

Turismo Eco

¿ES MI HOTEL SOSTENIBLE? ¿LO SABEN MIS CLIENTES?

Quiero ser eco-friendly, ¿cómo lo hago?

El creciente aumento de la conciencia ecológica ha elevado a los llamados ‘hoteles sostenibles’ a ser el nuevo lujo de aquel turista que persigue la excelencia también mirando por el impacto en el medio ambiente del que va a ser su oasis en destino. Ser competitivo en este nuevo escenario plantea ciertos retos que no parecen claros. Analizamos las claves que no deben faltar en la agenda de ningún establecimiento.

Crear una oferta turística para el disfrute desde el desarrollo sostenible, integrado y respetuoso con el medio ambiente y su biodiversidad, diseñada para el confort de sus huéspedes sin dejar de ofrecer los mejores servicios y comodidades. Estos conceptos, en principio básicos en la industria turística que nos viene, son los que definen la hoja de ruta de un alojamiento que aspira a exponer satisfecho el título de ‘hotel ecológico’. Sin embargo, la definición de lo que es o no un alojamiento sostenible “no está del todo clara”, afirma la responsable de proyectos del Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética del Instituto Tecnológico Hotelero, ITH, Coralía Pino. Mas allá de los consabidos criterios

de ahorro energético e hídrico, hay otros indicadores cada vez más apreciados por los clientes. De hecho, el Instituto de Turismo Sostenible, ITR, mantiene que “muchos turistas aseguran que pagarían más por contratar un hotel con criterios de sostenibilidad”.

La primera condición que debe cumplir es estar ubicado en una zona respetuosa con el medio ambiente, procurando una máxima integración con el entorno y la conservación, no solo de la biodiversidad, sino también de los recursos locales y el patrimonio cultural. Pero hay otros elementos que juegan un papel determinante y que repercuten directamente en el servicio y la percepción de los clientes. Según el estudio “Hotel guests’ preferentes for green hotel attributes” de la Universidad de San Francisco, entre los atributos ‘verdes’ más valorados por los huéspedes están el cambiar las sábanas únicamente bajo pedido, contar con sensores de presencia y tarjetas de tecla para encendido, la reutilización de las toallas, el contar con papeleras que faciliten el reciclaje, los inodoros, grifos y duchas de bajo flujo, y la incorporación de dispensadores rellenables de champú y jabón.

Muchas empresas y alojamientos turísticos ya diseñan productos adaptados a este nuevo perfil de huésped, más exigente ante posibles errores en la gestión hotelera y más proclives a presentar quejas. “Pero no podemos hablar de una única realidad. En todo caso, estamos ante un proceso gradual”, señala Coralía Pino. La especialista del ITH reconoce que hay una mayor conciencia de que la eficiencia y la sostenibilidad no solo son un problema, sino que suponen un mayor confort y calidad del servicio hacia sus clientes; y mantiene que para que este esfuerzo dé resultados es fundamental abordarlo desde una planificación integral, algo que no todos los hoteles hacen. “Es importante hacer una distinción entre medidas específicas, más o menos aisladas; y una po-



Integración con la naturaleza, requisito del turismo ecológico

lítica de gestión integral de sostenibilidad, con unos objetivos claros y un programa de acciones concreto”, puntualiza Pino.

¿Por dónde empiezo?

Para diseñar y materializar una estrategia clara que pueda abordarse en función de los medios disponibles en cada hotel, el punto de partida implica evaluar, monitorizar y ajustar la gestión de todos los recursos. Diversas iniciativas ponen los medios para facilitar este proceso. El ITH, por ejemplo, ha lanzado el “Programa Hotel Sostenible”, que pretende desarrollar proyectos piloto que integren tecnologías y equipamientos de diversas áreas –climatización, ACS, energías renovables, bombas de circulación o de calor, envolvente térmica y acristalamiento inteligente, sistemas de monitorización y control, etc.– para conocer el alcance material de las medidas. Otro instrumento reseñable es el Portal Intelitur del Consejo Superior de Cámaras. Desde esta plataforma se ofrecen diversos servicios específicos para pymes y agentes relacionados con la sostenibilidad como una herramienta virtual de autodiagnóstico y un sistema de apoyo tutorizado que guía al hotel en la gestión de sus consumos, le ayuda a conocer el potencial de mejora de cada área y pone a su alcance diferentes alternativas prácticas que puede llevar a cabo, especificando plazos e inversión necesaria para conseguir los ahorros detectados.

