



CAMPUS PÚBLICO
MARÍA ZAMBRANO
SEGOVIA



Universidad de Valladolid

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA
COMUNICACIÓN

Grado Turismo

TRABAJO DE FIN DE GRADO

**AVANZANDO EN SOSTENIBILIDAD EN GRANDES CADENAS
HOTELERAS. IBEROSTAR LANZAROTE PARK.**

Presentado por Glenda Lidainy Montero Beltré

Tutelado por Ana Teresa López Pastor

Segovia, Junio de 2022

*“Earth provides enough to satisfy every man's needs,
but not every man's greed”.*

Mahatma Gandhi

A mi tutora Ana Teresa, por su constante dedicación y motivación.

A mi familia, por su apoyo incondicional.

To Chris, for sharing your life with me on our beautiful Island.

ÍNDICE

CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

- 1.1. **Justificación**.....[Página 7]
- 1.2. **Introducción**.....[Página 7]

CAPÍTULO 2 MARCO CONCEPTUAL

- 2.1. **Impactos del modelo de turismo dominante**.....[Página 11]
- 2.2 **Turismo Sostenible: Antecedentes, Concepto y Características**..... [Página 15]

CAPÍTULO 3 ESTADO DE LA CUESTIÓN

- 3.1. **Buenas prácticas**..... [Página 18]
- 3.1.1 **Ámbito internacional (ONU y OMT)**..... [Página22]
- 3.1.1.1. **ÁMBITO INTERNACIONAL (ONU Y OMT)** [Página 22]
- 3.1.1.2. **ÁMBITO EUROPEO (EU)**..... [Página 23]

3.1.3. ÁMBITO NACIONAL (ESPAÑA).....	[Página 24]
3.1.4. ÁMBITO REGIONAL (ISLAS CANARIAS).....	[Página 24]

CAPÍTULO 4

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Preguntas de investigación.....	[Página 26]
4.2. Objetivos.....	[Página 26]
4.3. Técnicas de investigación.....	[Página 26]

CAPÍTULO 5

ANÁLISIS DE CASO: GRUPO IBEROSTAR. IBEROSTAR SELECTION LANZAROTE PARK.

5.1 Lanzarote - Demanda y Oferta.....	[Página 31]
5.2 Ámbito Local (Cabildo de Lanzarote).....	[Página 31]
5.3. Lanzarote - Evaluación de Indicadores.....	[Página 32]
5.4. Lanzarote - Certificaciones Sostenibles.....	[Página 34]
5.5 Lanzarote – Gobernanza y DAFO.....	[Página 36]
5.6. Avanzando en Sostenibilidad - Grupo Iberostar.....	[Página 38]
5.7. Desconocimiento de la Sostenibilidad Hotelera por la Demanda.....	[Página 44]
5.8. Iberostar - Acción Social.....	[Página 45]
5.9. Iberostar - Certificaciones.....	[Página 49]

5.10. Objetivos de Mejora en la Cadena.....[Página 53]

5.11 Gobernanza.....[Página 57]

CAPÍTULO 6

PROPUESTA

6. Propuesta.....[Página 61]

CAPÍTULO 7

CONCLUSIONES

7. Conclusiones.....[Página 65]

CAPÍTULO 8

ANEXOS

8. Anexos..... [Página 67]

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

1. INTRODUCCIÓN Y JUSTIFICACIÓN

1.1. JUSTIFICACIÓN

La Isla de Lanzarote ha experimentado un modelo de desarrollo sostenible a lo largo de los últimos años, con un gran crecimiento económico y una evidente conservación y protección de sus recursos naturales y el medio ambiente. Estas acciones han llevado a la Isla a la obtención de varios reconocimientos sostenibles: Reserva de la Biosfera (7 de Octubre de 1993) y en el 2015 se convertía en el primer destino certificado por Biosphere Responsible Tourism.

Todo ello no hubiese sido posible sin la labor de los isleños y su continuo interés por el respeto y la conservación de su entorno.

En este trabajo analizaremos la situación actual del grupo Iberostar en la Isla de Lanzarote en materia de sostenibilidad, analizando hasta qué punto se están implantando las medidas y la promoción de la Isla como destino sostenible, para ver el proceso hacia la sostenibilidad como una visión de conjunto.

Con mi investigación, me gustaría poder ayudar al Grupo Iberostar en su desarrollo sostenible en la Isla y con ello, contribuir al constante interés por el respeto y la conservación del entorno de Lanzarote.

1.2 INTRODUCCIÓN

Comenzamos analizando el paradigma dominante de desarrollo turístico y su evolución hacia un nuevo paradigma: el turismo sostenible. La importancia del nuevo modelo de desarrollo turístico nos muestra la preocupación y el compromiso de la ciudadanía, las empresas, las administraciones y los gobiernos por construir un mundo mejor. Este es el caso del Grupo Iberostar que afronta los retos de sostenibilidad desde sus tres ámbitos de actuación: ambiental, social y económica.

El estado de la cuestión se centra en el marco institucional sobre la materia en los distintos niveles administrativos. Desde la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano (también conocida como Conferencia de Estocolmo). Posteriormente, tuvo lugar la Conferencia Mundial del Turismo en Manila en 1980. En 1987 la Comisión Brundtland crea el documento “Nuestro futuro común” en el que se

define el concepto de desarrollo sostenible. En el año 1992 tuvo lugar la Cumbre de la Tierra en Río de Janeiro (Brasil), evento esencial en los acuerdos internacionales sobre asuntos ambientales y la sostenibilidad del planeta. En este periodo, también tuvo lugar la Asamblea General de la ONU, la Comisión sobre el Desarrollo Sostenible (CDS).

Fue en el año 1995, durante la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible: Hacia una nueva Cultura Turística, celebrada en Lanzarote, donde se empezó a vincular definitivamente el turismo con el concepto de sostenibilidad. Como resultado de esta cobertura se procedió a la redacción de la “Carta del Turismo Sostenible” de Lanzarote.

En el 2015 se aprueba la Agenda 2030 para la fomentación de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) en el sector privado adoptados por las Naciones Unidas. A nivel europeo, veremos las acciones llevadas a cabo para impulsar el Desarrollo sostenible en el sector mediante los Fondos Next Generation. A estos fondos se presenta el Gobierno de España, a través de la Secretaría de Estado de Turismo, elaborando la Estrategia de Turismo Sostenible de España 2030 cuyo objetivo principal es conciliar el progreso de la industria con la sostenibilidad.

En el ámbito regional y local veremos la sostenibilidad como atributo competitivo de marca de las islas, llevando a cabo los principios inspiradores de la Reserva Biosfera. A su vez, las empresas asociadas en el fomento de la responsabilidad ambiental y social inician procesos para hacer compatible la actividad turística con el Medio Ambiente participando y relacionándose con la Comunidad Local.

En una segunda parte del estado de la cuestión, se localizan y analizan buenas prácticas en sostenibilidad de otras cadenas hoteleras y destinos orientando el turismo hacia vías integradoras y sostenibles que son realmente interesantes de cara al territorio y tema elegidos en este trabajo.

En el marco metodológico, se plantean los objetivos del Grupo Iberostar en su aspiración a ser referentes en Turismo Responsable implantando un modelo turístico basado en la resiliencia social, económica, medioambiental y climática; se realiza una breve propuesta de mejoras a implementar, a partir de los conceptos analizados y las buenas prácticas localizadas.

A través de entrevistas a diferentes responsables y expertos en materia de sostenibilidad turística en la Isla de Lanzarote y de la cadena Iberostar se aborda el análisis

de caso desde el contexto de la isla y su apuesta por la sostenibilidad para centrarnos en la cadena Iberostar y sus planes y acciones concretas como cadena en general y en el hotel de Lanzarote en particular.

Tras ello y poniendo en común todo lo que se ha avanzado hasta el momento y guiados por la política de la cadena y otras buenas prácticas mostradas en este trabajo, se hace una propuesta de avance en la promoción de turismo sostenible en el hotel y en su entorno.

CAPÍTULO 2
MARCO GENERAL

2. MARCO GENERAL

2.1 IMPACTOS DEL MODELO DE TURISMO DOMINANTE.

El modelo turístico dominante desde mediados del siglo pasado, denominado de “sol y playa” (Evolución del turismo, Hosteltur, 2016), ha generado diversos impactos, cuya evidencia y denuncia han provocado la apuesta de distintas instituciones por un modelo diferente y así integrar la sostenibilidad en las políticas, operaciones y prácticas de gestión (Carta Mundial de Turismo Sostenible, 2015, p.8)

Al emprender cualquier actividad económica, y el turismo en particular, se ha de adoptar una política de planificación y gestión sostenible de los recursos naturales. La actividad turística puede crear muchos puestos de trabajo y riqueza en determinadas zonas, pero si no se gestiona de manera adecuada, a la larga trae deterioro de los recursos, pésimas condiciones de trabajo, desplazamiento y descontento de la población local, subida desorbitada de los precios y el vacío de las zonas rurales. (El Turismo y sus Mito, Jordi Gascón & Ernest Cañada)

Picornell Climent, 1993. Los Impactos Del Turismo

Extraído de <http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/viewFile/395/331>

Último Acceso: 23/06/2022

Tabla 1. Principales impactos económicos del turismo

Tipo de impacto	Consecuencias potenciales
Beneficios	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="504 1839 826 1868">▪ Impuestos gubernamentales<li data-bbox="504 1883 1353 1957">▪ Beneficios obtenidos por las instalaciones turísticas de primera línea (hoteles, restaurantes, taxis, autobuses, etc.) directamente de los visitantes

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beneficios obtenidos por los proveedores y servicios de apoyo a los establecimientos turísticos de primera línea ▪ Renta obtenida por la población residente en forma de salarios, dividendos e intereses ▪ Beneficios relacionados con la actividad turística
Creación de empleo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empleo directo en instalaciones turísticas ▪ Empleo indirecto en el sector turístico ▪ Empleo inducido, creado por los ingresos procedentes del turismo
Conexión con otros sectores empresariales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aumento de la demanda de bienes locales ▪ Aumento de infraestructuras ▪ Competencia del turismo con otros sectores económicos
Nivel de vida	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aumento de la renta ▪ Mejora de la distribución de la renta
Costes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Costes de oportunidad (desperdiciada al utilizar recursos para usos alternativos) ▪ Costes derivados de las fluctuaciones de la demanda turística ▪ Posible inflación derivada de la actividad turística ▪ Pérdida de beneficios económicos potenciales (cuando los inversores son extranjeros)

Tabla 2. Principales impactos socioculturales del turismo

Tipo de impacto	Consecuencias potenciales
Historia y arte	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preservación y rehabilitación de monumentos, edificios, lugares históricos ▪ Creación de museos de interés cultural ▪ Revitalización de formas de arte tradicional: música, literatura, teatro, danza,...
Tradiciones y costumbres	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revitalización de las tradiciones locales: artesanía, festivales, folklore, gastronomía,... ▪ Revitalización de lenguas minoritarias ▪ Mercantilización extrema de las tradiciones locales
Creencias, valores y normas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intercambio cultural entre visitantes y residentes ▪ Cambio en valores sociales y creencias religiosas ▪ Cambios en la estructura económica y roles sociales

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aumento de problemas sociales: crimen, prostitución...
--	--

Tabla 3. Principales impactos ambientales del turismo

Tipo de impacto	Consecuencias potenciales
Contaminación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Residuos ▪ Contaminación aguas ▪ Contaminación aire ▪ Contaminación acústica
Erosión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compactación de suelos, escorrentía superficial y erosión ▪ Aumento de riesgo de desprendimientos y aludes ▪ Daños a estructuras geológicas ▪ Daños a edificios provocadas por tráfico...vibraciones
Flora y fauna Biodiversidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Destrucción de hábitats naturales ▪ Cambios en diversidad de especies ▪ Cambios en las migraciones, niveles reproductivos y composición de las especies ▪ Eliminación de animales por caza o comercio ▪ Daños de vegetación por pisadas o vehículos ▪ Cambios en la cobertura vegetal por despojamiento para edificaciones turísticas ▪ Creación de reservas naturales o restauración de hábitats
Consumo de recursos naturales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Agotamiento aguas subterráneas y superficiales ▪ Agotamiento de combustibles fósiles para generar energía ▪ Agotamiento de recursos minerales ▪ Proliferación de incendios ▪ Proliferación de desertización
Urbanismo y arquitectura	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollo urbano no integrado en el paisaje ▪ Arquitectura diferente al estilo tradicional ▪ Restauración y preservación de edificios y lugares históricos
Impacto visual	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alteración del paisaje natural y urbano ▪ Basuras ▪ Vertidos, floración de algas ▪ Embellecimiento

Tabla 4. Características del turismo de masas y del turismo alternativo

	Turismo de masas	Turismo alternativo
Estrategias de desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gran escala (infraestructuras...) ▪ Alteración del paisaje ▪ Sobresaturación de la capacidad de carga ▪ Estacionalidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pequeña escala (restauración de oficios...) ▪ Poca alteración del paisaje ▪ Respeto de la capacidad de carga ▪ Estacionalidad no tan marcada
Oferta turística	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inversores y/o operadores extranjeros ▪ Empresas grandes ▪ Oferta estandarizada y homogénea ▪ Empleados sin formación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inversores y/o operadores locales ▪ Oferta especializada ▪ Empresas PYMES ▪ Empleados con formación
Demanda turística	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Turistas pasivos ▪ Grupos grandes ▪ Programa organizado ▪ Falta de interés en el entorno y la cultura locales ▪ Contacto con el entorno artificial 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Turistas activos ▪ Grupos reducidos y viajeros individuales ▪ Programa personalizado ▪ Interés por el entorno y la cultura locales ▪ Contacto con el entorno natural y la población local

Fuente: Sostenibilidad y Accesibilidad, Bloque I, Universidad de Valladolid, Ana Teresa López Pastor.

- Económicos: La fuerte presencia de la actividad turística y el incremento constante de la oferta, transforman la estructura económica y laboral insular en un corto periodo de tiempo, enfocándose actualmente en la construcción y en el sector servicios, fundamentalmente turísticos. Esto da lugar a un incremento de la actividad y lo que inicialmente era la práctica inexistente de desempleo se convierte en un crecimiento constante del paro por la incorporación continua de trabajadores externos. La situación laboral en el sector turístico es favorable para la población, que encuentra la oportunidad de mayores cuotas de bienestar social.
- Sociales: La consolidación de la actividad turística en el territorio como motor económico y la implementación de un modelo de turismo de masas afecta

negativamente a la comunidad de acogida debido a la transformación territorial, económica y social que poco tienen que ver con los beneficios inicialmente generados y sin una mirada futura positiva para el bienestar social de los ciudadanos.

- Ambientales: El desarrollo turístico espontáneo y desordenado de España ha contribuido a la mala conservación y faltas de mejora del entorno natural. El resultado de ello es la destrucción del paisaje especialmente en las zonas costeras donde se concentraban la mayor parte de los visitantes. En los últimos años, la preocupación por los problemas medioambientales ha conducido a considerar la idea de generar actividades económicas sostenibles. Nació así el concepto de Desarrollo sostenible como *“desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas.”* (Nuestro futuro común: Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (Informe Brundtland), 1987.

