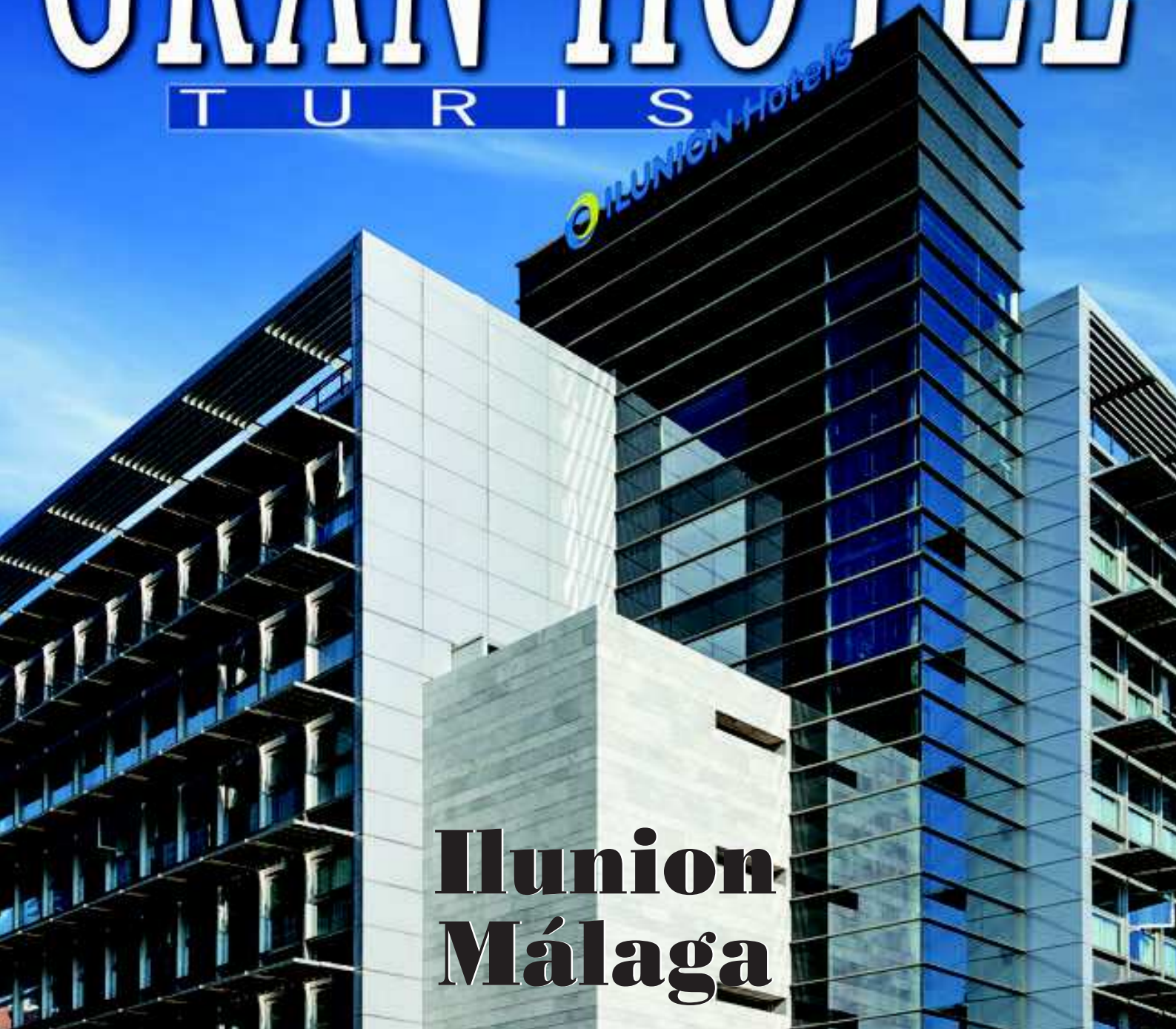


GRAN HOTEL

T U R I S



Ilunion Málaga

ESPECIAL HOTELES SOSTENIBLES



GRANADA:

