

# INFORME GENERAL DEL PROYECTO

Diagnóstico, metodología y estrategia de  
recopilación de datos para la sostenibilidad en el  
sector alojativo

Cuadro de mando de indicadores de sostenibilidad  
para el sector alojativo

Programa Investigo  
21/1/2023-0207084648



ASOCIACIÓN HOTELERA Y EXTRAHOTELERA DE  
TENERIFE, LA PALMA, LA GOMERA Y EL HIERRO



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ECONOMÍA SOCIAL



## Contenido

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Diagnóstico.....                                                     | 2  |
| 1.1. Contexto.....                                                      | 2  |
| 1.2. Descripción del sector.....                                        | 3  |
| 1.3. ¿Qué es un cuadro de mando? ¿Para qué sirve?.....                  | 4  |
| 1.3.1 Situación actual.....                                             | 5  |
| 1.5. Indicadores propuestos en normativas .....                         | 7  |
| 1.6. Indicadores de la estrategia de Ashotel.....                       | 8  |
| 2. Metodología.....                                                     | 17 |
| 2.1. Identificación de los indicadores .....                            | 17 |
| 2.2. Validación de los indicadores con las empresas y la academia ..... | 19 |
| 2.2.1. Planteamiento de la jornada.....                                 | 20 |
| 2.2.2. Estructura de la jornada.....                                    | 21 |
| 2.3. Selección final de los indicadores para el cuadro de mando.....    | 23 |
| 3. Estrategia de recopilación.....                                      | 26 |
| 3.1. Beneficios.....                                                    | 28 |
| 3.2. Estrategia: medio y recursos disponibles.....                      | 29 |
| 3.2.1. Beneficios de los protocolos estandarizados.....                 | 31 |
| 4. Tabla de indicadores .....                                           | 31 |
| 5. Bibliografía .....                                                   | 36 |

## 1. Diagnóstico

Este proyecto persigue desarrollar un cuadro de mando de indicadores de sostenibilidad para conocer la situación actual del sector hotelero y extra hotelero de Canarias en materia de transición ecológica y economía verde. La iniciativa que aquí se presenta permite llevar a cabo un trabajo de investigación que favorece el conocimiento de la situación actual del sector alojativo del archipiélago canario y en consecuencia la aplicación efectiva de acciones que permita su crecimiento en pro de la sostenibilidad.

El proyecto ‘Cuadro de mando de indicadores de sostenibilidad para el sector alojativo’, favorecerá la recopilación de datos e información de cara a ayudar a la correcta adaptación de las empresas al nuevo contexto turístico. Además, facilitará la toma de decisiones y ayudará a fomentar los beneficios de la transición hacia un turismo más sostenible y de la transformación digital.

La medición de la sostenibilidad turística es una herramienta necesaria en un territorio como el canario, pues su especialización en este sector obliga al destino a ser responsable con los visitantes, intermediarios, instituciones y con el conjunto de la sociedad.

### 1.1. Contexto

El archipiélago canario es un destino histórico que ha atraído a numerosos viajeros desde los siglos XVIII y XIX y con el transcurso del tiempo, estas visitas fueron incrementándose gracias al desarrollo de la aviación comercial en el siglo XX. Pero ¿por qué Canarias recibe tantas visitas? En primer lugar, cuenta con una posición estratégica, es decir, está situada relativamente cerca de los países emisores de turistas, lo que le permite tener una ventaja competitiva con respecto a otros destinos, sobre todo durante el invierno. En segundo lugar, destaca la gran biodiversidad y riqueza de endemismos en cada una de las islas, el atractivo de los territorios volcánicos o los paisajes de alto valor estético. Por ello, las islas cuentan con condiciones naturales óptimas para el desarrollo de actividades de recreo naturales, así como culturales y artísticas. Por otro lado, cuenta con una estabilidad política y de seguridad que incrementa la confianza a la hora de elegirlos como destino. Y, por último, se caracteriza por la no estacionalidad de su clima, que le permite tener un modelo turístico relativamente estable durante todo el año, así como uno de los destinos más importantes de sol y playa (Dorta, et al.,2020).

A lo largo del tiempo, el turismo en el Archipiélago Canario ha ido incrementando su potencial y desarrollo, situándose actualmente como el principal motor de la economía de las islas. En este sentido, el turismo es una de las fuentes principales de empleo y riqueza, generando el 35,5% del PIB del conjunto de su economía y un 39,7% del empleo total, según el último estudio IMPACTUR Canarias 2022.

Sin embargo, para conservar los resultados económicos y sociales derivados del turismo, es necesario tener en cuenta una serie de factores y buenas prácticas como la sostenibilidad, el desarrollo de la innovación y la tecnología, la calidad de los productos y servicios o la coordinación y gobernanza de los distintos agentes públicos y privados que intervienen (Observatorio turístico de Canarias, 2022).

El modelo predominante de sol y playa con la concentración en la costa genera serios problemas medioambientales como el aumento en la generación de residuos, la alta presión sobre espacios naturales frágiles o el agotamiento de recursos escasos como el agua, entre otros. Los espacios

litorales sufren un gran deterioro por la ocupación de la mayoría de los alojamientos e infraestructuras turísticas sobreexplotando todo tipo de recursos.

Estas debilidades se basan en los recursos disponibles y no se ha planificado y gestionado adecuadamente desde su inicio, poniendo en peligro la sostenibilidad y conservación de los recursos naturales de las islas. Además, esta actividad genera un mayor gasto en origen que en destino, por lo que se debe atraer a aquellos segmentos potenciales que realizan más gasto en las islas, resolviendo el gran problema que existe actualmente en el turismo canario (Observatorio turístico de Canarias, 2022).

Si bien es cierto que el archipiélago es uno de los primeros destinos europeos enfocado al turismo de sol y playa, se trabaja, por parte de los agentes implicados, para el desarrollo y promoción de otras modalidades de turismo alternativo como el turismo rural, deportivo o cultural. Y es que, los problemas derivados de esta tipología de turismo y los cambios sociales y políticos dirigidos hacia un modelo de vida más sostenible hacen que cada vez más los turistas sean conscientes a la hora de reservar sus viajes y opten por destinos menos masificados y más respetuosos con el medioambiente.

## 1.2. Descripción del sector

Las directrices y prácticas de gestión sostenible en turismo tienen un alcance global y son aplicables a una amplia gama de modalidades turísticas, desde el turismo de masas hasta los segmentos especializados.

Este enfoque persigue un equilibrio entre aspectos medioambientales, económicos y socioculturales con el objetivo de asegurar un desarrollo sostenible a largo plazo. Este concepto de sostenibilidad abarca áreas como la conservación de la naturaleza y la biodiversidad, la gestión responsable de los recursos, la equidad en la distribución de beneficios y la salvaguarda de la identidad y la cultura locales.

Tal y como indica la Organización Mundial del Turismo (OMT, s.f.-a) un turismo sostenible es aquel que cumple tres principios básicos:

- 1) Optimizar la utilización de los recursos ambientales, elementos esenciales para el desarrollo turístico, preservando los procesos ecológicos y contribuyendo a la conservación de los recursos naturales y la biodiversidad.
- 2) Salvaguardar la autenticidad sociocultural de las comunidades locales, protegiendo sus patrimonios culturales y arquitectónicos, sus tradiciones y sus valores, fomentando el entendimiento y la tolerancia entre culturas.
- 3) Garantizar la viabilidad económica a largo plazo, procurando que todos los involucrados obtengan beneficios socioeconómicos equitativos, incluyendo oportunidades de empleo estable, ingresos y servicios sociales para las comunidades locales, y promoviendo la reducción de la pobreza.

Por otro lado, con el aumento de las repercusiones ocasionadas por el cambio climático, se hace cada vez más evidente el impacto de este fenómeno en la industria turística. La actividad turística no está exenta de este contexto, ya que se ve influenciada por un sistema climático en constante evolución y por los nuevos escenarios que surgen debido a las emisiones masivas de gases de efecto invernadero (Simancas et al., 2023, p. 139).

- En consecuencia, el turismo se enfrenta a un desafío complejo que implica equilibrar los beneficios económicos con la creciente inestabilidad ambiental, destacando el cambio climático como uno de los principales desafíos. Sin embargo, este no es el único problema que afecta a los destinos turísticos.

Particularmente, la industria turística, especialmente en regiones costeras como las españolas, afronta desafíos significativos debido al cambio climático y la presión ejercida por los turistas, lo que ha provocado la degradación del producto turístico y la disminución de su atractivo. Por ello, se hace urgente comenzar a evaluar y cuantificar los impactos ambientales para adaptarse a esta nueva realidad y abordar las necesidades de mitigación asociadas al cambio climático.

Para alcanzar este objetivo, los diversos actores del sector turístico deben tomar medidas concretas y compromisos firmes para mitigar su huella de carbono. Esto implica no solo fomentar el turismo sostenible, sino también adoptar prácticas más responsables en la gestión de los recursos naturales y la energía, así como en la reducción de residuos y la salvaguarda del patrimonio cultural y natural.

Es esencial que la industria turística asuma su responsabilidad en la lucha contra el cambio climático, dado su impacto significativo en el medio ambiente. Esto exige un enfoque más sostenible y comprometido, que asegure la conservación de los recursos para las futuras generaciones y el bienestar global del planeta.

Las estrategias implementadas, tanto por entidades públicas como por empresas privadas dentro del ámbito turístico, recalcan la importancia y el valor que el turismo debe asignar a su transición hacia un modelo más sostenible, competitivo y equitativo. El compromiso con la sostenibilidad no solo responde a consideraciones morales y éticas, sino que también representa una oportunidad para fortalecer la resiliencia del sector y su capacidad de adaptación a los cambios, asegurando así su viabilidad y prosperidad a largo plazo.

Además, un modelo turístico sostenible y competitivo no solo salvaguarda los recursos naturales y culturales, sino que también se convierte en un factor distintivo que puede atraer a un segmento en crecimiento de turistas conscientes y responsables. Este enfoque puede fomentar la fidelidad del cliente y mejorar la reputación del destino, generando así un ciclo positivo de desarrollo sostenible y rentable.

El sector turístico es altamente vulnerable al cambio climático, por lo que consideramos que el sector debe aunar esfuerzos y compromisos en la lucha contra este fenómeno, reduciendo sus emisiones y siendo más sostenible a la hora de desarrollar su actividad.

### 1.3. ¿Qué es un cuadro de mando? ¿Para qué sirve?

Un cuadro de mando, también conocido como "dashboard" en inglés, es una herramienta de gestión y visualización de datos que permite a las organizaciones monitorizar y evaluar su desempeño en diversas áreas. En el contexto de los indicadores de sostenibilidad para alojamientos hoteleros, un cuadro de mando proporciona una visión integral y consolidada de los diferentes indicadores relacionados con la sostenibilidad ambiental, social y económica.

Un cuadro de mando en sostenibilidad para alojamientos hoteleros es un sistema de visualización que recopila, organiza y presenta de manera clara y concisa los datos clave sobre el desempeño sostenible del establecimiento. Incluye una serie de indicadores específicos que reflejan cómo el hotel está gestionando sus recursos, su impacto ambiental, su responsabilidad social y su viabilidad económica.

## Funciones:

- **Monitorización continua:** Permite un seguimiento constante de los indicadores de sostenibilidad, facilitando la identificación de tendencias y posibles áreas de mejora.
- **Toma de decisiones:** Proporciona información relevante y oportuna que apoya la toma de decisiones estratégicas para mejorar la sostenibilidad del hotel.
- **Transparencia y comunicación:** Facilita la comunicación de los esfuerzos y logros en sostenibilidad tanto internamente (a empleados y directivos) como externamente (a clientes, inversores y la comunidad).
- **Evaluación del desempeño:** Ayuda a evaluar el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad y a medir el progreso hacia las metas establecidas.
- **Responsabilidad y cumplimiento:** Asegura que el hotel cumple con las normativas y estándares de sostenibilidad, y demuestra su compromiso con la responsabilidad ambiental y social.

En definitiva, un cuadro de mando de sostenibilidad para alojamientos hoteleros es una herramienta esencial para gestionar, comunicar y mejorar el desempeño sostenible del establecimiento, asegurando que se alineen con los principios de sostenibilidad y cumplan con los estándares y expectativas de sus *stakeholders*.

### 1.3.1 Situación actual

El turismo, como una actividad esencial en las sociedades actuales, se encuentra en una posición única para liderar la transición hacia la sostenibilidad. Uno de los pasos más importantes para llevar a cabo este objetivo es el proceso de toma de decisiones basadas en datos. Por ello, una mejor medición de los impactos del turismo, especialmente a nivel local, facilitaría decisiones más informadas y la efectiva implementación de políticas sostenibles en los destinos (Simancas et al., 2023, p. 61).

Sin embargo, los diferentes tipos de destinos turísticos, como costeros, urbanos, culturales, rurales, entre otros, y diversos contextos ambientales y económicos, sugieren enfoques distintos en cada lugar. Esto supone un gran desafío para medir el turismo a nivel local, ya que la heterogeneidad de las situaciones requiere de sistemas de monitorización que pueden incluir numerosos indicadores. A pesar de que el concepto de turismo sostenible ha sido objeto de reflexión e investigación durante más de tres décadas, aún no se han establecido metodologías internacionalmente consensuadas para medir la contribución del turismo a la sostenibilidad.