Vender mi estrategia

Una vez se ha hecho el esfuerzo por adaptar el establecimiento, que ya puede calificarse como eco-friendly, es hora de transmitir estos valores corporativos al cliente. Cuidar la comunicación en este ámbito puede ser determinante. “Actualmente ser sostenible es un factor diferenciador; dentro de unos años será obligatorio para todos y no será ya una ventaja competitiva para el establecimiento: por tanto, comunicar al cliente y al mercado lo que hacemos no debe dejarse como una tarea secundaria”, advierte Coralía Pino. En esta línea, la experta del ITH advierte que venderse como sostenible “supone competir por captar una demanda exigente”. No se trata solo de reducir consumos, “sino de demostrar que, efectivamente, se ha abrazado la sostenibilidad como parte de la política de gestión hotelera”. De hecho, ya existen turoperadores que trabajan exclusivamente con este tipo de establecimientos, y para poder acceder a este mercado, dirigido habitualmente a un cliente de perfil medio-alto, “hay que ser consistente”, asevera la experta.

Certificarse: el argumento comercial

Avalar la validez y los resultados de la política ambiental puesta en marcha es el pilar fundamental para ganar más clientes y obtener más ingresos. Discriminar aquellos títulos que más



Vistas desde el spa del hotel Los Cauquenes, Argentina

se adecúan a los logros y avances que se quieren transmitir será clave a la hora de competir. Existen varios estándares de construcción como Leed, Breeam o Passivhaus, las ISO 50.001 y 14.0001, y un grupo de títulos que, más allá del diseño bioclimático, valoran si un negocio está en concordancia con el turismo sostenible en su aspecto global. Es el caso de la estadounidense Green Globe, la marca HES (Hoteles Eficientes Sostenibles), desarrollada por la Agencia Internacional Desarrollo Turístico, Aidetur; y el estándar Biosphere Responsible Tourism, del Instituto de Turismo Responsable, ITR. Poseer este tipo de certificados “se traduce en beneficios para el empresario, la población local y el turista”, aseguran fuentes del ITR. El empresario

mejora su imagen y reduce los consumos; la población local mejora su nivel social y económico; y el turista “recibe una garantía de valor añadido en el servicio que ha contratado”.

Los indicadores que se evalúan comprenden distintos aspectos como los modelos de gestión empleados, cerramiento de fachadas, comportamiento energético, etc. En el caso del certificado Biosphere, se contemplan cinco bloques: política de turismo responsable; conservación y mejora del patrimonio cultural; contribución al desarrollo económico y social del destino; conservación ambiental –protección del paisaje y conservación de la biodiversidad, gestión y el control de energía, agua, residuos, emisiones, contaminación acústica, etc.–; y satisfacción del cliente e implicación en el sistema

Diez pasos para ser eficiente

Dentro del Programa Hotel Sostenible, el ITH propone este decálogo para lograr ser más eficiente y sostenible:

1. Forma al equipo humano y establece procedimientos que ofrezcan un itinerario claro a los trabajadores del hotel para ahorrar energía.
2. Revisa tus contratos de suministro de energía. Adecúa la potencia eléctrica contratada a las necesidades de tu hotel y busca mejores precios.
3. Utiliza herramientas avanzadas para hacer un seguimiento exhaustivo de tus consumos.
4. El agua es un bien escaso, reduce su consumo sin disminuir el confort del cliente.
5. Cámbiate a la iluminación eficiente.
6. Temperatura ambiente agradable y eficiente: cámbiate al gas natural.
7. Instala una climatización eco-friendly.
8. Prueba sistemas de bombeo eficientes.
9. Renueva tu mix energético: las renovables ya no son una utopía.
10. Actúa sobre la piel del edificio, instala sistemas Sate (Sistemas de Aislamiento Térmico en el Exterior).