2.2 TURISMO SOSTENIBLE: ANTECEDENTES, CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS.

El medio ambiente se convirtió en una cuestión de importancia internacional en la conferencia de Estocolmo, 1972, tras la celebración de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente Humano. Durante la Conferencia se emitió un plan de acción a través del cual se recogían 109 recomendaciones para incorporar la dimensión ambiental en las políticas tanto nacionales como internacionales.

En 1980 se celebró en Manila la Conferencia Mundial del Turismo, convocada por la Organización Mundial del Turismo. Uno de los principales puntos en materia sostenible fue centrarse en lo que el desarrollo del turismo, tanto nacional como internacional, puede aportar positivamente a la vida de la nación, por medio de una oferta bien concebida y de calidad que proteja y respete el patrimonio cultural, los valores del turismo, y el medio ambiente natural, social y humano. (*Declaración de Manila sobre turismo mundial, 1980, p.2*)

El crecimiento que experimentó el sector turístico, a partir de los años cincuenta gracias al desarrollo de los medios de comunicación y transporte lo convirtió en un foco de atención a nivel global dando paso a un “turismo de masas” (*OMT, Tourism and the Sustainable Development Goals, 2018*). Este modelo de turismo empezó a ocasionar conflictos y problemas como la pérdida de identidad local y la degradación ambiental por lo que En 1987 la Comisión Brundtland elabora el documento “Nuestro futuro común” en el que se define el desarrollo sostenible como aquel “que apunta a satisfacer nuestras necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras”.

En el año 1992 tuvo lugar la Cumbre de la Tierra en Río de Janeiro (Brasil) cuyo objetivo fue lograr la equidad entre las necesidades económicas, sociales y ambientales de las generaciones presentes y futuras. Durante esta Cumbre se desarrolló la Agenda 21, proyecto a través del cual se recogieron las cuestiones que debían ser abordadas a nivel mundial, nacional y local para alcanzar un desarrollo más equilibrado y sostenible. (**Azcárate T., Benayas J., Nerilli G. y Justel A., 2019, p.9**). Durante ese mismo año se estableció la Comisión sobre el Desarrollo Sostenible (CDS).

El concepto de turismo sostenible se remonta a 1995, cuando en la primera Conferencia Mundial sobre Turismo Sostenible en Lanzarote se adoptó la "Carta Mundial del Turismo Sostenible". Dicha iniciativa pretendió concienciar a la industria turística y a otras partes relacionadas sobre la importancia de llevar a cabo las actividades turísticas de una manera responsable. Cómo define la Carta, el turismo sostenible "debe ser ecológicamente sostenible a largo plazo, así como económicamente viable, ético y socialmente equitativo para las comunidades locales" (Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, 1995, p. 12). La Organización Mundial del Turismo y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente definen el turismo sostenible como "turismo que tenga plenamente en cuenta sus impactos económicos, sociales y ambientales actuales y futuros, atendiendo a las necesidades de los visitantes, la industria, el medio ambiente y las comunidades anfitrionas" (PNUMA y OMT, 2005).

En 2015, se aplican a nivel mundial los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Los objetivos se plantean como una guía para intensificar los esfuerzos de los países en la lucha contra la pobreza en todas sus formas, reducir la desigualdad y luchar contra el deterioro ambiental. Sobre el cumplimiento de estos objetivos se desarrolla la Agenda 2030, que se autodefine como “ambiciosa y transformadora”, ya que se propone el cumplimiento total y sin medios términos de los 17 ODS y de las 169 metas que los

componen para el año 2030. *Organización Mundial del Turismo y Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, 2016. “El sector turístico y los Objetivos de Desarrollo Sostenible - Turismo responsable, un compromiso de todos”. Edamel. Madrid).*

Entre las muchas definiciones que se han hecho del Turismo Responsable y siendo conscientes del impacto socioeconómico, cultural y medioambiental que conlleva el desarrollo turístico, hemos elegido la siguiente: “El Turismo Responsable se define como Un Viaje que toma en consideración los contextos naturales, socioculturales, económicos y políticos de un destino para aumentar los beneficios y minimizar los impactos negativos (Rhodes, 2004).

Por lo tanto el Turismo Responsable es aquel que se desarrolla bajo los cuatro principios básicos de Equidad Social, Respeto por la Cultura, Respeto por el Medioambiente y Viabilidad Económica. El turismo sostenible responde a las necesidades de los turistas y de las regiones anfitrionas presentes, a la vez que protege y mejora las oportunidades del futuro. Está enfocado hacia la gestión de todos los recursos de manera que satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, y a la vez que respeten la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de soporte de la vida. (Turismo Responsable, Sostenibilidad y Desarrollo Local Comunitario, Manuel Rivera y Luis Rodríguez)

CAPÍTULO 3
BUENAS PRÁCTICAS

A continuación, veremos ejemplos de buenas prácticas sostenibles en diferentes cadenas hoteleras a nivel mundial, sus claves de éxito y las razones.

CADENA	LOCALIZACIÓN - WEB	CLAVES ÉXITO - HERRAMIENTAS	RAZONES
Meliá	https://www.melia.com/es	<ul style="list-style-type: none"> - Herramientas de creación de Capacidad. - Herramientas de Supervisión y presentación de informes: Cadena líder en España con máxima puntuación de la industria turística mundial en el último Corporate Sustainability Assessment (CSA) de S & P Global. 	<ul style="list-style-type: none"> - Líder en la Dimensión Social, que reconoce las mejores prácticas en las siguientes áreas: Indicadores Sociales: Derechos Humanos/ Desarrollo del Capital Humano/ Seguridad y Salud Laboral - Conseguir un mayor impulso a la formación y concienciación de clientes y empleados. - Reducción o eliminación de residuos de alto impacto para el ecosistema. - Reducir el consumo de recursos naturales y su huella en el entorno

Sandos Hotels & Resorts- Sandos Caracol Eco Resort, México	https://www.sandos.com	<ul style="list-style-type: none"> - Herramientas económicas y comerciales. - Herramientas de creación y capacidad. - Herramientas de comunicación y MK - Herramientas de supervisión y presentación de informes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Oferta de actividades ecológicamente sostenibles para los clientes para crear concienciación. All nature experience. - Compromiso con la comunidad indígena. - Lucha contra el cambio climático - Políticas de gestión de residuos y consumo de recursos. - Verificación anual para reconocer al hotel como un verdadero resort ecológico: Certificación Rainforest Alliance.
Hilton Hotels	https://www.hilton.com	<ul style="list-style-type: none"> - Herramientas de supervisión y presentación de informes. - Herramientas de creación y capacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Líder en RSC y sostenibilidad 2020. Índice Corporate Sustainability Assessment CSA). - Medidor LightStay para rastrear su meta de reducir las emisiones de carbono. - Duplicar la inversión social e impulsar el cambio positivo en las comunidades.
Grupo Iberostar	https://www.hilton.com	<ul style="list-style-type: none"> - Herramientas de supervisión y presentación de informes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Movimiento Wave of Change: Proyecto pionero de Turismo responsable. (Anexos)

		<ul style="list-style-type: none"> - Herramientas de creación y capacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alianzas con OMT, Exceltur, el Instituto de Turismo de España, Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT) y Turistec (clúster dedicado a la tecnología en el turismo). - Procedimientos de evaluación o certificación ambiental: ISO 14001:2015/ Green Globe/ Green Key/ EMAS/ Ecocheck/ EarthCheck - Políticas de economía circular. <ul style="list-style-type: none"> - Sala de prensa: prensa@iberostar.com/, innovación tecnológica en productos y servicios (My room Online, check-in online; Iberostar APP, Startups) - RSC. Sostenibilidad y RSC alineados con los ODS para erradicar la pobreza (Fundación Iberostar), proteger al planeta, implicación de actores públicos, privados y sociedad civil. Formación, Ley PRL, seguridad y salud laboral.
--	--	---	---

3.1 MARCO INSTITUCIONAL

3.1.1 ÁMBITO INTERNACIONAL (ONU Y OMT)

La Organización Mundial del Turismo prepara regularmente informes para la Asamblea General de las Naciones Unidas con información actualizada sobre las políticas de turismo sostenible de los Estados Miembros de la OMT y de los Estados Miembros de las Naciones Unidas, así como de los organismos y programas competentes del sistema de las Naciones Unidas.

CONVENCIONES Y DECLARACIONES:

- Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial OMT, 1980
- Declaración de la Haya sobre el Turismo Unión Interparlamentaria (UIP) / OMT, 1980
- Código Ético Mundial para el Turismo OMT, 2001
- Declaración de Québec sobre el Ecoturismo PNUMA/OMT, 2002
- Declaración de Djerba sobre Turismo y Cambio Climático OMT, Túnez, 2003
- Declaración – El turismo al servicio de los objetivos de desarrollo del Milenio. OMT, 2005
- Declaración de Davos - Cambio Climático y Turismo: responder a los retos mundiales. OMT, PNUMA, OMM, Foro Económico Mundial, 2007
- Declaración de Isla Reunión sobre Turismo Sostenible en Islas OMT, 2013
- Carta Mundial del Turismo Sostenible UNESCO, OMT, PNUMA, Comisión Europea. Lanzarote, Islas Canarias, 1995 (EN, ES, FR)

El 25 de septiembre de 2015, La ONU aprobó por unanimidad la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: Un Llamamiento a las empresas y organizaciones para promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el sector privado.

Por su parte, La Organización Mundial del Turismo (OMT) marca tres principios de sostenibilidad a las que deben adherirse las cadenas hoteleras: Proporcionar un uso óptimo a los recursos medioambientales conservando los recursos naturales y la diversidad biológica; Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas; Garantizar unas actividades económicas viables a largo plazo para la proporción del empleo estable y erradicación de la pobreza.

En Febrero de 2015 empezó a funcionar el Programa de Turismo Sostenible de One Planet. El proyecto tiene como estrategia tres áreas de intervención: construir una economía circular para los plásticos en el turismo; integrar la producción y el consumo sostenibles en las cadenas de valor de los productos alimentarios del turismo y acelerar la acción por el clima en el turismo. En el Programa de Turismo Sostenible de One Planet participan más de 150 organizaciones de todo el mundo, comprometidas con el mismo objetivo: impulsar la producción y el consumo sostenibles en el sector turístico.

El Programa de Turismo Sostenible de One Planet, UNWTO,2020

Recuperado de <https://www.unwto.org/es/sustainable-development/one-planet>

Último acceso: 23/06/2022

3.1. 2 ÁMBITO EUROPEO (UE)

Entre las diferentes acciones de la UE en su contribución por un turismo sostenible, destacan La Carta Europea de Turismo Sostenible en Espacios Naturales Protegidos (CETS) es una iniciativa de la Federación EUROPARC que tiene como objetivo promover el desarrollo del turismo sostenible en los espacios naturales protegidos de Europa.

La CETS se basa en la cooperación. Es un método de trabajo que implica un compromiso voluntario para aplicar los principios de turismo sostenible, orientando a los gestores de los espacios naturales protegidos y a las empresas de turismo para definir sus estrategias y actuaciones de forma participada.

La aplicación de la Carta Europea de Turismo Sostenible en los espacios naturales se lleva a cabo en tres fases. El reconocimiento del espacio natural en su Fase I. En la Fase II se adhieren las empresas de turismo. En la Fase III lo hacen las agencias de viaje y tour-operadores.

Extraído de <https://www.redeuroparc.org/>

También, la UE destina unos fondos fundamentalmente a autónomos, empresas y corporaciones (Fondos Next Generation) con la condición principal de que la inversión vaya a destinarse a proyectos relacionados con la Sostenibilidad (energías renovables, eficiencia energética, movilidad sostenible); Digitalización (infraestructuras, formación,

ciberseguridad o Inteligencia Artificial) y la Cohesión e igualdad (educación, sanidad, infraestructuras para dependientes e impulso de la cultura y el deporte)

3.1.3 ÁMBITO NACIONAL (ESPAÑA)

El Gobierno de España presenta en marzo de 2021 convocatoria ordinaria de Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos, través de la Secretaría de Estado de Turismo, desarrollará con los fondos de recuperación europeos Next Generation EU, con los que se financiará un plan de modernización y competitividad del sector turístico dotado con 3.400 millones de euros. El programa de Planes de Sostenibilidad Turística en Destinos tiene el objetivo de avanzar en la transformación de los destinos turísticos hacia un modelo basado en la sostenibilidad económica, medioambiental y territorial, y está dirigido a destinos de sol y playa, urbanos y rurales o en espacios naturales protegidos.

Lanzarote plantea varias líneas de inversión con los que busca 1.260 millones de fondos públicos para enderezar su futuro.: transición energética, Acondicionamiento de espacios públicos y Planes de regadío para el sector primario.

Fuente: Estrategia de Sostenibilidad Turística en Destinos, 2022.

3.1.4 ÁMBITO REGIONAL (ISLAS CANARIAS)

El Plan de Canarias para el Turismo 2025 define los elementos y procesos estructurales del modelo turístico canario para desarrollar la hoja de ruta del destino con dos horizontes temporales: 2025 y 2040.

Se propone desde la visión de abordar una estrategia compartida para hacer frente a un futuro competitivo que integre políticas cualitativas y sostenibles. En este sentido, el documento plantea retos como el abordaje del cambio climático, los límites ambientales, la formación, la influencia de las nuevas tecnologías y la irrupción de los turistas digitales, o la renovación de las plazas turísticas.

Extraído de <https://www.gobiernodecanarias.org/>

CAPÍTULO 4
MARCO METODOLÓGICO

4.1 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿De qué manera se está aplicando Turismo Sostenible en el Grupo Iberostar y se hace partícipe a la demanda de ello?
- ¿Qué obstáculos existen para implantar Turismo Responsable en La Cadena Iberostar y qué se está haciendo para solventarlos?

4.2 OBJETIVOS

- Analizar las acciones por la sostenibilidad que lleva a cabo el Grupo Iberostar en el contexto de la apuesta por la sostenibilidad turística de la isla de Lanzarote.
- Hacer una breve propuesta de mejoras a implementar, a partir de los conceptos analizados y las buenas prácticas localizadas.

4.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

La primera aproximación fue documental mediante la consulta de páginas webs y noticias sobre Turismo Sostenible, sus antecedentes y su desarrollo a lo largo de las últimas décadas a nivel mundial, europeo, nacional, regional y local.

En un segundo momento nos centramos en una investigación más conceptual para saber más sobre Gobernanza, datos económicos y demográficos, indicadores e impactos en nuestro territorio.

Tras estos primeros pasos, nos planteamos la obtención de datos primarios, entrevistas, dirigidas a los responsables de Sostenibilidad en la Isla de Lanzarote y del Grupo Iberostar. Durante las primeras semanas no recibimos respuesta, por lo que tuvimos que insistir en varias ocasiones. Fue interesante poder conseguir sus respuestas, pero nos hubiera gustado poder grabar una conversación o videollamada. En anexos se encuentran los resúmenes utilizados para el DAFO y las propuestas.

