

UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA

Escuela politécnica superior de Gandía

Grado en Gestión Turística

---



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA



**“Identificación de buenas prácticas  
ambientales en turismo: la gestión de  
residuos en el hotel Dynastic de Benidorm”**

Autor:

**Guillermo Pedro Aliaga Giménez**

Tutor/es:

**M<sup>a</sup> Dolores Teruel Serrano**

**Pau Alonso-Monasterio**

*Gandía, 2019*



## Agradecimientos

“Quiero aprovechar este momento para agradecer el apoyo incondicional de mi familia, sobre todo el de mi madre y el de mi hermana. Agradezco a la vida haberme encontrado durante el Erasmus con mi futura mujer que es mi mayor apoyo en todo momento. Asimismo no puedo olvidar a mis compañeros de carrera que fueron un gran apoyo en todos estos años y a los maestros de enseñanza que me aportaron gran parte de los conocimientos que he aprendido.”

## Resumen

Benidorm, según datos del Instituto Nacional de Estadística para el año 2017, es el cuarto municipio de España con mayor afluencia turística a lo largo del año, después de Madrid, Barcelona y San Bartolomé de Tirajana en Gran Canaria. Según las encuestas y los datos recopilados en 2017 por el I.N.E del Ayuntamiento local, Benidorm ha acumulado 16,4 millones de pernотaciones durante ese mismo año. Aproximadamente 11,5 millones de pernотaciones hoteleras son las que reciben sus más de 130 hoteles, hostales y pensiones, 2,8 millones pernотaron en apartamentos y 2,1 millones en campings. Según datos recopilados de HOSBEC, en el año 2017 la ocupación hotelera osciló entre un 71% en temporada baja y un 93% en temporada alta.

Esta afluencia de turistas hace que el volumen de residuos que se generan en la ciudad sea realmente alto. Este destino dispone, según datos de 2017 del portal del ciudadano del ayuntamiento de Benidorm, de 765 contenedores de reciclado para el uso particular de la población local y de los turistas, si bien no se dispone de información sobre las medidas ambientales en relación al reciclaje que hacen los establecimientos hoteleros.

Por ello, este trabajo se centrará, por un lado, en analizar las medidas adoptadas en materia de residuos que tienen los hoteles de Benidorm, para lo cual se realizará una identificación y valoración de las medidas ambientales que se realizan en dichos hoteles. La metodología a utilizar será realizar una investigación cualitativa mediante una encuesta que constará en una reunión con un alto cargo de cada hotel y mediante la cual se tomarán datos y se analizarán posteriormente para conocer que practicas ambientales realiza cada hotel.

Por otro lado, se estudiará el Hotel Dynastic de Benidorm en cuanto a las medidas que ostentan para la gestión y disminución de residuos. Tras el estudio del hotel y conociendo la información de los hoteles investigados, se aplicaran los métodos idóneos para mejorar la calidad y el bienestar del hotel en materia de sostenibilidad, entre las cuales destaca el promover la importancia del reciclaje en los huéspedes. Se eligió este hotel porque allí se realizó una investigación en materia de alojamiento turístico y reunía las cualidades idóneas para una correcta gestión de los residuos.

Gracias a esta investigación y a las medidas que se adoptarán se esperan obtener estos resultados: lograr una productiva reducción de y conseguir reciclar todo material producido en el hotel Dynastic, tanto por parte de los empleados como de los huéspedes.

**Palabras Clave:** Benidorm, turismo, estudio de mercado, reciclaje, concienciación, nuevas tecnologías, sostenibilidad.

## Abstract

Benidorm, according to Statistics National Institute of 2017, is the fourth town of Spain with the highest tourist influx throughout the year, after Madrid, Barcelona and San Bartolomé de Tirajana in Gran Canarias. According the surveys and data collected in 2017 by the S.N.I. of the local council, Benidorm has accumulated 16,4 million overnight stays in the same year. Approximately 11,5 million hotel overnight stays are received by more than 130 hotels, hostels and pensions, 2,8 million overnight stays in apartments and 2,1 million in campsites. According to HOSBEC (2017), that same year the hotel occupancy tends to range between 71% in low season to 93% in high season.

This influx of tourists makes the volume of waste generated is really high. This destination has of 765 recycling containers for the particular use of the local population and tourists, according to data (2017) of the citizen of the Benidorm council, although there isn't information available on environmental measures in relation to recycling that realized the hotel establishments.

Therefore, this work will focus, on the one hand, on analyzing the measures adopted in terms of waste that have the Benidorm Hotels. Therefore, it will be an identification and assessment of the environmental measures carried out in these hotels. The methodology to be used is the qualitative one due to the focus of the topic and data processing, using as a tool a survey to know the number of hotels that follow these environmental practices and, if applicable, to know how they apply them. It is based on the premise that every tourist establishment must be aware of recycling to help the sustainable development of the destination and, therefore, the planet.

On the other hand, the practical case of the Dynastic Hotel will be studied in terms of the measures adopted for the management and reduction of waste that highlight for promoting awareness about the importance of recycling in the guests. This hotel was chosen because an investigation was carried out in the field of tourist accommodation and it had the right qualities for a correct application in terms of recycling and waste reduction.

Thanks to this research, it is expected to obtain a large amount of waste reduction in the Dynastic hotel and get recycled all material that is discarded in the hotel.

**Keywords:** Tourism. Benidorm. Market study. Recycling. Awareness. New technologies. Sustainability.

## Índice

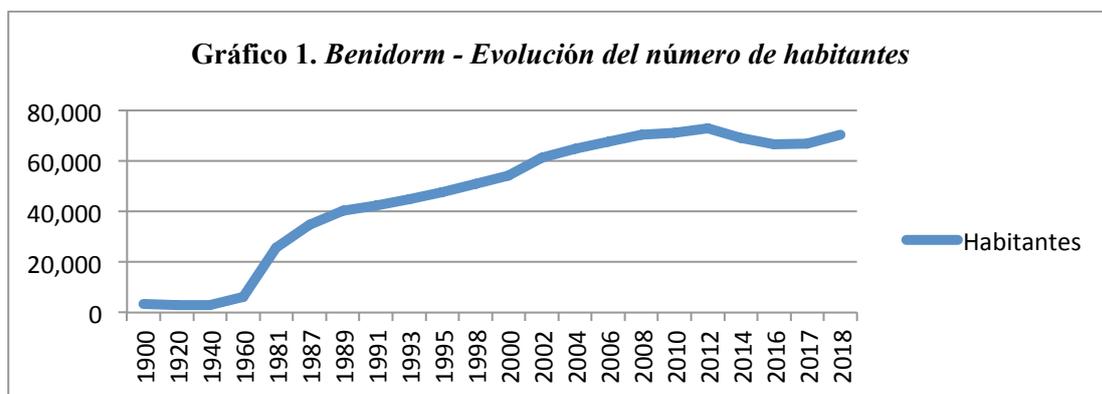
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
1.1 Justificación.....	9
1.2 Objetivos.....	10
1.3 Metodología.....	10
<b>2. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>11</b>
2.1 ¿Qué son los residuos?.....	11
2.2 ¿Qué significa reciclar? .....	12
2.3 Orígenes del reciclaje .....	12
2.3.1. Primavera Silenciosa y la llegada de los ecologistas .....	13
2.4 Tipos de materiales reciclables .....	13
2.4.1. Colores del reciclaje .....	14
2.5 ¿Por qué reciclar en el sector hotelero?.....	15
2.6 Reciclaje en España.....	15
2.7 Reciclaje en la Comunidad Valenciana .....	16
2.8 Reciclaje en Benidorm.....	16
<b>3. ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>17</b>
3.1. Reciclaje y buffet libre en 45 hoteles de Benidorm.....	17
3.1.1. Encuesta.....	17
3.1.2. Recopilación de datos .....	17
3.2. Resultados.....	18
3.3. Hallazgos .....	24
<b>4. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>24</b>
<b>5. CARACTERÍSTICAS DE BENIDORM .....</b>	<b>25</b>
5.1. Los orígenes del Boom Turístico .....	25
5.2. Accesos.....	26
5.3. Clima y precipitaciones .....	26
5.4. Destinos competentes.....	27
5.5 Benidorm como destino turístico inteligente .....	27
5.5.1 Aplicación del <i>Big Data</i> en Benidorm.....	28
5.5.2 Ejemplos de datos recogidos por el <i>Big Data</i> .....	29
5.5.3 Apertura de la primera oficina inteligente turística.....	30
<b>6. CASO HOTEL DYNASTIC.....</b>	<b>31</b>
6.1. Análisis Interno .....	31
6.2. Análisis Externo .....	34
6.3. Estudio y análisis de la gestión de sus residuos.....	35
6.4. Análisis DAFO.....	36
<b>7. GESTION EFECTIVA DE LOS RESIDUOS EN EL HOTEL DYNASTIC .....</b>	<b>37</b>
7.1. Campaña de concienciación de reciclaje .....	37

<b>7.2. Reducción de residuos .....</b>	<b>40</b>
<b>7.3. Proyecto <i>Room Tablet</i> .....</b>	<b>40</b>
<b>8. CONCLUSIONES .....</b>	<b>48</b>
<b>10. BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>49</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

Según los datos censados por el Ayuntamiento el 31/12/2018, Benidorm cuenta con 70.470 habitantes, aunque debido a que una gran mayoría de extranjeros no están censados se calcula que habrá cerca de unos 100.000 habitantes durante la mayor parte del año.

En 50 años, Benidorm ha experimentado una transformación urbanística extraordinaria, que ha hecho que su población, según el INE, pasara de los 5.000 habitantes a finales de la década de los 50 hasta la cifra actual.



Esta población benidormense, casi en su totalidad, está concienciada con el reciclado. Según los datos recogidos en la Concejalía del Medio Ambiente de Benidorm, cerca del 75% de los hogares dividen los desechos para posteriormente depositarlos en el contenedor adecuado, ya sean desechos orgánicos, cartones, envases, pilas y vidrios. Esto es debido a que en Benidorm gran parte de la población tiene en todo momento presente las “tres R” (Reducir, Reutilizar y Reciclar). Esta medida no solo deben aplicarla los ciudadanos, sino también la industria y los fabricantes, cuya responsabilidad en las etapas de concepción, diseño del producto y distribución son de suma relevancia.

Este proyecto consiste en realizar una efectiva gestión de los residuos en el hotel Dynastic de Benidorm. Para ello se analizarán como son las tácticas de reciclaje de varios hoteles de Benidorm mediante una investigación cualitativa, utilizando como instrumento una encuesta semiestructurada, de tal forma que, al finalizar e interpretar los resultados, aplicaremos una serie de mejoras en el hotel Dynastic para reciclar todos los desechos generados tanto por el hotel como por los huéspedes.

Otra medida que se aplicará para disminuir la cantidad de residuos orgánicos será eliminar el servicio buffet libre. Por ello se cambiará este tipo de servicio y se incorporará un servicio gastronómico de menús a elegir mediante un dispositivo *Tablet* o desde recepción. Estas tabletas estarán disponibles en las habitaciones superiores *Premium*, para clientes exclusivos, y en el hall del hotel. Mediante una aplicación del restaurante desarrollada específicamente para

este servicio el huésped podrá elegir con antelación el menú que quiera cada comensal, el número de personas que van a acudir y la hora a la que asistirán al servicio. Además, este Tablet dispondrá de una variedad de aplicaciones para orientar al huésped y acercarlo más al destino.

El resto de huéspedes que están alojados en las habitaciones comunes y superiores podrán reservar y escoger el menú del restaurante desde recepción o desde otras tabletas instaladas en el hall del hotel.

## 1.1 Justificación

Se eligió hacer este tipo de proyecto porque debemos poder garantizar la sostenibilidad del medio ambiente para un futuro mejor para todos, como ya se expuso en la Cumbre del Milenio de Septiembre del año 2000. Durante esta Cumbre los grandes líderes del mundo convinieron en establecer objetivos y metas, con plazos definidos, para combatir los grandes problemas de la sociedad actual: la pobreza, el hambre, las enfermedades, el analfabetismo, la discriminación de la mujer y la degradación del ambiente. En este último es en el que nos centramos en este trabajo.

Benidorm, capital turística de sol y playa del Mediterráneo, recibe durante los 12 meses del año un turismo de masas que afecta en gran proporción a la demografía de la comarca alicantina. Este tipo de turismo concentra un gran volumen de turistas en la ciudad, lo cual provoca que haya un alto grado de concentración espacial, por lo que la cantidad de residuos que se genera, ya sea en las playas, en los restaurantes o en los hoteles, es en grandes proporciones.

Otro detalle a destacar es que en cada uno de los hoteles de Benidorm se deshecha muchísima comida procedente del buffet libre. El principal problema del despilfarro alimentario es que la gente no es consciente del acto de tirar comida a la basura y es que a nivel mundial, según la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, un tercio de la comida que se produce para el consumo humano se despilfarra.

Todas estas razones van ligadas de la mano y son más que suficientes para centrarme en hacer este trabajo. Unir turismo de masas y turismo ecológico es una tarea difícil ya que son tipologías turísticas que chocan entre sí. De igual manera, lograremos adaptar la sostenibilidad, la preservación y la apreciación del medio ambiente al turismo de sol y playa de masas, comenzando con una gestión efectiva de los residuos en el hotel Dynastic de Benidorm.

## 1.2 Objetivos

- Analizar las prácticas ambientales en gestión del reciclado de residuos en los hoteles de Benidorm.
- Estudiar en profundidad las prácticas ambientales llevadas a cabo en el Hotel Dynastic.
- Reducir la cantidad de desechos de materia orgánica que provoca el buffet libre del Hotel Dynastic.
- Poner en practica una campaña de reciclaje en el hotel mediante carteles y cubos de desechos para concienciar a los huéspedes.