Además, los problemas relacionados con la sostenibilidad del turismo son diversos y están interconectados con otros sectores y actividades de producción y consumo. Y es que, el turismo se analiza desde dos perspectivas diferentes, la oferta y la demanda, aumentando su complejidad. Por lo que, en definitiva, la generación de datos y conocimientos y la toma de decisiones tanto públicas como privadas se han visto mermadas por estas problemáticas a lo largo del tiempo.

A nivel macro, encontramos La Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible de las Naciones Unidas (Organización Mundial de Turismo, [INSTO], s.f.-b). Se trata de una plataforma que reúne a observatorios turísticos para monitorizar de manera integral los impactos económicos, medioambientales y sociales del turismo en destinos.

Esta iniciativa se enmarca en el compromiso histórico de la ONU con el crecimiento sostenible y la resiliencia del sector turístico, promoviendo una gestión basada en datos y evidencias.

INSTO aspira a apoyar y conectar destinos comprometidos con la monitorización regular de los impactos del turismo, para impulsar la toma de decisiones informada a nivel local y global, y promover prácticas de turismo sostenible en todo el mundo. Entre los distintos asociados, se encuentra el Observatorio turístico de Canarias.

Esta institución considera 11 áreas a monitorizar según el marco UNWTO INSTO (OMT, s.f.-b): [INSTO | Tools and Resources \(unwto.org\)](#)

1. Estacionalidad del turismo
2. Empleo
3. Beneficios económicos del destino
4. Gestión de la energía
5. Gestión del agua
6. Gestión de las aguas residuales
7. Gestión de residuos sólidos
8. Acción por el clima
9. Accesibilidad universal e inclusividad
10. Satisfacción local con el turismo
11. Gobernanza

A nivel internacional, también se identifican algunas certificaciones medioambientales para el sector turístico como pueden ser Green Global, Earthcheck o Biosphere.

Todas estas certificaciones, al igual que el resto que existen en el mercado, aplican un riguroso proceso de evaluación y auditoría para evaluar su desempeño en sostenibilidad, exigiendo a la empresa que quiera obtenerlas a seguir una serie de pasos o instrucciones:

- Conocer los estándares de la certificación que se quiere llevar a cabo.
- Realizar una auditoría ambiental para conocer la situación actual en los aspectos de energía, agua, residuos, entre otros.
- Establecer un plan de acción para desarrollar las medidas de mejora y por cumplir con los estándares identificados.
- Hacer un seguimiento continuo de las acciones que se están llevando a cabo para conocer los puntos débiles.
- Reportar la información medioambiental.
- Certificar y mantener la certificación para cumplir con los objetivos y asegurar la continuidad de las prácticas sostenibles de la empresa.

Por último, a nivel regional, se encuentra el Observatorio Turístico de Canarias ([https://www.gobiernodecanarias.org/turismo/estadisticas\\_y\\_estudios/index.html](https://www.gobiernodecanarias.org/turismo/estadisticas_y_estudios/index.html)), una plataforma creada para monitorizar, analizar y divulgar información detallada sobre el turismo en el archipiélago canario. Funciona como un centro de recopilación de datos e indicadores clave que ofrecen una visión completa del comportamiento y evolución del sector turístico en la región. Entre estos indicadores, se incluyen datos sobre afluencia de turistas, ocupación hotelera, gasto medio por visitante, impacto económico, sostenibilidad y mucho más, cubriendo tanto aspectos económicos como ambientales y sociales del turismo.

El Observatorio se basa en la colaboración de diversas entidades, como el Instituto Canario de Estadística (ISTAC) y la Sociedad de Promoción Exterior de Canarias (Promotur), además de contar con fuentes como el INE y otras instituciones locales e internacionales. Recopila datos continuamente y los presenta de manera accesible para profesionales del turismo, investigadores, gobiernos y empresas, facilitando una visión integral y en tiempo real del sector en Canarias.

La relevancia del Observatorio Turístico de Canarias radica en su papel como herramienta estratégica para la planificación y toma de decisiones. Al proporcionar indicadores detallados y actualizados, permite a los responsables del sector turístico ajustar políticas, promover la sostenibilidad y mejorar la competitividad del destino. Además, la información del Observatorio es crucial para que las empresas del sector, como los hoteles, ajusten su oferta y mejoren su gestión operativa y financiera. Asimismo, contribuye al estudio y aplicación de prácticas sostenibles que ayudan a preservar el entorno natural y cultural de Canarias, lo cual es vital para un destino turístico tan atractivo y vulnerable.

Al pertenecer a INSTO, el Observatorio Turístico de Canarias se compromete a medir, analizar y reportar datos relacionados con el impacto del turismo en el entorno social, económico y ambiental del archipiélago. Esto no solo ayuda a Canarias a alinear sus prácticas turísticas con los principios de sostenibilidad global, sino que también le permite compartir experiencias y mejores prácticas con otros destinos, contribuyendo al desarrollo de un turismo más responsable a nivel mundial. Así, junto con las áreas obligatorias por parte del INSTO, el Observatorio también analiza otras áreas como (Observatorio turístico de Canarias, 2022):

- Atractivo del destino y satisfacción del turista
- Digitalización, conocimiento y turismo inteligente
- Conectividad área e intermediación
- Turismo de masas y *overtourism*
- Madurez del destino y renovación
- Capital natural de apoyo al turismo. Áreas protegidas y ecosistemas frágiles

### 1.5. Indicadores propuestos en normativas

Las normativas nacionales y regionales en España y Canarias proporcionan un marco estructurado para que los hoteles gestionen sus actividades de manera sostenible, promoviendo una operación que minimice el impacto ambiental y maximice los beneficios sociales y económicos para la comunidad local. Estas regulaciones ayudan a establecer estándares claros y específicos que abarcan desde la eficiencia energética hasta la gestión de residuos y la conservación de la biodiversidad, adaptando los principios de sostenibilidad a la realidad operativa del sector hotelero.

El objetivo de estas normativas es guiar a los establecimientos en la implementación de prácticas medibles y replicables, introduciendo indicadores clave que permiten a los hoteles evaluar y mejorar continuamente su desempeño en sostenibilidad. Los indicadores derivados de estas normativas, como la huella de carbono, el consumo de agua por huésped, o el porcentaje de proveedores locales, no solo facilitan el cumplimiento legal, sino que también ofrecen a los hoteles una herramienta de autodiagnóstico para identificar áreas de mejora.

Entre las principales normativas y marcos de referencia se encuentra:

**a) Ley de Cambio Climático y Transición Energética**

Esta ley establece obligaciones para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y fomentar la eficiencia energética. Los hoteles deben considerar indicadores como la huella de carbono y el consumo de energía, adaptando sus instalaciones y prácticas para contribuir a los objetivos de reducción de emisiones de España.

**b) Reglamento de la Unión Europea (EU) sobre Taxonomía de Sostenibilidad**

Aplica a empresas y sectores que desean ser considerados sostenibles desde una perspectiva financiera. Para el sector hotelero, esto implica reportar indicadores de sostenibilidad, especialmente en relación con la eficiencia energética, el uso de recursos hídricos y la gestión de residuos.

**c) Norma UNE-ISO 14001 de Gestión Ambiental**

Esta norma internacional, ampliamente aplicada en España, proporciona un marco para que los hoteles implementen un sistema de gestión ambiental. Ayuda a identificar indicadores de consumo de recursos, emisiones y residuos, facilitando la mejora continua en sostenibilidad.

**d) Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios (RITE)**

Regula la eficiencia energética de los sistemas de calefacción y climatización en edificios, incluidas las instalaciones hoteleras. Los hoteles deben contar con indicadores de consumo de energía en sus sistemas térmicos y adoptar medidas para minimizar su consumo.

**e) Normativas locales de protección de recursos naturales**

En Canarias, existen regulaciones que protegen los recursos naturales, como el agua y la biodiversidad. Estas leyes locales imponen restricciones y orientaciones específicas sobre el consumo de agua, el tratamiento de aguas residuales y el uso de productos locales, todos ellos relevantes para los hoteles.

Al promover la adopción de estos indicadores, las normativas ayudan a crear un sistema homogéneo de medición que permite a los hoteles compararse entre sí y con estándares regionales o internacionales. Esto no solo refuerza el compromiso de cada hotel con la sostenibilidad, sino que también potencia la transparencia y la responsabilidad ante los consumidores y demás partes interesadas. En última instancia, estas normativas y los indicadores resultantes aseguran que los hoteles contribuyan a la conservación de los recursos naturales, reduzcan su huella ambiental y generen un impacto positivo en la economía y cultura locales.

## 1.6. Indicadores de la estrategia de Ashotel

La **Estrategia de Sostenibilidad y Digitalización de Ashotel 2030** es una hoja de ruta que permite fijar objetivos y plantear acciones en diversas líneas estratégicas de sostenibilidad para el sector alojativo. Se trata de un documento que define los principales desafíos, las palancas, las líneas de trabajo y los objetivos a los que orientativamente debe aspirar y conseguir el sector.

## Objetivos:

1. Definir con una visión conjunta un plan para desarrollar y gestionar un turismo más equilibrado, mediante el desarrollo de acciones colectivas enfocadas en la consecución de ese propósito.
2. Contribuir y fomentar de manera proactiva un comportamiento ético con los profesionales turísticos y demás grupos de interés.
3. Mejorar la transparencia y el buen gobierno, tratando de minimizar los posibles impactos negativos a nivel ambiental, social y económico, e involucrando a todos los grupos de interés.
4. Impulsar la innovación, la circularidad y la digitalización como pilares clave que permitan la transición adecuada hacia modelos económicos y empresariales más competitivos y sostenibles.
5. Fomentar la formación en capacidades, valores y habilidades encaminadas a la sostenibilidad y circularidad del modelo.

## Desafíos:

### 1) Proteger la calidad de vida de profesionales y residentes

Promover un turismo que respete el bienestar de las comunidades locales, reduciendo impactos negativos y fomentando un crecimiento económico equilibrado.

### 2) Turismo regenerativo

Fomentar prácticas que restauren los ecosistemas y las comunidades, creando un impacto positivo más allá de mitigar daños.

### 3) Elevar el nivel de experiencia sostenible del cliente

Diseñar productos turísticos innovadores y únicos que integren sostenibilidad y digitalización, destacando por su calidad y diferenciación.

### 4) Proteger los activos turísticos clave

Salvaguardar paisajes, biodiversidad y patrimonio cultural mediante la gestión responsable de recursos y espacios vulnerables.

### 5) Lucha contra el cambio climático

Impulsar la descarbonización y la eficiencia energética, promoviendo la medición, reducción y compensación de la huella de carbono.

### 6) Potenciar las sinergias con otros sectores y administración pública

Establecer alianzas estratégicas que favorezcan la innovación, la economía circular y la sostenibilidad integral del destino.

### 7) Destinos turísticos resilientes

Desarrollar planes de adaptación y gestión de riesgos para enfrentar amenazas climáticas y antropogénicas, asegurando la sostenibilidad a largo plazo.

## Líneas de estratégicas:

La estrategia se estructura en torno a diez líneas fundamentales que abordan los principales retos ambientales, sociales y económicos del sector. Cada una de estas líneas representa un compromiso firme para fomentar la conservación del entorno, mejorar la calidad de vida de residentes y profesionales, y crear experiencias turísticas auténticas y sostenibles.

1. Responsabilidad corporativa
2. Gestión inteligente del agua
3. Eficiencia energética y descarbonización
4. Movilidad sostenible
5. Mejora del consumo del producto local
6. Competitividad y transformación digital
7. Gestión de residuos y economía circular
8. Protección del patrimonio cultural
9. Conservación de la biodiversidad
10. Gestión de datos – Observatorio de Competitividad Turística y Desarrollo Sostenible de Ashotel

En este proyecto, se presenta la organización de un **Cuadro de Mando de Sostenibilidad** diseñado específicamente para el sector hotelero, con el objetivo de ofrecer una herramienta integral que facilite la gestión sostenible y la toma de decisiones estratégicas en los hoteles. Este cuadro de mando se fundamenta en la identificación y la monitorización de indicadores clave que abarcan diversas áreas críticas para la sostenibilidad, tales como la gestión inteligente del agua, la eficiencia energética, la descarbonización, la economía circular, la protección del patrimonio y la biodiversidad, la responsabilidad corporativa, entre otras.

A continuación, se justifica la importancia de cada una de estas áreas, destacando cómo el seguimiento de indicadores específicos permite a los hoteles optimizar sus operaciones, reducir su impacto ambiental, mejorar su competitividad, fortalecer su reputación, y cumplir con las expectativas de los clientes, empleados, inversores y comunidades locales. Estos indicadores no solo proporcionan una visión clara del desempeño del hotel en términos de sostenibilidad, sino que también facilitan la implementación de estrategias proactivas que contribuyen al desarrollo de un turismo más responsable, resiliente y comprometido con el entorno natural, social y económico en el que operan.