ENTREVISTA 1. Turismo Lanzarote. Área corporativa. Entrevista telefónica. Javier Armas. Información Turística.

Bloque 1– Lanzarote.

Desde su visión: ¿Qué características convierten la Isla de Lanzarote en un entorno de atractivo turístico?

Bloque 2 - Sostenibilidad.

1. ¿Cómo ha evolucionado su trabajo en materia de sostenibilidad desde que empezó en el departamento? ¿Qué cosas eran importantes antes y ahora?
2. Durante su trabajo en los planes de sostenibilidad turística en Lanzarote, ¿Quiénes intervienen? ¿Qué retos tenían? ¿Se han presentado obstáculos durante el diseño de los planes? ¿Reciben suficiente financiación para ello?
3. ¿Quiénes son los encargados de la evaluación de cumplimientos de los objetivos de los planes de sostenibilidad que presentan?

¿Reúnen estos planes los tres requisitos fundamentales de innovación, escalabilidad y transferencia? ¿Se ha podido trabajar en estas mejoras? ¿Se ha vuelto a renovar esta certificación?

4. ¿Cómo es su relación con ASOLAN (Asociación Insular de Empresarios de Hoteles y Apartamentos de Lanzarote)

ENTREVISTA 2. Grupo Iberostar. Entrevista vía mails.

- Nombre: Sandra Benbeniste Millán.
- Cargo: Directora de Sostenibilidad EMEA del Grupo Iberostar.
- ¿Qué significado tiene para usted el concepto Sostenibilidad desde el punto de vista personal y vital
- Su reciente incorporación aporta al equipo de Iberostar sus más de 20 años de experiencia en materia sostenible.
- ¿Qué ha supuesto participar en el movimiento ‘Wave of Change’?
- Desde su opinión: ¿Cuáles serían los principales factores y tendencias que puedan afectar a la futura evolución del movimiento?
- ¿Han solicitado ayudas al Fondo Europeo para continuar con su plan de sostenibilidad y darle un mayor empuje al movimiento ‘Wave of Change’?
- ¿Cuáles son los objetivos fijados a largo plazo?

ENTREVISTA 3. ASOLAN-Asociación Insular de Empresarios de Hoteles y Apartamentos de Lanzarote. Entrevista vía mail con el Departamento de información.

- ¿Cómo se organiza la Asociación y cuáles son sus objetivos principales?
- ¿Qué papel llevan a cabo en la implicación de sus asociados en materia de sostenibilidad y qué tipo de alojamientos forman parte de Asolan?
- ¿Cuántos proyectos en materia de sostenibilidad turística se están llevando a cabo en estos momentos en la Isla de Lanzarote?
- ¿Cómo se gestiona la comunicación pública y privada?
- ¿Cuáles son los requisitos para asociarse a Asolan?

ENTREVISTA 4

Virginia Fernández Trapa. Responsable de Programas del Departamento de Desarrollo Sostenible del Turismo de la OMT

- ¿Cómo se crearon los compromisos del GTPI? ¿Cómo se utilizan las aportaciones del sector para establecer estos objetivos?
- ¿Qué recomendaciones tienes para las empresas interesadas en participar más allá de los plásticos?

CAPÍTULO 5
ANÁLISIS DE CASO



En este capítulo analizaremos la Isla de Lanzarote y la cadena Iberostar en la Isla de Lanzarote. Comenzaremos viendo datos de la demanda y oferta de la Isla; su ámbito local; su evaluación de indicadores, certificaciones de la isla, gobernanza y DAFO.

Después pasaremos a conocer el movimiento sostenible **Wave of change** de la cadena Iberostar y sus avances para convertirse en referentes del Turismo Sostenible.

5.1. LANZAROTE. DEMANDA Y OFERTA.

Lanzarote es un destino de sol y playa, isla declarada Reserva de la Biosfera por la UNESCO en 1993. La isla ofrece una gran diversidad de paisajes naturales (Parque Nacional de Timanfaya, playas y piscinas naturales), inmejorables instalaciones hoteleras, rincones sin señales de huella humana, centros de arte, cultura y turismo, Gastronomía y vinos y turismo deportivo.

Lanzarote recibió 739.697 visitantes en el año 2020, procedentes principalmente de Inglaterra, Península y Alemania. El 49,9% contratan paquete turístico (Tour operador) con un gasto medio de 1269 euros y el Turista sin paquete gasta de media 1046 euros con una estancia media de 9.4 días.

La edad comprendida de los turistas que visitan Lanzarote es desde los 16- mayores de 65 años en su mayoría mujeres (52%). El 53% de los visitantes, fieles al destino, viajan en parejas y tienen un poder adquisitivo medio-alto. En su mayoría eligen su regreso a la isla por el clima, por sus recursos naturales y culturales y también por la gastronomía. El 38% se alojan en hoteles de 4 estrellas y el 12 % en hoteles de 5 estrellas y Gran Lujo.

¿Cuántos son y cuánto gastan?



	Lanzarote	Canarias
TURISTAS		
Nº de turistas (FRONTUR)	739.697	4.631.803
Nº de turistas > 15 años (EGT)	652.252	4.110.955
- que contratan paquete	325.270	1.970.658
- que no contratan paquete	326.982	2.140.297
- % turistas que contratan paquete	49,9%	47,9%
Cuota sobre total turistas	16,0%	100%
GASTO Y ESTANCIA		
Gasto por viaje (€)	1.157	1.170
- de turistas con paquete	1.269	1.334
- en el paquete	1.037	1.093
- en otros conceptos	232	241
- de turistas sin paquete	1.046	1.019
- en el vuelo	266	260
- en el alojamiento	409	363
- en otros conceptos	371	396
Estancia media:	9,47	10,14

Aspectos más relevantes en la elección de la isla



	Lanzarote	Canarias
Clima	77,8%	78,0%
Seguridad	53,8%	51,7%
Tranquilidad	51,2%	48,4%
Oferta alojativa	44,7%	39,4%
Mar	41,4%	46,1%
Pertenencia a Europa	36,5%	37,6%
Viaje sencillo	36,4%	34,0%
Paisajes	35,9%	35,5%
Entorno ambiental	35,5%	33,2%
Precio	35,3%	32,9%
Playas	33,5%	38,0%
Gastronomía	25,6%	25,5%
Autenticidad	24,6%	21,6%
Diversión	15,2%	18,4%
Patrimonio histórico	10,4%	9,3%
Exotismo	10,3%	11,1%
Red de senderos	9,4%	12,9%

Fuente: Instituto Canario de Estadística (ISTAC). FRONTUR-Canarias.

5.2 ÁMBITO LOCAL (CABILDO DE LANZAROTE)

En 2015 Lanzarote se convertía en el primer destino a nivel mundial certificado por Biosphere Responsible Tourism. Renovó esta certificación en el año 2017. Actualmente los planes que se están desarrollando sobre sostenibilidad turística en la Isla son: Estrategia Lanzarote 2020. Por un Desarrollo Ambientalmente Sostenible; Estrategia de sostenibilidad Turística en Destino y Plataforma Online para la gestión de la mejora en la implementación de los ODS de las Naciones Unidas. Sensibilización 2021.

*Grupos de Acción Local: ASOLAN: Asociación Insular de Empresarios de Hoteles y Apartamentos de Lanzarote. ADERLAN: Asociación para el Desarrollo Rural y Pesquero de Lanzarote.

5.3. LANZAROTE. EVALUACIÓN DE INDICADORES.

Mediante la siguiente tabla, analizamos los objetivos que se marca la isla y los indicadores para evaluar el progreso hacia la consecución de los objetivos. Los indicadores son considerados medidas cuantitativas seleccionadas para evaluar el progreso hacia una determinada meta, y los objetivos son valores cuantitativos de los indicadores para alcanzar la meta en un periodo de tiempo determinado. Es necesario promover la generación de datos relevantes y de alta calidad para elaborar indicadores de sostenibilidad, que deben estar disponibles y ser comunicados en una forma clara y accesible con el fin de generar motivación y un contexto social para la acción a favor de la sostenibilidad.

Objetivos	Indicadores para evaluar el progreso hacia la consecución de los objetivos
<p>Conseguir el equilibrio económico, social y medio ambiental para el desarrollo de la comunidad en su conjunto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de suelo no urbanizable/no urbanizable protegido. Presupuesto insular para la conservación del medioambiente -Grado de urbanización - Grado de urbanización de zonas costeras. - Crecimiento urbanístico - Accesibilidad
<p>Información, concienciación, participación e implicación de la comunidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de desempleo, por géneros. - Brecha salarial. - Porcentaje de empleos verdes - Accesibilidad a la vivienda. Número de programas y acciones de sensibilización ambiental.
<p>Aminorar la dependencia de productos y/o servicios externos, potenciando el sector primario (agricultura y pesca) así</p>	<p>Porcentaje de empleo en los sectores no turísticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Número de explotaciones agrarias en activo. - Sostenibilidad de las actividades económicas (% de empresas con EMAS, ISO, nº de cooperativas, nº de sociedades anónimas laborales). - Consumo de suelo (ha. superficie urbana / nº habitantes)

como el consumo local.	<ul style="list-style-type: none"> - Consumo de energía eléctrica. - Producción de energía renovable por tipos (potencia instalada. - Consumo de agua.
Promover un turismo sostenible y de calidad poniendo en valor el patrimonio natural y cultural de la Isla.	<ul style="list-style-type: none"> - Evolución de la afluencia turística vía aeroportuaria, portuaria y total. - Capacidad de carga alojativa y su distribución en la isla - Límites de construcción de alojamiento turístico y residencial en las zonas turísticas. - Satisfacción turística
Apostar por un modelo de gestión basado en los principios de una economía circular.	<ul style="list-style-type: none"> - Emisiones de CO2 a la atmósfera. - Eficiencia, conservación y administración de la energía. - Gestión de residuos. - Autorizaciones de vertidos al mar. - Calidad del agua de abastecimiento.

Fuente: Estrategia Lanzarote 2020 – Por un Desarrollo Ambientalmente Sostenible

5.4 LANZAROTE. CERTIFICACIONES.

Lanzarote se convirtió en el primer destino mundial que se certifica bajo el estándar **Biosphere Responsible Tourism** desde la aprobación del mismo por parte del Global Sustainable Tourism Council. El GSTC, organismo adscrito a la Organización Mundial del Turismo, distingue a la isla con un sello que culmina el trabajo multidisciplinar que ha liderado el equipo de Turismo Lanzarote durante los años 2013 y 2014.

Antecedentes

El proceso culminado con la certificación Biosphere Responsible Tourism dio comienzo, en julio de 2012, cuando Lanzarote fue designada como uno de las experiencias piloto de Destinos turísticos sostenibles del mundo, un proyecto de excelencia turística y carácter global que lidera e impulsa el Global Sustainable Tourism Council (GSTC).

La isla fue propuesta a este consejo por el tour operador TUI Travel Reino Unido. Para el gigante turístico, la isla reunía una serie de condicionantes y fundamentos que la convertían en el escenario ideal para la evaluación de los criterios para la elección de los criterios del programa Destinos turísticos sostenibles del mundo.

Fuente: <https://www.hosteltur.com>

Lanzarote fue declarada Reserva de Biosfera por la UNESCO en 1995. Desde SPEL (La Sociedad de Promoción Exterior de Lanzarote) se ha continuado apostando por la consolidación de la isla como un destino sostenible, fruto de este trabajo, en 2015 Lanzarote obtuvo la certificación Biosphere Responsible Tourism otorgada por el Instituto de Turismo Responsable. Además, en 2017, en pleno Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, Lanzarote ha sido destino anfitrión de la Cumbre Internacional sobre Turismo Sostenible.



Biosphere Sustainable es un sistema revolucionario que apuesta por un turismo sostenible. Indica el nivel real de la sostenibilidad de cualquier empresa o destino, involucrando a sus empleados y conectando con sus clientes.

5.5 LANZAROTE. GOBERNANZA.

En 1982, Canarias consiguió finalmente su actual estatus. La Comunidad está dividida en dos provincias, con capitales en Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria respectivamente, y en ambas se dirige el Parlamento Autonómico.

Además, cada isla posee una institución propia, el Cabildo Insular, que cuenta con una serie de poderes y responsabilidades a la hora de controlar ciertos servicios públicos.

Las islas, a su vez, están divididas en municipios con alcaldes en cada ayuntamiento. Lanzarote es parte de la provincia oriental que se gobierna desde Gran Canaria y está dividida en siete municipios: Haría, Teguise, Arrecife, Tinajo, San Bartolomé, Tías y Yaiza, de los que Teguise resulta ser el de mayor superficie.

Fuente: <https://www.cabildodelanzarote.com>

Los planes de sostenibilidad están financiados a partes iguales por el Ministerio de Turismo, el Gobierno de Canarias y las entidades locales, aportando cada una de las tres administraciones el 33% de los fondos. Estos planes contemplan todas las grandes palancas de la sostenibilidad, entre las que se encuentran un modelo de gobernanza que estimula el desarrollo de la Isla paisaje; economía circular, movilidad sostenible y consumo responsable; plataforma de gestión, sistema de inteligencia e infraestructura digital; formación y captación del talento; recuperación del patrimonio lanzaroteño y elaboración de experiencias, así como reposicionamiento de la marca Lanzarote y de sus propuestas temáticas, además de la implantación de energías limpias, entre otros ámbitos. (Fuente: Corporativa-Turismo Lanzarote)

No obstante, se trabaja en una gobernanza más integrada y eficiente, rompiendo paradigmas que normalmente están fuertemente arraigados en las administraciones públicas, y consecuentemente liderando el proceso con un estilo más moderno e

innovador. Por este motivo, nuevas formas de gobernanza, que implican a la sociedad civil tanto en la toma de decisiones como en la aplicación de éstas, han cobrado cada vez más importancia. Este enfoque de una gobernanza urbano-rural y social más integrada también requiere cambios en la organización y en su entorno político y administrativo.

Conclusión: Se debe implantar un modelo de gobernanza más abierto y participativo, a la vez que menos burocrático y, por ende, más ágil y eficiente a todos los niveles.

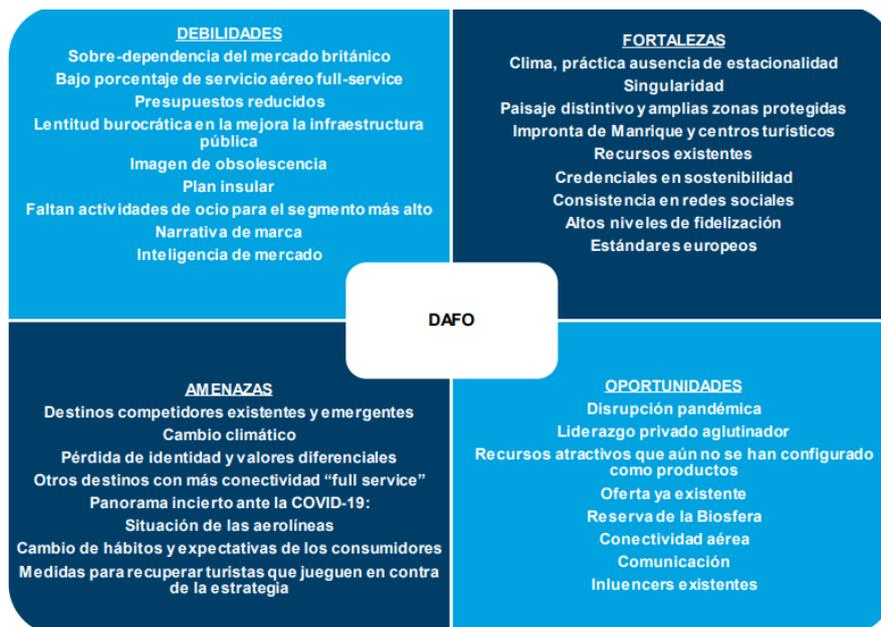
LANZAROTE: DAFO.

