, a flotas de transporte público urbano. Entonces, se pedirá la colaboración de los industriales del sector de la hostelería, porque es uno de los puntos que tenemos detectados donde hay una producción importante de este aceite vegetal usado, y se va a organizar un sistema de recogida similar a los que hay para el vidrio o el papel u otro tipo de embalajes. Están, digamos, en los albores, pero ya hay una experiencia. El proyecto, creemos que va a tener un empujón importante a lo largo del año 2001, y su implantación definitiva en lo que sería a partir del 2002.





Por último, quiero comentar que el IDAE ha publicado un estudio, titulado "Impactos Ambientales de la Producción de Energía Eléctrica: Análisis del Ciclo de Vida de Ocho Tecnologías de Generación". Aquí se recoge, dependiendo del origen del combustible para la producción de esa energía eléctrica, desde el lignito, carbón, petróleo, gas natural, energía nuclear, fotovoltaica, eólica o mini hidráulica. La valoración se ha hecho en ecopuntos. Hay gran diferencia, por ejemplo, entre la producción de un kilovatio/hora de mini hidráulica, que son 5 ecopuntos, y la producción con lignito, que son 1.735 ecopuntos.

Entonces, creo que es importante que todos tengamos conciencia de qué kilovatio estamos usando y, en la medida de lo posible, utilizar kilovatios verdes. Los verdes más fáciles que pueden implantarse en un complejo hotelero, pueden ser: los fotovoltaicos y los

eólicos. El eólico es, después del mini hidráulico, el de menor impacto, con 65 ecopuntos. Y yo recomendaría que en todos los casos en donde fuera posible se analizara esta oportunidad.

También, en el mismo trabajo se recoge un análisis de las diversas categorías de impacto relacionadas con la energía, todo tipo de impactos: visuales, ruidos, biodiversidad, agotamiento de residuos no energéticos, riesgo, seguridad. Y los relacionados con el análisis del ciclo de vida serían: el calentamiento global, acidificación, etc., que son una serie de impactos medioambientales, que posiblemente no se vean en el lugar donde se consume la energía, pero que al Planeta le afectan. Por ejemplo, la energía eléctrica, que parece la más limpia, dependiendo de con qué se haya producido puede tener un impacto, en origen, muy importante.