### 1. Responsabilidad corporativa

Monitorizar la responsabilidad corporativa en un hotel permite evaluar y gestionar el impacto social, económico y ambiental de sus operaciones, asegurando que el hotel actúe de manera ética, sostenible y alineada con los valores y expectativas de sus clientes, empleados, inversores y comunidades locales. A través de un seguimiento continuo de los indicadores de responsabilidad social corporativa (RSC), el hotel puede identificar áreas de mejora, implementar prácticas más responsables y comunicar sus avances, fortaleciendo su reputación y su competitividad en el mercado.

La responsabilidad social corporativa permite al hotel medir su **impacto social** en la comunidad local y en sus empleados. Indicadores como la diversidad e inclusión en el lugar de trabajo, las condiciones laborales, la igualdad de género, la formación y el desarrollo profesional, y las iniciativas de bienestar de los empleados ayudan al hotel a evaluar y mejorar su ambiente de trabajo, lo que resulta en una mayor satisfacción y retención del personal. Además, la colaboración con comunidades locales

mediante el apoyo a proyectos educativos, culturales y de desarrollo económico es crucial para construir relaciones sólidas y positivas con las comunidades donde opera el hotel.

Asimismo, esta área permite al hotel fortalecer su **gobernanza y transparencia**, factores cada vez más importantes para los inversores, los clientes y otros *stakeholders*. Al medir la calidad de sus prácticas de gobernanza, como la transparencia en la toma de decisiones, la rendición de cuentas, el cumplimiento normativo y la ética empresarial, el establecimiento puede garantizar que se gestionen de manera justa y transparente los intereses de todas las partes involucradas. Esto no solo reduce riesgos legales y reputacionales, sino que también genera **confianza y lealtad**, mejorando la relación con clientes, inversores y socios estratégicos.

Además, permite al hotel **identificar oportunidades para la innovación social y la creación de valor compartido**. Al analizar los impactos de sus operaciones y actividades, el alojamiento puede desarrollar programas e iniciativas que no solo generen beneficios económicos, sino que también aporten valor a la sociedad. Por ejemplo, al colaborar con proveedores locales, apoyar a emprendedores sociales o desarrollar programas de voluntariado corporativo, el establecimiento puede fortalecer su conexión con la comunidad y diferenciarse en un mercado cada vez más competitivo.

En resumen, monitorizar la responsabilidad corporativa permite a los hoteles evaluar y mejorar su impacto social, ambiental y económico, generar confianza con los *stakeholders*, reducir riesgos, y aprovechar nuevas oportunidades de mercado, asegurando así un crecimiento sostenible y equilibrado a largo plazo.

## 2. Gestión inteligente del agua

Monitorizar y gestionar el consumo de agua permite identificar áreas de alto consumo y oportunidades para la implementación de medidas de ahorro, reduciendo significativamente los costes operativos. Por lo que, la gestión eficiente del agua ayuda a **optimizar** el uso de recursos, mejorando la sostenibilidad y la **rentabilidad** del hotel.

Por otro lado, contribuye a la conservación de este recurso vital, **reduciendo el impacto** ambiental del hotel. Implementar indicadores y medidas de gestión del agua permite disminuir la huella hídrica del establecimiento, contribuyendo a la sostenibilidad global.

Los hoteles deben **cumplir** con diversas **normativas** locales e internacionales relacionadas con el uso y tratamiento del agua. Un sistema de indicadores ayuda a asegurar el cumplimiento continuo de estas regulaciones. Y es que, mantener un registro detallado y actualizado del uso del agua y su gestión puede prevenir sanciones y multas por incumplimiento de normativas.

Además, mejora de la **imagen corporativa y satisfacción del cliente**, pues estos cada vez valoran más las prácticas sostenibles lo que deriva a que un hotel que gestiona el agua de manera eficiente puede mejorar su reputación y atraer a clientes concienciados con el medio ambiente. Mostrar un compromiso con la gestión sostenible del agua genera confianza y lealtad entre los clientes, empleados e inversores.

La **innovación y mejora continua** también son aspectos que se ven potenciados. La implementación de indicadores fomenta el uso de tecnologías innovadoras, como sensores de consumo, sistemas de riego inteligentes y tratamientos de aguas residuales. Los indicadores permiten identificar áreas específicas donde se pueden implementar cambios, promoviendo una cultura de mejora continua.

Por último, gestionar el uso del agua de manera inteligente ayuda a **mitigar riesgos** asociados a su escasez y garantiza la disponibilidad de este recurso en épocas de sequía. Tener un control detallado facilita la planificación y respuesta ante posibles emergencias relacionadas con el suministro de agua.

### 3. Eficiencia energética y descarbonización

Monitorizar y gestionar el consumo de energía permite identificar áreas de alto consumo y oportunidades para implementar medidas de **eficiencia** energética, lo que reduce significativamente los costes operativos, optimizando el uso de recursos, mejorando la sostenibilidad y la rentabilidad del hotel.

En cuanto a la **responsabilidad ambiental**, implementar indicadores y medidas de eficiencia energética contribuye a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, mitigando el impacto ambiental del establecimiento. Y es que, la gestión inteligente de la energía promueve el uso de fuentes renovables y la conservación de recursos no renovables.

Por otro lado, los hoteles deben **cumplir** con diversas **normativas** locales e internacionales relacionadas con el consumo energético y las emisiones de carbono. Un sistema de indicadores ayuda a asegurar el cumplimiento de estas regulaciones. Mantener un registro detallado y actualizado del uso de la energía y las emisiones puede prevenir sanciones y multas por incumplimiento de normativas.

Además, gestionando la energía de manera eficiente puede **mejorar su reputación** y atraer a clientes concienciados con el medio ambiente. Los clientes, proveedores e inversores valoran cada vez más las prácticas sostenibles por lo que estas actuaciones potencian su lealtad.

La implementación de indicadores fomenta el uso de tecnologías innovadoras, como sistemas de gestión energética, iluminación LED, paneles solares entre otras. Los indicadores permiten identificar áreas específicas donde se pueden implementar modificaciones, promoviendo una cultura de mejora continua. Esta **innovación** está vinculada también a la mitigación de riesgos, gestionando el uso de la energía de manera inteligente para **aminorar riesgos** asociados a la volatilidad de los precios de la energía y garantiza la disponibilidad de este recurso.

### 4. Movilidad sostenible

Monitorizar la movilidad sostenible en un hotel implica gestionar y medir el impacto de los medios de transporte utilizados por los empleados, clientes y proveedores, así como promover prácticas de transporte más ecológicas.

Esto permite reducir significativamente el impacto ambiental al fomentar el uso de medios de transporte menos contaminantes, como bicicletas, vehículos eléctricos y transporte público, reduciendo su huella de carbono. Si bien, esta práctica no solo contribuye a **reducir la huella de carbono** del hotel, sino que también genera una serie de **beneficios económicos, ambientales y sociales**.

Fomentar la movilidad sostenible también puede resultar un ahorro económico significativo para el establecimiento. La implementación de prácticas como el uso compartido de vehículos (carpooling) para empleados, la promoción del transporte público, y la optimización de rutas de entrega de suministros puede reducir los costes relacionados con el transporte y el consumo de combustible.

Además, muchos gobiernos locales e internacionales ofrecen incentivos fiscales, subvenciones o descuentos para las empresas que adoptan medidas de movilidad sostenible. Al aprovechar estas oportunidades, el hotel puede reducir sus costes operativos y mejorar su rentabilidad.

Por otro lado, la creación de programas de incentivos para aquellos empleados que adopten medios de transporte sostenibles puede **fortalecer la cultura organizacional**, aumentar el compromiso del personal y reducir la rotación de empleados, resultando en un equipo más estable y motivado.

La gestión efectiva de la movilidad sostenible fortalece la imagen corporativa del hotel al demostrar un compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social.

Al implementar políticas de movilidad sostenible y comunicarlas de manera efectiva, el alojamiento puede atraer a este segmento de clientes y **fortalecer su reputación** como una marca responsable y sostenible. Esta percepción positiva no solo genera lealtad de los clientes, sino que también mejora la relación del hotel con la comunidad y otros *stakeholders*.

## 5. Mejora del consumo del producto local

Monitorizar el consumo de productos locales en un hotel permite gestionar de manera más efectiva la sostenibilidad de la cadena de suministro, optimizar costes y mejorar la experiencia del cliente al tiempo que se apoya a la comunidad local. Al medir y evaluar el uso de productos de origen local, el establecimiento puede identificar oportunidades para **reducir su huella de carbono**, ya que la adquisición de productos cercanos disminuye la necesidad de largos desplazamientos y, por tanto, las emisiones asociadas con el transporte. Además, esta monitorización facilita el desarrollo de relaciones más estrechas con proveedores locales, lo que puede traducirse en **acuerdos comerciales** más sólidos, precios más competitivos y una cadena de suministro más resiliente frente a fluctuaciones globales.

Analizar el consumo de productos locales también permite al hotel evaluar y comunicar **su impacto económico** positivo en la comunidad. Al priorizar proveedores locales, el alojamiento no solo impulsa la economía regional y apoya a los pequeños productores, sino que también puede incorporar historias y elementos de la cultura local en su oferta gastronómica y de servicios, **enriqueciendo la experiencia** del huésped. Además, al promover el consumo de productos locales, el hotel puede diferenciarse en un mercado cada vez más competitivo, donde los consumidores valoran la autenticidad, la frescura y la sostenibilidad de los productos que consumen.

Asimismo, la recopilación de datos sobre el consumo de productos locales permite al establecimiento realizar un seguimiento de sus objetivos de sostenibilidad y de responsabilidad social corporativa. Este análisis puede incluir métricas como el porcentaje de productos locales utilizados en alimentos y bebidas, los ahorros en emisiones de carbono por reducción de transporte, y la cantidad de ingresos dirigidos a la comunidad local. Al contar con esta información, el hotel puede generar informes transparentes y detallados que demuestren su compromiso con la sostenibilidad, mejorando su **reputación** y atrayendo a clientes conscientes del medio ambiente.

Finalmente, la monitorización del consumo de productos locales permite al alojamiento adaptarse rápidamente a las preferencias cambiantes de los clientes y las tendencias del mercado. Al evaluar continuamente los productos locales que ofrecen, el hotel puede ajustar su oferta de acuerdo con la demanda de los consumidores, mejorar la satisfacción del cliente y desarrollar nuevas oportunidades de marketing basadas en la sostenibilidad. En resumen, controlar el consumo de productos locales ofrece una oportunidad estratégica para maximizar el impacto positivo del establecimiento tanto a nivel ambiental como social, económico y de reputación.

## 6. Competitividad y transformación digital

Monitorizar indicadores de competitividad y transformación digital en un hotel permite evaluar de manera precisa cómo la adopción de nuevas tecnologías y prácticas digitales está mejorando la **eficiencia operativa**, la experiencia del cliente y la **posición competitiva** del alojamiento en el mercado. A través de la medición continua de estos indicadores, el hotel puede identificar áreas de oportunidad para innovar, adaptarse rápidamente a los cambios del entorno, y mantenerse relevante en un sector altamente dinámico y competitivo.

En primer lugar, los indicadores de **competitividad** permiten al establecimiento evaluar su desempeño en comparación con sus competidores directos e identificar tendencias emergentes en el sector turístico. Esta información permite al hotel ajustar sus estrategias de precios, marketing y servicios en función de las condiciones del mercado, mejorando así su capacidad para atraer y retener clientes. Además, al analizar la eficiencia operativa y la rentabilidad, el alojamiento puede optimizar costes y recursos, asegurando una gestión más ágil y efectiva que le permita ganar ventaja competitiva.

Por otro lado, conocer los indicadores de **transformación digital** permite al hotel evaluar el impacto y la efectividad de las inversiones en tecnología y digitalización. Estos datos ayudan a identificar qué tecnologías están mejorando la eficiencia operativa, reduciendo costes, personalizando la experiencia del huésped, o facilitando la toma de decisiones basada en datos. Además, permiten planificar futuras inversiones tecnológicas y priorizar aquellas áreas que generen mayor impacto positivo en la competitividad del establecimiento.

La monitorización de estos indicadores también permite al hotel comprender mejor las **necesidades y preferencias** de los clientes en un mundo cada vez más digital. Al medir el uso de plataformas digitales, canales de distribución, y tecnologías de personalización de servicios, el alojamiento puede ajustar sus estrategias para mejorar la experiencia del cliente, incrementando la fidelización y la reputación de la marca.

En definitiva, permite al hotel mantenerse proactivo frente a las amenazas y oportunidades del entorno. La rápida adopción de nuevas tecnologías y la implementación de estrategias digitales eficaces no solo ayudan a ser más ágil y a adaptarse a los cambios, sino que también fortalecen su capacidad para innovar, atraer a una base de clientes más amplia y maximizar su rentabilidad. En un entorno de negocio que evoluciona constantemente, estos indicadores son esenciales para asegurar un crecimiento sostenible y mantener una **ventaja competitiva**.