## 1.3 Metodología

La idea del trabajo surge porque el desecho masivo e inadecuado de basura es uno de los problemas mas importantes de la actualidad, y requiere de nuestra acción inmediata para remediar esta fatalidad.

Para lograr establecer un proyecto bien argumentado se realizó una investigación cualitativa, método en donde el investigador busca comprender y analizar la realidad de otro sin buscar la “verdad” absoluta, sino una comprensión detallada. Todo esto bajo una mirada neutral y sin generalizar las acciones. Por ello este trabajo se centra en obtener datos y estudios subjetivos sobre el reciclaje, la reducción de residuos y el explorar cuales medidas medio ambientes tienen los hoteles en Benidorm. Este tipo de investigación destaca para este trabajo porque se basa en obtener información descriptiva y subjetiva, de fácil comprensión y con una posible observación naturista sin control.

Por un lado se recopilaron datos estadísticos del propio Ayuntamiento de Benidorm, además de otras fuentes importantes como el Instituto Nacional de Estadística, asociaciones ecológicas, blogs, libros, artículos periodísticos y manuales de buena practica, tanto de turismo como de medio ambiente, para así profundizar mis conocimientos sobre datos turísticos, el reciclaje y el trato de los residuos. Por otro lado, se consiguieron recopilar datos cualitativos sobre las medidas que tienen los hoteles de Benidorm en cuanto a reciclar y al vertido de los residuos.

Para este ultimo estudio se redactó una encuesta de 10 preguntas a realizar en una muestra al azar, exceptuando el hotel Dynastic, de 45 hoteles de la ciudad. Se eligió esta muestra porque me pareció un numero bastante razonable, un tercio del total de hoteles, para lograr acumular la información suficiente para este proyecto; también elegí hoteles de 2 a 4 estrellas porque, en proporción, la mayoría de los hoteles de Benidorm están entre esas categorías. Esta encuesta esta formada por preguntas cerradas, sin embargo los encuestados tenían la posibilidad de

externar otros puntos de vista, lo cuál resulto enriquecedor para la investigación ; las preguntas fueron enfocadas a conocer los diferentes métodos que tiene cada hotel en cuanto al trato y concienciación de sus desechos, el reciclaje y el buffet libre, tanto para trabajadores como para los huéspedes. Estas encuestas fueron realizadas durante un periodo de 3 meses, mediante una cita previa realizada en la recepción de cada hotel. Las personas encuestadas fueron trabajadores o encargados de algún departamento, sobre todo jefes de recepción, maîtres o subdirectores.

Partiendo de toda esta información recopilada se halló que la gran mayoría de los hoteles no tienen medidas para concienciar a sus huéspedes a que reciclen, incluso unos pocos no conciencian a sus propios trabajadores, aunque la gran mayoría si lo hace. Por ello, procedí a realizar una campaña en materia del reciclaje en el hotel Dynastic.

Además, observé que el 100% de los hoteles de la muestra tienen el servicio buffet libre en los tres servicios diarios, por lo que pensé en el gran despilfarro de comida que debe haber diario en cada hotel. Para solucionar este problema, pensé en cambiar este tipo de servicio por uno a la carta mediante el uso de las nuevas tecnologías, teniendo así un valor añadido en el hotel y pudiendo mejorar su gastronomía.

## **2. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.1 ¿Qué son los residuos?**

Los residuos son todos los desechos que producimos a diario y de los que nos tenemos que desprender porque ya no tienen valor o utilidad para uno mismo.

Cualquiera de las actividades humanas, como la agricultura y ganadería, la explotación de los bosques, la actividad comercial o la industria, producen residuos. Sin embargo, la cantidad y naturaleza de estos son muy distintas dependiendo de su origen.

Los residuos son clasificados mediante tres categorías: residuos orgánicos (de origen natural), inorgánicos ( de origen industrial) y peligrosos.

## 2.2 ¿Qué significa reciclar?

Reciclar es un procedimiento por el cual los materiales desechados, o basura dicho de manera informal, vuelven a ser introducidos en el proceso de producción y consumo, llevándolos de nuevo a su utilidad. Más del 90% de todos los desperdicios que producimos a diario pueden reciclarse y si bien recicláramos el máximo posible eliminaríamos gran parte de los residuos del planeta, lo que significaría una gran victoria en la lucha contra la contaminación ambiental y la gran mejora de nuestro hábitat y de la naturaleza. El reciclaje de papel, por ejemplo, evita la tala indiscriminada de arboles, que se usan con este fin; y el reciclaje de vidrio significa un gran ahorro energético.

## 2.3 Orígenes del reciclaje

Según datos de expertos del reciclaje, en la prehistoria, con el inicio del uso del fuego, comenzó a reciclarse el sílex y otros materiales como pieles para construir herramientas y ropas. Al parecer no se tiraba nada y se reutilizaba todo. Cuando un sílex perdía su utilidad se tallaba para usarlo de adorno. Incluso se llegaron a encontrar en algunos yacimientos mondadientes fabricados con herramientas para cortar pieles ya desechadas.

Con el invento del papel se incrementó la cantidad de residuos sólidos. Aunque, al mismo tiempo, fue un buen ejemplo de reciclaje en el mundo:

- Los papiros japoneses antiguos están hechos de papel reciclado.
- Los ciudadanos chinos fabricaron papel triturando corteza de la morera y mezclándola con agua.
- Los egipcios hacían sus celebres papiros a partir de pieles de cordero.

El dato curioso es que todos eran materiales muy difíciles y costosos de fabricar, por lo que se reutilizaban todas las veces que hiciera falta.

Durante muchos siglos los seres humanos no eran conscientes de cómo afectaba la producción de residuos sólidos al Medio Ambiente de nuestro planeta. Hasta el siglo XIX las personas estaban demasiado ocupadas reutilizando diferentes materiales como prendas de ropa, metales, piedras... en lo que algunos denominaron una “edad de oro del reciclaje”, para que el impacto medioambiental fuera realmente grande y que produjeran una cantidad de basura limitada. Aunque al final llegó el siglo XX con sus hábitos consumistas, sus recipientes de un solo uso, el plástico y el boom de usar y tirar.

### 2.3.1. Primavera Silenciosa y la llegada de los ecologistas

Hacia la década de los 60 comenzaron los movimientos ecologistas. Durante estos años se inició el trabajo de Rachel Carson, escritora del libro “Primavera Silenciosa”. Este libro, publicado el 27 de septiembre de 1962, fue el primer punto de atención sobre la extinción del planeta debido a la actividad humana. En este libro la autora advertía de los efectos perjudiciales de los pesticidas en la naturaleza, especialmente en las aves, e incriminaba a la industria química de la creciente contaminación. Algunos científicos calificaron este libro de fantasioso, pero para un gran número de personas se trata del primer libro divulgativo sobre impacto ambiental y se ha convertido en un clásico de la concienciación ecológica.

Tal fue su influencia que, en el año 2006, los editores de *Discover Magazine* lo consideraron uno de los 25 libros de divulgación científica más influyentes de todos los tiempos. Y en el año 2015 entró dentro de los 20 más influyentes.

Se considera que este libro inspiró la movilización ecologista que:

- logró que el Departamento de Agricultura de EE.UU. revisara su política sobre pesticidas.
- Fuera prohibido el DDT, compuesto principal de los insecticidas, por la legislación de los EE.UU.
- sentó las bases para la creación de la EPA, la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos.

Gracias al movimiento ecologista, en los últimos años han mejorado progresivamente la concienciación pública y las ciencias del medio ambiente. Hoy en día la palabra reciclaje está en boca de todo el mundo, y la mayoría de la gente sabe que muchos de los envases de plástico, vidrio y papel se pueden reciclar para darles un nuevo uso.

### 2.4 Tipos de materiales reciclables

Como hemos mencionado anteriormente, más del 90% de los materiales en nuestro planeta se pueden reciclar, pero debe existir la voluntad y el cuidado de cada uno para gestionarlos correctamente. El reciclar al máximo posible implica beneficios a mediano y largo plazo tanto para la naturaleza como para nosotros que habitamos en ella.

La siguiente lista muestra los productos que hoy en día podemos reciclar:

- Cartón y papel: Obtenemos el papel de la celulosa de la madera por lo que su reciclado evita la tala indiscriminada de árboles. Se puede reciclar cualquier tipo de papel y cartón, pero quitando siempre elementos extraños, como grapas, cintas adhesivas, etc.

- Metal y chatarra: Entre estos materiales podemos destacar el latón (se puede encontrar en material de fontanería como los grifos del lavadero), el plomo (encontrado por ejemplo en las tuberías de una casa), el cobre (utilizado para fabricar cables eléctricos) y el estaño o el aluminio (utilizados en las ventanas de las casas).
- Pilas y baterías: Estos materiales contienen metales muy tóxicos y peligrosos, por lo que deben reciclarse al máximo posible y desecharlos en los contenedores especiales.
- Aceite y pinturas: Estas sustancias contienen materiales tóxicos y peligrosos para el ser humano. Por ello se recomienda no tirar directamente a la basura los aerosoles, esmaltes, aguarrás, tintes y protectores de madera. Se deben verter a un contenedor especial.
- Plástico: Gracias al reciclaje de este material disminuye la cantidad de residuos así como el consumo de petróleo.
- Vidrios: Reciclando este material podemos obtener un mayor ahorro de energía y una reducción del volumen de residuos para eliminar.
- Material textil: Hoy en día se reutilizan estos tejidos a través de donaciones a terceros o al dejarlos en contenedores especiales. También se pueden dejar en negocios de ropa de segunda mano.
- Materia orgánica: Suelen ser de origen doméstico, como los restos de comida. Además, la materia orgánica de origen vegetal, como el césped o las ramas, pueden reciclarse como abono para la tierra por poner un ejemplo. Por este motivo son importantes para la recuperación del suelo erosionado, desgastado o devastado por el fuego, el viento y las fuertes lluvias.
- Medicamentos: Los restos de medicamentos y sus envases se reciclan en los contenedores de las farmacias. Mas tarde son enviados a plantas de clasificación donde se efectúa un proceso de separación y clasificación de los envases y restos de medicamentos, antes de ser destinados a su valorización energética.

#### 2.4.1. Colores del reciclaje

Dependiendo del color del contenedor del reciclaje debemos desechar:

- Papel y cartón en los contenedores **azules**.
- Plásticos, envases y latas en los contenedores **amarillos**.
- Vidrios (excepto porcelana y cerámica) en los contenedores **verdes**.
- Residuos peligrosos (baterías, pilas, aceites, móviles, radiografías, productos tecnológicos) en los contenedores **rojos**.
- Residuos orgánicos en los contenedores **naranjas**.
- El resto de los residuos en los contenedores **grises**.

## 2.5 ¿Por qué reciclar en el sector hotelero?

La prestación de los servicios de cualquier sector hoy en día es, a nivel mundial, la que favorece el mayor cúmulo de necesidades en la vida de las personas, y funciona como motor impulsor de las actuales economías. Un punto a destacar es que los servicios que se brinden sean portadores de la más exquisita calidad que garantice, en quien los recibe, el sentimiento de seguridad como parte de la satisfacción que se aspira alcanzar.

Sensibilizar tanto a los empresarios como a los trabajadores del sector hotelero resulta muy eficaz para ofrecer un servicio de calidad, porque reciclando obtenemos beneficios favorecen la economía, la salud humana y el medio ambiente, los tres factores mas importantes para dar un buen servicio.

Conocer el proceso principal para reciclar, su influencia en la economía y sus beneficios para la humanidad mejoraría considerablemente la excelencia de la calidad de vida y de los servicios que se brindan.

Benidorm es una de las ciudades mas importantes del sector turístico en España y su impacto en el reciclaje de los residuos de los hoteles favorecerá aún más la calidad vacacional de los turistas, llegando a convertirse en una *Smart City*.

## 2.6 Reciclaje en España

Según Ecoembes, organización medioambiental sin animo de lucro que promueve la sostenibilidad y el cuidado del medioambiente a través del reciclaje, gracias a la colaboración de todos los ciudadanos españoles hemos conseguido que en nuestro país se recicle el 77,1% de los envases de plástico, latas y bricks y los envases de papel y cartón.

El conocimiento de reciclar es de suma importancia para los empresarios y trabajadores del sector turístico de España, ya que éste es uno de los motores que más aporta a la economía española.

El turismo sostenible está desarrollándose progresivamente en esta última década y cada vez hay mas ofertas turísticas alternativas que afectan tanto a la comunidad de acogida como al medio ambiente, principalmente por parte de empresas de reciente constitución.

La responsabilidad medioambiental es una de las tendencias generalizadas en la industria turística, sobre todo en el sector hotelero, por lo que hay que comprometerse para realizar una gestión sostenible de los residuos, ya que puede incidir tanto en la elección de hotel por parte de una nueva generación de viajeros con inquietud por minimizar el impacto, como en el grado de satisfacción de su experiencia.

Un ejemplo de fomento de responsabilidad medioambiental es el caso de Canarias, donde, desde el año 2015, se puso en marcha el Programa *Glasstar Hotels*, una campaña para otorgar el primer sello distintivo que reconoce la gestión responsable de residuos y el reciclaje de envases de vidrio en el sector hotelero. A día de hoy 62 hoteles de las Islas Canarias ya poseen este reconocimiento

## 2.7 Reciclaje en la Comunidad Valenciana

Los datos de reciclaje en la Comunidad Valenciana, según Ecoembes (2017), muestran el compromiso de los valencianos con el medio ambiente. Según datos de esta organización en 2016, cada valenciano depositó 8,8 kg de envases en el contenedor amarillo y 11,4 kg de papel y cartón en el azul. Resultado de ello es que, durante ese año, se reciclaron en la comunidad 154.785 toneladas de envases, lo que supone un incremento del 2,9% respecto al año anterior. Esta cifra volvió a crecer en 2017: un 5,5% en el caso de los envases del contenedor amarillo y cerca de un 3% en el caso de los contenedores azules.