Analizando el DAFO, la isla presenta como debilidades la sobre dependencia del mercado británico, ya que es el turista que más gasta cuando viaja; unos presupuestos reducidos para el desarrollo de los planes y estrategias; lentitud burocrática y débil inteligencia de mercado, entre otros.

Analizando las amenazas, vemos que compite con nuevos destinos emergentes; el cambio climático; la pérdida de identidad; panorama incierto ante la pandemia y las expectativas de los consumidores.

En fortalezas encontramos el clima con una temperatura media anual de unos 23 grados; los recursos naturales y paisajísticos que la convierte en un destino único, el legado cultural de César Manrique y su visión en la protección de la Isla y las comunidades locales; altos niveles de fidelización y un alto estándar de calidad de servicios turísticos.

Lanzarote, como reserva de la Biosfera posee grandes oportunidades tales como los recursos atractivos aún en desarrollo de ser productos turísticos; la disrupción pandémica; una oferta turística ya existente y consolidada; conectividad aérea y comunicación.



Fuente: Turismo Lanzarote- Área corporativa.

5.6 AVANZANDO EN SOSTENIBILIDAD. GRUPO IBEROSTAR.



En el siguiente apartado analizaremos los cambios en la cadena Iberostar en la búsqueda de un turismo más responsable y sostenible.

En Grupo Iberostar, con más del 80% de los hoteles en primera línea de playa, siempre se ha aplicado una política de gestión sostenible y responsable con los entornos en los que se desarrolla la actividad, por el valioso e impagable intercambio de recursos que mares

y océanos ofrecen a la cadena. Desde 2017 se ha puesto en marcha un movimiento denominado Wave of Change, constituyendo un pilar esencial de la gestión del Grupo. El movimiento Wave of Change cuenta con tres líneas de actuación complementarias entre sí, pero claramente diferenciadas: Más allá de los plásticos; Fomento del consumo responsable de pescado y marisco; y Mejora de la salud costera.

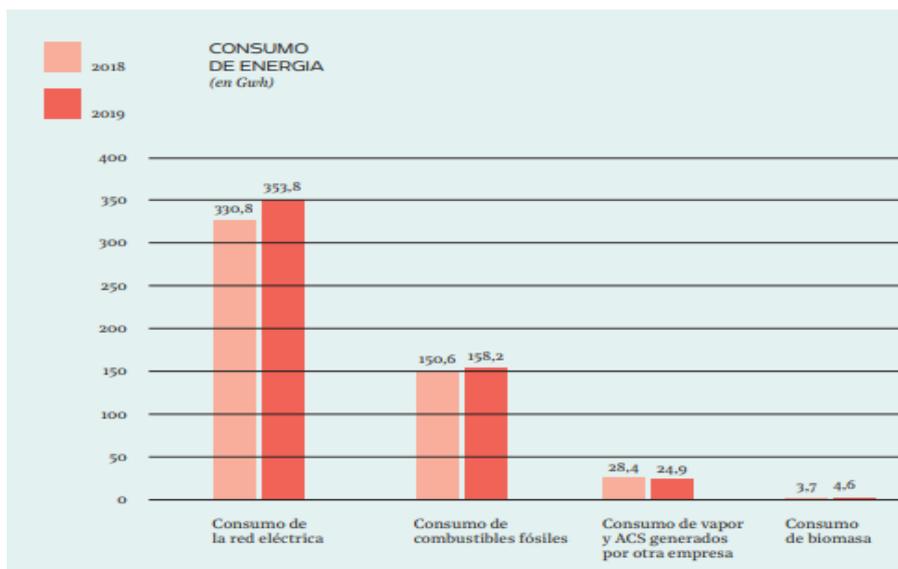
Wave of Change pretende contribuir principalmente a la consecución del Objetivo 14 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (“Vida marina: conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible”) y nace con el deseo de unir a empleados, clientes, proveedores y la sociedad en su conjunto, en el esfuerzo común de crear un turismo cada vez más responsable.

Cada año, la cadena pública los avances en materia sostenible en la web <https://waveofchange.com/es>

Fuente: Memoria de Sostenibilidad. Grupo Iberostar 2019.

A continuación, se indican aquellos avances en Sostenibilidad en el Grupo Iberostar.

- **Eficiencia energética:** sustitución del alumbrado por iluminación LED, en la instalación de sistemas inteligentes que permiten una mejor regulación térmica de las habitaciones, climatización más eficiente y automatizada en habitaciones y zonas comunes, sustitución de carpinterías exteriores con perfiles y vidrios dobles de seguridad que favorecen el ahorro energético, sistemas más eficientes e inteligentes de producción de calor y frío, aislamiento de tuberías, así como sistemas para la generación de agua caliente con placas solares térmicas.



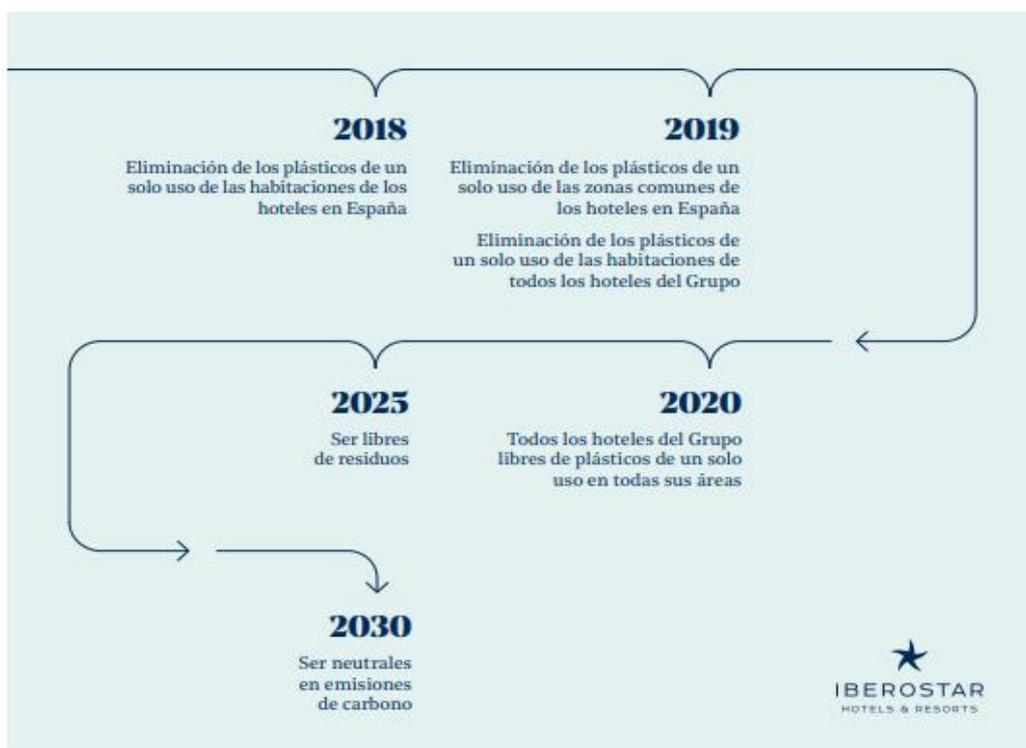
Consumos de energía y la intensidad en el consumo de energía en 2019 y 2018.

Fuente: Memoria de Sostenibilidad. Grupo Iberostar 2019.

- **Gestión de Residuos:** Iniciativas de reducción del consumo de plásticos de un solo uso o el desarrollo de proyectos basados en economía circular, como pueden ser los pilotos de compostaje, entre otras, que aseguran la minimización de la generación de residuos. También, se lleva a cabo una gestión adecuada de todos los tipos de residuos generados a través de gestores autorizados y en línea con la legislación aplicable en cada país de operación. Por último, se proporciona información y formación a nuestros empleados y proveedores sobre la minimización y separación de residuos.

Durante 2019, la actividad desarrollada en los hoteles Iberostar dio origen a 41,2 miles de toneladas de residuos, de las cuales el 98,9% eran residuos no peligrosos y no especiales (principalmente cartón y papel, envases, vidrio, residuos banales y residuos orgánicos) y el resto residuos especiales. En 2018 se generaron 42,3 miles de toneladas de residuos de las cuales el 99,2% consistieron en residuos no peligrosos y no especiales.

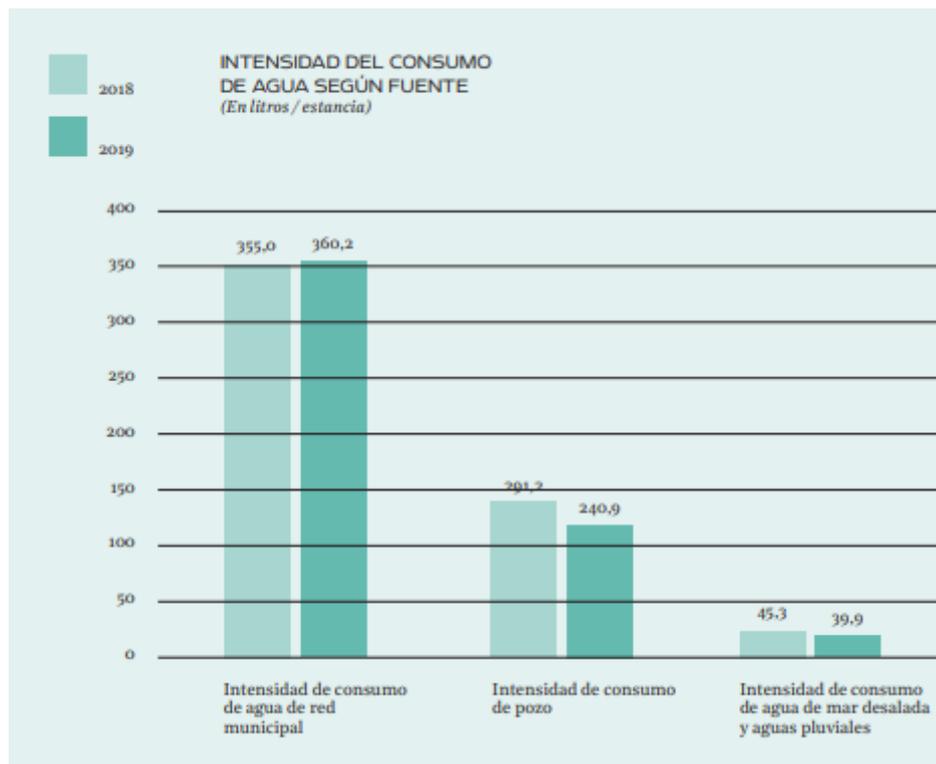
Objetivos de eliminación de plásticos de grupo iberostar (2018 – 2030)

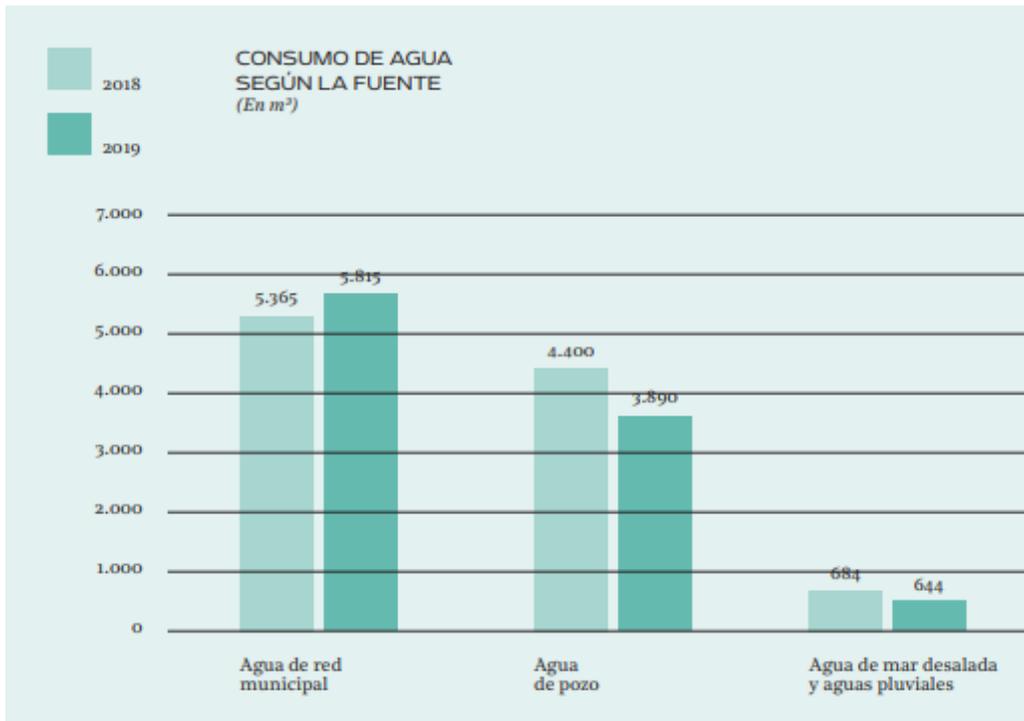


Antes	Después
Botellas de plástico	Botellas reutilizables
Amenidades de plástico	Dispensadores de múltiples usos
Bolsas de basura de plástico	Bolsas de fécula de patata
Bolígrafos	Lápices
Bolsas de lavandería de plástico	Bolsas de lavandería de algodón
Snacks envasados en plástico envuelto	Snacks en botes de cristal
Pulseras de plástico	Pulseras de tela ecológica

- **Consumo de Agua:** se han adoptado medidas como el uso de grifería con sistemas de ahorro, inodoros con dobles descargas y con cisternas de menor almacenamiento de agua y la centralización de la generación de vapor. Una

práctica generalizada es la siembra en los jardines de especies autóctonas, mejor adaptadas a las condiciones climáticas de cada lugar, lo que ayuda a optimizar el agua para riego de jardines. En los hoteles del Grupo Iberostar en España, República Dominicana y Brasil, el agua con la que se riegan los campos de golf proviene en gran medida de estaciones de depuración de aguas residuales.