## 7. Gestión de residuos y economía circular

Analizar la gestión de residuos y la implementación de principios de economía circular en un hotel permite optimizar el uso de recursos, reducir el impacto ambiental, y generar beneficios económicos y reputacionales. A través de una supervisión constante y detallada de los residuos generados, su clasificación, y su destino final, el establecimiento puede identificar oportunidades para reducir, reutilizar y reciclar materiales, alineándose con los principios de sostenibilidad y economía circular que están adquiriendo cada vez más relevancia en el sector turístico.

En primer lugar, monitorizar la gestión de residuos permite comprender la cantidad y el tipo de residuos generados, facilitando la identificación de puntos críticos donde se producen mayores desechos. Al medir parámetros como la cantidad de residuos generados por tipo (orgánicos, plásticos, vidrio, papel, entre otros), la tasa de reciclaje, y la eficiencia en la segregación de residuos, el hotel puede implementar estrategias más efectivas de **reducción y reutilización**.

Este enfoque no solo disminuye la cantidad de residuos enviados a los vertederos, reduciendo el impacto ambiental, sino que también puede traducirse en **ahorros** significativos en términos de costes de gestión de residuos y cumplimiento normativo.

Además, la **economía circular** busca maximizar el valor de los recursos al prolongar su ciclo de vida, evitando la generación de residuos y promoviendo su reintegración en el ciclo productivo. Trabajar con los indicadores de economía circular permite al establecimiento evaluar el éxito de sus prácticas de reducción de residuos, reutilización de materiales, y reciclaje. Esto, a su vez, le permite tomar decisiones más informadas sobre la implementación de innovaciones sostenibles, como la sustitución de productos de un solo uso por alternativas reutilizables o biodegradables.

Monitorizar la gestión de residuos y la economía circular también permite al hotel **involucrar** a empleados, huéspedes y proveedores en las prácticas sostenibles, promoviendo una cultura de sostenibilidad. Al identificar áreas donde se necesita capacitación o sensibilización adicional, el establecimiento puede mejorar la participación en la segregación de residuos, la reducción de desechos y el reciclaje. Además, al comunicar los logros y avances en la gestión de residuos y la economía circular, el alojamiento puede **fortalecer su imagen** de marca como un establecimiento comprometido con la sostenibilidad, lo que resulta atractivo para los clientes conscientes del medio ambiente y mejora la reputación corporativa.

Por último, la recopilación de datos sobre la gestión de residuos y la economía circular permite al hotel cumplir con las **regulaciones** ambientales y prepararse para futuras normativas. Al tener un sistema de indicadores sólido, puede asegurarse de que está cumpliendo con los estándares de sostenibilidad locales e internacionales y estar preparado para adaptarse a nuevas regulaciones que puedan surgir.

## 8. Protección del patrimonio cultural

Los indicadores de protección del patrimonio en un hotel permiten asegurar que las operaciones y actividades del establecimiento sean respetuosas con el entorno cultural que lo rodea, minimizando su impacto negativo y contribuyendo a la **conservación de la cultura** autóctona. Esta información se convierte en un punto clave para garantizar la sostenibilidad a largo plazo del hotel, la preservación del patrimonio cultural, y el fortalecimiento de su reputación como destino comprometido con el medio ambiente y las comunidades locales.

Monitorizar la protección del patrimonio cultural permite al establecimiento evaluar su impacto en la **preservación de la cultura**, las tradiciones y las comunidades locales. Indicadores como el uso de productos y servicios culturales locales, el apoyo a artesanos y pequeños productores, la promoción de experiencias turísticas que respeten y valoren la cultura local, y la colaboración con comunidades tradicionales, ayudan al alojamiento a desarrollar una oferta turística **auténtica** y sostenible. Este enfoque no solo genera beneficios económicos para las comunidades locales, sino que también enriquece la **experiencia** del huésped, diferenciando al establecimiento como un destino que respeta y promueve el patrimonio cultural.

Estos indicadores también permiten que el hotel se anticipe a posibles conflictos ambientales y sociales y que gestione los riesgos asociados a la degradación del entorno cultural. Por ejemplo, la identificación temprana del deterioro de sitios patrimoniales le permite tomar medidas correctivas y colaborar con autoridades locales, ONGs, y comunidades para desarrollar estrategias de conservación. Este enfoque preventivo no solo reduce los riesgos legales y financieros, sino que también **fortalece su relación** con la comunidad local y los *stakeholders* interesados en la sostenibilidad.

## 9. Conservación de la biodiversidad

Los indicadores de conservación de la biodiversidad en un hotel permiten asegurar que las operaciones y actividades del establecimiento sean respetuosas con el entorno natural que lo rodea, minimizando su impacto negativo y contribuyendo a la conservación de los **ecosistemas locales**. Esto permite garantizar la sostenibilidad a largo plazo del alojamiento, la preservación del patrimonio natural, y el fortalecimiento de su reputación como destino comprometido con el medio ambiente y las comunidades locales.

Los indicadores de protección del patrimonio natural permiten al hotel evaluar cómo sus operaciones impactan en los ecosistemas locales, la flora y la fauna autóctonas, y en la biodiversidad en general. A través de la medición de indicadores como el uso de recursos naturales, la gestión de espacios verdes, la calidad del aire y del agua, la protección de especies en peligro de extinción y la promoción de prácticas sostenibles (como el uso de productos libres de químicos dañinos), puede implementar políticas y acciones que **minimicen su huella ecológica**. Esto incluye la restauración de hábitats naturales, la promoción del uso de plantas nativas en jardines y paisajes y la educación de los huéspedes sobre la importancia de la conservación de la biodiversidad.

Además, los indicadores de la protección de la biodiversidad permiten al hotel cumplir con las **regulaciones** locales e internacionales en materia de conservación ambiental. Al medir y reportar indicadores de sostenibilidad relacionados con la biodiversidad, el establecimiento puede demostrar su compromiso con los estándares de sostenibilidad, lo cual puede resultar en la obtención de certificaciones ecológicas, incentivos gubernamentales y mejoras en su **reputación corporativa**. Este reconocimiento no solo atrae a viajeros conscientes del medio ambiente, sino que también aumenta la competitividad del establecimiento en un mercado donde la sostenibilidad es un valor cada vez más apreciado.

En definitiva, este enfoque de gestión no solo garantiza la sostenibilidad del hotel a largo plazo, sino que también promueve un desarrollo turístico equilibrado y respetuoso, que reconoce el valor intrínseco de la naturaleza y la cultura y su importancia para las generaciones futuras.

## 10. Gestión de datos – Observatorio de Competitividad Turística y Desarrollo Sostenible de Ashotel

Una buena gestión de datos apoyada por el Observatorio de Competitividad Turística y Desarrollo Sostenible ofrecido por la patronal hotelera permite a los hoteles tomar decisiones más informadas, mejorar la eficiencia operativa, optimizar recursos y fortalecer su competitividad en el mercado. El observatorio actúa como un centro de recopilación, análisis y divulgación de datos relevantes para el sector, facilitando a los establecimientos el acceso a **información clave** sobre tendencias de mercado, sostenibilidad, tecnología, satisfacción del cliente y otros indicadores de desempeño críticos. Esta gestión de datos permite a los hoteles anticiparse a las demandas del mercado, **adaptarse** rápidamente a cambios y adoptar prácticas innovadoras que impulsan su **crecimiento y sostenibilidad**.

Una buena gestión de datos permite a los alojamientos **identificar tendencias de mercado y comportamiento del cliente**. Al tener acceso a datos actualizados y desglosados por segmentos como ocupación hotelera, tarifas promedio, duración de estancias, preferencias de los clientes y niveles de satisfacción, los hoteles pueden ajustar sus estrategias comerciales y de marketing para responder a las necesidades y expectativas de sus clientes. Esta capacidad para actuar de manera proactiva permite atraer a nuevos clientes, mejorar la experiencia de los huéspedes, aumentar la fidelización, y maximizar los ingresos.

Además, el observatorio facilita la **evaluación del desempeño en sostenibilidad**. Con acceso a datos sobre consumo de energía, agua, gestión de residuos, movilidad sostenible y economía circular, entre otros, los hoteles pueden medir su impacto ambiental y social y comparar sus resultados con los estándares de la industria y los objetivos de sostenibilidad. Este análisis permite identificar áreas de mejora, implementar medidas correctivas y desarrollar estrategias de sostenibilidad más efectivas, ayudando a los alojamientos a obtener certificaciones ecológicas, cumplir con las regulaciones ambientales y mejorar su reputación como establecimientos responsables.

Al analizar datos comparativos sobre tarifas, ocupación, satisfacción del cliente y eficiencia operativa, los hoteles pueden identificar sus fortalezas y debilidades y **ajustar sus estrategias** para mantenerse competitivos. Esta inteligencia de mercado también es fundamental para la planificación estratégica, ya que ayuda a los establecimientos a adaptarse a las fluctuaciones del mercado y anticipar nuevas oportunidades de negocio.

El acceso a datos sobre la adopción de tecnologías emergentes, la automatización de procesos, la digitalización de servicios y la ciberseguridad proporciona una visión clara del estado de la transformación digital en la industria. Esto permite a los hoteles identificar las áreas donde es necesario invertir en nuevas tecnologías o capacitar al personal, lo que resulta en una mayor eficiencia, una mejor experiencia del cliente y una mayor capacidad para adaptarse a los cambios tecnológicos y del mercado.

En definitiva, el observatorio de la patronal hotelera, a través de una gestión efectiva de datos, ofrece a los establecimientos una poderosa herramienta para mejorar su competitividad, sostenibilidad y eficiencia, contribuyendo al éxito a largo plazo en un mercado cada vez más dinámico y desafiante.

## 2. Metodología

La metodología del cuadro de mando de sostenibilidad se basa en una selección rigurosa y adaptativa de indicadores clave, diseñados para medir el desempeño ambiental, social y económico de los establecimientos alojativos. Partiendo de fuentes reconocidas como el Instituto Canario de Estadística (ISTAC), la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT), el Instituto Nacional de Estadística (INE), el Consejo Global de Turismo Sostenible (Global Sustainable Tourism Council, GSTC), la Asociación de Municipios Turísticos de Canarias (AMTC), la Universidad de La Laguna (ULL) y el Sistema Europeo de Indicadores sobre Turismo (European Tourism Indicator System, ETIS), los indicadores han sido ajustados al contexto específico del sector alojativo de Canarias, con el objetivo de ofrecer una herramienta eficaz y práctica para la gestión sostenible. Este enfoque combina datos cuantitativos y cualitativos, integrando aspectos críticos de la sostenibilidad en cada línea de actuación del cuadro de mando, facilitando la toma de decisiones estratégicas basadas en evidencias. Además, la metodología incluye un proceso continuo de revisión y mejora, permitiendo que el cuadro de mando evolucione según las necesidades y avances del sector.

### 2.1. Identificación de los indicadores

Para desarrollar los indicadores de sostenibilidad del cuadro de mando, se han utilizado diversas fuentes de información, las cuales ofrecen un marco sólido, aunque general, que ha sido adaptado al contexto específico de los establecimientos alojativos. Muchas de estas fuentes son reconocidas a nivel regional, nacional e internacional en la recopilación y estandarización de datos turísticos y de sostenibilidad. A continuación, se detalla la contribución de cada una de estas fuentes:

### INE (Instituto Nacional de Estadística)

El INE es el principal organismo estadístico en España y recopila información sobre diversos sectores económicos, incluyendo el turismo. Ofrece datos a nivel nacional sobre la contribución económica del turismo al PIB nacional, el empleo en las industrias turísticas y otros aspectos económicos relevantes. Aunque el INE participa en el seguimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, incluyendo indicadores como el 12.b.1 sobre sostenibilidad en el turismo, no ofrece datos específicos del sector alojativo, por lo que se han considerado solo los indicadores económicos extrapolándolos a los alojamientos.

### ISTAC (Instituto Canario de Estadística)

El ISTAC es el organismo responsable de la recogida, análisis y difusión de datos estadísticos en Canarias. Ofrece información valiosa sobre el sector turístico, la economía y el medio ambiente, particularmente relevante para medir indicadores de sostenibilidad en el contexto local. Los datos del ISTAC han sido fundamentales para adaptar indicadores de sostenibilidad al entorno específico de las Islas Canarias, considerando particularidades como la disponibilidad de recursos, la demanda turística, y la interacción con el medio ambiente insular.

### GSTC (Global Sustainable Tourism Council)

El Consejo Global de Turismo Sostenible (Global Sustainable Tourism Council) es una organización internacional que establece y promueve los estándares globales de sostenibilidad en el turismo. Sus criterios abarcan temas como la gestión sostenible, los beneficios sociales, económicos y culturales, y la preservación del medio ambiente. Muchos de los indicadores de sostenibilidad del cuadro de mando han sido inspirados en los criterios de GSTC, pero se han ajustado para ser medibles y aplicables a nivel individual de los establecimientos hoteleros, en lugar de ser puramente generales.