Los datos anteriores concuerdan con el Estudio de Hábitos de Reciclaje de los Españoles, elaborado por el Instituto Apolda para la asociación Ecoembes, el cual refleja como el reciclaje es un hábito asentado en los domicilios de la Comunidad Valenciana, donde contamos con tres cubos de media para reciclar en cada hogar. Además, en este estudio destacamos el especial compromiso de los adultos de entre 35 y 54 años, los cuales un 69% afirma tener más de un espacio para reciclar, destacando el reciclado de envases doméstico como destino el contenedor amarillo.

Según el anterior estudio, las principales motivaciones de los domicilios valencianos son el civismo, el sentimiento de orgullo por reciclar bien y la mayor concienciación colectiva.

## 2.8 Reciclaje en Benidorm

Según datos del portal web del ciudadano, Benidorm cuenta con 147 contenedores azules, 365 contenedores verdes, 150 contenedores amarillos, 8 contenedores de pilas y 57 puntos de recogida de pilas, 21 contenedores de ropa y 17 contenedores de aceite. Además, dispone de papeleras de reciclaje en las playas y cerca de parques y restaurantes, donde hay mayor afluencia de turistas. Aun habiendo una gran cantidad de contenedores para reciclar, no son suficientes para la cantidad de basura que se genera en la ciudad a causa del turismo.

Benidorm cuenta con dos instalaciones para la gestión de los residuos:

- Planta de Transferencia: funciona desde el año 2000 y se encarga de recibir los residuos urbanos de 18 municipios, además de optimizar la gestión de su transporte hasta el destino final.

- Planta de Envases Ligeros: la función de este lugar es la recogida de todos los envases y residuos de envases de todos los municipios de las comarcas de la Marina Alta, Marina Baixa y El Campello.

En el año 2017 en Benidorm más de 50 establecimientos hoteleros asociados a la patronal turística Hosbec se adelantaron a la nueva regulación sobre la gestión de residuos de la Comunidad Valenciana y lograron reciclar alrededor de 490 toneladas de residuos de envases y cartón en tan solo 6 meses. Ha sido Hosbec quien ha publicado el balance de los primeros meses de puesta en marcha de este proyecto para extender el reciclaje de papel, cartón y envases ligeros.

### **3. ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Reciclaje y buffet libre en 45 hoteles de Benidorm**

Para desarrollar este estudio de investigación se ha realizado una recopilación de datos mediante una encuesta y así poder estudiar las diferentes gestiones que practican los hoteles en términos del reciclaje y el buffet libre.

##### **3.1.1. Encuesta**

Para llevar a cabo el desarrollo de este estudio de investigación se ha puesto en práctica una encuesta en cada uno de los hoteles. De los más de 130 hoteles de Benidorm se ha elegido una muestra de 45 hoteles al azar, siendo indiferente que fueran hoteles independientes o hoteles de una cadena hotelera. Se ha elegido esta cantidad de hoteles porque supone más de un tercio de los hoteles de la ciudad y representa un gran número para poder realizar un análisis eficaz.

El único objetivo que se ha seguido para la obtención de resultados es que se han elegido hoteles de 2 a 4 estrellas porque según Statista, portal web de estadísticas oficiales, el 92,37% de los hoteles de Benidorm tienen 2, 3 o 4 estrellas de categoría, es decir, de los 131 hoteles que tiene la ciudad 121 son de estas categorías.

Para completar de la mayor forma posible esta encuesta se han realizado citas concertadas con un trabajador/gerente de alto rango, ya sea el jefe de recepción del hotel, el maître, la gobernanta, el subdirector o el mismo director de cada hotel.

##### **3.1.2. Recopilación de datos**

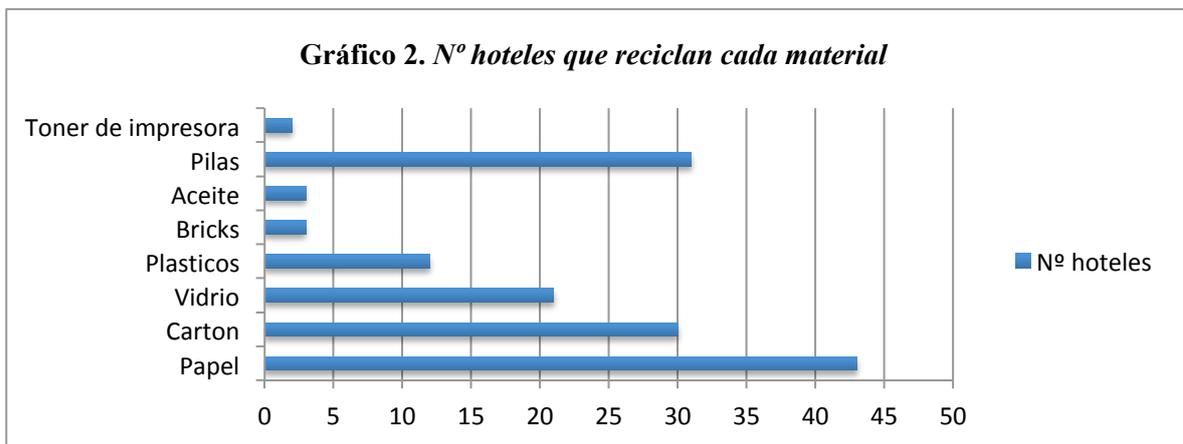
Tras recoger realizadas todas las encuestas se han incorporado todos los datos en *SurveyMonkey*, portal web recopilador y analista de datos, para poder gestionar mejor los resultados y obtener unos porcentajes de mayor exactitud.

### 3.2. Resultados

Tras realizar las encuestas y analizarlas, con ayuda de *SurveyMonkey*, se han obtenido una gran variedad de datos y se han llegado a una serie de resultados en relación con el servicio buffet libre y con los distintos materiales que se reciclan.

#### Pregunta nº1

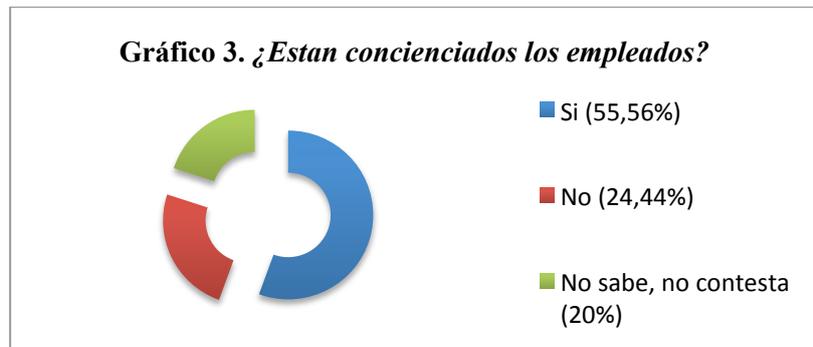
En la pregunta nº1 se conocieron que de los 45 hoteles de la muestra solo 2 no disponen de un programa de reciclaje de residuos y no reciclan ningún material. Los 43 hoteles restantes reciclan como mínimo un material y sus desechos reciclados son recogidos 1 o 2 veces por semana por una empresa dedicada a ello. En la siguiente grafica están recopilados el numero de hoteles que recicla cada uno de los siguientes materiales:



Según los resultados obtenidos se puede comprobar que todos los hoteles que tienen un programa de reciclaje reciclan el papel que utilizan. Además de ello, también se puede observar que tanto el cartón como las pilas también son desechos reciclados en la mayoría de los hoteles. El vidrio es reciclado en casi el 50% de los hoteles de la muestra.

#### Pregunta nº2

En esta pregunta se hizo la cuestión de si los empleados de cada hotel estaban concienciados o si habían recibido algún aprendizaje sobre el reciclaje y según los datos obtenidos en mas del 50% de los casos los empleados de cualquier departamento de cada hotel han recibido aprendizajes o han sido concienciados para separar los diferentes materiales para su posterior reciclado.



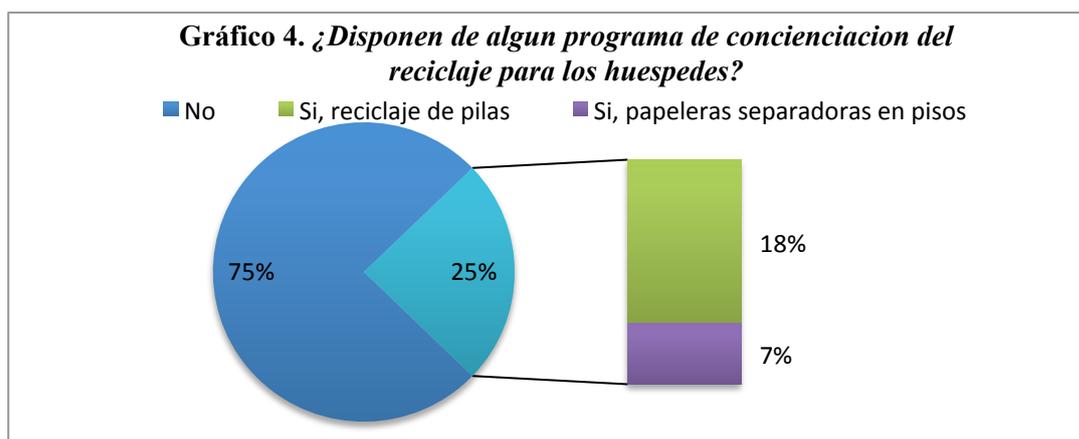
Por otro lado, el 20% de los hoteles estudiados no saben si sus trabajadores están concienciados o han recibido aprendizajes para saber reciclar, mientras que el otro 24,44% de los hoteles de la muestra directamente no conciencian a sus trabajadores en materia del reciclaje, por lo tanto estos tampoco se encargan de separar los desechos en función del material que sea.

De los 45 hoteles investigados para este experimento hubo uno que presentó un certificado EMAS. Este certificado es el Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría y se trata de un reglamento europeo completamente voluntario de control ambiental cuyo objetivo principal es impulsar el buen comportamiento en lo que a materia ambiental se refiere por parte de la organización. Este certificado pretende:

- Asegurar el cumplimiento de las exigencias legales de forma completa.
- Utilizar los indicadores básicos obligatorios.
- Propiciar una toma de conciencia por parte de los empleados para la mejora de la gestión ambiental.

### Pregunta nº3

En la tercera pregunta se planteó a cada hotel la cuestión de si hay alguna medida o programa de concienciación para los huéspedes y estos fueron los resultados:

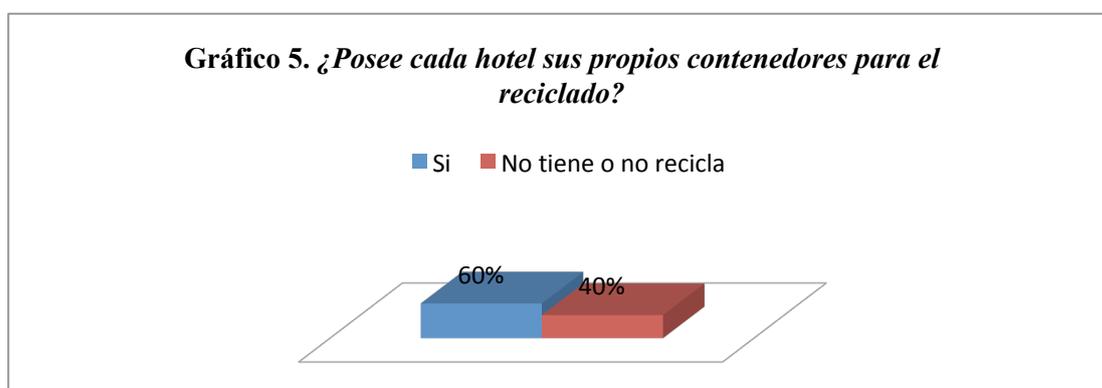


Según los resultados, el 75% de los hoteles de la muestra no presentan ninguna clase de medida para que los huéspedes puedan reciclar, mientras que el 25% si posee alguna característica para que sus huéspedes reciclen aunque sea una mínima acción. Del 25% mencionado anteriormente el 18% dispone de un espacio para reciclar pilas cerca de recepción, y el 7% restante posee unos contenedores separadores en los pasillos de cada piso para que los huéspedes puedan verter cada material de deshecho en su correspondiente espacio de reciclaje.

Hay que recalcar que este 7% de hoteles, el cual son 3 hoteles, pertenecen todos a la cadena hotelera *Port Hoteles*.