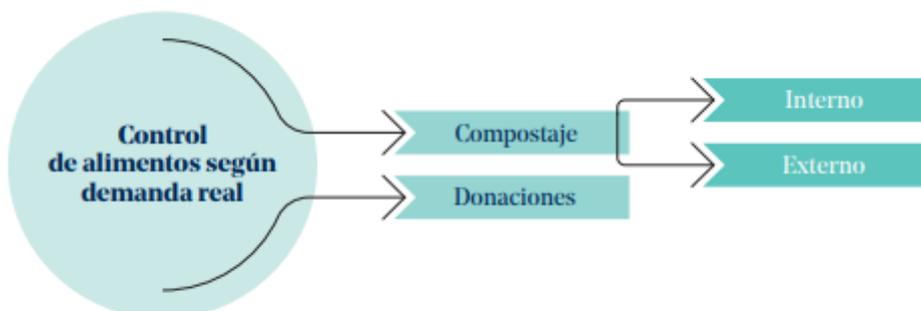




Consumos de agua en 2019 y 2018, tanto el consumo total como la intensidad en el consumo de agua según el tipo de fuente.

Fuente: Memoria de Sostenibilidad. Grupo Iberostar 2019.

- **Prevención del desperdicio de Alimentos:** Proyecto Piloto “Winnow”, consiste en llevar a cabo un control de aquellos alimentos que no se consumen mediante el registro de su peso y categorización. A través de los informes que se obtienen, se toman decisiones adaptadas a las necesidades. Este proyecto ha permitido ahorrar 55.440 comidas y dejar de generar 22,2 toneladas de residuos.



- **Emisiones de gases de efecto invernadero:** El Grupo Iberostar trabaja para medir emisiones de gases de efecto invernadero (emisiones de GEI) basándose en el estándar Corporate Accounting and Reporting Standard y el estándar GHG Protocol Scope 2 Guidance de Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol).

El movimiento Wave of Change, es una de las medidas para prevenir, reducir y reparar las emisiones de carbono. Además, la cadena Iberostar, cuenta con un Departamento de Inversiones, Obras y Proyectos, encargado de poner en marcha las diversas iniciativas de eficiencia energética (descritas anteriormente), las cuales, contribuyen a reducir las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero.

5.7. DESCONOCIMIENTO DE LA SOSTENIBILIDAD HOTELERA POR LA DEMANDA.

Uno de los factores que pueden afectar a la evolución del Movimiento sostenible de la Cadena Iberostar es el desconocimiento de la sostenibilidad hotelera por parte de sus visitantes. Por ello, ha tomado iniciativas a largo plazo y se prevé para el 2025 que el movimiento sostenible *Wave of change* sea un factor importante para que el 60% de los clientes elijan Iberostar. Mediante el uso de diferentes medios de comunicación dentro y fuera del hotel, se trabaja para convertir el movimiento sostenible en elemento clave de retorno de los turistas. Por ejemplo, se ha diseñado un programa de Animación Turística para los clientes donde se promocionan actividades de sensibilización y educación relacionadas con hábitat marino al igual que la celebración del día mundial de los Océanos.

<https://waveofchange.com/>

La tecnología es una pieza clave de la transformación del sector turístico. La crisis sanitaria causada por la pandemia ha servido para acelerar tendencias ya presentes con anterioridad.

La innovación digital en los hoteles supone un cambio de paradigma para ayudar a ser más eficientes. Por otro lado, las nuevas generaciones y su relación con la tecnología, obliga a tener en cuenta la nueva tipología de clientes.

Fuente: Memoria de Sostenibilidad. Grupo Iberostar 2019.

5.8. ACCIÓN SOCIAL IBEROSTAR

El Grupo Iberostar aplica la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como motor de sus acciones y eje vertebral de su cultura corporativa. Particularmente, desde 2017, el Grupo promueve la protección de los océanos desde el mundo de la hostelería, con la iniciativa Wave of Change, un movimiento integral y ambicioso, centrado en contribuir a la preservación de estas masas esenciales de agua y a la sostenibilidad de los recursos que de ellas se obtienen.

GRUPO IBEROSTAR Y SU CRONOLOGÍA DE SOSTENIBILIDAD.

2000: Iberostar comienza a certificar sus hoteles con sistemas de gestión medioambientales, tales como ISO 14001, Green Globe, Green Key y EMAS

2004: Se constituyó la Fundación Iberostar con tres objetivos principales: la educación, las personas y la innovación social.

2006: Inicio de la alianza entre la Fundación Iberostar y UNICEF

2011: Adhesión al Código Ético Mundial para el Turismo de la UNWTO

2013: Cláusula Pacto Iberostar para el progreso sostenible, todos los proveedores deben adherirse a estos principios al darse de alta en el portal del proveedor.

2015: Lanzamiento Código Ético que recoge los principios y valores del Grupo Iberostar UNWTO

2016: Grupo Iberostar se adhiere al pacto mundial del UN Global Compact enfocado en derechos humanos, medio ambiente, el trabajo y lucha contra la corrupción

Comienza la participación en el Foro Económico Mundial

2017: La Fundación Iberostar creó un fondo para el apoyo y la protección a la infancia en emergencias y ayuda humanitaria, apoyando proyectos de Save The Children en diferentes países.

Iberostar presenta su revolucionario movimiento para un Turismo responsable, Wave of Change, el cual cuenta con tres pilares fundamentales: Ir más allá de los Plásticos

y hacia una economía circular, Promover el consumo responsable de Pescado y marisco y mejorar la salud costera.

2018: La Ola de Cambio reduce las pajitas de plástico en un 90 % y las sustituye por alternativas biodegradable, se convierte en la primera cadena de hoteles en el sur de Europa en recibir la certificación de Cadena de Custodia del Marine Stewardship Council para productos del mar responsables; Primera cadena de hoteles de España en eliminar plásticos de un solo uso en todas las habitaciones en todas las habitaciones. Se ha creado Iberostar Cátedra Del Mar con la Universidad de las Illes Balears para promover la investigación marina y se ha implementado el Programa de compostaje en línea con la Estrategia Europea de Plásticos en Economía Circular.

Wave of Change ha lanzado en la República Dominicana un proyecto de restauración de Manglares para mejorar las propiedades de biofiltración natural y purificar las aguas residuales.

2019: Colaboración con WWF y FishWise para evaluar las prácticas de productos del mar y educar al personal y a los huéspedes. Ese mismo año, se abrió el primer laboratorio de coral en tierra en República Dominicana para investigar el impacto del blanqueamiento de corales.

En el World Travel Market 2019, Iberostar ha recibido dos premios World Responsible Tourism Awards 2019: El mejor en la reducción de los residuos plásticos y contribución destacada a la industria del viaje y el turismo. Para finales de 2019, se eliminaron más de 500 TONELADAS de artículos de plástico de un solo uso.

Fuente: Memoria de Sostenibilidad. Grupo Iberostar 2019.

Objetivos generales de Wave of Change



Principales acciones realizadas en 2019 para cada línea de acción de Wave of Change



FOROS EN LOS QUE GRUPO IBEROSTAR HA DIFUNDIR EL MOVIMIENTO "OLA DE CAMBIO"



Fundación Iberostar.

La Fundación Iberostar es una institución sin ánimo de lucro, creada en 2004 y que tiene como objetivos principales la acción social y la educación centradas en la infancia.

La fundación sigue tres líneas de actuación:

- Línea Educación. Esta línea busca promover, a través de la educación, los conocimientos, actitudes y valores capaces de generar una cultura de la solidaridad, comprometida con la lucha contra la pobreza y la exclusión, así como con la promoción del desarrollo humano y sostenible. Destacan las iniciativas emprendidas por la entidad en países en vías de desarrollo, como el programa para la inclusión social de los niños y niñas con discapacidad en Cuba, llevado a cabo con el apoyo de UNICEF.
- Línea personas. Lleva a cabo acciones y proyectos dirigidos a mejorar la situación de los colectivos más vulnerables. Durante el 2019, se han llevado a cabo diversos proyectos en esta línea como es el Fondo Solidario Empleados. Este proyecto pretende acercar a los empleados de nuestra sede a la Fundación Iberostar, haciéndoles partícipes de la gestión y decisión del destino de la dotación para el Fondo Solidario.

Algunas de las entidades apoyadas durante el 2019 fueron Sonrisa Médica, Fundación Rana, Fundación Aspace y ELA Baleares.

- Línea Innovación Social es un Programa de Investigación Médica que se basa en el apoyo y promoción de investigación clínica e innovación impulsando proyectos alineados con las prioridades de la Comisión Europea, descritas en el programa Horizonte 2020, y en retos sociales de Salud para el desarrollo sostenible de la sociedad

DATOS DE LA FUNDACIÓN
IBEROSTAR (2004 - 2019)

Fundación Iberostar: (2004 - 2019)		
Implicación en 228 proyectos		Más de 359.000 personas beneficiadas
Línea personas	Línea educación	Línea innovación social
89% de los proyectos 305.945 personas beneficiadas	8,9% de los proyectos 53.103 personas beneficiadas	2,1% de los proyectos

DATOS DE LA FUNDACIÓN
IBEROSTAR (2019)

Fundación Iberostar (2019)	
Inversión en proyectos: 267.213 €	
Implicación en 9 proyectos	3.038 personas beneficiadas

Fuente: Memoria de Sostenibilidad. Grupo Iberostar 2019.

Todos los destinos en los que se encuentra el Grupo Iberostar están llenos de riqueza cultural y tradiciones lo que hace necesario el compromiso de la cadena en preservar la identidad sociocultural de las comunidades que acogen sus operaciones. Para ello, apoyan a estas poblaciones y las tienen en cuenta en las distintas actividades que llevan a cabo, en las aportaciones y acciones que se realizan desde la Fundación Iberostar, atendiendo a una selección cuidadosa de proveedores e impulsando el movimiento Wave of Change. En su conjunto, la presencia del Grupo contribuye a la generación de valor compartido y al desarrollo social de los destinos. Desde esta perspectiva, el Grupo asume con orgullo y responsabilidad el papel de catalizador del desarrollo socioeconómico, enriqueciendo el tejido empresarial allí donde se encuentra y vincula su éxito empresarial con el progreso social.

5.9 IBEROSTAR. CERTIFICACIONES

La mayoría de los hoteles cuenta con certificaciones ambientales. Para homogeneizar y poder escalar todas las acciones en todos los destinos en los que están presentes, en 2018 se estableció una colaboración con EarthCheck, la organización líder mundial en consultoría, benchmarking científico y certificación para la industria de turismo y viajes, con el objetivo de trabajar coordinadamente con las iniciativas de sostenibilidad que se están implantando en los más de 100 hoteles de la cadena hotelera. La certificación EarthCheck está disponible en todos los países en los que opera Iberostar y permite desarrollar un mejor desempeño ambiental y social, una mejor interacción con la comunidad y el ahorro mediante un uso más eficiente de los recursos.

Durante el 2019 Iberostar ha estado trabajando intensamente para adaptarse a estos estándares y en 2019 seis de sus hoteles en EMEA2 disponen de la certificación SILVER y 15 hoteles de AME3 disponen del reconocimiento BRONZE. Se está trabajando para que en los próximos años el resto de los hoteles se sumen a los centros ya certificados con EarthCheck, consolidando así pasos que guían hacia un camino de un turismo cada vez más responsable. Al igual que en 2018, 25 hoteles del Grupo obtuvieron el reconocimiento Green Leader de TripAdvisor en 2019. Estos reconocimientos demuestran el firme compromiso del Grupo con las prácticas sostenibles en el ámbito turístico.

Fuente: Memoria de sostenibilidad Iberostar, 2020.

Las certificaciones más relevantes de Grupo Iberostar son las siguientes:

CERTIFICACIONES DE GRUPO
IBEROSTAR (2018-2019)

Certificación		Número de hoteles certificados 2018	Número de hoteles certificados 2019
ISO 14001:2015		31	34
Green Globe		10	0
Green Key		6	2
EMAS		3	3
Ecocheck		3	3
EarthCheck		0	6

² EMEA Incluye Europa, Medio Oriente y África.

³ AME Incluye todo el continente americano.

ISO 14001:2015 Procedimientos de evaluación que hace referencia a los aspectos medioambientales, protege al medio ambiente y responde a todas las condiciones ambientales, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas siendo ese su principal objetivo.

GREEN GLOBE Green Globe es una empresa global de certificación de sostenibilidad ambiental y social Se encargan de certificar hoteles y resorts, centros de conferencias, cruceros, atracciones, etc. en más de 80 países de todo el mundo. Se centran en maximizar el impacto económico de estas empresas turísticas y minimizar el impacto social a través de inversiones en el desarrollo de la comunidad, el empleo local y el comercio justo.

GREEN KEY es una distinción ecológica voluntaria otorgada a más de 3.100 hoteles y otros establecimientos en 66 países. El galardón Green Key es el principal estándar para la excelencia en el campo de la responsabilidad medio ambiental y las prácticas sostenibles dentro de la industria del turismo.

EMAS "Eco-Management and Audit Scheme". Modelo de excelencia para la gestión ambiental.

Obliga a establecer unos indicadores de comportamiento ambiental para analizar y medir el uso eficiente de los recursos. contribuye a minimizar riesgos desde un enfoque preventivo y a identificar nuevas oportunidades de negocio. Supone un motor para la innovación

¿Cuáles son los indicadores medioambientales básicos según el Reglamento EMAS?

Las organizaciones adheridas según el Reglamento EMAS deben de informar de los indicadores básicos de comportamiento medioambiental (también conocidos como indicadores clave de comportamiento) pertinentes para los aspectos medioambientales directos de la organización. También deben informar de otros indicadores de comportamiento pertinentes para aspectos medioambientales más específicos.

Los indicadores básicos se centran en el rendimiento en las siguientes áreas medioambientales clave:

- Eficiencia energética: uso total de energía directa, incluido el uso de energía renovable;
- Eficiencia de los materiales: flujo de masa anual de los distintos materiales utilizados;
- Agua: consumo total anual de agua;
- Residuos: generación total anual de residuos (peligrosos);
- Biodiversidad: uso de la tierra; y
- Emisiones: emisión total anual de gases de efecto invernadero y emisión total anual de aire.

Las características principales de los indicadores básicos del reglamento EMAS son:

- Deben ofrecer una valoración exacta del comportamiento ambiental;
- Ser comprensibles e inequívocos;
- Permitir efectuar una comparación año tras año para evaluar la evolución del comportamiento ambiental, es decir, el desempeño ambiental.
- Permitir establecer una comparación a escala sectorial, nacional ó regional;

- Permitir una comparación adecuada con los requisitos reglamentarios.

<https://envira.es/es/reglamento-emas>

ECO-CHECK. El certificado EcoCheck confirmará a sus huéspedes que su estancia ha sido fantástica y sostenible.

EARTH-CHECK la certificación EarthCheck cubre las siguientes áreas: la implementación de una política de desarrollo sostenible, consumo de agua, papel y energía, gestión de residuos, el uso de pesticidas, el uso de productos de mantenimiento e higiene, así como nuestra implicación en las comunidades locales.

5.10. OBJETIVOS DE MEJORA. IBEROSTAR EN LANZAROTE.

En este apartado nos centraremos en estudiar los objetivos de mejora en Accesibilidad, Turística, Trabajo y Sostenibilidad en La Isla de Lanzarote y Grupo Iberostar.