### ETIS (European Tourism Indicator System)

ETIS es un sistema desarrollado por la Comisión Europea para la medición y monitorización de indicadores de sostenibilidad en destinos turísticos. Su enfoque está en la promoción de prácticas sostenibles en la gestión del turismo a nivel europeo. Los indicadores del ETIS han sido una fuente de inspiración, especialmente para temas relacionados con la movilidad sostenible, la accesibilidad y la integración de las comunidades locales en las actividades turísticas. Estos indicadores han sido adaptados para reflejar mejor las particularidades del sector hotelero en Canarias, moviendo el enfoque desde el destino turístico hacia el propio establecimiento.

### CEHAT (Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos)

CEHAT es la organización empresarial que representa al sector hotelero en España. A través de sus estudios y guías, proporciona datos y mejores prácticas que ayudan a los hoteles a mejorar su sostenibilidad y competitividad. Muchas de las directrices de sostenibilidad y los indicadores sugeridos por CEHAT han sido adaptados para el cuadro de mando, ajustándose a las necesidades y capacidades individuales de los hoteles, a partir de enfoques sectoriales más amplios.

### AMTC (Asociación de Municipios Turísticos de Canarias)

La AMTC agrupa a los municipios turísticos más importantes de Canarias y trabaja en la promoción de la sostenibilidad y la competitividad de estos destinos. Los indicadores proporcionados por la AMTC, especialmente aquellos vinculados a la interacción de los hoteles con el entorno local y la comunidad,

han sido clave para adaptar el cuadro de mando a la realidad específica de los destinos turísticos canarios, considerando la relación directa entre los hoteles y su entorno.

### ULL (Universidad de La Laguna)

La Universidad de La Laguna ha contribuido mediante su investigación académica en sostenibilidad, turismo y desarrollo regional, proporcionando un enfoque científico y técnico para la creación de indicadores. A través de estudios y colaboraciones, la ULL ha ofrecido herramientas y metodologías para medir el impacto de los hoteles en áreas como la gestión de residuos, eficiencia energética, y conservación del patrimonio cultural y natural, ayudando a afinar los indicadores para adaptarlos al contexto hotelero local.

Estas fuentes no solo han inspirado la creación de los indicadores, sino que también han permitido ajustarlos a la realidad y necesidades específicas de los hoteles, asegurando que los datos sean útiles, medibles y relevantes para la gestión sostenible en el sector turístico local.

## 2.2. Validación de los indicadores con las empresas y la academia

Para seleccionar los indicadores más relevantes del Cuadro de Mando de 137 indicadores para la jornada con los establecimientos y la academia, es recomendable establecer un conjunto de criterios que permitan priorizar aquellos con mayor impacto y utilidad.

Con estos criterios, se puede hacer una selección de los indicadores que serán más fáciles de analizar, implementar y debatir durante la jornada, facilitando su validación y alineación con las necesidades del sector. La clave es escoger aquellos indicadores que generen un impacto positivo inmediato, pero también que tengan el potencial de evolucionar y ser escalables en el futuro.

A continuación, se describen los criterios que se han tenido en cuenta en la selección previa a la jornada de trabajo:

- **Relevancia para la Estrategia de Sostenibilidad:** priorizar aquellos indicadores que estén alineados directamente con los objetivos estratégicos de sostenibilidad definidos por la patronal hotelera y que respondan a los retos clave del sector, como la eficiencia energética, el consumo responsable o la gestión de residuos.
- **Impacto en la toma de decisiones:** seleccionar los indicadores que proporcionen información útil para la toma de decisiones a corto y largo plazo en la gestión de los establecimientos. Estos deben ser fácilmente interpretables y accionables por los gerentes de los hoteles.
- **Viabilidad de recolección de datos:** elegir indicadores cuyos datos sean fáciles de recopilar, medibles y disponibles. Si un indicador requiere recursos excesivos o sistemas complejos para su medición, puede ser más difícil su implementación y seguimiento.
- **Capacidad de comparación:** priorizar indicadores que sean comparables entre los hoteles, permitiendo identificar mejores prácticas y establecer *benchmarks*. Estos indicadores deben ser estandarizables entre los diferentes tipos de establecimientos.
- **Grado de uso en el sector:** evaluar los indicadores que ya son comúnmente utilizados en el sector turístico o están alineados con normativas o certificaciones internacionales, como las de la ISO 14001, Travelife, o el Global Sustainable Tourism Council (GSTC).
- **Experiencia anterior:** priorizar indicadores que ya han mostrado resultados positivos en experiencias previas o en otros proyectos, permitiendo demostrar el impacto real de su implementación.

Cabe destacar que ante la gran cantidad de indicadores que dependen de los datos que tengan disponibles las empresas, se genera un escenario que dificulta la evaluación del impacto pues influye directamente si la empresa tiene o no acceso rápido a esa información. Por ello, el criterio de impacto en la toma de decisiones o la relevancia para la estrategia del sector han tenido más peso en esta primera fase de elección que los criterios de disponibilidad y relevancia.

Así, se priorizaron indicadores relacionados con áreas clave como la eficiencia energética, la gestión del agua, la movilidad sostenible, la formación de empleados y la descarbonización, ya que estos aspectos tienen un papel directo en la mejora de la sostenibilidad y operatividad del sector hotelero. Se consideraron indicadores que podrían generar valor estratégico, es decir, aquellos que un hotel puede usar para tomar decisiones que mejoren su desempeño en sostenibilidad, eficiencia de recursos y competitividad.

### 2.2.1. Planteamiento de la jornada

La jornada de validación de indicadores se planteó como una sesión interactiva y estructurada en la plataforma Zoom, diseñada para facilitar el análisis y refinamiento de los indicadores de sostenibilidad en un entorno colaborativo y dinámico. Para lograr una evaluación eficiente y focalizada, se dividió a los participantes en grupos compuestos por representantes de diferentes perfiles: academia, expertos en la materia y hoteleros.

Cada grupo, con un tema específico, analizó los indicadores propuestos en una sala virtual independiente, lo cual permitió discutir los indicadores en profundidad y aportar perspectivas diversas. La presencia de miembros de la academia garantizó una base teórica y metodológica, los expertos aportaron criterios técnicos y prácticos, y los hoteleros sumaron la visión aplicada y real del sector.

Esta división en grupos permitió maximizar el tiempo y concentrar los esfuerzos en los aspectos más relevantes de cada indicador. La estructura en Zoom, con salas de trabajo específicas, facilitó la dinamización de la sesión, permitiendo que cada grupo realizara sus reflexiones, propusiera mejoras y se centrara en el diseño de indicadores más aplicables y realistas. Al final, todos los participantes se reunieron en una sesión plenaria para compartir conclusiones y consensuar los pasos finales, asegurando que los indicadores respondieran de manera efectiva a las necesidades de sostenibilidad del sector hotelero.

Considerando la disponibilidad de los participantes y con el objetivo de hacer la jornada más corta y eficiente, se condensaron las 10 líneas estratégicas en 6. Esta reestructuración permitió equilibrar los grupos, compensando aquellos con menos indicadores, y al mismo tiempo, facilitó el vínculo entre las temáticas. De este modo, se pudo abordar la reflexión y el conocimiento de los participantes de manera más coherente y efectiva.

1. Responsabilidad corporativa + competitividad y transformación digital
2. Gestión inteligente del agua
3. Eficiencia energética y descarbonización
4. Movilidad sostenible
5. Mejora del consumo del producto local + difusión del patrimonio cultural + conservación de la biodiversidad
6. Gestión de residuos y economía circular

Durante la jornada, se utilizó la pizarra de Zoom como herramienta dinámica para clasificar y analizar los indicadores de sostenibilidad. En la pizarra se crearon tres cuadros:

- 1- Indicadores a corto plazo: aquí se identificaron aquellos indicadores prioritarios que requieren implementación inmediata para aportar resultados rápidos y visibles.
- 2- Indicadores a medio y largo plazo: este cuadro reúne los indicadores que, aunque relevantes, pueden desarrollarse de manera más gradual, permitiendo una planificación estratégica a futuro.
- 3- Indicadores para eliminar: en este último cuadro, se encuentran los indicadores que, tras la evaluación, se consideran poco aplicables o de menor impacto.

La pizarra de Zoom permite a todos los participantes mover, editar y añadir indicadores en tiempo real, facilitando un proceso de revisión colaborativo. Esta flexibilidad fomenta la interacción y el consenso, permitiendo adaptar los indicadores según las discusiones y reflexiones de cada grupo, y garantizando que todos tengan la oportunidad de contribuir a un cuadro de mando efectivo y alineado con las necesidades del sector.

Al enfocarse en los más relevantes, se facilitó un análisis más claro y efectivo, evitando la saturación de información. Esto permitió que los participantes de la jornada se centraran en aspectos críticos, optimizando el tiempo y los recursos disponibles para profundizar en las áreas de mayor impacto. Además, con un número más reducido de indicadores, se fomenta la toma de decisiones más rápida y mejor informada, lo que contribuye a la implementación de mejoras tangibles a corto y medio plazo en los establecimientos alojativos.

### 2.2.2. Estructura de la jornada

#### 1. Bienvenida y contextualización (25 minutos)

**Objetivo:** dar la bienvenida a los asistentes, explicar el propósito de la jornada y proporcionar un contexto claro sobre la estrategia de sostenibilidad de la patronal hotelera y la importancia del cuadro de mando de indicadores.

**Claves:** introducción al cuadro de mando, su relevancia para la sostenibilidad en el sector hotelero, y la necesidad de validación colaborativa de los indicadores.

#### **Bienvenida por el gerente de la patronal**

- Tiempo: 5 minutos
- Descripción: el gerente de la patronal da la bienvenida a los participantes, presenta brevemente el objetivo de la jornada y resalta la importancia de la colaboración entre la academia y el sector hotelero.

#### **Presentación de la iniciativa y la estrategia de Ashotel por el director del departamento de sostenibilidad**

- Tiempo: 10 minutos
- Descripción: se explica en qué consiste el Programa Investigo, la propuesta de Ashotel y cómo se enmarca en la Estrategia de Sostenibilidad y Digitalización de Ashotel 2030 y otros compromisos, como la Declaración de Glasgow y la Agenda 2030.

## Exposición del Observatorio de Ashotel por la técnica

- Tiempo: 10 minutos
- Descripción: la técnica del observatorio detalla cómo el cuadro de mando formará parte del servicio del Observatorio de Competitividad Turística y Desarrollo Sostenible de la patronal. Explica la relevancia del observatorio para la medición y el análisis de los datos alojativos y su integración en la plataforma para su uso.

### 2. Presentación general del Cuadro de Mando de Indicadores (15 minutos)

Objetivo: presentar los indicadores de sostenibilidad y las áreas de actuación clave de forma clara y comprensible.

Claves: explicación de cada línea de actuación y los indicadores asociados, resaltando los más relevantes y cómo se medirían en la práctica.

### Explicación de la dinámica de la jornada

- Tiempo: 15 minutos
- Descripción: la técnica del programa presenta cómo se estructurará la jornada de trabajo en grupos, explicando el uso de las salas de Zoom y cómo los participantes trabajarán en las fichas de indicadores. Instruye sobre la metodología para revisar, aceptar, modificar o eliminar los indicadores.

### 3. Sesiones de trabajo en grupos pequeños (60 minutos)

Objetivo: Fomentar la participación activa y el debate constructivo sobre los indicadores propuestos.

Claves: Cada uno de los participantes tuvo previamente los indicadores propuestos para cada área. Además, se les facilitó a los moderadores de cada sala unas preguntas guía para la discusión (ej. relevancia, viabilidad, claridad de medición). Cada grupo debe discutir y anotar sugerencias, críticas constructivas, y propuestas de mejora, tomando como referencia las siguientes cuestiones:

#### 1. ¿Cómo de relevante y medible es este indicador para la realidad de los establecimientos hoteleros?

Invita a los participantes a reflexionar sobre si el indicador realmente refleja aspectos importantes de la gestión sostenible en los hoteles y si existen datos disponibles o fáciles de recopilar para medirlo.

#### 2. ¿Qué impacto tiene este indicador en la toma de decisiones de los hoteles a corto y largo plazo?

Esta pregunta motiva a los asistentes a evaluar cómo cada indicador influye en la planificación estratégica y en las operaciones diarias de los hoteles, y si puede contribuir a mejorar su sostenibilidad y competitividad.

#### 3. ¿Existen otros indicadores que consideren más apropiados o complementarios para medir esta área?

Con esta pregunta, se fomenta la creatividad y el debate sobre la posible modificación o mejora de los indicadores, abriendo la puerta a sugerencias de nuevos indicadores o ajustes que los hagan más útiles y aplicables.

Esta dinámica facilita votaciones rápidas para cada grupo de indicadores (ej. "Propuestos", "Posibles", "Descartar").

## Trabajo en grupos pequeños

- **Tiempo:** 50 minutos
- **Descripción:** los participantes se dividen en grupos pequeños, utilizando las pizarras de Zoom, para analizar los indicadores en cada uno de los bloques temáticos. Cada grupo cuenta con un facilitador que guía la discusión, asegurando que se completen las fichas de trabajo y se generen conclusiones para la puesta en común.