Mide tu consumo

Intelitur, el Centro de Conocimiento, Inteligencia e Innovación Turística, ha puesto en marcha en su página web (intelitur.es) una herramienta virtual que permite evaluar el rendimiento energético a través de un sistema tutorizado. El hotel puede conocer sus consumos de agua y electricidad optimizados, compararlos con los de otro establecimiento y descubrir cómo pueden ser mejorados y de qué forma. Podrás encontrarla en el apartado 'Sostenibilidad' de la página web, dentro del espacio 'Herramientas de autodiagnóstico'.

de turismo responsable. Un total de 37 entidades españolas, Meliá y H10 entre otras, ostentan ya este estándar, que está reconocido por el Global Sustainable Tourism Council (GSTC), único organismo acreditador de cuerpos de certificación a nivel internacional. 64 hoteles, casas rurales, restaurantes y compañías del resto del mundo poseen el título.

Un largo camino por recorrer

A pesar del auge de este tipo de prácticas, lo cierto es que todavía existe recelo hacia el compromiso de la sostenibilidad. Los datos confirman la necesidad de un cambio: los gastos de

energía y agua en un hotel suponen alrededor del 9% de los costes de operación y es la segunda mayor partida tras la del personal. Pero es necesario invertir recursos, lo que en una situación económica como la actual supone un problema. A esto se le une la falta de información y el limitado apoyo por parte de las administraciones públicas. "Aún queda un largo camino por recorrer", mantienen desde el ITR. Según fuentes de esta organización este apoyo podría traducirse desde la dotación de medios e infraestructura pública que permita su consecución, como mejoras en el sistema de recogida general de residuos; pasando por la creación de nuevas líneas de financiación de I+D+i, el desarrollo de políticas y programas que premien la adquisición de equipos de alta eficiencia energética, de energías renovables o la adopción de sistemas de gestión voluntarios que fomenten las buenas prácticas ambientales. En esta misma línea, desde el ITH consideran que deberían impulsarse estrategias que involucren tanto a las entidades de gestión de destinos, como a empresas hoteleras y oferta y servicios vinculados, lo que llevaría a "ofrecer un producto integral en el que la sostenibilidad no sea solo cuestión de equipos o sistemas".

En definitiva, queda trabajar para educar, valorar y premiar el esfuerzo responsable de las empresas turísticas, dando visibilidad unos éxitos que, en último término, también lo son para la sociedad. **H**

GEZE LEVOLAN 60 ESTÉTICA SOFISTICADA CON MÍNIMO ESPACIO



GEZE Iberia S.R.L.U. | C/Arístida, 24 | 08830 Sant Boi de Llobregat (BCN)
Tel. +34.902.194.036 | Fax. +34.902.194.035 | info@geze.es

Nuevo sistema GEZE Levolan 60: sienta nuevas bases para puertas manuales correderas

Con el sistema compacto modular de puertas correderas **GEZE Levolan 60**, GEZE ha creado una nueva solución elegante para el diseño de puertas correderas manuales para uso en interiores.

Presenta tanto simplicidad funcional y como facilidad de movimiento. Las pequeñas dimensiones de las instalaciones y el diseño lineal de 50 mm de alto, le permite adaptarse a cada situación de montaje.

Esta discreta tecnología de herrajes para puertas, se puede utilizar para un peso de hoja de hasta 60 kg. Con el sistema **SoftStop**, permite una suave amortiguación proporcionando seguridad y comodidad: las hojas de las puertas correderas son guiadas a la posición final, sin golpes en el marco o el buffer.

Puertas automáticas
Cierrapuertas
Sistemas de ventilación
Sistemas para vidrio
Control de Accesos



GEZE
EN MOVIMIENTO DESDE 1863

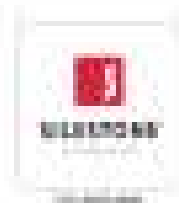
GEZE

www.geze.es

Cosentino® Bathroom Collection

La collezione **Algebra** di **Cosentino®** offre la possibilità di creare ambienti moderni e ricchi texture, grazie alle varie combinazioni e colori disponibili, soprattutto grazie all'originalità dei colori e delle "texture" così come mostrate qui sotto.

Cosentino® è un leader europeo per prodotti in materiali compositi, e la **Algebra** è uno dei suoi prodotti più



La **Algebra** è una
serie di prodotti
bambini, in formato
bidone e cassetto
a 40 cm di altezza, per
ogni possibile
utilizzo.



Color: **REDFISH** | Dimensioni: **160x70x45 cm**



Color: **ALU** | Dimensioni: **160x70x45 cm**



Color: **GRANIT** | Dimensioni: **160x70x45 cm**