#### Pregunta nº4

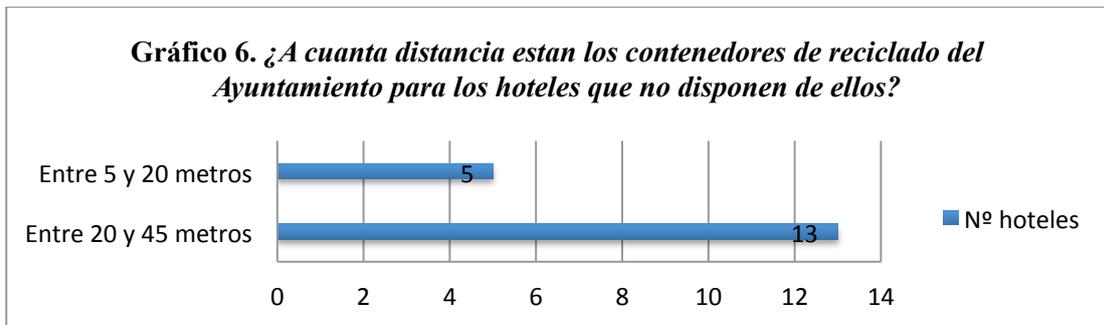
En esta pregunta se planteó si cada hotel posee sus propios contenedores específicos para los desechos de cartón, vidrio, plástico/envases y pilas o si utilizan los contenedores que pone el ayuntamiento a disposición del viandante. Estos fueron los resultados:



Según los resultados, de los 45 hoteles de la muestra 18 no reciclan o no poseen contenedores para reciclar y los 27 restantes si poseen sus propios contenedores de reciclaje, los cuales son recogidos entre 1 y 2 días a la semana por dos empresas dedicadas a esa labor: Iniciativas Ecológicas y Reciclamás. Estos contenedores fueron proporcionados a mediados de 2016 a estos hoteles gracias a su asociación con la patronal turística Hosbec, que se adelantó a la nueva regulación sobre la gestión de residuos de la Comunidad Valenciana firmando un convenio con la entidad sin animo de lucro Ecoembes.

#### Pregunta nº5

En esta quinta pregunta se quiso saber, en los hoteles que no disponían de contenedores para reciclar, a cuanta distancia se sitúan los contenedores de reciclado del Ayuntamiento desde la parte de atrás de la cocina. Estos fueron los resultados:



Según los resultados, de los 18 hoteles que no tienen sus propios contenedores para reciclar y que no disponen de un servicio de recogida de basura selectiva 5 disponen de los contenedores recicladores del Ayuntamiento entre una distancia de 5 y 20 metros, mientras que los otros 13 tienen los contenedores entre una distancia de 20 y 45 metros.

#### Pregunta nº6 y nº7

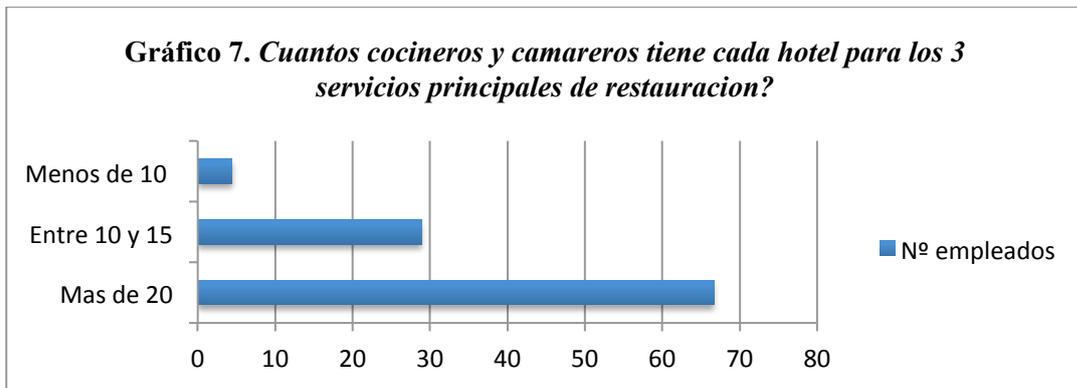
La pregunta nº6 se basó en saber si cada hotel posee un servicio de buffet libre en los 3 servicios mas importantes del día: desayuno, almuerzo y cena. Mientras que en la pregunta nº7 se hizo la cuestión de si la comida sobrante del servicio de buffet libre tiene algún destino en particular.

Ambas fueron respuestas al 100%. Los 45 hoteles de la muestra poseen un servicio de buffet libre, por lo que se da a entender que en Benidorm es el único tipo de servicio que se ofrece en todos los hoteles.

Además, los 45 hoteles investigados afirman que, al final de cada servicio, la comida que puedan aprovechar para el siguiente servicio la guardan y el resto es aprovechado para que coman los trabajadores o va directamente a la basura. Se cuestionó si la comida sobrante podía ir destinada a comedores sociales, a Caritas o a familias que no dispongan de medios económicos para hacer la compra, y el resultado fue que no podían regalar la comida porque el Departamento de Sanidad no lo permite y están expuestos a que reciban una sanción por esta acción, cosa que ya han sufrido un par de hoteles de Benidorm.

#### Pregunta nº8

En la pregunta nº8 se cuestionó la cantidad de trabajadores que tiene cada hotel para el servicio de restauración. Depende mucho del tamaño que tenga cada hotel y del numero de habitaciones el que tengan mas o menos personas trabajando en este servicio, aunque el objetivo de esta pregunta era conocer, mas o menos, cuantas personas se dedican a este servicio en cada hotel y si habría posibilidad de que hubiera una buena organización para realizar un servicio de menú a la Carta en vez del servicio de buffet libre actual. Estos fueron los resultados:

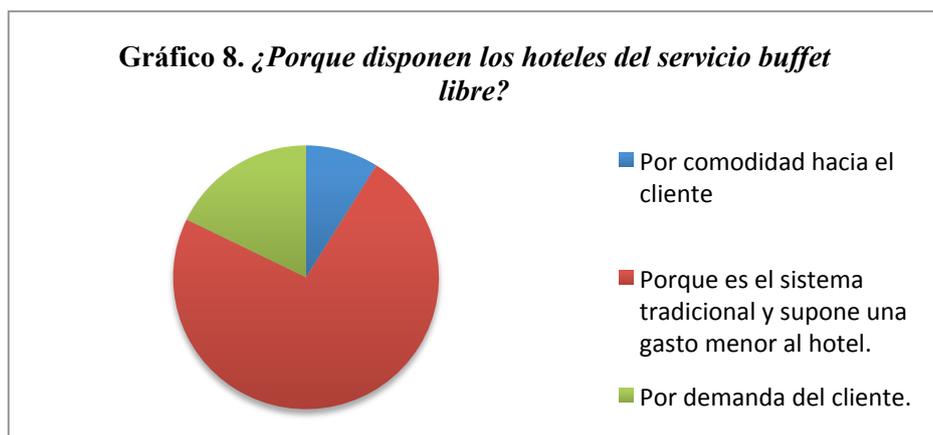


Según los resultados, de los 45 hoteles de la muestra, el 4,44% alberga menos de 10 trabajadores en el servicio de restauración a lo largo del año. Esto es porque se trata de hoteles de poca categoría (2 o 3 estrellas) y con un número pequeño de habitaciones.

El 28,89% de los hoteles de la muestra tienen entre 10 y 20 trabajadores y el 66,67% restante alberga más de 20 trabajadores rotando en el servicio de restauración entre camareros y cocina.

#### Pregunta nº9

La pregunta nº9 se hizo para conocer porque cada hotel dispone del servicio de buffet libre y estas fueron las respuestas:



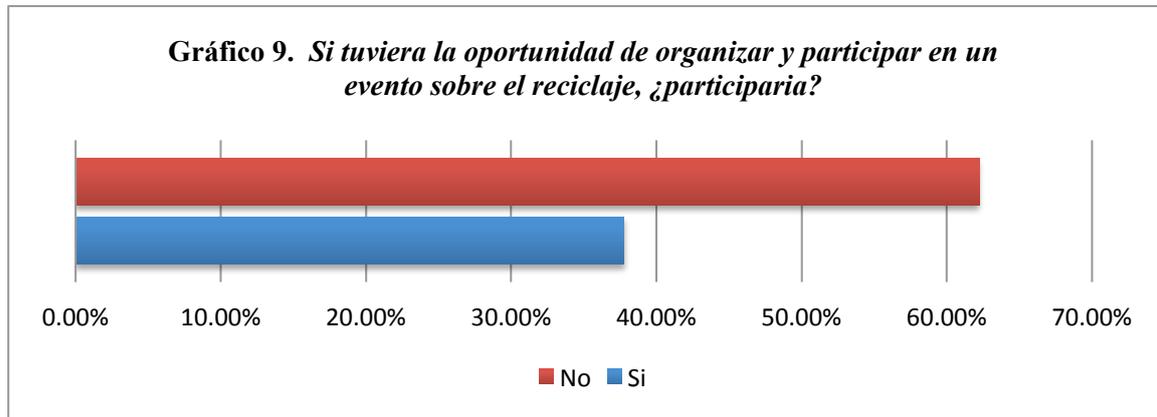
Según los resultados obtenidos, el 8,89% dispone del servicio de buffet para hacer que el cliente este más cómodo escogiendo la comida que se le antoje en cada momento.

El 17,78% de los hoteles de la muestra dispone de este servicio porque desde los comienzos del hotel los clientes demandaban ese servicio y pues estos hoteles lo aplicaron para contentar a sus huéspedes.

Y por último, el 73,33% de la muestra dispone de este servicio porque desde los primeros años del boom turístico en Benidorm comenzaron ofreciendo este tipo de servicio el cual les salía más económico.

### Pregunta 10

Por último se preguntó a cada hotel si participarían u organizarían un evento o campaña sobre el reciclaje en sus instalaciones. Estos fueron los resultados:



Según los resultados, el 62,22% de los hoteles investigados NO participaría u organizaría un evento o programa sobre el reciclaje. Se obtuvo una amplia variedad de respuestas por parte de estos hoteles de porque no participarían, entre las que destacamos:

- ◆ “No se centran en reciclar.”
- ◆ “No dispone de salón de eventos para su realización.”
- ◆ “No disponen del suficiente espacio para un evento de estas magnitudes.”

En cambio, el 37,78% de hoteles restantes SI participarían u organizarían un evento/programa sobre el reciclaje en su correspondiente hotel. De todas las respuestas que se recibieron destacamos:

- ◆ “Para ayudar en todo lo posible al medio ambiente y al ecosistema”.
- ◆ “Por sostenibilidad y concienciación con el medio ambiente”.
- ◆ “Para que el hotel se diera a conocer y sea participe en la protección del medio ambiente”.
- ◆ “Para sensibilizar y concienciar tanto a nuestra cadena como a los hoteles cercanos de nuestra ciudad”.
- ◆ “Porque es de vital importancia reciclar todo lo posible”.

### 3.3. Hallazgos

De acuerdo con los resultados de la encuesta vemos que la mayoría de los hoteles de Benidorm tienen una mínima concienciación en materia del reciclaje. Se ha podido comprobar como muchos de ellos poseen una correcta organización interna y conciencian a sus trabajadores para que separen los diferentes tipos de desechos para verterlos al contenedor apropiado. Pero no están del todo concienciados. Estamos ante una ciudad turística que apoya el reciclaje e incorpora medidas locales para ello, pero la mayoría de los hoteles no conciencia a sus huéspedes ni se preocupan por la cantidad de desperdicios que crean tanto en las habitaciones y en las zonas comunes como en el servicio buffet libre. Además, no disponen de recursos para que sus clientes puedan separar los distintos desechos que generamos a diario.

Excepto la cadena hotelera *Port Hotels* que si dispone de contenedores para que reciclen sus huéspedes.

Para mejorar estos aspectos se ha seleccionado el hotel Dynastic porque cumple con los requisitos que buscamos, y le vamos a integrar un programa de reciclaje para mejorar la sostenibilidad del hotel y concienciar a todos los huéspedes que recibamos desde este año 2019 hacia delante.

## 4. MARCO TEÓRICO

Según un informe trabajado por expertos del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP) y de la Asociación Internacional de Residuos Sólidos (ISWA), entre 7.000 y 10.000 millones de toneladas de residuos urbanos se producen cada año. Estos expertos destacan que los sistemas para resolver este problema existen y que mejoran, por supuesto, la calidad de vida y el medio ambiente. Además, corroboran que ya existen comunidades que han implantado con enorme éxito una gestión sostenible de los residuos ejemplar.

Según Achim Steiner, director de esta misma agencia de las naciones unidas (UNEP, 2015) la respuesta urgente al problema de la montaña de basura mundial no es solo una necesidad de salud pública y medioambiental, también es una sensata inversión económica pues a los países les cuesta entre 5 y 10 veces mas no hacer nada que invertir en una correcta gestión de residuos. Como bien afirma Steiner, los objetivos globales de gestión de residuos propuestos en el informe de la UNEP y de la ISWA tienen el poderío para reducir de forma masiva los gases de efecto invernadero, crear millones de empleos verdes y generar beneficios a gran escala. El alcance de estos objetivos supondría además enormes progresos hacia la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

De acuerdo con el escritor Alex Pascual (Stop Basura, 2017) el mejor residuo es el que no se genera. En el sector de la industria se ha escuchado mucho el concepto de “obsolescencia programada” en muchos de los productos, los cuales se dice que están diseñados para durar un determinado número de años, lo que obliga al consumidor a volver a comprar y a convertirlo en un cliente reincidente.

Según Ana Isan (blog Ecología Verde, 2018) los beneficios ambientales de la prevención de residuos son mayores que los del reciclaje, ya que si no producimos ese residuo reducimos en un 100% el consumo energético, no se utilizan recursos naturales, no se contamina el agua ni el aire y no acaban los residuos en vertederos o incineradoras. Por otro lado, también hay que remarcar los beneficios económicos que se derivan de no tener que tratar o reciclar los residuos.

Entre reducir y reciclar también existe el camino intermedio de la reutilización de los objetos o residuos y, a veces con una simple reparación, un objeto se puede volver a utilizar.