### 4. Puesta en común y debate abierto (10 minutos)

Objetivo: compartir las reflexiones de cada grupo y debatir las observaciones y sugerencias realizadas.

### 5. Cierre (5 minutos)

Objetivo: cerrar la jornada con un resumen de los puntos acordados, próximos pasos y agradecimientos.

Claves: revisión de los indicadores validados, incorporación de mejoras, y planificación de la implementación del cuadro de mando final. Agradecer la participación de todos los asistentes e invitarles al Webinar que se celebrará a finales de noviembre con el resultado final del programa.

Cabe destacar que los indicadores que no han sido seleccionados en esta primera fase no han sido descartados de forma definitiva. Una vez que los indicadores más relevantes y potencialmente medibles a corto y medio plazo se consoliden, se procederá a la introducción gradual de los restantes. De este modo, el cuadro de mando se convertirá en una herramienta dinámica y flexible, permitiendo la evaluación progresiva de todos los indicadores a lo largo del tiempo.

## 2.3. Selección final de los indicadores para el cuadro de mando

A la reunión de validación asistieron 17 participantes entre expertos, profesorado de la Universidad de La Laguna y hoteleros asociados a la patronal. Los asistentes fueron asignados a los grupos de trabajo previamente definidos, según su experiencia y conocimiento en las áreas propuestas, lo que permitió un análisis focalizado y relevante para cada temática.

En líneas generales, todos los participantes manifestaron su satisfacción con la jornada, subrayando la importancia de crear indicadores específicos para el sector hotelero que permitan evaluar y mejorar la sostenibilidad de los establecimientos. Además, valoraron positivamente la eficiencia del formato online y la dinámica de trabajo en grupos, describiendo la jornada como una experiencia enriquecedora y muy efectiva para el desarrollo del cuadro de mando.

A continuación, se especifican las reflexiones de cada uno de los grupos:

### - Grupo 1: Responsabilidad social corporativa y competitividad y transformación digital

El grupo de RSC y competitividad destacó diversos aspectos clave durante la jornada. En primer lugar, valoraron de forma positiva la oportunidad de compartir información entre los establecimientos, permitiendo así una comparación útil entre ellos para identificar buenas prácticas y áreas de mejora. Sin embargo, señalaron la dificultad de desarrollar un cuadro de mando de indicadores homogéneo, dada la gran diversidad en tamaño y características de los alojamientos.

El grupo también subrayó la importancia de alinear los indicadores con la Agenda Canaria de Desarrollo Sostenible 2030, asegurando así la coherencia con los objetivos regionales. Propusieron el uso de indicadores relativos en lugar de absolutos, para que sean más aplicables a distintos tipos de establecimientos, y recomendaron incluir indicadores de impacto que midan efectos tangibles en sostenibilidad.

Además, enfatizaron la necesidad de incluir a los pequeños hoteles en el proceso, y expresaron su deseo de que la recopilación de datos sea sencilla y de bajo coste, de modo que los indicadores no supongan una carga adicional para los empresarios y aporten verdadero valor. Finalmente, sugirieron realizar un proyecto piloto con un grupo de establecimientos asociados que incluya tanto hoteles avanzados en sostenibilidad como otros menos experimentados, para afinar la aplicación de los indicadores y garantizar su accesibilidad a todos los niveles.

#### - Grupo 2: Gestión inteligente del agua

El grupo de gestión inteligente del agua expresó su aprobación y acuerdo con los indicadores propuestos en esta área, considerándolos fundamentales para analizar y mejorar la sostenibilidad en el uso de este recurso. Los participantes destacaron la importancia de recopilar y analizar estos indicadores de manera constante, ya que ofrecen una base sólida para comprender el consumo y la eficiencia en el uso del agua en los establecimientos hoteleros.

Además, el grupo sugirió que, en el futuro, se podrían incluir más servicios y áreas de consumo de agua en el análisis, como los espacios de wellness, spas y áreas recreativas, aunque reconocen que esta incorporación sería un objetivo a largo plazo. Actualmente, la digitalización y los sistemas de monitorización en muchos establecimientos aún no permiten una recopilación de datos tan detallada, pero coincidieron en que, con el avance de la tecnología, estos indicadores se convertirán en una herramienta valiosa para optimizar el consumo de agua en todos los servicios del hotel.

En sus reflexiones generales, el grupo también abordó el impacto de la concienciación de huéspedes y empleados en el consumo de agua, subrayando que una gestión eficiente no solo depende de la tecnología, sino también de una cultura de sostenibilidad en todo el establecimiento. Señalaron que campañas de sensibilización sobre el ahorro de agua, tanto para el personal como para los clientes, pueden ser altamente efectivas. Así, la gestión inteligente del agua en los hoteles debe combinar tecnología avanzada y prácticas de concienciación ambiental, logrando una reducción sostenible del consumo y una contribución positiva al cuidado del medio ambiente.

#### - Grupo 3: Eficiencia energética y descarbonización

El grupo de eficiencia energética y descarbonización mostró su acuerdo con la mayoría de los indicadores propuestos en esta área, subrayando su relevancia para evaluar y mejorar la sostenibilidad en el sector hotelero. Los participantes destacaron la importancia de cumplir con la normativa vigente y de alinearse con las certificaciones de sostenibilidad y eficiencia energética actualmente disponibles, lo que no solo garantiza el cumplimiento legal, sino que también posiciona a los establecimientos dentro de un marco reconocido de prácticas responsables.

Además, enfatizaron la necesidad de relativizar ciertos indicadores, ajustándolos al contexto específico de cada establecimiento para que sean comparables independientemente de su tamaño o tipo de operación. También resaltaron la conveniencia de homogeneizar el sistema de indicadores, de

manera que se adapte a los estándares y normativas ya existentes en el sector. Esta integración facilitaría a los establecimientos la adopción de prácticas sostenibles y aseguraría que los indicadores propuestos se alineen con los marcos reconocidos a nivel nacional e internacional, logrando una coherencia y comparabilidad que contribuirían a una evaluación más precisa y completa del impacto ambiental en el sector hotelero.

#### - **Grupo 4: Movilidad sostenible**

El grupo que analizó los indicadores de movilidad sostenible expresó su acuerdo con todos los indicadores propuestos, reconociendo su relevancia para fomentar desplazamientos más sostenibles tanto entre el personal como entre los clientes. Los participantes resaltaron que esta línea estratégica es fundamental para reducir la huella de carbono de los establecimientos y facilitar un cambio hacia hábitos de transporte más ecológicos.

Uno de los aspectos destacados fue la importancia de contar con indicadores que midan la disponibilidad de vehículos de movilidad personal (VMP), así como la disponibilidad de aparcamientos específicos para bicicletas y vehículos eléctricos, ya que fomentan el uso de transportes limpios y contribuyen a una mejor planificación de infraestructura en los establecimientos. También se resaltó la relevancia de los incentivos para el personal, como la facilitación de transporte compartido, bonificaciones para el uso de transporte público o programas de coche compartido. Estos incentivos no solo reducen la dependencia del automóvil particular, sino que también fortalecen el compromiso de los empleados con la sostenibilidad.

#### - **Grupo 5: Mejora del consumo de producto local, protección del patrimonio y conservación de la biodiversidad**

El grupo encargado de mejora del consumo de producto local, patrimonio y conservación de la biodiversidad discutió diversos aspectos relevantes. Coincidieron en la importancia de implementar acciones de comunicación tanto para los clientes como para los empleados sobre el uso de productos locales en el establecimiento, sugiriendo incluso indicarlo en los bufés de forma visible, similar a la señalización de alérgenos. Esta estrategia de comunicación permitiría no solo fomentar el consumo de productos locales, sino también crear conciencia entre los usuarios y el personal sobre la sostenibilidad y el apoyo a la economía local.

Destacaron, además, la necesidad de disponer de datos categorizados sobre el uso de productos locales por establecimiento y zona, considerando que esta información es fundamental para desarrollar indicadores precisos y comparativos en torno a la sostenibilidad del consumo. Respecto a los indicadores propuestos de patrimonio local y biodiversidad, el grupo mostró su acuerdo y apoyo, resaltando la relevancia de garantizar el enfoque cultural local y garantizar su promoción y protección dentro de las prácticas sostenibles de los hoteles.

#### - **Grupo 6: Gestión de residuos y economía circular**

El grupo de gestión de residuos y economía circular identificó varias áreas de mejora en la contabilidad de residuos, destacando que los métodos actuales no reflejan con precisión la cantidad realmente generada, lo que limita un seguimiento efectivo. Por ello, consideraron esencial implementar una contabilidad más precisa, que permita a los establecimientos tomar decisiones informadas y promueva prácticas de reducción de residuos.

Otro aspecto clave señalado fue el impacto de la fiscalidad de residuos, que introduce el pago por generación de residuos. Esta normativa, basada en la medición de residuos producidos, incentivará una gestión más responsable en los establecimientos. Unido a ello, también se propuso un certificado anual de sostenibilidad para cada empresa, que refleje el cumplimiento de buenas prácticas y aporte transparencia en la gestión de residuos.

Finalmente, el grupo identificó que aún existe confusión sobre qué se puede y qué no se puede tirar en cada contenedor, lo que indica una falta de educación y claridad en la gestión de residuos. Para abordar este problema, recomendaron campañas de formación y señalización claras, tanto para el personal como para los huéspedes, con el fin de garantizar un sistema de separación de residuos más efectivo y alineado con las normativas locales.

Como conclusión, todos los grupos expresaron su acuerdo con la mayoría de los indicadores propuestos, y durante la jornada surgieron algunos indicadores adicionales complementarios, así como mejoras en los existentes. En la puesta en común final, se discutió la importancia de coordinarse con las múltiples instituciones que ya trabajan con indicadores. Esto permitiría estandarizar los indicadores y facilitar la recopilación de datos, haciendo el proceso menos engorroso para las empresas.

Otro aspecto señalado fue la necesidad de adaptar los indicadores a la realidad de los hoteles pequeños. Dado que algunos indicadores son más aplicables a hoteles de gran escala, se sugirió desarrollar versiones simplificadas o alternativas para establecimientos más pequeños que no cuenten con los mismos servicios o nivel de detalle en la gestión. Además, se resaltó que, a largo plazo, una vez que se disponga de datos suficientes, sería útil añadir indicadores de impacto que no solo midan qué se hace, sino también el efecto de esas acciones en empleados, clientes y el entorno.

En general, los participantes quedaron satisfechos con la iniciativa y destacaron la colaboración entre la universidad, el Cabildo y Ashotel para facilitar el intercambio de información generado a través de este cuadro de mando. Este esfuerzo colaborativo representa un gran paso hacia la mejora de la sostenibilidad en el sector hotelero y la creación de un marco de evaluación adaptado a las necesidades locales.

### 3. Estrategia de recopilación

La estrategia de recopilación de datos para los indicadores de sostenibilidad en establecimientos alojativos debe ser rigurosa y bien estructurada para asegurar que la información obtenida sea precisa, relevante y útil para la toma de decisiones. La propuesta de la patronal incluye una **encuesta anual auto rellenable** para simplificar el proceso de recopilación y reducir la carga administrativa de los alojamientos, permitiendo que los establecimientos puedan actualizar sus datos de manera eficiente y continua.

Este enfoque integral abarca varias etapas clave: en la fase de **planificación**, se definirán los indicadores prioritarios y los datos necesarios para cada uno, asegurando que respondan a los objetivos de sostenibilidad del sector. La **recopilación de datos** se realizará a través de la encuesta en formato digital, facilitando el acceso y la participación de todos los establecimientos, desde los más grandes hasta los más pequeños. Posteriormente, en la fase de **validación**, los datos recopilados serán revisados para garantizar su precisión y coherencia, y finalmente, en la fase de **análisis**, se procesarán

los datos para generar informes y conclusiones que apoyen las estrategias de sostenibilidad de los alojamientos.

Con esta estructura, la estrategia no solo optimiza el proceso para los establecimientos, sino que también ofrece a la patronal y a las instituciones involucradas una herramienta efectiva para monitorizar el progreso hacia la sostenibilidad en el sector, permitiendo ajustes y mejoras continuas en las prácticas de gestión alojativa.

## 1. Planificación

- **Identificar los objetivos de sostenibilidad:** definir las áreas prioritarias de sostenibilidad para el alojamiento, tales como eficiencia energética, conservación del agua, reducción de residuos, reducción de emisiones y generación de impacto social positivo.
- **Establecer indicadores clave de desempeño (KPI):** Seleccionar los indicadores de sostenibilidad más relevantes, tales como consumo de agua, energía, generación de residuos, huella de carbono, satisfacción del personal y contribuciones a la comunidad.
- **Definir el alcance del proyecto:** establecer qué áreas del establecimiento se incluirán en la recopilación de datos (habitaciones, áreas comunes, cocina, lavandería, spa, etc.) y con qué frecuencia se recopilán (diaria, semanal, mensual, trimestral).
- **Identificación de fuentes de datos:**
  - Fuentes Internas: sistemas de gestión de energía, facturas de servicios (agua, electricidad, gas), registros de mantenimiento, sistemas de gestión de residuos y encuestas a empleados y huéspedes.
  - Fuentes externas: proveedores de servicios, auditorías de sostenibilidad, estudios de mercado y bases de datos sectoriales de sostenibilidad.
  - Tecnología de monitorización: implementación de medidores inteligentes, sensores de consumo y software de gestión ambiental para capturar datos en tiempo real y mejorar la precisión de la medición.