ACCESIBILIDAD	TURISTA	TRABAJO	SOSTENIBILIDAD
<ul style="list-style-type: none"> - Isla en vías de desarrollo urbanístico debido al crecimiento turístico. <p>Grupo Iberostar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Problemática en la accesibilidad a la entrada del hotel. - Instalaciones no suficientes para las diferentes tipologías de turistas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desconocimiento del concepto sostenibilidad hotelera. - Falta de información en cuanto a sostenibilidad por parte de los hoteles a los huéspedes. - Sobrecarga psicológica debido a la 	<ul style="list-style-type: none"> - Formación reducida. - Población joven que termina marchándose . - Población no interesada en el término sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se conseguirá en su plenitud con Iniciativas/propuestas para cambiar puntos anteriores.

	mezcla de perfiles. Lo que refleja una mala gestión de estancia y en los espacios no preparados.		
--	--	--	--

Fuente: Memoria de Sostenibilidad. Grupo Iberostar 2019.

Accesibilidad

La isla de Lanzarote continúa en crecimiento turístico y urbanístico. Da la sensación de baja oferta de instalaciones para la población local. Actualmente contamos con dos centros comerciales y uno en construcción (todos ellos fuera de la zona Sur de la Isla), piscinas municipales en construcción en la parte sur de la isla, donde se concentran gran parte de la comunidad de trabajadores y servicios sanitarios limitados en la zona sur de la isla. Prácticamente debemos desplazarnos a la capital de la isla (Arrecife) para todo tipo de gestión lo que resulta curioso ya que la zona sur es la más turística. Sin embargo, se construyen y modernizan infraestructuras de transporte: carreteras, aeropuertos y puertos. Esta modernización se realiza según las prioridades turísticas y no buscando un desarrollo local equilibrado (Mitos del Turismo).

*Grupo Iberostar: Hotel Iberostar Selection Lanzarote Park (playa Blanca, Lanzarote). Reducida accesibilidad principal al hotel debido a los locales comerciales que rodean al mismo, junto al aparcamiento y a la zona de carga y descarga de mercancías, dando la sensación de caos y atasco de tráfico.

En contraposición a esta primera parada, dentro del hotel hay un buen acceso a las instalaciones para personas con movilidad reducida (Rampas, ascensores). Es un hotel situado en primera línea lo que facilita el acceso a las principales playas para los huéspedes. Las instalaciones del hotel son limitadas para su aforo y sus perfiles de huéspedes.



Turista

El Hotel Iberostar Selection Lanzarote Park recibe tres tipologías de visitantes en edades comprendidas entre 4 y 65 años. Familias, parejas con hijos mayores y perfil

senior. Todos ellos comparten algunas instalaciones como la recepción, el teatro y el bar musical. Esto crea cierto malestar en el grupo senior los cuales pagan un precio mayor por su estancia.

En general, cuando los turistas llegan a los hoteles de la Isla de Lanzarote no tienen conocimiento si están en un hotel sostenible. Esta información por parte del hotel al turista debe darse desde el primer contacto ya que éstos serán los embajadores de este movimiento sostenible que el hotel está llevando a cabo. (Grupo Iberostar- Movimiento Wave of Change).

Fuente: Memoria de sostenibilidad Iberostar, 2020.

Trabajo

Los trabajadores de la cadena Iberostar en Lanzarote son en su mayoría jóvenes procedentes de la península, Marruecos, países europeos (Italia, Inglaterra, Alemania) y Sudamérica. La formación de los trabajadores es reducida lo que no les permite crecer profesionalmente dando lugar a una población desmotivada y acomodada.

La mayoría de los trabajadores más jóvenes terminan abandonando la isla y aquellos más adultos que llevan muchos años en el mismo puesto de trabajo no tienen interés en el término sostenibilidad.

5.11. GOBERNANZA. IBEROSTAR

El máximo órgano de gobierno es el Comité Ejecutivo (CEJ) del Grupo Iberostar formado por Don Miguel Fluxà. El CEJ está liderado por el Vice-Chairman & Chief Executive Officer (Da Sabina Fluxá) y el Vice-Chairman & Chief Sustainability Officer (Da Gloria Fluxà). Su función es definir, concretar y llevar a cabo la estrategia, políticas e iniciativas de la compañía. Su responsabilidad se asienta en el Código Ético y en el Programa de Compliance que él mismo ha aprobado. En el Comité se integran el Presidente, las dos Vicepresidentas y los demás máximos directivos del Grupo. Se reúne semanalmente y de él emanan las directrices y pautas de índole económica, ambiental y social.

A continuación, se indican los demás miembros del CEJ: Chief Strategy and Finance Officer, Chief Commercial and Digital Officer, Chief Operations Officer, Chief Resources Officer, Chief Legal Officer and General Counsel, Chief People Officer, Corporate Director CEO Office Communication and Public Affairs and Chief Financial Officer.

La gobernanza se distribuye en diferentes Comités formados por los responsables de cada una de las áreas implicadas. Los comités quedan bajo la máxima responsabilidad del Comité Ejecutivo. Esta estructura les permite ser más eficaces y transversales y establecer colaboraciones y sinergias entre las diversas áreas del Grupo Iberostar

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA
DE GRUPO IBEROSTAR



ÓRGANOS DE GOBIERNO



El CEO lidera los planes estratégicos de los distintos negocios del grupo impulsando su rentabilidad, asegurando el cumplimiento de los valores de Grupo Iberostar y velando por el desarrollo de las capacidades organizativas necesarias para el cumplimiento de los objetivos de negocio. El CEJ es quién desarrolla dichos planes estratégicos, la medición de su evolución y la consecución de sus resultados. Para Grupo Iberostar, los valores no son cuestión y competencia de un solo departamento; lo son de todas las áreas funcionales de la compañía. Por ello, el papel del CEO como elemento cohesionador es fundamental. Es el Comité Ejecutivo quien propone los valores y las diferentes áreas, bajo el liderazgo del CEO, aportan la capacidad estratégica (arquitectura de marca) y la capacidad de aterrizaje operativo, que consisten en superar las expectativas de nuestros clientes

Fuente: Memoria de sostenibilidad Iberostar, 2019.

Pactos y Alianzas

El Grupo Iberostar es asesor del turismo responsable en el Global Plastics Initiative de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y para el High Level Panel for a Sustainable Ocean Economy. la compañía ha establecido alianzas con organismos internacionales como el Ellen MacArthur Foundation, Marine Stewardship Council, Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Business Ambition for 1.5°C o EarthCheck y entidades locales como Tirme y la Fundación

Impulsa (Mallorca), Seascape Caribbean (Jamaica), CINVESTAV-MERIDA (México) o Fundemar (República Dominicana), entre otros. Además, se han establecido alianzas con organizaciones académicas como la Universitat de les Illes Balears.



En Iberostar Selection Lanzarote Park se organizan recogidas de micro plásticos de las playas con las familias, celebrando el día de los Océanos. En el restaurante se informa al cliente del consumo responsable de pescado y los proveedores que colaboran con la cadena en esta práctica sostenible. A los trabajadores, se les ofrece una beca para la realización de estudios superiores o Máster online en la Universidad de Baleares u otras entidades fuera de España con las que tienen convenio.

CAPÍTULO 6

PROPUESTA

Posicionamiento del Grupo Iberostar como destino sostenible.

Teniendo en cuenta el posicionamiento de turismo actual de la Isla como Reserva de la Biosfera y sus credenciales en Sostenibilidad, el departamento de sostenibilidad mediante la app de Iberostar-Clientes podría realizar una encuesta a los viajeros en edades comprendidos entre 16 y 65 años procedentes de Reino Unido, Alemania, España, Francia e Italia a su llegada al establecimiento hotelero (Playa Blanca, Yaiza). Con ello se pretendía conocer los intereses de los viajeros en materia de turismo sostenible.

Tomando como referencia las encuestas realizadas por el Cabildo de Lanzarote en el aeropuerto César Manrique en el 2020 a los viajeros procedentes de los mismos países citados anteriormente, se pudo demostrar que el 94% de los turistas creen que el sector debería centrarse en la sostenibilidad en el futuro y la mayoría de los encuestados (88%) consideraría elegir un viaje más sostenible en el futuro.

Fuente: IFC. Encuesta junio 2021.

A diferencia del grupo Iberostar, los siguientes hoteles pertenecen a ASOLAN y por tanto están promocionados por el Cabildo. Cabe destacar que no hay comparación en cuánto a las múltiples acciones que lleva a cabo Iberostar desde 2017 con las siguientes cadenas.

ALOJAMIENTOS SOSTENIBLES LANZAROTE

ALOJAMIENTO	UBICACIÓN	SOSTENIBILIDAD
Hotel H10 Timanfaya Palace www.h10hotels.com	Playa Blanca	-Placas solares térmicas y calderas de biomasa. -El pasado año han reciclado 41.250 kg de cartón.
Hotel Grand Teguisse Playa www.teguiseplayahotel.com	Costa Teguisse	-Sensibilización y formación continua de todos los grupos de interés para la correcta gestión de los residuos aumentando su segregación y volumen. -Compromiso social
Club La Santa www.clublasanta.com	Tinajo	-Casi la mitad de los 7000m ³ de agua calentada a diario para las piscinas y el uso doméstico se calienta mediante el sistema de fotovoltaica o la energía solar térmica generada en el sitio.

Fuente: Turismo Lanzarote.

Entendemos que la Cadena Iberostar cuenta con una buena base en la Isla para posicionarse como mejor establecimiento hotelero responsable con su movimiento Wave of change ya que cuenta con un sinnúmero de acciones sostenibles desde 2019. Esto atraerá a un turista más concienciado con la sostenibilidad. En la mayoría de los casos, este turista cuenta con un poder adquisitivo alto.

El hotel podría ofrecer productos de ecoturismo, turismo activo, turismo cultural, turismo rural, turismo marítimo, turismo gastronómico y enológico en las grandes cadenas hoteleras de la Isla. Se desarrollaría un paquete turístico de actividades sostenibles que sus huéspedes puedan disfrutar a lo largo de sus vacaciones.

Se podrían organizar conferencias de acciones de sensibilización y educación para clientes y de divulgación en general donde expertos de distintos ámbitos explican la importancia de nuestros océanos y cómo todos podemos participar en su protección.

A estos actos se podrá asistir en los diferentes hoteles de la cadena al igual que seguirlas a través de las redes sociales (Instagram, Facebook y Twitter).

Esto nos dará un mayor conocimiento de los hábitos del visitante, Inteligencia turística y Comunicación con el visitante a tiempo real.

La tecnología es un medio que facilita los objetivos del proyecto y mejora de la experiencia del visitante. Se les puede ofrecer, tras su estancia, una encuesta sobre sostenibilidad donde den su feedback.

Para medir la satisfacción de nuestros clientes con respecto a los servicios recibidos en nuestros hoteles:

		
<p>GRI <i>Global Review Index</i></p> <p>Índice de puntuación general que mide la reputación online para un hotel basándose en datos tomados de 175 agencias de viajes en línea (OTA) y páginas de opinión en más de 45 idiomas.</p>	<p>ISC <i>Índice de Satisfacción del cliente</i></p> <p>Índice de satisfacción obtenido en encuestas realizadas durante la hora de buffet de la cena. Permite la monitorización de calidad de los hoteles.</p>	<p>NPS <i>Net Promoter Score</i></p> <p>Índice que permite medir la lealtad de los clientes hacia una organización, en base a las recomendaciones. Permite la comparación entre empresas y distintos sectores.</p>

- Se conseguirá a largo plazo, mediante la ayuda de medios de comunicación interna y externas a los hoteles que el movimiento sostenible llevado a cabo en éstos sea la principal razón por la que los turistas vuelvan a nuestro hotel.

Al igual, que se podría trabajar para la obtención de certificaciones propias o través de partners que sean un ejemplo a seguir.

CAPÍTULO 7

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES.

En este proyecto se han analizado los avances en Sostenibilidad Turística en España y en concreto en la Isla de Lanzarote.

Se ha observado que la práctica de un Turismo Sostenible es esencial para la protección de los recursos naturales, las culturas y del medio ambiente. Sobre todo en aquellas zonas donde el turismo es el motor económico.

Esto nos lleva a la necesidad de una regulación y una planificación de esta tipología de turismo para minimizar los impactos que tiene el medio y en la sociedad. El Gobierno Español también se ha unido a este interés y durante los últimos 10 años ha sabido identificar el problema que trae el turismo de masas y ha propuesto diferentes alternativas y planes estratégicos destinados a la consecución y mejora de un Turismo Sostenible.

Sobre Lanzarote, se ha analizado la gran variedad de recursos naturales y culturales que convirtieron la Isla en el primer destino turístico sostenible del mundo. En ella, nos centramos en la cadena Iberostar y en su movimiento Wave of Change, con el cual pretenden convertirse en un referente de turismo responsable mundial.

Se aprecia que el Grupo Iberostar ha conseguido muchos logros y avances en sostenibilidad, siguiendo una hoja de ruta muy ambiciosa hasta 2030 en cuanto acción social y ambiental que actualmente la mayoría de sus clientes desconocen debido a la falta de conocimiento y concienciación del turista en materia sostenible.

CAPÍTULO 8

ANEXOS

ANEXO I

RESPUESTA A ENTREVISTAS

ENTREVISTA 1- Turismo Lanzarote. Área corporativa. Entrevista telefónica.

Bloque 1 - Lanzarote

Desde su visión: ¿Qué características convierten la Isla de Lanzarote en un entorno de atractivo turístico?

A lo largo de la historia, Lanzarote se ha proclamado destino comprometido con la preservación del medio ambiente y la sostenibilidad, así, en 1993 fue declarada Reserva de Biosfera por la UNESCO.

Desde SPEL(Sociedad de promoción Exterior de Lanzarote) se ha continuado apostando por la consolidación de la isla como un destino sostenible, fruto de este trabajo, en 2015 Lanzarote obtuvo la certificación Biosphere Responsible Tourism otorgada por el Instituto de Turismo Responsable. Además, en 2017, en pleno Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, Lanzarote ha sido destino anfitrión de la Cumbre Internacional sobre Turismo Sostenible.

Bloque 2 - Sostenibilidad

¿Cómo ha evolucionado su trabajo en materia de sostenibilidad desde que empezó en el departamento? ¿Qué cosas eran importantes antes y ahora?

Todas las cosas de antes y de ahora son importantes. Sin el pasado, no podríamos haber conseguido el día de hoy, ni lo que vendrá en el futuro. Lanzarote está trabajando para su posicionamiento en el segmento premium.

Durante su trabajo en los planes de sostenibilidad turística en Lanzarote, ¿quiénes intervienen? ¿Qué retos tenían? ¿Se han presentado obstáculos durante el diseño de los planes? ¿Reciben suficiente financiación para ello?

La financiación siempre es justa y se recurre siempre a las subvenciones que convoca el gobierno de Canarias de Europa. Hace 6 meses, Lanzarote recibió 5 millones de euros para los Planes de Desarrollo Turístico y hoy en día, estos planes siguen en fase inicial.