LA MAGIA DEL SUR

**RESTAURANTES DE HOTEL:
UN SERVICIO IMPRESCINDIBLE**

HOTELES sostenibles

La conciencia medioambiental,
un valor en alza

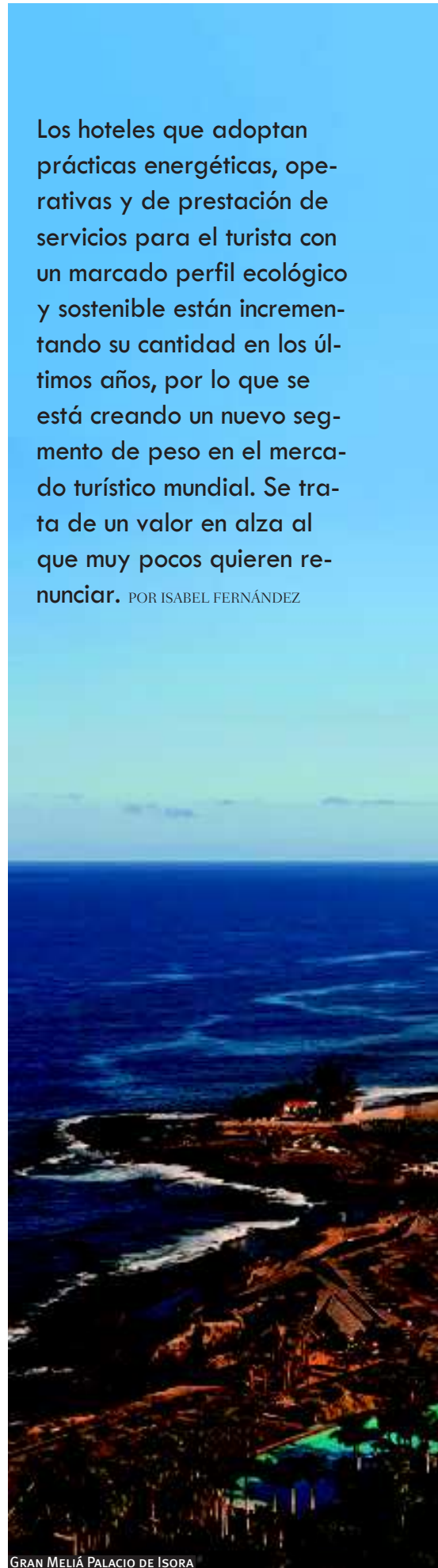


BARCELÓ LA BOBADILLA

Un hotel con medidas sostenibles reduce los costes de explotación, con controles adecuados de energía, agua, residuos y un mantenimiento preventivo, entre otros factores. De esta manera, el establecimiento puede aumentar los ingresos al tiempo que mejora el confort de unos huéspedes que cada día están más sensibilizados con el medio ambiente. Además, se moderniza la imagen del hotel, que captará nuevos clientes e incrementará, por tanto, su valor.

TripAdvisor ha revelado recientemente en una encuesta cómo son de conscientes con el medio ambiente los españoles cuando están de viaje. Tres de cada cinco españoles se han alojado en un establecimiento con prácticas ecosostenibles al menos una vez. En relación con las decisiones de viajes ecosostenibles que los españoles piensan tomar en el próximo año, el 27% tiene previsto hacerlo, un pequeño aumento del 1% en comparación con el año pasado. Entre las opciones elegidas por los viajeros españoles para hacer su viaje más ecosostenible, las más populares son: asegurarse que las luces estuvieran apa-

Los hoteles que adoptan prácticas energéticas, operativas y de prestación de servicios para el turista con un marcado perfil ecológico y sostenible están incrementando su cantidad en los últimos años, por lo que se está creando un nuevo segmento de peso en el mercado turístico mundial. Se trata de un valor en alza al que muy pocos quieren renunciar. POR ISABEL FERNÁNDEZ



GRAN MELIÁ PALACIO DE ISORA

gadas cuando no estaban en su habitación (88%), que el aire acondicionado estuviera apagado cuando no estaban en la habitación del hotel (80%), y la participación en el programa de reutilización de toallas y sábanas del hotel (77%), entre otras. Una gran mayoría de los entrevistados, el 71%, confirma que disponer de información *on line* sobre prácticas verdes de los hoteles les ayudaría a ser más ecosostenibles como viajeros. Según datos de la encuesta, las prácticas más importantes para que un hotel pueda ser considerado ecosostenible según los encuestados serían: tener un programa de reutilización de toallas/sábanas (39%), tener un botón de luz central en la habitación operada por una tarjeta/llave de la habitación que apaga las luces cuando sales (38%), el uso del programa de ahorro energético (34%) o usar bombillas de ahorro de energía (33%).