## **5. CARACTERÍSTICAS DE BENIDORM**

### **5.1. Los orígenes del Boom Turístico**

Según Fernando Ull Barbat (2017), periodista del diario Información, en el siglo XIX Benidorm era un pequeño pueblo de pescadores que se abrió al turismo gracias al espíritu emprendedor de un grupo de pescadores que, dada su facilidad de entablar relaciones comerciales y sociales cuando hacían alguna parada técnica en algún puerto lejano, idearon la posibilidad de construir pequeños hoteles o de convertir casas particulares para tal fin como habían hecho otras ciudades que habían visitado dado el excelente clima de la costa alicantina. Durante este siglo comenzaron algunas tímidas aventuras turísticas, como fue la inauguración del Balneario de la Virgen del Sufragio.

A finales del siglo XIX mejoraron las comunicaciones con Alicante y con Madrid, aunque hubo una serie de circunstancias que desaceleró el progreso de los sectores económicos locales. La marina mercante entró en crisis con la pérdida de Cuba, Puerto Rico y Filipinas en 1898, las últimas colonias ultramarinas, y poco después el boom de la agricultura de la vid (vino y pasas) se derrumbó con la llegada de la filoxera durante los primeros años del siglo XX. Esta desaceleración económica se unió con una cierta emigración hacia Cuba, el barrio marítimo de Barcelona y la costa de Cádiz.

Fue con la llegada de la República en 1931 y su sistema de libertades y de desarrollo de infraestructuras cuando Benidorm comenzó el desarrollo de una industria turística que se volvió a retomar tras el parón de la Guerra civil española.

Tras la Guerra, se fueron recuperando a paso lento las actividades socioeconómicas. Comenzaron de nuevo con la pesca como ramo productivo más destacado. Sin embargo, durante los años 50 se dieron los primeros pasos para producir una verdadera transformación. Por un lado, en 1952, se cerró por bajo rendimiento en capturas la Almadraba más importante, que consiguió traumar a un gran número de familias. Sin embargo, por otro lado, en 1956 el Ayuntamiento, durante la alcaldía de Pedro Zaragoza Orts, aprobaba el ordenamiento urbanístico de la villa con la finalidad de crear una ciudad concebida para el ocio y el espacio turístico, a base de calles bien trazadas y amplias avenidas siguiendo la figura de las playas.

Desde ese momento muchas personas se desplazaron de las actividades tradicionales de pesca y agricultura hacia el sector de servicios turísticos. A partir de entonces este sector fue la base próspera de la ciudad. El turismo español comenzó a compartir su espacio territorial con los visitantes de otras partes de Europa, los cuales llegaron en primer momento con sus vehículos y más tarde en vuelos chárter con la entrada en funcionamiento del aeropuerto de Alicante en 1967.

Actualmente, Benidorm es una de las primeras ciudades turísticas de toda la costa mediterránea.

## **5.2. Accesos**

A Benidorm se puede acceder por carretera a través de la carretera N-332, la autopista AP-7 y la CV-70.

Además cuenta con una estación del TRAM Metropolitano de Alicante y dos estaciones de autobuses..

El aeropuerto más próxima a la ciudad es el de Alicante.

## **5.3. Clima y precipitaciones**

El clima de Benidorm es semiárido cálido, influido por el mar Mediterráneo debido a la brisa marina que atempera la sensación de calor. El clima es árido, ya que recibe poco más de 300 mm de lluvia al año.

Cuenta con un especial microclima, de dulces y templados inviernos y de veranos atemperados por la brisa marina, que permiten el disfrute de una naturaleza que se ha combinado con el surgimiento de una moderna y cómoda ciudad.

Benidorm disfruta mas de 3.000 horas de sol cada año y la temperatura media anual es de 18,9°C. Las temperaturas máximas durante el invierno oscilan entre 16 y 20°C mientras que las mínimas oscilan entre 6 a 10°C. Durante el verano, las temperaturas máximas se sitúan entre 28 a 33°C y las mínimas entre 18 a 23°C. Durante la mayor parte del verano se produce el efecto llamado como “noche tropical”, lo que supone tener noches con temperaturas superiores a 20°C.

#### **5.4. Destinos competentes**

La reapertura al turismo de Egipto y Turquía tras años de inestabilidad política ha afectado de lleno al mercado turístico europeo, según narra un artículo del diario el Mundo del día 12 de Febrero de este año 2018. El producto que se vende en estos países, según Antoni Mayor, presidente de HOSBEC, es de “enorme calidad y muy bajo precio”, lo cual resulta muy atractivo para Reino Unido que en los últimos años ha optado por países mas seguros. Al cierre de 2017 en Egipto las reservas de británicos de cara al verano han crecido un 13%. En el caso de Turquía este porcentaje se eleva hasta el 69%, con 246.714 paquetes turísticos.

Por el momento Benidorm esta consiguiendo mantener el pulso a esta tendencia, según el informe elaborado por la consulta GFK a partir de los datos de las reservas de Diciembre de 2017. En total Benidorm prevé un incremento del 5% en reservas de las islas británicas (unos 90.937 paquetes), lo que sitúa a la ciudad al mismo nivel de crecimiento que los mercados internacionales y algo por encima que la Península Ibérica (excluyendo las islas).

El mapa internacional dibujado por GFK demuestra, a nivel nacional, que España se ha visto afectada por la irrupción de Egipto y Turquía pero también de Francia, que registra un espectacular crecimiento del 32%. El balance en Grecia, con un +16%, y en Italia (+8%) también son positivos, mientras que cae en Portugal con un -4% y en destinos mas alejados, como el Caribe (-17%) o los Estados unidos (-12%).

La principal amenaza que tiene esta situación, según el presidente de HOSBEC, es la posibilidad de que se produzca una guerra de precios con los destinos que se están viendo mas afectados por este nuevo escenario. De momento Benidorm mantiene un pulso turístico muy positivo con Egipto y con Turquía.

#### **5.5 Benidorm como destino turístico inteligente**

Benidorm es uno de los primeros destinos de España que ha comenzado a aplicar técnicas de *Big Data* el cual, según el informe Big Data y Turismo elaborado por Telefónica y Roca Salvatella, es una nueva metodología para conocer y analizar el sector turístico español y para conocer en mayor profundidad al cliente turístico.

Hasta el momento, los estudios realizados sobre el turismo en España se han basado, sobre todo, en encuestas o en entrevistas a expertos. Como las organizaciones que recogen datos los consiguen mediante las anteriores formas, no disponen de los datos reales de los turistas. Son datos subjetivos y, en la mayoría de ocasiones, se alejan de la realidad. Sin embargo, el Big Data incorpora a los estudios de mercado macro datos de la actividad electrónica de turistas anónimos y ofrece una análisis mas real de los comportamientos y movimientos de los turistas.

### 5.5.1 Aplicación del *Big Data* en Benidorm

Con la introducción del *Big Data* en la gestión turística, Benidorm puede tener la oportunidad de mejorar los servicios y la gestión de sus empresas turísticas al poder recopilar información como:

- ⇒ Visitas: numero de visitantes que se reciben y de donde proceden.
- ⇒ Estancia: tiempo medio por nacionalidades.
- ⇒ Desplazamientos.
- ⇒ Lugares preferidos para pernoctar.
- ⇒ Niveles de gasto: en global y en la categoría de alojamiento.

Según Leire Bilbao, directora de Visit Benidorm, gracias al análisis de datos sociales en redes como *Twitter* e *Instagram* ha permitido conocer el comportamiento, las preferencias, la procedencia, etc., del turista que visita Benidorm. Con el *Big Data* se podrán recoger datos y opiniones sobre los huéspedes del hotel y analizar si las medidas adoptadas en el hotel Dynastic son eficientes y conciencian a sus huéspedes.

Como estrategia de marketing para recoger datos y opiniones de los huéspedes, el hotel Dynastic publicará concursos semanales en sus redes sociales para motivar a la participación de sus clientes. Para que un cliente pueda participar en un concurso tendrá que subir una foto a su perfil vertiendo un desecho específico en su correspondiente contenedor y colocar el *hashtag* “#yoreciclo”, expuesto en los carteles de concienciación.

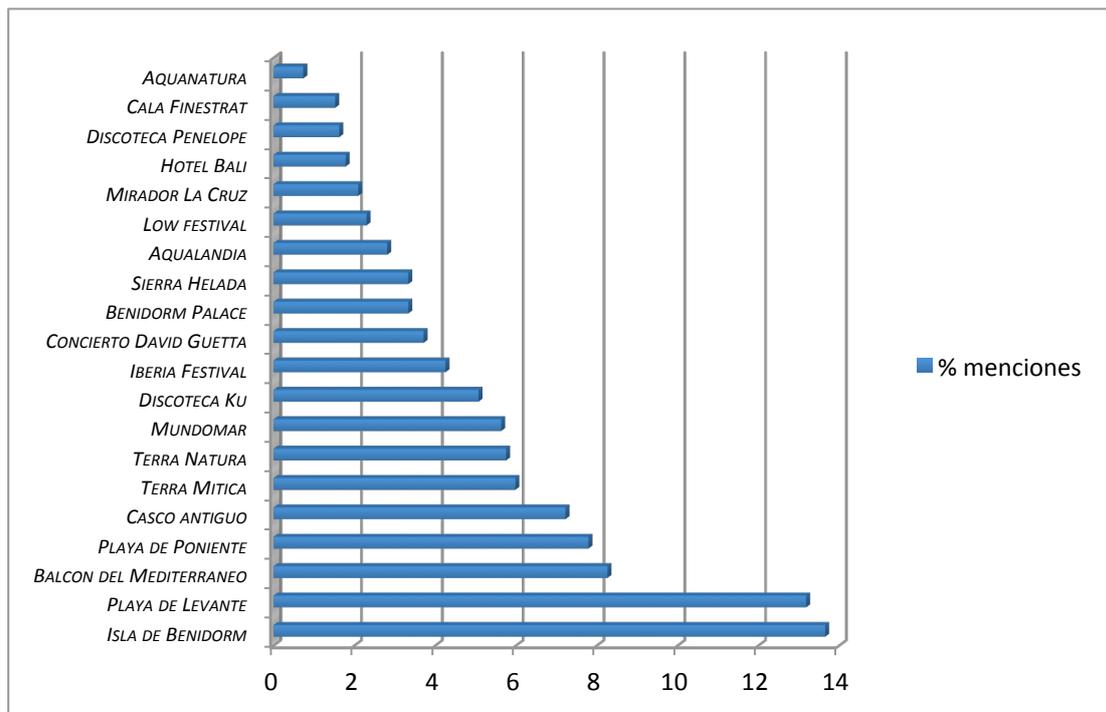
A medio-largo plazo ayudará a cambiar el esquema de promoción. lo que les permitirá hilar mas fino en sus futuras campañas de marketing.

### 5.5.2 Ejemplos de datos recogidos por el Big Data

#### ○ Oferta turística – Lugares más populares

Según los datos recopilados en Mabrian, la siguiente gráfica muestra el *porcentaje de menciones en Instagram y Twitter* sobre los lugares mas populares y visitados por los turistas durante el primer semestre de 2017 (ordenado de menor a mayor menciones según la popularidad):

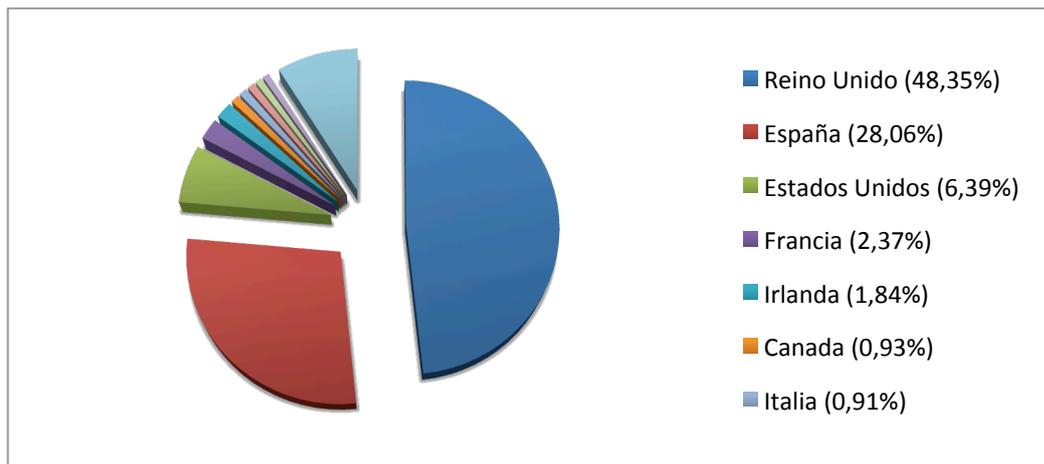
**Gráfico 10. Benidorm – Porcentaje de menciones en Instagram y Twitter**



#### ○ Mercados emisores

Benidorm contiene una gran infraestructura turística que oferta a una gran variedad de clientela: familias con niños, parejas, grupos de amigos, personas mayores y, sobretodo, a un publico extranjero venido desde todo el mundo, sobre todo de las islas británicas.

Según los datos recopilados en Mabrian, la siguiente gráfica muestra el porcentaje de menciones en *Instagram y Twitter* en función de la procedencia de los visitantes durante el primer semestre de 2017 (ordenado según origen de los visitantes):

**Gráfico 11. Porcentaje de menciones en Instagram y Twitter según la procedencia de los turistas**

### 5.5.3 Apertura de la primera oficina inteligente turística

Según Alba Mercader, periodista del diario Alicante Plaza, el Ayuntamiento de Benidorm ha puesto en marcha la primera oficina inteligente y de la innovación del mundo vinculada al turismo. Así lo anunció Toni Pérez, alcalde de Benidorm, ante los medios de comunicación, asociaciones de la ciudad y empresas colaboradoras.