En estos planes intervienen los técnicos de diferentes ayuntamientos, sectores hoteleros y empresariales. Todos nos reunimos para determinar dónde irán destinados los fondos. Ello dependerá de las prioridades y de si los proyectos encajan o no con la realidad.

Debido a que las partidas presupuestarias son insuficientes, no se puede hacer todo lo que se quiere y todo debe ser a través de licitaciones, o adjudicaciones directas, hay que ejecutarlas y hay que hacerlo a nivel europeo.

¿Quiénes son los encargados de la evaluación de cumplimientos de los objetivos de los planes de sostenibilidad que presentan? Están todos los departamentos intercomunicados, todos los ayuntamientos de la isla.

A las propuestas se les da el visto bueno entre los que forman la mesa de objetivos de desarrollo sostenible.

Se tarda años. Asolan propone vehículos eléctricos, bicicletas eléctricas. Todos tienen. Nuevos portales de locales inteligentes. Apps. Actualizaciones de rutas, costes. Oficinas información se facilita el mapa de forma digital. Era digital. apps. Destino turístico inteligente. Las oficinas de información turística dejarán de ofrecer información en papel.

¿Reúnen estos planes los tres requisitos fundamentales de innovación, escalabilidad y transferencia?

Se tocan muchas puertas. Lanzarote premium. Priorizar a un cliente sostenible. Proyectos a medio y largo plazo, de cuatro a seis años.

En el informe de auditoría para la renovación de la certificación de Lanzarote como Biosphere Destination (octubre 2017) se observan algunos objetivos de mejora tales como: -Se tendrá en cuenta las charlas que se realizarán sobre sostenibilidad, aun así, sigue sin aplicarse algún mecanismo que detecte las necesidades formativas del personal dedicado al turismo. -Sería recomendable implicar de manera más activa a las

empresas turísticas del destino para incrementar su colaboración en campañas con fines sociales.

¿Se ha podido trabajar en estas mejoras? ¿Se ha vuelto a renovar esta certificación?

No sabe si sigue vigente o tienen que hacer renovación. Están adheridos y tienen convenio de colaboración

Todos los establecimientos alojativos que desarrollen los objetivos de desarrollo sostenible deben de ir de acuerdo a sus posibilidades para ellos.

¿Cómo es su relación con ASOLAN (Asociación Insular de Empresarios de Hoteles y Apartamentos de Lanzarote)?

La comunicación es directa, la SPEL pertenece al cabildo. Asolan es la primera patronal turística y también forma parte del consejo, junto con los sectores, para diseñar directrices sobre la promoción de la isla. Determinan qué acciones de sostenibilidad y ODS se deben desarrollar.

Actualmente se están desarrollando propuestas de desarrollo que se finalizará de ejecutar en los próximos ocho años.

*(No nos pueden enviar las memorias de estos proyectos)

ENTREVISTA 2. Grupo Iberostar. Entrevista.

Nombre: *Sandra Benbeniste Millán*

Cargo: *Directora de Sostenibilidad EMEA del Grupo Iberostar.*

¿Qué significado tiene para usted el concepto Sostenibilidad desde el punto de vista personal y vital?

Me gusta utilizar la acepción de sostenibilidad que integra 3 pilares o dimensiones, la social, la económica y la ambiental. Si queremos soluciones duraderas debemos contemplar estas 3 facetas. Desarrollo y medio ambiente no pueden ser conceptos contrapuestos. Debemos dar respuesta paralelamente a las necesidades de las personas y del planeta, porque estamos todos profundamente interrelacionados.

Su reciente incorporación aporta al equipo de Iberostar sus más de 20 años de experiencia en materia sostenible. ¿Qué ha supuesto participar en el movimiento ‘Wave of Change’?

Yo seguía el movimiento Wave of Change antes de mi incorporación al Grupo Iberostar. El compromiso de Iberostar y sus ambiciosos objetivos me sirvieron de inspiración, porque es un referente y líder en materia de turismo responsable. Los avances, los resultados y la forma de abordarlos son admirables. Por eso, estoy feliz de haberme sumado al fantástico equipo que lo hace posible.

Desde su opinión: ¿Cuáles serían los principales factores y tendencias que puedan afectar a la futura evolución del movimiento?

Somos conscientes de la realidad que nos rodea y la analizamos en 5 dimensiones.

Geopolítica: caracterizada por la inestabilidad y los cambios de liderazgo internacional, el cambio de signo de los gobiernos en América Latina y las nuevas formas de terrorismo vinculadas al mundo árabe, entre otras variables.

Económica: marcada por la reciente crisis comercial entre potencias mundiales que tiene un claro impacto en el sector hospitality.

Tecnológica: centrada en la irrupción de la tecnología y los cambios que ha supuesto en nuestras vidas, un mundo transversalmente digitalizado y centrado en el Big Data, como principal impulsor de la eficiencia.

Social: segmentación de las generaciones por su relación con la tecnología que nos obliga a tener en cuenta los nuevos tipos de clientes y nuevos puestos de trabajos, habilidades y desempeño.

Ambiental: nos permite, con la información que tenemos sobre los riesgos del entorno, actuar con responsabilidad y convicción hacia la sostenibilidad y la economía circular

¿Han solicitado ayudas al Fondo Europeo para continuar con su plan de sostenibilidad y darle un mayor empuje al movimiento ‘Wave of Change’?

Nos encantaría poder contar con ayuda europea para seguir profundizando en las líneas de acción que hemos iniciado. Los retos a los que debemos hacer frente son grandes, y pensamos que en muchos casos trabajar mano a mano en colaboraciones público-privadas puede ser la mejor forma de lograr la sostenibilidad de nuestros destinos.

¿Cuáles son los objetivos fijados a largo plazo?

Desde Iberostar hemos desarrollado unos objetivos 2030 basados en políticas de economía circular para ser libres de residuos, ser 100% responsables en nuestra cadena de suministro de productos del mar en 2025, y ser neutros en emisiones de carbono en 2030. También nos hemos comprometido a mejorar la salud de los ecosistemas que rodean nuestros hoteles, y a compensar un mínimo del 75% de las emisiones mediante soluciones de carbono azul en 2030. Nuestro movimiento pionero Wave of Change actúa como catalizador de este compromiso que hemos adquirido y que queremos compartir con toda la sociedad.

ENTREVISTA 3. ASOLAN-Asociación Insular de Empresarios de Hoteles y Apartamentos de Lanzarote. Entrevista vía mail con el Departamento de información.

¿Cómo se organiza la Asociación y cuáles son sus objetivos principales?

ASOLAN es la Asociación Insular de Empresarios de Hoteles y Apartamentos de Lanzarote, fue creada el 19 de mayo de 1992. En la actualidad están asociados 138 establecimientos alojativos que suponen 38.189 camas turísticas y que a su vez representan cerca del 70% de la oferta alojativa de la isla de Lanzarote.

La Asociación la organiza La Asamblea General, constituida por todos los asociados miembros que estén en plenitud de sus derechos como asociados. Es el órgano soberano de la Asociación y La Junta Directiva, órgano permanente de Gobierno, al que corresponde la administración, gestión y dirección de la Asociación. Y que está formada

por quince personas: el Presidente; tres Vicepresidentes (uno por cada zona); el Secretario; el Tesorero y nueve vocales.

ASOLAN tiene como objetivos principales la coordinación, representación, gestión, fomento y defensa de los intereses empresariales de sus miembros; Trabajar en la mejora de la competitividad de sus Establecimientos asociados aportando valor añadido y diferenciador a través de los Servicios ofrecidos; Trabajar para que Lanzarote sea un Destino Turístico de primer nivel, Competitivo e Innovador; Reforzar la representatividad de la Asociación a través de las Relaciones Institucionales y Empresariales; Aumentar la representación del Sector Alojativo en Lanzarote.

Para ello ASOLAN forma parte de numerosos Organismos Públicos y Organizaciones Empresariales a nivel nacional, regional, insular y local donde se representan los intereses de los establecimientos asociados y del Sector Turístico de Lanzarote.

¿Qué papel llevan a cabo en la implicación de sus asociados en materia de sostenibilidad y qué tipo de alojamientos forman parte de Asolan?

ASOLAN fiel a su compromiso adquirido en la Carta Mundial de Turismo Sostenible y llevando a cabo los principios inspiradores de la Reserva Biosfera, implica a sus empresas asociadas en el fomento de la responsabilidad ambiental y social, haciendo uso y disfrute compatible de la actividad turística con el Medio Ambiente y participando activamente con la Comunidad Local.

Los alojamientos que forman la Asociación son Hoteles, Apartamentos, Alojamientos Rurales y Villas Turísticas y Vacacionales.

¿Cuántos proyectos en materia de sostenibilidad turística se están llevando a cabo en estos momentos en la Isla de Lanzarote?

Actualmente llevamos a cabo varios proyectos como “Lanzarote sostenible” con el cual se pretende facilitar a las empresas turísticas la elaboración de sus planes de

sostenibilidad alineados con los 17 ODS. Asolan y FTL, junto el ITR y Turismo Lanzarote hemos puesto en marcha Biosphere Sustainable Lifestyle (BSL) una herramienta online estratégica de cara a que Lanzarote y las empresas turísticas optimicen las acciones en el marco de los cumplimientos generales de sostenibilidad, tanto a nivel destino como a nivel empresarial de cara a nuestros mercados turísticos.

Otro de los proyectos es “Vehículo Eléctrico”. Partiendo de nuestro compromiso por la mejora de la sostenibilidad de nuestros establecimientos asociados, Asolan impulsa la creación de un paquete turístico sostenible (alojamiento + vehículo eléctrico).

¿Cómo se gestiona la comunicación pública y privada?

La comunicación pública se hace a través de noticias de la Asociación, del Sector y mediante jornadas, encuentros profesionales y talleres celebrados periódicamente, en los que se dan a conocer las últimas novedades en cuanto a proyectos innovadores y tecnologías de vanguardia de la mano de Entidades y Empresas Colaboradoras. Las más recientes han sido Webinar Tecnología autónoma y sostenible de aguas residuales. Jornada sobre sostenibilidad turística en Lanzarote. (Junio 2022).

La comunicación privada se hace a través de circulares con contenido únicamente para Asociados.

¿Cuáles son los requisitos para asociarse a Asolan?

Ponemos a disposición un formulario de solicitud de alta, el cual puede enviarnos debidamente cumplimentado con los datos del establecimiento y de contacto del representante Legal. Tras valorar la documentación recibida, se dan más detalles al interesado sobre su alta.

ENTREVISTA 4. Virginia Fernández Trapa. Responsable de Programas del Departamento de Desarrollo Sostenible del Turismo de la OMT

¿Cómo se crearon los compromisos del GTPI? ¿Cómo se utilizan las aportaciones del sector para establecer estos objetivos?

Empezamos en 2018 en el marco del programa de turismo sostenible One Planet, en el que colaboramos muy estrechamente con el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. Empezamos a buscar formas de integrar la economía circular en la cadena de valor del turismo. Tras mantener conversaciones con actores relevantes, llegamos a la conclusión de que los plásticos eran claramente el primer punto que debíamos abordar. Queríamos identificar una forma de guiar a nuestros miembros en su camino hacia una economía circular de los plásticos, especialmente teniendo en cuenta que muchos de los plásticos que se utilizan en el sector turístico siguen siendo de un solo uso o no se reciclan y los destinos turísticos se encuentran afectados por los plásticos que hay en el medio ambiente. En 2019, comenzamos a colaborar con la Fundación Ellen MacArthur -que había lanzado hacía poco su New Plastics Economy Global Commitment- para ver cómo podríamos aplicar este marco en el sector turístico, ya que incluye una visión común y objetivos ambiciosos para abordar la contaminación y los residuos generados por los plásticos para 2025. Siguiendo un enfoque participativo, formamos un grupo asesor con múltiples actores relevantes, en el que participaron representantes de destinos, alojamientos, asociaciones comerciales, productores de plásticos, organismos de certificación, etc. Estos brindaron un apoyo crucial para adaptar los compromisos a los diferentes actores del sector turístico. En enero de 2020, lanzamos la Iniciativa Mundial sobre Turismo y Plásticos y, en julio de 2020, publicamos las recomendaciones para combatir todavía más la contaminación por plásticos durante la pandemia. De hecho, continuamos reuniéndonos regularmente con el grupo asesor para hablar del camino a seguir con la iniciativa y estamos muy agradecidos de contar con Iberostar entre sus miembros.

¿Qué recomendaciones tienes para las empresas interesadas en participar más allá de los plásticos?

Dentro del Programa de Turismo Sostenible " One Planet ", hemos estructurado nuestras líneas de trabajo en torno a los tres grandes retos de la contaminación, la pérdida de biodiversidad y el cambio climático, y estamos abiertos a colaborar con organizaciones afines para aumentar la contribución del turismo a la hora

de abordar estos retos. Además de la Iniciativa Mundial sobre Turismo y Plásticos, estamos impulsando una nueva iniciativa sobre la gestión sostenible de los alimentos, que se basará en una hoja de ruta mundial sobre la pérdida de alimentos y la reducción de residuos en el turismo. En cuanto a la acción por el clima, nuestras prioridades son apoyar la medición y divulgación de las emisiones de CO2 y la descarbonización de las operaciones. Todas estas líneas de acción y otras más se engloban en la visión de One Planet para una recuperación responsable del sector turístico de la COVID-19, que se publicó en junio de 2020 y en la que se exponen las opiniones de nuestros miembros. Esperamos que sea útil para reconstruir un turismo mejor para las personas, el planeta y la prosperidad económica.

ANEXO II

Figura I - Turistas Principales y Secundarios Lanzarote (ISTAC)

PAÍS	Abril	
	2022	2021
TOTAL	240,350	22,187
TOTAL RESIDENTES EN EL EXTRANJERO	214,439	14,775
Alemania	23,335	6,088
Bélgica	3,244	318
Francia	18,578	3,884
Países Bajos	8,987	164
Irlanda	15,549	1,201
Italia	6,856	135
Países Nórdicos	9,541	104
Reino Unido	113,846	273
Otros países	11,504	2,609
TOTAL RESIDENTES EN ESPAÑA	25,911	7,413

NOTA: Turistas principales y secundarios.

FUENTE: Instituto Canario de Estadística (ISTAC). FRONTUR-Canarias.

[Consultar metodología 2016 de FRONTUR.](#)

% Variación 2021/22
983%
1351%
283%
920%
378%
5380%
1195%
4979%
9074%
41602%
341%
250%

Figura 2 - Informe de Auditoría para la Renovación de la Certificación Biosphere Destination 2017



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

INFORME DE AUDITORÍA PARA LA RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN
DE
LANZAROTE
COMO BIOSPHERE DESTINATION

-ON-LINE-

Auditoría realizada en octubre de 2017

RESULTADOS DEL PROCESO DE AUDITORÍA

Se considera que el **Destino Turístico de LANZAROTE** cumple con los principios básicos establecidos en el estándar *"Biosphere Destination"*. No obstante, se indican también ciertas Oportunidades de Mejora (OM) que, si bien no precisan el envío de correcciones al ITR, son indicaciones que deben tenerse en cuenta para prevenir que deriven en No Conformidades en futuras auditorías.