## 2. Recopilación de datos

- **Automatización de la recopilación de datos:**
  - Implementar sistemas automatizados para capturar datos en tiempo real, como medidores inteligentes de agua y energía.
  - Usar software de gestión ambiental y aplicaciones para registrar automáticamente el consumo de recursos y la generación de residuos.
- **Recopilación manual de datos:**
  - Formularios de registro de datos que el personal puede completar para actividades no automatizadas (p. ej., control de residuos o encuestas de satisfacción del cliente).
- **Encuestas y cuestionarios:**
  - Realizar encuestas a empleados y huéspedes para recopilar datos cualitativos sobre percepción y satisfacción respecto a las prácticas de sostenibilidad del alojamiento.

- **Estandarización de los datos:**

- Formatos de datos uniformes:** utilizar formatos uniformes para la recopilación de datos, asegurando que sean comparables a lo largo del tiempo.

- Guías de medición:** proporcionar guías de medición para cada indicador de sostenibilidad, especificando unidades de medida, herramientas de recopilación y periodicidad.

### 3. Validación

- **Revisión regular de datos:** revisar periódicamente los datos recopilados para identificar posibles errores.
- **Auditorías internas y externas:** realizar auditorías internas regulares y, cuando sea necesario, auditorías externas para verificar la precisión y validez de los datos.

### 4. Análisis e interpretación de datos

- **Herramientas de análisis:** utilizar herramientas de software de análisis de datos (como Excel, Power BI, etc.) para interpretar los datos y generar informes de sostenibilidad.
- **Comparación con referencias:** comparar el desempeño del establecimiento con *benchmarks* o estándares del sector para identificar áreas de mejora.

### 5. Comunicación de resultados

- **Informes de sostenibilidad:** elaborar informes de sostenibilidad que muestren el desempeño del sector alojativo en relación con los objetivos y KPIs establecidos.
- **Mejora continua:** utilizar los resultados para proporcionar retroalimentación a los equipos operativos y establecer planes de acción para mejorar el desempeño en sostenibilidad.
- **Transparencia:** compartir los logros de sostenibilidad con los *stakeholders* externos (clientes, inversores, comunidad) para mejorar la reputación del sector y atraer a un público más consciente.

### 6. Revisión y actualización la estrategia

- **Evaluación continua:** revisar periódicamente la estrategia de recopilación de datos y los indicadores utilizados para asegurarse de que siguen siendo relevantes y efectivos.
- **Adaptación a nuevas normativas:** ajustar la estrategia en función de los cambios normativos y de las nuevas tecnologías que puedan mejorar la eficiencia en la recopilación de datos.

#### 3.1. Beneficios

Una estrategia bien definida de recopilación de datos de sostenibilidad permite a los establecimientos alojativos:

- **Optimizar la eficiencia operativa** y reducir costes al identificar áreas de mejora en el uso de recursos.
- **Mejorar la sostenibilidad** y minimizar el impacto ambiental mediante el seguimiento continuo de indicadores clave.

- **Cumplir con normativas** y estándares internacionales, asegurando que las operaciones sean responsables y alineadas con las mejores prácticas.
- **Aumentar la satisfacción del cliente** y fortalecer la reputación del establecimiento, al demostrar un compromiso claro con la sostenibilidad.
- **Facilitar la toma de decisiones basada en datos** y fomentar una cultura de mejora continua.

Una recopilación precisa y eficiente de datos es fundamental para gestionar la sostenibilidad en el sector alojativo, contribuyendo a la responsabilidad empresarial y apoyando los Objetivos de Desarrollo Sostenible a nivel global.

### 3.2. Estrategia: medio y recursos disponibles

Como base general para las 10 áreas de indicadores seleccionadas, se emplearán indicadores descriptivos que permiten filtrar y organizar la información según características clave del establecimiento, tales como su tamaño, ubicación y categoría. Estos indicadores descriptivos ayudarán a contextualizar los resultados y facilitarán comparaciones relevantes entre alojamientos según sus características específicas.

#### Indicadores descriptivos generales del cuadro de mando

- Tamaño del establecimiento (número de habitaciones y metros cuadrados totales)
- Ubicación
- Categoría
- Tipología

A partir de esta base descriptiva, y utilizando los medios y recursos definidos en la estrategia de recopilación mencionada en el apartado anterior, se establecerán áreas específicas de medición, tales como energía, agua, gestión de residuos, entre otras. Cada área contará con su propia metodología de seguimiento, fuentes de datos confiables, y unidad de medida estandarizada para garantizar consistencia en los resultados. De esta manera, se asegura una recopilación de datos estructurada y coherente, adaptada a las particularidades del sector alojativo y alineada con los objetivos de sostenibilidad del proyecto.

A continuación, se plantean, como ejemplo, **tres modelos de recopilación de datos** con el objetivo de asegurar un proceso eficiente, accesible y práctico. Estos modelos consideran la diversidad de los establecimientos y las particularidades del territorio, proponiendo herramientas y metodologías que faciliten la obtención de información clave. Estos modelos pueden adaptarse para obtener los datos necesarios para los diferentes indicadores propuestos en cada temática, optimizando así toda la información disponible de los establecimientos encuestados.

#### 1) Protocolo para la recopilación de datos de consumo de energía

- **Fuente de datos:** medidores inteligentes de electricidad, gas y agua; sistemas de gestión de energía (EMS).
- **Método de recopilación:**
  - **Automatizado:** instalar medidores inteligentes conectados a un sistema de gestión energética centralizado que registre el consumo de energía en tiempo real y lo

almacene en una base de datos. Estos datos pueden ser extraídos y revisados mensualmente para analizar tendencias y patrones.

- **Manual:** en áreas donde no sea posible instalar medidores inteligentes (por ejemplo, equipos específicos o zonas de bajo consumo), el personal debe realizar lecturas de medidores manuales diaria o semanalmente y registrar los datos en un formulario estándar.
- **Frecuencia:** diaria para medidores inteligentes y semanal para mediciones manuales.
- **Responsabilidad:** el jefe de mantenimiento es responsable de la recopilación y verificación de los datos de energía. Los datos deben ser revisados mensualmente por el gerente de sostenibilidad del alojamiento.
- **Formato de datos:** kWh (kilovatios-hora) para electricidad; m<sup>3</sup> (metros cúbicos) para gas natural.
- **Control de calidad:** revisiones mensuales de los datos para detectar anomalías o picos inusuales en el consumo, que luego deben investigarse.

## 2) Protocolos para la recopilación de datos de consumo de agua

- **Fuente de datos:** medidores de agua (inteligentes y manuales), sistemas de monitorización de agua (si disponibles).
- **Método de recopilación:**
  - **Automatizado:** medidores inteligentes instalados en puntos de alto consumo (como baños, lavandería, cocina y áreas de riego) envían datos en tiempo real a un sistema central.
  - **Manual:** personal de mantenimiento revisa los medidores manuales en áreas menos críticas y registra las lecturas en una hoja de cálculo o un formulario en papel semanalmente.
- **Frecuencia:** diaria para medidores inteligentes y semanal para mediciones manuales.
- **Responsabilidad:** el personal de mantenimiento es responsable de realizar las lecturas manuales, y el gerente de sostenibilidad revisa los datos mensualmente.
- **Formato de datos:** m<sup>3</sup> (metros cúbicos) o litros.
- **Control de calidad:** realizar auditorías mensuales de las lecturas para garantizar que no haya errores o inconsistencias; comparar los datos con facturas de proveedores para verificar la precisión.

## 3) Protocolos para la recopilación de datos de gestión de residuos

- **Fuente de datos:** registros de recolección de residuos, sistemas de gestión de residuos, observaciones del personal.
- **Método de recopilación:**

- **Manual:** el personal de limpieza registra diariamente la cantidad de residuos generados en cada área del alojamiento (habitaciones, cocina, lavandería, etc.) utilizando formularios estandarizados.
- **Automatizado:** utilizar básculas inteligentes en puntos de recolección de residuos (por ejemplo, contenedores de basura y reciclaje) para medir automáticamente la cantidad de residuos y clasificarlos por tipo (orgánicos, reciclables, no reciclables).
- **Frecuencia:** diaria.
- **Responsabilidad:** el supervisor de limpieza es responsable de la recopilación de datos y su entrada en el sistema de gestión de residuos.
- **Formato de datos:** kg (kilogramos) de residuos por tipo (orgánicos, reciclables, no reciclables).
- **Control de calidad:** realizar auditorías trimestrales para verificar la correcta separación de residuos y la precisión de los datos recopilados.

### 3.2.1. Beneficios de los protocolos estandarizados

Contar con protocolos claros y estandarizados para la recopilación de datos permite:

- **Consistencia en la medición:** asegura que los datos recopilados sean comparables a lo largo del tiempo.
- **Toma de decisiones informada:** proporciona datos precisos para decisiones estratégicas.
- **Cumplimiento y transparencia:** facilita el cumplimiento normativo y la transparencia en la comunicación de los resultados.
- **Identificación de oportunidades de mejora:** permite identificar tendencias y áreas donde se pueden implementar mejoras.

Implementar estos protocolos no solo asegura una gestión más efectiva, sino que también permite una toma de decisiones basada en los datos directamente recogidos en los establecimientos. Además, facilita la identificación de áreas de mejora y optimización de recursos, lo que se traduce en beneficios económicos y ambientales para las empresas. Al mismo tiempo, aporta un valor significativo tanto al alojamiento, mejorando su competitividad y reputación, como a la comunidad en general, al contribuir a un desarrollo turístico más responsable y alineado con los objetivos de sostenibilidad.

## 4. Tabla de indicadores

Los indicadores definitivos, se encuentran en un archivo Excel, donde se detallan aspectos clave como su fórmula de cálculo, descripción, disponibilidad de datos y periodicidad para su recopilación y análisis.

De manera resumida, en este documento se exponen las siguientes tablas con los nombres de los indicadores, organizados en función de las temáticas estratégicas previamente comentadas, facilitando así una visión estructurada y clara del resultado final del proceso.

|                             |                                                                                               |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Responsabilidad corporativa | Trabajadores afiliados a la seguridad social en el sector alojativo                           |
|                             | Porcentaje de trabajadores afiliados a la seguridad social en el sector alojativo             |
|                             | Porcentaje de trabajadores en formación dual, prácticas universitarias o programas educativos |
|                             | Planes de carrera realizados                                                                  |
|                             | Tasa de promoción interna                                                                     |
|                             | Porcentaje de empleados contratados mediante planes de inserción social                       |
|                             | Número de acciones formativas                                                                 |
|                             | Porcentaje de mejora en competencias tras acciones formativas                                 |
|                             | Tasa de ausencia del trabajo por motivos de salud                                             |
|                             | Porcentaje de mujeres sobre la contratación total                                             |
|                             | Porcentaje de trabajadores con discapacidad                                                   |
|                             | Índice de satisfacción de trabajadores con discapacidad                                       |
|                             | Porcentaje de habitaciones accesibles                                                         |
|                             | Porcentaje de plazas de aparcamiento accesibles                                               |
|                             | Proporción de mujeres en cargos directivos                                                    |
|                             | Porcentaje de mujeres en cargos intermedios                                                   |
|                             | Porcentaje de contratos indefinidos                                                           |
|                             | Tasa de temporalidad                                                                          |
|                             | Tasa de parcialidad                                                                           |
|                             | Número de medidas para la conciliación laboral                                                |
|                             | Tasa de externalización                                                                       |
|                             | Porcentaje de inversión en beneficios para empleados                                          |
|                             | Porcentaje de empresas con certificaciones para la sostenibilidad empresarial                 |
|                             | Número de iniciativas comunitarias                                                            |
|                             | Número de establecimientos con memorias de RC                                                 |
|                             | Nivel de satisfacción con las políticas de RC                                                 |
|                             | Porcentaje de cumplimiento de políticas de igualdad de género                                 |
|                             | Número de establecimientos con políticas de RC implantadas                                    |
|                             | Número de acciones de voluntariado corporativo                                                |

|                              |                                                              |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Gestión inteligente del agua | Consumo total de agua                                        |
|                              | Consumo medio de agua por viajero y día                      |
|                              | Número de incidencias vinculadas con pérdidas de agua        |
|                              | Volumen de agua perdida por incidencia                       |
|                              | Consumo medio de agua de las piscinas por m <sup>3</sup>     |
|                              | Proporción de agua en habitaciones                           |
|                              | Consumo total de agua de las zonas verdes                    |
|                              | Consumo medio de agua de las zonas verdes por m <sup>2</sup> |
|                              | Consumo total de agua de abasto público                      |
|                              | Consumo de agua reutilizada                                  |
|                              | Coste total del consumo de agua reutilizada                  |
|                              | Consumo total de agua fuentes internas: Desaladora           |
|                              | Coste del m <sup>3</sup> de agua desalada                    |
|                              | Consumo de agua en lavandería                                |
|                              | Consumo de agua en spa                                       |
|                              | Porcentaje de agua consumida en cocinas                      |
|                              | Porcentaje de agua destinada a servicios                     |