Esta oficina técnica se encuentra en el propio edificio del Ayuntamiento y se trata de un paso más para que la ciudad pueda conseguir la certificación como *Destino Turístico e Inteligente*. Una mención que aun no ha conseguido ningún lugar del mundo y cuyo reto se ha puesto la ciudad para conseguirlo a lo largo de 2019.

Entre las diversas funciones de la oficina, según los responsables de la misma y sus trabajadores, esta la de monitorizar los datos de algunas contrataciones como la del agua o la limpieza. Una manera de analizar el comportamiento tanto de los vecinos como de los turistas que hacen que puedan diagnosticar problemas y dar con la solución más concreta.

De esta forma ya se monitorizan:

- ⇒ los datos de funcionamiento y consumos del ciclo integral del agua.
- ⇒ la gestión de la movilidad.
- ⇒ la gestión del servicio de limpieza de edificios públicos.
- ⇒ las herramientas que gestiona el portal web *Visit Benidorm*.

Según los responsables de *Visit Benidorm* gracias al servicio de wi-fi gratuito que ofrece cada una de las dos principales playas de la ciudad son capaces de conocer muchos de los gustos de los visitantes de la ciudad. Además, estas herramientas dan información sobre las pernoctaciones en apartamentos turísticos no tan legales que se anuncian en las plataformas web.

## 6. CASO HOTEL DYNASTIC

### 6.1. Análisis Interno

#### 6.1.1. Presentación del Hotel

El Dynastic Hotel & Spa es un hotel de 4 estrellas situado en el Rincón de Loix. Se trata de un hotel de categoría sol y playa y situado en la urbe de la zona más turística e internacional de Benidorm, pues es donde hay mas hoteles y donde hay una enorme afluencia de turistas extranjeros.

#### 6.1.2. Ubicación

Está ubicado en la calle principal (*C/ Ametlla del Mar*) del Rincón de Loix, a 150 metros de la playa de Levante y a 20 minutos en transporte del casco urbano de Benidorm.

#### 6.1.3. Instalaciones y Servicios

En cuanto a los servicios e instalaciones que proporciona el hotel para sus huéspedes este nos ofrece:

##### Salud y belleza:

*Fitness Center* (gimnasio)

Salón de belleza

Sauna Finlandesa

Sala fitness

Piscina climatizada

Chocolaterapia

Actividades acuáticas

Cuidados faciales

Tratamientos corporales

Piscina de hidromasaje

Baño Turco

Masajes

Solárium

Circuitos de Spa

Vinoterapia

Masajes

Especiales masajes y rituales

##### Piscina y animación:

2 piscinas exteriores

Concursos

Programa de actividades para niños y adultos

Karaoke

Visita de animales exóticos

##### Deportes dentro del hotel:

Billares

Tenis de mesa

Dardos

**Instalaciones para niños:**

Parque infantil	Área de juegos
Zona Splash Park (Nuevo)	

**Servicios adicionales (de pago)**

Parking propio	Wi-Fi en todo el hotel
Recepción 24h	Servicio de toallas piscina o playa
Servicio de traslado al cliente	Acceso Wi-Fi en el lobby del hotel y habitaciones
Cajas de seguridad	Menús especiales: diabéticos, vegetarianos, etc. (Avisando con antelación)
Servicio de habitación y Amenidades	Alquiler de cochecito para niños y sillas de ruedas
Tienda de regalos y bisutería	Vehículos eléctricos ( <i>Scooter</i> y <i>Segway</i> )
Servicio de Transfer	Servicio de Picnic
Alquiler de material deportivo	Servicio externo de atención médica

**Deportes en la zona**

Campos de fútbol	Golf
Cable Ski	Karting

✓ **Servicios comunes a petición del cliente**

**Gratuito**

Servicio de despertador.  
Servicio de mantas y almohadas adicionales.  
Kit de costura y limpieza de zapatos.

**De coste adicional**

Servicio de lavandería, tintorería y planchado.  
Posibilidad de late *checkout* bajo petición y disponibilidad.  
Servicio de cuna.  
Servicio de descubierta por la noche.  
Servicio de cambio diario extra de lencería de cama.

### 6.1.4. Servicio de Restauración

En relación al tipo de régimen que proporciona el hotel con el alojamiento, siempre entra como mínimo el desayuno, pero dan siempre a conocer a sus clientes los distintos tipos de servicio de los que disponen:

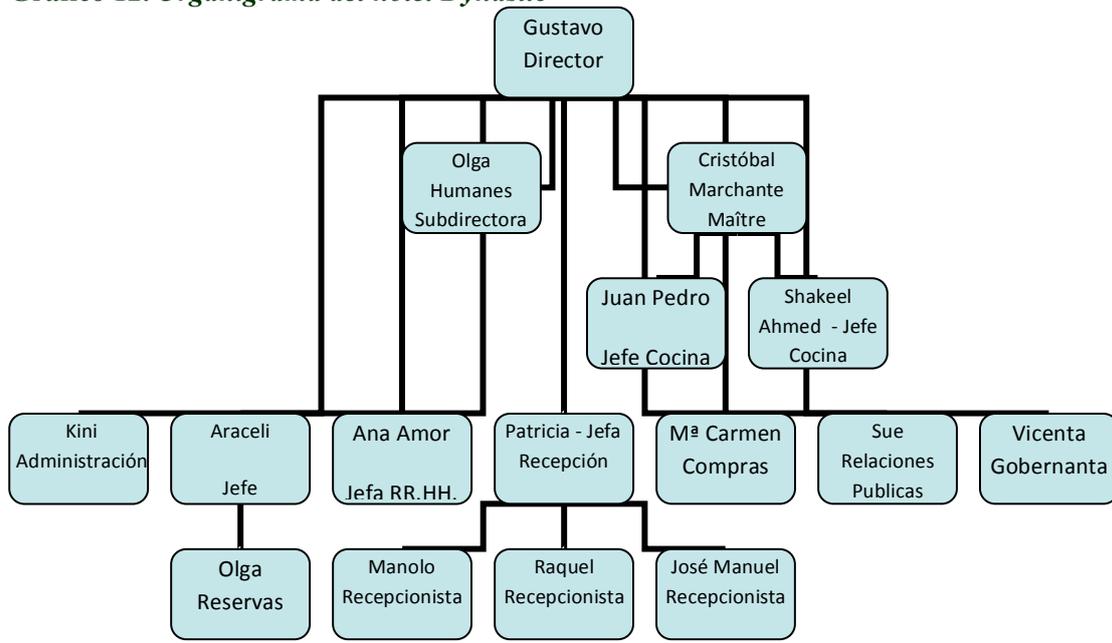
- Alojamiento y desayuno
- Media Pensión
- Pensión Completa
- Todo incluido

Con el servicio de Todo Incluido el cliente tiene a su disposición un servicio de snacks y bebidas a media mañana y por la tarde totalmente gratuito, el cual incluye refrescos, perritos calientes, hamburguesas y bolsas de patatas fritas.

Este servicio seguirá estando incluido con el cambio de régimen de buffet libre a servicio de menú.

### 6.1.5. Organigrama

Gráfico 12. *Organigrama del hotel Dynastic*



## 6.2. Análisis Externo

Como hemos mencionado anteriormente, el hotel Dynastic está situado en Benidorm, el destino turístico más ejemplar de la costa mediterránea. Su especial microclima, sus playas, su gastronomía y su completa oferta de diversión le dan el rango de “Capital del turismo”. En las calles peatonales del casco histórico encontrará la mejor oferta de shopping, bares y restaurantes, en donde destaca “los Vascos”, una zona donde podrá encontrar una alta variedad de restaurantes con una gastronomía procedente del País Vasco. Aquí puede degustar una deliciosa tapa con su cerveza o vino mientras escucha música española y alternativa, muy típico para ir a beber con los amigos.

En los alrededores del casco histórico se sitúa el antiguo puerto pesquero de Benidorm, el parque de Elche y su iglesia neoclásica dedicada a San Jaime Apóstol. Junto a ésta última se sitúa el Mirador del Castillo, antigua fortaleza que separa la Playa de Poniente de la Playa de Levante.

Desde el mismo puerto se puede agarrar un barco para descubrir los secretos de la Isla de Benidorm donde, además, podrá degustar una comida típica, como la paella valenciana, disfrutando de las maravillosas vistas que le ofrece la Isla de toda la Bahía de Benidorm.

La Playa de Levante tiene más de 2 kilómetros de arena fina. Está adaptada perfectamente para personas con movilidad reducida, y en su paseo se pueden encontrar varias tiendas, cafeterías, pubs y restaurantes en primera línea de playa. Además, se puede practicar ski náutico en las instalaciones de Cable Ski.

En la Playa de Poniente hay de más de 3 kilómetros de arena fina, además de un espectacular paseo multicolor por el cual puede caminar viendo el mar. Esta playa también contiene tiendas, bares y restaurantes en primera línea de playa y está perfectamente adaptada para personas con movilidad reducida.

En Benidorm destacan, además de sus playas, sus excursiones y actividades de aventura. En el Hotel Dynastic le informarán y aconsejarán sobre las siguientes excursiones: Jeep Safari, *Paintball*, Catamarán, buceo, motos de agua, vuelta en *Segway*, escalada, vuelos en globo, parapente, vuelos en helicóptero, piragüismo, tirolinas y excursiones a los pueblos de alrededor (Altea, Guadalest, Finestrat, Villajoyosa, Isla de Tabarca, Oceanográfico de Valencia, etc.).

Muy cerca del hotel se pueden encontrar los parques temáticos Aqualandia y Mundomar. Aqualandia es un parque acuático, ideal para familias y jóvenes. Mientras que Mundomar es un parque de animales marinos y exóticos.

A tan solo 3 kilómetros del hotel se encuentran Terra Natura, Aqua Natura y Terra Mítica. Terra Natura es un parque de animales que muestra las costumbres de Pangea, Asia, América y Europa. Dentro del parque, en Aqua Natura, se puede disfrutar del agua y del mundo submarino, además de poder bañarte con tiburones. Junto a estos parques podrás pasar un día inolvidable en Terra Mítica, el mayor parque de atracciones del Mediterráneo.

### **6.2.1. Competencia**

El Rincón de Loix de Benidorm es una zona en la cual hay una gran oferta hotelera y en donde el precio, la calidad en servicios, el buen asesoramiento y el buen cuidado por parte de cada hotel hacen que los turistas se decidan por cual decantarse para hospedarse a la hora de visitar Benidorm. De todos los hoteles que tiene el Rincón de Loix, vemos como clara y difícil competencia:

- Hotel Meliá Benidorm: es un hotel de 4 estrellas situado en la misma calle del hotel Dynastic a 100 metros de distancia. El que este un poco mas lejos de la playa hace que el Dynastic sea mas preferido por los turistas que visitan Benidorm.
- Hotel Levante Club: es un hotel de 4 estrellas situado en la misma calle principal, 100 metros mas lejos que el anterior hotel.
- Hotel Riviera: es un hotel de 4 estrellas situado en la calle paralela a la de los hoteles anteriores. Inaugurado en 2010, esta situado a 200 metros de la playa de Levante y 700 metros del centro de Benidorm, en la zona mas comercial y de ocio de la ciudad.

### **6.3. Estudio y análisis de la gestión de sus residuos**

Tras una intensa reunión con Olga Humanes, subdirectora del hotel Dynastic, se ha realizado un análisis de las medidas que usa el hotel Dynastic para reciclar sus desechos.

- En el área de recepción, los trabajadores tienen tres papeleras para separar desechos de papel, cartón y pilas. Éste último está disponible para los huéspedes.
- En el área de administración, disponen de papeleras para reciclar cartón y papel.
- Las camareras de pisos no separan ningún desecho y todo es depositado en contenedores generales.
- Para los huéspedes no disponen de ningún contenedor para reciclar. Solo pueden depositar las pilas usadas en recepción.
- El hotel posee sus propios contenedores de reciclado, los cuales son recogidos por una empresa encargada de ello cada jueves.
- El área de restauración tiene un servicio de buffet libre con un personal de entre 15 y 25 trabajadores. Este servicio es utilizado desde la apertura del hotel y no disponen de contenedores recicladores en esta área.

- La comida sobrante del buffet libre es aprovechada para el siguiente servicio o por los trabajadores del hotel. El resto es depositada en la basura.

Según las palabras de la subdirectora, si tuvieran la oportunidad de realizar una campaña/programa sobre el reciclaje participarían en ella porque es muy importante sensibilizar y concienciar tanto a la cadena hotelera como a sus propios clientes y hoteles participantes.

#### 6.4. Análisis DAFO

El siguiente análisis diagnostica las aptitudes internas del hotel y su situación externa en relación con su localización geográfica.

**Tabla 1. Análisis DAFO del hotel Dynastic**

<b>FACTORES INTERNOS</b>	Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiente administración y gestión hotelera.</li> <li>• Suficiente infraestructura y habitaciones confortables para el proyecto.</li> <li>• Índice de ocupación medio - alto durante todo el año para estudiar el comportamiento de los huéspedes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cuenta con recursos económicos limitados.</li> <li>• Necesidad de contratar a un especialista informático.</li> <li>• El horario de los servicios de restauración y otros servicios está adaptado para el público británico.</li> </ul>
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	Oportunidades	Amenazas
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La competencia no cuenta con la tecnología suficiente.</li> <li>• Concienciar a los huéspedes en materia de reciclaje, método que no se aplica en casi ningún hotel de Benidorm.</li> <li>• Distinguirnos del resto de hoteles eliminando el servicio de buffet libre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de estrategias competitivas más atrayentes para los turistas por parte de los competidores.</li> <li>• Clientela débil para reciclar.</li> </ul>

## 7. GESTION EFECTIVA DE LOS RESIDUOS EN EL HOTEL DYNASTIC

Para lograr conseguir que el hotel Dynastic se convierta en un hotel sostenible, innovador y concienciado con la reducción de residuos y el medio ambiente se va a realizar:

- Una campaña de concienciación para los huéspedes del hotel Dynastic.
- Un reemplazo del servicio de buffet libre, en el cual se desperdicia una gran cantidad de comida, por un servicio de menú a la carta el cual podrá ser seleccionado con antelación al servicio desde recepción o desde las habitaciones.
- Un uso de las nuevas tecnologías desde el hall del hotel y desde las habitaciones superiores *Premium*, con posibilidad en un futuro de que se pueda realizar desde el resto de las habitaciones.