NO CONFORMIDADES (NC) No detectadas durante la auditoría.

NC	Requisito	Descripción

OBJETIVOS DE MEJORA (OM)

OM	Pregunta	Descripción
1	4	Se estudiarán los resultados del plan de acción de sostenibilidad en la próxima auditoría.
2	28	Se tendrá en cuenta en la próxima auditoría la AM propuesta por el destino.
3	32	Se tendrá en cuenta las charlas que se realizarán sobre sostenibilidad, aun así, sigue sin aplicarse algún mecanismo que detecte las necesidades formativas del personal dedicado al turismo.
4	37	Sería recomendable implicar de manera más activa a las empresas turísticas del destino para incrementar su colaboración en campañas con fines sociales.
5	47	Se deberá aportar los resultados de las encuestas en la próxima auditoría.
6	100	Se tendrá en cuenta en la próxima auditoría, la acción o acciones llevadas a cabo por el destino para fomentar en las empresas la medición de emisiones de gases efecto invernadero y actuar al respecto.

ACLARACIONES FINALES

- En esta auditoría solo se han revisado los Objetivos de Mejora detectados en el informe de auditoría de 2016; no realizándose una auditoría completa.
- Dado que una auditoría es un proceso muestral, pueden detectarse incumplimientos en próximas auditorías no detectados en ésta.
- Si las evidencias aportadas no garantizan la resolución de los incumplimientos, en caso de que haya, podrá precisarse una ampliación de las mismas o una visita de comprobación.

Auditoría realizada por Teresa López.

Octubre de 2017



Patricio Azcárate

(Miembro del Comité Técnico del ITR)

Héctor Fernández

(Consejero Delegado de la SPEL)

Figura III - Buenas Prácticas Meliá



Figura IV - Lanzarote D.O

LANZAROTE es la isla más septentrional de Canarias. Cuenta con una superficie de 862 kilómetros cuadrados y su clima otoñal es de 173 grados sobre el nivel del mar. El clima es suave, con una temperatura media mensual de 23°C en invierno y 25°C en verano. Todo ello marca la personalidad de la agricultura de la zona agrícola de los vinos. La isla cuenta con cerca de 2.000 hectáreas de viñedos en producción, repartidas en más de 7.500 parcelas que se extienden a lo largo y ancho de sus municipios.

La climatología de la isla provoca una vendimia tempradísima, la primera de toda España. El momento de la vendimia es el comienzo de la recogida artesanal y comunitaria de la producción, iniciándose sobre todas las variedades características y únicas de la zona: La Malvasía, Malvasía, La Gran Canaria para sus variedades, uvas y variedades. Otras variedades importantes son las de La Vid Blanca, La Vid Negra, Moscatel de Alejandría, Chirio Negro y Malvasía.

La mayor parte de la cosecha se destina a la elaboración de vinos blancos, ya sean secos, semisecos, semidulces, dulces, vinos de flor, cremosos y espumosos, aunque también hay excelentes tintos y rosados. Los denominados "vinos de reserva" e "interiores" que añaden años a los vinos de la zona por su gran calidad.

La zona de cultivo de la uva de Lanzarote se divide en tres zonas vitícolas: La Vid Blanca, La Vid Negra y La Vid Tinta. Estas zonas se distinguen por su tipo de suelo, su clima y su topografía. La Vid Blanca es la zona de cultivo más extensa, con una superficie de 1.200 hectáreas. La Vid Negra y La Vid Tinta son zonas de cultivo más pequeñas, con una superficie de 200 hectáreas cada una.

Tipos de cultivos

La singularidad de la viticultura de Lanzarote está condicionada por las especies características de su suelo, que ha propiciado la adopción de dos formas de cultivo: el sistema de hoyas y las vides. Una y otra sistema son de una gran singularidad y belleza, y suponen un derecho de trabajo y legado. El viticultor de Lanzarote escava hoyos en la capa de piedra para poder acceder a la tierra fértil, plantando de la Vid Blanca. Para la Vid Negra y La Vid Tinta, el viticultor utiliza el sistema de hoyas, que permite una mayor densidad de plantación que en el caso de las vides. El viticultor compra (interiormente) parcelas en su labor cotidiana y vive, ya todos los días, en un entorno de paisaje natural, respetando la flora y la fauna autóctona y sus ecosistemas.

Tipos de hoyas

La singularidad de la viticultura de Lanzarote está condicionada por las especies características de su suelo, que ha propiciado la adopción de dos formas de cultivo: el sistema de hoyas y las vides. Una y otra sistema son de una gran singularidad y belleza, y suponen un derecho de trabajo y legado. El viticultor de Lanzarote escava hoyos en la capa de piedra para poder acceder a la tierra fértil, plantando de la Vid Blanca. Para la Vid Negra y La Vid Tinta, el viticultor utiliza el sistema de hoyas, que permite una mayor densidad de plantación que en el caso de las vides. El viticultor compra (interiormente) parcelas en su labor cotidiana y vive, ya todos los días, en un entorno de paisaje natural, respetando la flora y la fauna autóctona y sus ecosistemas.

COMISIÓN REGULADORA DE LA DENOMINACIÓN DE ORIGEN VINOS DE LANZAROTE
C/ Avenida A, 30000 San Bartolomé, Lanzarote, 35500 S.F. - Fax: 355 33 64 64
www.dolanzarote.com

laGería

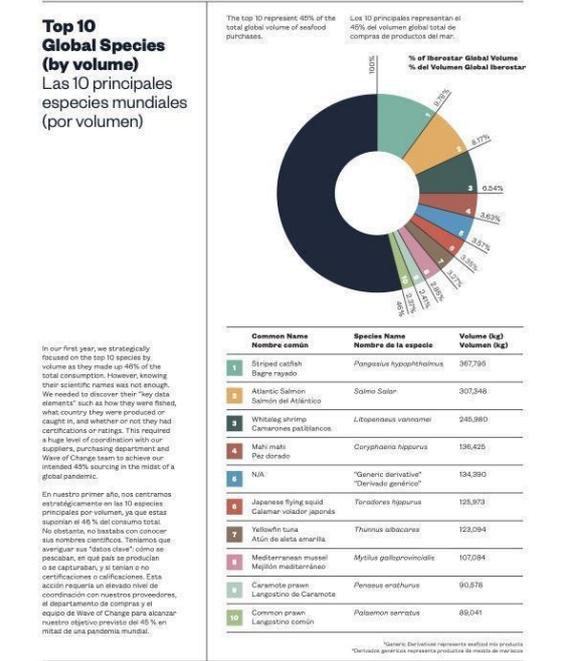
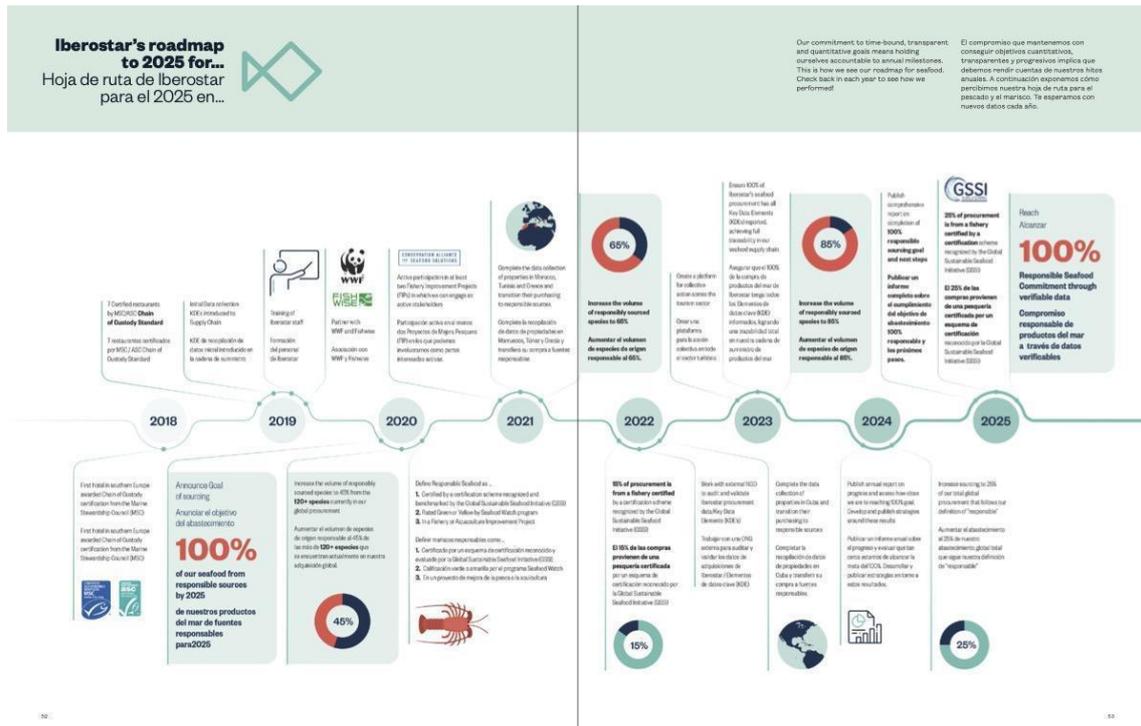
Vineyards and wineries of Lanzarote
Vinédos y bodegas de Lanzarote

Características

A pesar de la elevada tasa de salinidad y la sequedad de la zona, Lanzarote reúne condiciones para la viticultura, un milagro que se debe en parte a la gran capacidad de las vides para sobrevivir y a la fertilidad de los suelos que, a pesar de la sequedad, permiten la producción de uvas de gran calidad. La viticultura lanzaroteña es un patrimonio cultural del patrimonio de la zona.

La Denominación de Origen Vinos de Lanzarote se creó en 1993. El Consejo Regulador es el organismo encargado de la representación, defensa, gestión, investigación y desarrollo de marcas y variedades. La certificación de calidad es un requisito indispensable para garantizar la calidad y el origen de los vinos.

Figura VI - Memoria de Sostenibilidad. Grupo Iberostar.



How did you get about Identifying 45% as of 2020 goal?

¿Cómo hiciste para identificar el 45% como el objetivo para el 2020?

How did you get about Identifying 45% as of 2020 goal?

¿Cómo hiciste para identificar el 45% como el objetivo para el 2020?

Francisco Diaz de Santos
Wave of Change Project Manager in Purchasing
Wave of Change Gerente de Proyectos en Compra

Adriana Sanchez
Responsible Seafood Strategy Director
Directora de la estrategia para la Marquería y Pesca Responsable

How did you get about Identifying 45% as of 2020 goal?

¿Cómo hiciste para identificar el 45% como el objetivo para el 2020?

How did you get about Identifying 45% as of 2020 goal?

¿Cómo hiciste para identificar el 45% como el objetivo para el 2020?

LANZAROTE

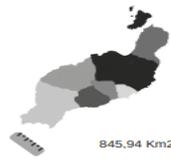
Lanzarote es la isla más oriental y septentrional de las Islas Canarias, situadas en el Océano Atlántico. Fue declarada Reserva de la Biosfera el 8 de Octubre de 1993 por la UNESCO. La actividad económica de la isla es el turismo 147.023 Personas

Superficie terrestre de espacios naturales protegidos

L-0	Parque Nacional Timanfaya	5.107,0 ha
L-1	Reserva Natural Integral Los Islotes	169,2 ha
L-2	Parque Natural Avda/Playa de Chingu	9.112,0 ha
L-3	Parque Natural Los Volcanes	30.158,4 ha
L-4	Monumento Natural La Corona	1.791,2 ha
L-5	Monumento Natural Los Ajaches	3.095,3 ha
L-6	Monumento Natural Cueva de Los Naturalistas	2,1 ha
L-7	Monumento Natural Islote de Los Halcones	39,4 ha
L-8	Monumento Natural Montañas de Fuego	392,3 ha
L-9	Paraje Protegido Tenebris	421,3 ha
L-10	Paraje Protegido La Geta	5.255,4 ha
L-11	Sitio de Interés Científico Los Jameos	39,9 ha
L-12	Sitio de Interés Científico del Janibío	348,6 ha



Mapa realizado con los datos del año 2017



845,94 Km2

29°02'06"N 13°37'59"O

147.023 personas

7 municipios

TURISMO



Tráfico por vía aérea:
7.384.253 pasajeros/as



Tráfico por vía marítima:
119.249 pasajeros/as



Gasto medio por turista y día:
134,14 €



Estancia media:
7,9 noches

ARECIFE
59.772 Personas
22,72 Km2

HARJA
4.858 Personas
106,59 Km2

SAN BARTOLOMÉ
18.249 Personas
40,89 Km2

TEGUISE
21.896 Personas
263,98 Km2

TÍAS
19.864 Personas
64,61 Km2

TINAJO
6.028 Personas
135,28 Km2

YAIZA
16.257 Personas
211,84 Km2

Clima

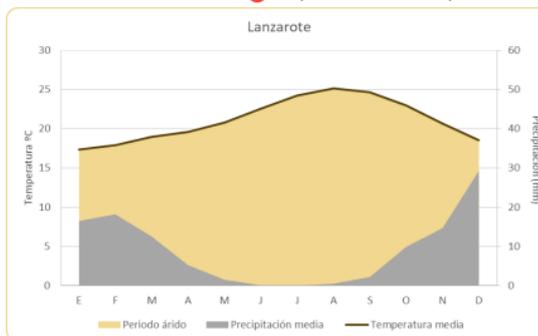
Lanzarote está inmersa en la zona climática cálida y seca que se corresponde con su latitud, incluida en el cinturón de altas presiones subtropicales. Su clima es subdesértico, se caracteriza por tener un régimen pluviométrico escaso, atribuible fundamentalmente a la especial orografía de la isla, ya que su escasa altura impide la retención de la humedad que contienen los vientos alisios.



21,2 °C



110,6 mm



Bibliografía

<https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible/hotel-energy-solution>

https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/027197_palladium-hotel-group-firma-el-codigo-etico-mundial-para-el-turismo-de-la-omt.html

<https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible/iniciativa-mundial-turismo-plasticos>

<https://www.unwto.org/es/sustainable-development/one-planet>

<https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible/hotel-energy-solution>

Fondos EU

<https://tecnohotelnews.com/2021/02/ocho-cadenas-firman-alianza-historica/>

<https://nexteugeneration.com/plan-de-recuperacion/>

Ámbito Nacional (España)

<https://turismo.gob.es/es-es/estrategia-turismo-sostenible/Documents/directrices-estrategia-turismo-sostenible.pdf>

Ámbito Regional (Canarias)

https://www.gobiernodecanarias.org/medioambiente/temas/biodiversidad/espacios_prot egidos/areas-protegidas-por-instrumentos-internacionales/reservas_de_la_biosfera/red_canaria_rb/

Ámbito Local (Lanzarote)

<https://turismolanzarote.com/descubre-lanzarote/sostenibilidad/>

<https://www.asolan.com/>

<https://aderlan.org/>

<https://waveofchange.com>