|  |                                                                                                                  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Volumen de agua vertida al alcantarillado                                                                        |
|  | Coste total del consumo de agua de abasto público                                                                |
|  | Coste de la facturación de agua de galerías                                                                      |
|  | Coste de producción de agua desalada (relacionado con huella de Carbono)                                         |
|  | Coste energético por metro cúbico de agua desalada                                                               |
|  | Medidas para la reducción del consumo de agua en habitaciones                                                    |
|  | Porcentaje de habitaciones con dispositivos de ahorro                                                            |
|  | Medidas para la reducción del consumo de agua generales                                                          |
|  | Checklist medidas de control para reducción de consumo de agua por departamentos (con especificaciones técnicas) |
|  | Número de acciones formativas en gestión inteligente de agua                                                     |
|  | Porcentaje de zonas ajardinadas con plantas autóctonas                                                           |

|                                                                                                                      |                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Eficiencia energética y descarbonización                                                                             | Emisiones totales de la huella de carbono                                                                                            |
|                                                                                                                      | Porcentaje de empresas que miden su huella de carbono                                                                                |
|                                                                                                                      | Número de establecimientos que tienen un plan de reducción de emisiones                                                              |
|                                                                                                                      | Mix de consumo                                                                                                                       |
|                                                                                                                      | Cantidad vertida a red                                                                                                               |
|                                                                                                                      | Consumo de energía eléctrica no renovable                                                                                            |
|                                                                                                                      | Consumo de energía eléctrica renovable                                                                                               |
|                                                                                                                      | Cantidad de electricidad autoconsumida con fotovoltaica <i>insitu</i>                                                                |
|                                                                                                                      | Cantidad de electricidad autoconsumida con fotovoltaica con garantía de origen                                                       |
|                                                                                                                      | Consumo de energía por Diesel                                                                                                        |
|                                                                                                                      | Consumo de energía por Gas                                                                                                           |
|                                                                                                                      | Consumo de energía por Propano                                                                                                       |
|                                                                                                                      | Consumo de energía por otras fuentes                                                                                                 |
|                                                                                                                      | Porcentaje de electricidad externa de fuentes no renovables                                                                          |
|                                                                                                                      | Porcentaje de electricidad externa de fuentes renovables                                                                             |
|                                                                                                                      | Porcentaje de electricidad interna de fuentes renovables                                                                             |
|                                                                                                                      | Actuaciones realizadas para la reducción del consumo energético (ACS, envolvente térmica, etc.)                                      |
|                                                                                                                      | Importe económico de la inversión propia                                                                                             |
|                                                                                                                      | Número de establecimientos con certificaciones de sistema de gestión (50001, 14001, Travel Life, LEED, Breeam, Green Globe, GSTC...) |
|                                                                                                                      | Número de establecimientos que participan en una comunidad energética                                                                |
| Número de acciones de sensibilización (empleados, clientes, proveedores) en eficiencia energética y descarbonización |                                                                                                                                      |
| Número de acciones formativas en eficiencia energética y descarbonización                                            |                                                                                                                                      |

|                      |                                                                   |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Movilidad sostenible | Puntos de recarga para vehículos eléctricos por cada 100 plazas   |
|                      | Número de establecimientos con disponibilidad de parking para VMP |
|                      | Número de establecimientos con disponibilidad de servicio de VMP  |
|                      | Número de VMP a disposición de los clientes y empleados           |
|                      | Número de establecimientos con un Plan de Transporte al Trabajo   |
|                      | Número de trabajadores que utilizan el transporte público         |
|                      | Número de personas que van a pie al trabajo                       |
|                      | Inversión en uso de transporte colectivo para trabajadores        |

|                                                       |                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                       | Número de establecimientos con medidas para fomentar el coche compartido                             |
|                                                       | Número de establecimientos que facilitan el estacionamiento a aquellos empleados que comparten coche |
|                                                       | Número de establecimientos con medidas para fomentar transporte público                              |
|                                                       | Número de establecimientos con un coordinador de movilidad                                           |
|                                                       | Número de establecimientos que regulan y homogenizan los horarios                                    |
|                                                       | Número de establecimientos con sistema de transporte colectivo                                       |
|                                                       | Número de trabajadores que utilizan el transporte colectivo                                          |
|                                                       | Porcentaje de trabajadores que teletrabajan                                                          |
|                                                       | Número de acciones formativas en movilidad                                                           |
|                                                       | Número de establecimientos que cuentan con herramientas de gestión inmobiliaria                      |
| Porcentaje de trabajadores residentes en el municipio |                                                                                                      |

|                                      |                                                                                           |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mejora del consumo de producto local | Número de establecimientos que incluyen en sus menús al menos un 40% de productos locales |
|                                      | Número de establecimientos que cuentan con un córner o stand en el buffet                 |
|                                      | Número de establecimientos que facilitan la venta de productos locales                    |
|                                      | Porcentaje de proveedores locales                                                         |
|                                      | Porcentaje de proveedores locales de alimentación de cooperativas                         |
|                                      | Porcentaje de proveedores locales de alimentación de proveedor generalista                |
|                                      | Índice de comparación de adquisición de productos locales                                 |
|                                      | Número de acciones formativas en producto local y abastecimiento km0                      |

|                                           |                                                                                         |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Competitividad y transformación digital   | Porcentaje de establecimientos que usan <i>chatbots</i> para interactuar con clientes   |
|                                           | Nivel de satisfacción de los clientes con <i>chatbots</i>                               |
|                                           | Fidelización vinculada al uso de <i>chatbots</i>                                        |
|                                           | Porcentaje de establecimientos con página web optimizada para dispositivos móviles      |
|                                           | Porcentaje de establecimientos con sistemas de CRM integrados                           |
|                                           | Porcentaje de establecimientos que miden el ROI de sus campañas publicitarias en línea  |
|                                           | Tasa de conversión de campañas publicitarias                                            |
|                                           | Porcentaje de establecimientos que usan herramientas de <i>Business Intelligence</i>    |
|                                           | Porcentaje de establecimientos que ofrecen opciones de reserva en línea                 |
|                                           | Porcentaje de establecimientos con programas de <i>e-learning</i> para empleados        |
|                                           | Porcentaje de establecimientos que han integrado IA en su operativa diaria              |
|                                           | Porcentaje de establecimientos que tienen un servicio externo de transformación digital |
|                                           | Porcentaje de personal formado en transformación digital                                |
|                                           | Porcentaje de reservas directas a través de canales digitales                           |
|                                           | Porcentaje de establecimientos con comunicación digital para clientes y empleados       |
|                                           | Porcentaje de establecimientos con soluciones IoT para clientes                         |
|                                           | Porcentaje de establecimientos que utilizan cartelería digital                          |
|                                           | Nivel de satisfacción del personal con la digitalización                                |
|                                           | Pernoctaciones en establecimientos turísticos                                           |
|                                           | Viajeros alojados en establecimientos turísticos                                        |
|                                           | Tarifa media diaria (ADR)                                                               |
|                                           | Ingreso por habitación disponible (RevPAR)                                              |
|                                           | Grado de ocupación por plaza                                                            |
| Estancia media en alojamientos turísticos |                                                                                         |

|  |                                                                                 |
|--|---------------------------------------------------------------------------------|
|  | Porcentaje de venta directa                                                     |
|  | Número de canales de interacción con turista                                    |
|  | Nivel de satisfacción general del cliente                                       |
|  | Nivel de satisfacción del cliente respecto a la sostenibilidad                  |
|  | Endeudamiento bancario                                                          |
|  | Porcentaje de inversión en renovación del establecimiento en los últimos 5 años |
|  | Porcentaje de la inversión en sostenibilidad ambiental en los últimos 5 años    |

|                                         |                                                                                                                      |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gestión de residuos y economía circular | Total de residuos no peligrosos generados en los establecimientos                                                    |
|                                         | Tasa de separación de residuos                                                                                       |
|                                         | Tasa de separación por fracciones                                                                                    |
|                                         | Cantidad de residuos peligrosos                                                                                      |
|                                         | Cantidad de residuos de envases industriales generados                                                               |
|                                         | Cantidad de residuos de papel y cartón                                                                               |
|                                         | Cantidad de residuos de fibras textiles (toallas, colchones...)                                                      |
|                                         | Cantidad de residuos vidrio generados                                                                                |
|                                         | Cantidad de RAEES generados                                                                                          |
|                                         | Cantidad de residuos biodegradables (MOB)                                                                            |
|                                         | Número de medidas de reciclaje y prevención de la generación de residuos                                             |
|                                         | Número de acciones de concienciación para el cliente y el personal                                                   |
|                                         | Número de puestos de trabajo con funciones en la gestión de residuos                                                 |
|                                         | Número de establecimientos que monitoriza la gestión de sus residuos                                                 |
|                                         | Número de establecimientos que participan en proyectos de autogestión o comunitarios de economía circular o residuos |
|                                         | Número de establecimientos que cuentan con un Plan de minimización de residuos                                       |
|                                         | Número de establecimientos registrados como PPRP                                                                     |
|                                         | Número de acciones formativas en prevención y compras responsables                                                   |
|                                         | Número de acciones formativas en gestión de residuos y economía circular                                             |

|                           |                                                                                                                |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Protección del patrimonio | Número establecimientos que ofrecen actividades de naturaleza, cultura, deporte y ocio                         |
|                           | Número de acciones de promoción y difusión del patrimonio cultural                                             |
|                           | Número de contrataciones, acuerdos o convenios realizados para la difusión de la cultura en el establecimiento |
|                           | Porcentaje de la inversión anual en acciones de patrimonio y cultura                                           |

|                                  |                                                                                         |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Conservación de la biodiversidad | Porcentaje de zonas ajardinadas con plantas autóctonas, ornamentales, palmeras, etc.    |
|                                  | Porcentaje de zonas verdes en relación con la superficie total del establecimiento      |
|                                  | Número de medidas para la conservación de la biodiversidad                              |
|                                  | Número de acciones de concienciación para los clientes en conservación de biodiversidad |
|                                  | Número de acciones formativas para el personal en conservación de la biodiversidad      |
|                                  | Número de establecimientos con un plan de gestión de zonas verdes                       |

## 5. Bibliografía

Asociación de Municipios Turísticos de Canarias. (n.d.). *AMTC: Asociación de Municipios Turísticos de Canarias*. Recuperado el [14/04/2024], de <https://amtcanarias.com/>

Cátedra de Turismo CajaCanarias-Ashotel. (2021, septiembre). *Indicadores de sostenibilidad en destinos municipales de sol y playa*. Universidad de La Laguna.

Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos & Grupo Cooperativo Cajamar. (2023). *Indicadores de la triple sostenibilidad de los hoteles españoles*.

Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos. (n.d.). *CEHAT: Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos*. Recuperado el [05/02/2024], de <https://www.cehat.com/>

European Commission. (n.d.). *European Tourism Indicators System (ETIS)*. Recuperado el [05/05/2024], de [https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators\\_en](https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators_en)

European Commission. (2016, marzo). *The European Tourism Indicator System: ETIS toolkit for sustainable destination management*. Recuperado de <https://ec.europa.eu>

Global Sustainable Tourism Council. (n.d.). *GSTC: Global Sustainable Tourism Council*. Recuperado el [03/03/2024], de <https://www.gstcouncil.org/>

Instituto Canario de Estadística. (n.d.). *ISTAC: Instituto Canario de Estadística*. Recuperado el [18/05/2024], de <https://www.gobiernodecanarias.org/istac/>

Instituto Nacional de Estadística. (n.d.). *INE: Instituto Nacional de Estadística*. Recuperado el [20/05/2024], de <https://www.ine.es/>

Observatorio Turístico de Canarias (2022). *Sostenibilidad del Turismo en Canarias. Informe 2022. Turismo Observatorio-final-digital (ull.es)*

Observatorio Turístico de Canarias. (2024). *Distribución y concentración del alojamiento turístico en Canarias: Plazas hoteleras, en apartamentos, vivienda vacacional y población*. Enero 2024.

Organización Mundial del Turismo. (n.d.). *Tools & Resources*. UNWTO International Network of Sustainable Tourism Observatories. Recuperado el [10/04/2024], de <https://www.unwto.org/sustainable-development/unwto-international-network-of-sustainable-tourism-observatories/tools-resources>

Organización Mundial del Turismo. (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos: Guía práctica*. Madrid: OMT.

SEGITTUR. (2020, 12 de mayo). *Destinos turísticos inteligentes: Antecedentes, metodología y proyectos realizados* [Videoconferencia].

Simancas Cruz, M., Hernández Martín, R., & Padrón Fumero, N. (2023). *Transición hacia un turismo sostenible: Perspectivas y propuestas para abordar el cambio desde la Agenda 2030*.