### 7.1. Campaña de concienciación de reciclaje

Esta campaña consistirá en colocar por todo el hotel unos carteles y unos contenedores separadores de desechos para concienciar a los huéspedes y a toda persona que pase por las instalaciones del hotel Dynastic.

#### 7.1.1. Carteles de concienciación

Para concienciar a los huéspedes del hotel se colocaran carteles con imágenes relacionadas con el daño que supone el depositar basura en la naturaleza o el no reciclar correctamente los distintos materiales que pueden hacer mucho mal al ecosistema.

Estos carteles tendrán un tamaño A1 (594 mm x 841 mm) y están hechos de papel couché brillante. Es un tamaño ideal para que nadie pueda evitar visualizar cada uno de estos carteles.



Estos carteles de concienciación tendrán los siguientes diseños:

Tabla 2. Carteles de concienciación

**BASURALEZA**

*def.*  
Residuos generados por el ser humano y abandonados en la naturaleza.



CAMPAÑA DE CONCIENCIACIÓN  
Por un futuro sostenible



**BASURALEZA**

*def.*  
Residuos generados por el ser humano y abandonados en la naturaleza.



CAMPAÑA DE CONCIENCIACIÓN  
Por un futuro sostenible



# RECICLA

ENVASES/  
PLÁSTICOS  
LATAS  
BRICKS

VIDRIO

PAPEL  
CARTÓN



 DYNASTIC  
HOTEL

# RECYCLE

PLASTIC  
BOTTLES  
CANS  
BRICKS

GLASS

PAPER  
PAPERBOARD



 DYNASTIC  
HOTEL

Para realizar una correcta concienciación colocaremos 1 cartel de cada modelo cerca de cada una de las zonas mas afluentes del hotel: restaurante, recepción, ascensor, área de piscina y spa. Además, en cada uno de los pisos también se colocaran 1 modelo de cada cartel.

Como estrategia de promoción para estos carteles, el hotel publicará sorteos semanales en sus redes sociales para promover la participación de los huéspedes y poder recoger una gran cantidad de datos y opiniones de los huéspedes. Para que el cliente participe en el concurso deberá realizar una publicación en su perfil promoviendo el reciclaje y mediante el uso del *hashtag* #yoreciclo, expuesto en los carteles de concienciación.

### 7.1.2. Colocación de cubos de reciclaje

Según datos del portal web Ecoembes, en España hemos conseguido que se recicle en 2017 el 77,1% de los envases de plástico, latas y bricks y los envases de papel y cartón. Son grandes números para ser uno de los países más exitosos y generadores de turismo del mundo. Todo ello ha sido gracias a la concienciación tanto de las entes públicas como de las privadas.

Con la siguiente idea conseguiremos que todo huésped del hotel Dynastic también participe en el reciclaje y se sienta mejor en sus vacaciones, logrando profundizar el turismo sostenible en el hotel y en la ciudad.

Se trata de colocar unos cubos de desechos que dispongan de varios espacios para reciclar por las zonas comunes del hotel. Sabiendo que los desechos que más abundan, contaminan y gastan energía son el plástico y los envases, el papel y el vidrio, estos serán los diferentes espacios que contendrán estos cubos.

Como inversión inicial se comprarán 24 modelos de papeleras. 18 de ellas se colocarán en cada uno de los pisos, 2 en el área de piscina, 2 en el restaurante del hotel y 2 en el hall, uno situado al lado de recepción y otro cerca de los ascensores.

He aquí un ejemplo de cómo será el prototipo de papeleras separadoras de desechos:



Es un modelo sencillo donde se pueden apreciar los distintos desechos que se pueden verter en función del color de cada espacio.

## 7.2. Reducción de residuos

Una táctica que utilizan todos los hoteles de Benidorm, según los datos obtenidos en el estudio de investigación, es ofrecer un servicio de buffet libre en los 3 servicios vitales del ser humano: desayuno, comida y cena. A simple vista es una técnica ideal para que cada persona escoja por si mismo la cantidad de comida que desea y que tipo de comida desea en ese servicio.

El problema viene en que los hoteles, en este caso el Hotel Dynastic, hacen una gran cantidad de comida en proporción a los huéspedes que tiene en ese momento pero sin saber si estos comerán en el hotel en cada servicio o buscaran un restaurante de la ciudad.

Por ello se eliminará este servicio y, gracias al uso de las nuevas tecnologías, pondremos un servicio de menú a la carta para nuestros huéspedes. Habrá una gran variedad de menús y platos para que todo huésped se sienta confortado y pueda disfrutar del servicio. Habrá opciones de alérgenos, para vegetarianos o veganos sin coste alguno.

Dependiendo del tipo de habitación que elijan nuestros huéspedes éstos tendrán acceso a la selección del menú desde recepción, si están en habitación común, o desde la aplicación de una *Tablet*, incorporada en cada habitación superior y superiores *premium*.

Para organizar a los trabajadores de restauración el *Maître* del hotel, Cristóbal Marchante, se encargará de planificar el funcionamiento de este nuevo servicio, con el fin de que todo salga perfecto desde un primer momento

## 7.3. Proyecto *Room Tablet*

Este proyecto consiste en instalar un prototipo *Tablet* dentro de un soporte protector en cada una de las habitaciones superiores *Premium* para que el cliente pueda escoger el menú del restaurante desde una aplicación diseñada para el hotel. Además, el huésped podrá usar una variedad de aplicaciones para su confort y para integrarse más en el destino.

El prototipo de *Tablet* a instalar será una Fire HD, una *Tablet* diseñada por Amazon que cuenta con:

- ❖ Pantalla HD de 8 pulgadas.
- ❖ Resolución 1280 x 800 (189 ppp).
- ❖ CPU *Quad-Core* de 1,3 GHz y 1,5 GB de RAM.
- ❖ Dos altavoces estéreo Dolby Atmos Dual y micrófono integrado.
- ❖ Cámara frontal de 2 MP y cámara trasera de 2 MP con grabación de video HD de 720p.



### 7.3.1. Soporte *Tablet Maclean*

Este soporte será colocado por el personal de mantenimiento del hotel en la mesa escritorio de la habitación y en diferentes zonas comunes del hotel, sirviendo de protección para que la tableta no sufra ningún accidente y provoque algún problema al huésped.

El prototipo elegido para proteger la *Tablet* es una *Maclean 677*. Este soporte destaca por:

- Tener un material de acero cubierto de pintura electrostática.
- Poseer un ángulo de inclinación 0° - 90° y un ángulo de rotación 0° - 75°.
- Tener un cierre de seguridad con llave.



### 7.3.2. *Dynastic Restaurant App*

La aplicación del restaurante será diseñada en este proyecto. Aunque el primer prototipo de la aplicación no sea la mas efectiva, se ira perfeccionando con el paso del tiempo gracias al diseñador informático. El paso a paso de la aplicación es la siguiente.

1er paso: Abrir la App. Se visualizará el logo y el nombre del hotel.



2º paso: La App le dará la bienvenida al huésped y podrá entrar al servicio de reserva.



3er paso: Aquí el huésped deberá de poner su numero de habitación.



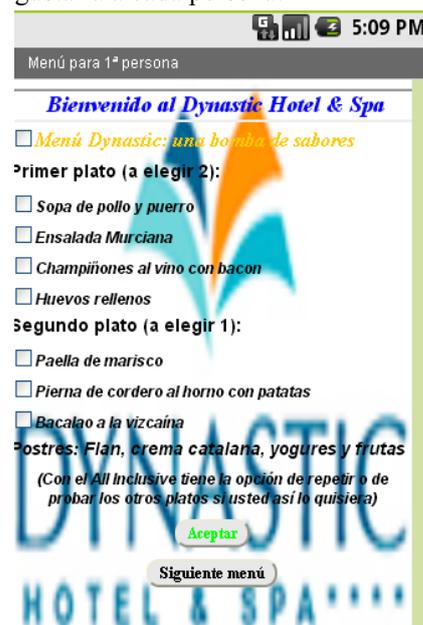
4º paso: Poner a que hora quiere el huésped asistir al servicio.



5º paso: Aquí se debe escribir el número de personas que acudirán al servicio.



6º paso: Elegir el menú y los platos que le gustaría a cada persona.



7º paso: Una vez elegido el menú y los platos de cada comensal pulsamos Aceptar y se enviará la información al restaurante.



8º paso: La aplicación agradecerá el uso del servicio y ya se podrá cerrar.



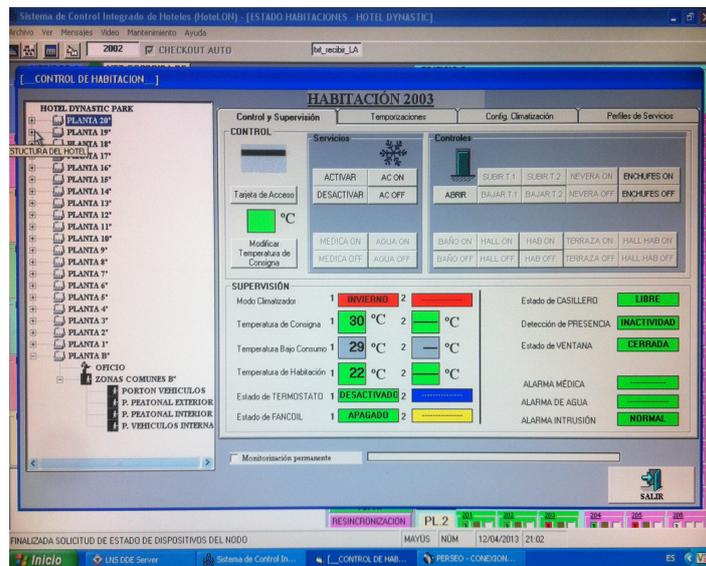
➤ Condiciones de uso de esta App:

- Hay que recordar que se deberá enviar la petición del servicio del restaurante con una antelación mínima de 45 minutos antes de la hora a asistir.
- Habrá un cupo máximo de 50 mesas por cada turno de servicio.
- Los huéspedes con régimen de Todo Incluido podrán repetir alguno de los platos escogidos.

### 7.3.3. Programa de reservas *HotelON*

Toda la información de cada reserva del restaurante irá destinada al programa informático “*HotelON*”. Aquí podemos ver y activar, habitación por habitación:

- Llave magnética de la habitación
- La corriente
- La temperatura
- Estado de la habitación



Concretamente en la pestaña “Perfil de Servicios” de este programa es donde se almacenarán las reservas realizadas en las tabletas y donde el recepcionista podrá anotar las reservas de menús de los huéspedes alojados en habitaciones comunes y superiores. El personal de recepción, 45 minutos antes de la apertura del servicio de restaurante, tendrá que sacar un impreso denominado “Hoja de Menús” y que éste sea llevado a Cristóbal, el maître del hotel.

A continuación se expone un ejemplo de cómo será la Hoja de Menús:

**Tabla 3. Hoja de Menús**

Nº habitación	Horario de asistencia	Menú	Entrante	Plato principal	Postre	Mesa
1501	13:30	2	Crema	Paella	Flan	15
1501	13:30	1	Ensalada	Entrecot	Crema catalana	15
1502	14:00	3V	Champiñones	Tofu al curry	Fruta	17
1502	14:00	1	Sopa	Entrecot	Yogur	17
1502	14:00	2	Brochetas	Paella	Flan	17
1503	14:00	1	Ensalada	Bacalao	Crema catalana	21
1503	14:00	1	Sopa	Bacalao	Yogur	21

### 7.3.4. Catalogo de aplicaciones disponibles

Para hacer mas amena y atractiva la estancia el cliente va a disponer en su *Tablet* de una variedad de aplicaciones, por un lado para su entretenimiento y, por otro lado, para tener una orientación efectiva por la ciudad. Todas las aplicaciones son gratuitas.

Las aplicaciones de entretenimiento para la estancia en la habitación serán:

- *YouTube*: Disfruta de vídeos de todo el mundo y sigue tus canales favoritos de esta plataforma con la aplicación oficial. Inicia sesión para acceder a tus suscripciones, listas de reproducción, videos y mucho más.
- *Netflix*: Esta aplicación ofrece al huésped, mediante una tarifa de suscripción mensual muy económica, un servicio de *streaming* de gran contenido multimedia basado en películas, series y documentales bajo demanda de Internet.
- *Skype*: Con esta aplicación los clientes podrán saludar a tus amigos y familiares mediante una video llamada completamente gratuita.



Las aplicaciones para tener una buena orientación por Benidorm y alrededores serán:

- *Visit Benidorm*: Es la aplicación guía mas completa e intuitiva del mercado. Ofrece conocer los lugares mas interesantes y representativos de la ciudad, los mejores restaurantes, tiendas, discotecas y pubs para visitar. Además, gracias a la geolocalización los clientes podrán conocer la distancia a la que se encuentra cada lugar, trazar la mejor ruta para llegar y seleccionar y guardar sus lugares favoritos. Está disponible en alemán, inglés y castellano.
- *Aroundme*: Esta aplicación le permite descubrir informaciones sobre sus alrededores. Muestra una lista completa de negocios de la categoría seleccionada y la distancia desde donde el cliente se encuentra. Rápidamente descubre su posición y le permite elegir bancos, bares, gasolineras, hospitales, cines, restaurantes, supermercados, teatros o paradas de taxi próximas.
- *TripAdvisor*: Esta aplicación cuenta con más de 500 millones de opiniones y comentarios de viajeros, lo que hace más fácil encontrar los mejores restaurantes y atracciones divertidas para hacer, vayan donde vayan. Además, con un solo toque, el cliente tendrá acceso a opciones de reserva de restaurantes y vuelos.



- *Yelp*: Es una magnífica herramienta que se basa en ofrecer recomendaciones sencillas a los usuarios fomentando a la vez su participación. Dispone de millones de reseñas y recomendaciones geolocalizadas sobre todo tipo de lugares: monumentos, museos, restaurantes, cafeterías bibliotecas, parkings, pubs... Además, desde *Yelp* podrán reservar en aquellos locales que lo permitan, facilitando la organización de los viajes y visitas turísticas.



- *Llorente Bus*: Aplicación oficial que informa en tiempo real del paso de los autobuses de transporte público de Benidorm. Los huéspedes podrán conocer en tiempo real lo que tardará el autobús en llegar a la parada más próxima del hotel Dynastic, además de consultar los horarios de paso teóricos y las distintas líneas de autobuses que hay.



- *Traductor Google*: Traduce palabras y frases a más de 60 idiomas con este traductor. Para la mayoría de idiomas, puede decir las frases y escuchar las traducciones correspondientes.



- *Rentalcars*: Con esta aplicación el cliente podrá buscar todas las empresas de alquiler de coches en un mismo lugar. Utilice el mapa de búsqueda para encontrar la oficina de alquiler de coches más cercana a usted y reserve de manera sencilla en 4 rápidos pasos. Características:

- Garantizan los precios más económicos.
- Su coche será siempre un proveedor líder.
- Disponible en 6 idiomas.
- Puede modificar o cancelar su reserva online de forma rápida y fácil.



### 7.3.5. Estrategia de precios

El hotel Dynastic tiene en su totalidad 206 habitaciones, de las cuales 95 son de tamaño estándar, 93 son superiores y 18 son superiores *Premium*. Estas tabletas irán instaladas de primer momento en zonas comunes del hotel y en las habitaciones de alta gama (superiores *Premium*), ya que no podríamos cubrir a corto plazo una alta inversión como es comprar una *Room Tablet* para cada una de las 206 habitaciones. Tras un periodo de medio/largo plazo se podrá invertir en más tabletas para incluirlas en las habitaciones superiores.. Además, las habitaciones estándares no disponen de un mueble escritorio donde instalar la Tablet, así que no está previsto instalar tabletas en esas habitaciones hasta dentro de unos años.

Por tanto, para obtener un beneficio óptimo por la inclusión de estas tabletas en las habitaciones se añadirá un coste del 15% del precio de la habitación a la tarifa *web* para obtener la tarifa *Room Tablet*.

**Tabla 4. Precios de la habitación superior premium**

Régimen / Tarifa	Rack web	Tablet Room (+15%)	Beneficio
Alojamiento y desayuno	109,20€	125,58€	+16,38€
Media pensión	117€	134,55€	+17,55€
Pensión completa	125,46€	144,28€	+18,82€
Todo Incluido	138,46€	159,23€	+20,77€

**Tabla 5. Precios de la habitación superior**

Régimen / Tarifa	Rack web	Tablet Room (+15%)	Beneficio
Alojamiento y desayuno	91,80€	105,57€	+13,77€
Media pensión	93,96€	108,05€	+14,09€
Pensión completa	99,35€	114,25€	+14,90€
Todo Incluido	111,22€	127,90€	+16,68€

## 8. CONCLUSIONES

Tras la realización de este proyecto me he sentido muy satisfecho de primera mano de poder ayudar al progreso sostenible del turismo en Benidorm. Tras estudiar los métodos del reciclaje tanto de los hoteles como de la ciudad me he dado cuenta de que estamos concienciados lo justo para sobrevivir, y deberíamos ir a mas porque es inimaginable lo que llega a generar de basura el ser humano cada día. Debemos poder aprovechar cada posible material que se pueda reciclar para su nuevo uso y no crear mas plásticos, vidrios o papel porque estamos llenando al planeta de basuraleza.

Son muchos los errores que hoy en día comete el ser humano en su vida rutinaria, sobre todo destaco que cuando uno esta de vacaciones y busca desconectar de su día a día parece dejar ver que no siente afecto por el medio que le rodea. Solo se busca el disfrutar de sus días de descanso y explotar al máximo el destino turístico. Con este trabajo he buscado profundizar el turismo sostenible y el concienciar mucho mas al turista en Benidorm, comenzando por el hotel Dynastic y extendiendo mis investigaciones por todos los hoteles de la ciudad, porque nuestro ecosistema turístico lo requiere y necesitamos que los turistas no se descuiden ni se despreocupen del cuidado del medio ambiente.

Gracias a la nueva gestión realizada en el hotel Dynastic y las medidas adoptadas conseguiremos que éste sea un hotel mas sostenible y con una muy efectiva reducción de sus residuos, pudiendo destacar entre la competencia y promocionándolo como el primer hotel de la ciudad concienciado en la sostenibilidad turística.

## 9. BIBLIOGRAFIA

- Administrador anónimo del blog “Ecología Hoy” (21/09/2017) [online] Disponible en: <https://www.ecologiahoy.com/colores-del-reciclaje> (Consultado 19/11/2018)
- Administrador anónimo del blog “Todo para Hoteles” (11/10/2017) [online] Disponible en: [http://www.todoparahoteles.com.pe/index.php?route=journal2/blog/post&journal\\_blog\\_post\\_id=23](http://www.todoparahoteles.com.pe/index.php?route=journal2/blog/post&journal_blog_post_id=23) (Consultado 20/10/2018)
- Albertos, Miguel. Benidorm Click (24/03/2017) [online] Disponible en: <https://www.benidormclick.com/historia.php> (Consultado 16/11/2018)
- Anónimo. Wikipedia. [online] Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Benidorm> (Consultado 17/11/2018)
- Anónimo. Blog Hiru. Buscador de información y de cursos. [online] Disponible en: <https://www.hiru.eus/es/medio-ambiente/que-son-los-residuos> (Consultado 18/11/2018)
- Anónimo. Blog DeConceptos. [online] Disponible en: <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/reciclaje> (Consultado 19/11/2018)
- Anónimo. Grupo Lyrsa (2016) [online] Disponible en: <http://www.lyrsa.es/blog/154-los-origenes-del-reciclaje> (Consultado 20/11/2018)
- Anónimo. “Benidorm se sitúa como cuarto destino turístico en 2017, con 16,4 millones de pernoctaciones.” Diario El Mundo (12/02/2018) [online] Disponible en: <https://www.elmundo.es/comunidad-valenciana/alicante/2018/02/12/5a8171fd22601d83368b4588.html> (Consultado 20/11/2018)
- Anónimo. Departamento de Medio Ambiente (2017) [online] Disponible en: <http://www.lineaverdebenidorm.com/lv/consejos-ambientales/dia-mundial-del-reciclaje-2017/importancia-y-beneficios-del-reciclaje.asp> (Consultado 15/10/2018)
- Anónimo. Ecoembes. [online] Disponible en: <http://www.ecoembes.com/es/ciudadanos/envases-y-proceso-reciclaje/como-reciclar-bien/que-podemos-reciclar> (Consultado 16/10/2018)
- Anónimo. OXFAM Intermón. [online] Disponible en: <http://blog.oxfamintermon.org/por-que-es-tan-importante-reciclar-te-explicamos-5-razones/> (Consultado 17/10/2018)
- Anónimo. Portal del ciudadano del Ayuntamiento de Benidorm (2017) [online] Disponible en: <https://benidorm.org/es/node/47687> (Consultado 7/11/2018)
- Anónimo. Blog Momondo (29/03/2016) [online] Disponible en: <https://www.momondo.es/explora/articulo/aplicaciones-para-viajes-imprescindibles> (Consultado 11/1/2019)
- Anónimo. Blog Guía de Benidorm. (16/10/2017) [online] Disponible en: <https://www.guiadebenidorm.es/que-ver/vision-general-informacion/> (Consultado 23/11/2018)
- Anónimo. Nota de prensa de Ecoembes. “Ecoembes, la Generalitat Valenciana y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias organizan una jornada sobre gestión de residuos.” (07/02/2018) [online] Disponible en: <https://www.ecoembes.com/es/ciudadanos/sala-de-prensa/notas-de-prensa/ecoembes-la-generalitat-valenciana-y-la-fvmp-jornada-gestion-de-residuos> (Consultado 23/11/2018)
- Anónimo. Wikipedia. Libro “Primavera Silenciosa”. [online] Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Primavera\\_silenciosa](https://es.wikipedia.org/wiki/Primavera_silenciosa) (Consultado 24/11/2018)
- Anónimo. Noticia de Planeta Recicla en portal web Ecoembes. “Pero... ¿qué es el Punto Verde?” (04/11/2013) [online] Disponible en: <https://www.ecoembes.com/es/planeta-recicla/blog/pero-que-es-el-punto-verde> (Consultado 26/11/2018)
- Anónimo. Blog Proyecto Libera [online] Disponible en: <https://proyectolibera.org/en/basuraleza/> (Consultado 10/1/2019)

- Ayuntamiento de Benidorm (2016) [online] Disponible en: [http://benidorm.org/sites/default/files/documentos/benidorm\\_en\\_cifras\\_2016\\_web\\_1.pdf](http://benidorm.org/sites/default/files/documentos/benidorm_en_cifras_2016_web_1.pdf) (Consultado 15/10/2018)
- Benito, Francisco José. “El 82% de la basura de la provincia de Alicante no se recicla por falta de recogida selectiva.” Diario Información (21/07/2017) [online] Disponible en: <http://www.diarioinformacion.com/alicante/2017/07/21/82-basura-alicante-recicla-falta/1919258.html> (Consultado 16/10/2018)
- Cámara de comercio de Santiago de Compostela. Manual de buenas practicas ambientales en el sector hotelero (2000 – 2006) [online] Disponible en: <http://www.camaracompostela.com/mambiente/BPA.Hoteles.pdf> (Consultado 7/11/2018)
- Canalis, Xavier. “Infografía: así conoce Benidorm a su cliente gracias al big data.” Hosteltur (29/08/2017) [online] Disponible en: [https://www.hosteltur.com/123731\\_infografia-asi-conoce-benidorm-su-cliente-gracias-al-big-data.html](https://www.hosteltur.com/123731_infografia-asi-conoce-benidorm-su-cliente-gracias-al-big-data.html) (Consultado 22/11/2018)
- García, Rocío. “Las mejores apps si quieres hacer turismo este 2018” Blog de *Phone House* (17/01/2018) [online] Disponible en: <https://blog.phonehouse.es/2018/01/17/apps-turismo-viajar/> (Consultado 11/1/2019)
- Grunver. Sostenibilidad ambiental en hoteles. [online] Disponible en: <http://www.grunver.com/wp-content/uploads/2015/02/Hoteles-Sostenibles.pdf> (Consultado 3/11/2018)
- INE. Blog Foro-Ciudad (02/11/2018) [online] Disponible en: <https://www.foro-ciudad.com/alicante/benidorm/habitantes.html#EvolucionGrafico> (Consultado 20/11/2018)
- Isan, Ana. “Cuales son los beneficios de reciclar” Pagina web de Ecología Verde (<https://www.ecologiaverde.com/cuales-son-los-beneficios-de-reciclar-66.html>) (Consultado 15/2/2019)
- Juan, Cristina. “Las oportunidades de negocio que ofrece el Big Data en el sector turístico.” IEB School (24/10/2016) [online] Disponible en: <https://www.iebschool.com/blog/big-data-en-el-sector-turistico-big-data/> (Consultado 17/12/2018)
- Mercader, Alba. “Benidorm crea la primera oficina inteligente del mundo vinculada al turismo.” Alicante Plaza (18/12/2018) [online] Disponible en: <https://alicantep plaza.es/benidorm-crea-la-primer-a-oficina-inteligente-del-mundo-vinculada-al-turismo> (Consultado 18/2/2019)
- Pagina web de impresión *Hello Print* <https://www.helloprint.es/posterpublicitario-a-1-135groferta-25-days7#final> (Consultado 20/1/2019)
- Pascual, Alex. “El mejor residuo es el que no se genera” (28/02/2018) [online] Disponible en: <https://stopbasura.com/2018/02/28/el-mejor-residuo-es-el-que-no-se-genera/#more-1989> (Consultado 17/12/2018)
- Ramos, Raquel. “Símbolos del reciclaje.” Blog Ecomedioambiente (22/08/2011) [online] Disponible en: <http://ecomedioambiente.com/medio-ambiente/simbolos-reciclaje/> (Consultado 26/11/2018)
- Sampedro, Sergio. “Benidorm mantiene el pulso turístico a Egipto y Turquía.” El Mundo (12/02/2018) [online] Disponible en: <https://www.elmundo.es/comunidad-valenciana/alicante/2018/02/12/5a808986268e3edd0d8b465b.html> (Consultado 21/11/2018)
- ULL BARBAT, FERNANDO. “Una historia de Benidorm.” Diario Información (25/12/2017) [online] Disponible en: <https://www.diarioinformacion.com/opinion/2017/12/26/historia-benidorm/1971758.html> (Consultado 15/11/2018)