Una prioridad

Cada vez hay más hoteles ecoeficientes en España que adaptan a sus instalaciones equipos tecnológicos que incorporan la eficiencia energética como prioridad, garantizando al establecimiento altos porcentajes de ahorro en la facturación. Las energías renovables y los sistemas inteligentes toman el control de los hoteles con un objetivo central: la sostenibilidad, tanto ecológica como económica.

Pero, ¿se encuentra el sector hotelero español suficientemente concienciado a la hora de ofrecer establecimientos sostenibles? Para Blanca Quintana, directora del Hotel Pulitzer Barcelona, “es cierto que cada día somos más los hoteles que apostamos firmemente por una gestión sostenible de nuestras instalaciones, pero todavía somos una minoría. De todas formas, en los últimos años, tanto grandes grupos hoteleros como hoteles indepen-

dientes están apostando por ofrecer establecimientos cada vez más sostenibles, ya sea por iniciativa propia o como respuesta a una demanda creciente por los hoteles verdes y responsables”. Asimismo, Catalina Alemany, responsable del área de Responsabilidad Social Corporativa de Riu Hotels & Resorts, matiza que “la hotelería española se encuentra en plena evolución hacia una nueva manera de gestionar los hoteles de forma sostenible. Actualmente no se ofrecen hoteles sostenibles pero sí hoteles gestionados con buenas prácticas de sostenibilidad”. Por su parte, José Ángel Preciados, director general de Ilunion Hotels, afirma que “el sector hotelero es uno de los principales motores de la economía española y un gran generador de recursos económicos y puestos de trabajo, pero también es un sector que consume una importante cantidad de recursos y de energía. Este gran





BARCELÓ LA BOBADILLA

impacto que tiene la industria hotelera en el medio ambiente refuerza la necesidad de redoblar esfuerzos por hacer de la sostenibilidad el nuevo estándar y apelar a la conciencia medioambiental no solo de los responsables hoteleros, sino también de los viajeros”. Según Marcos Tejerina, jefe de Medio Ambiente de Meliá Hotels International, “en lo relativo a grandes cadenas internacionales, es un elemento ya integrado en su estrategia corporativa. En cuanto al pequeño establecimiento hotelero, depende totalmente del propietario/gestor. Algunos de estos establecimientos están encontrando un nicho de mercado cada vez mayor, ofreciendo atributos asociados a la sostenibilidad para diferenciarse de la competencia y atraer a un determinado tipo de cliente”. Sobre ello también opina Óscar Alonso Perera, técnico del Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH): “La sostenibilidad es un argumento que ha ido creciendo en importancia en los últimos años y muchos hoteles y cadenas se han dado cuenta de que la percepción del cliente está cambiando a ese respecto y que la sostenibilidad es un elemento importante en la responsabilidad corpora-

tiva y como argumento de ventas. Muchos hoteles y cadenas ya lo tienen asumido como línea básica de su empresa. Dicho esto, al sector hotelero español como conjunto le queda aún un largo camino para considerarlo sostenible, en gran parte por la antigüedad del parque hotelero, construido antes de normativas más exigentes en cuanto al consumo de energía y la sostenibilidad”.

Nacional vs. internacional

Según un estudio realizado por Booking.com, el 52% de los viajeros de todo el mundo afirma que les gustaría elegir en 2015 un destino basándose en el impacto medioambiental. Mientras que en 2014 solo el 10% de los usuarios se decantaron por viajes sostenibles tradicionales (ya sean ecológicos, vacaciones en un *camping* o viajes para conocer otras culturas), este año la mayoría de los viajeros de todo el mundo se han visto influenciados por su intención de reducir el impacto medioambiental o asegurar que sus actividades turísticas tengan un impacto positivo en la comunidad local a la hora de elegir un destino vacacional. Según el estudio de Booking.com, los brasileños son los más interesados en los viajes sostenibles, con un 74%. En el lado opuesto, solamente el 36% de los encuestados daneses y el 39% de los holandeses afirman que se podrían ver influenciados a la hora de elegir

Tres de cada cinco españoles se han alojado en un establecimiento con prácticas ecosostenibles al menos una vez, según un informe de TripAdvisor



BARCELÓ LA BOBADILLA



RIU PALACE COSTA RICA



INAUGURACIÓN REFUGIO RIU

alojamiento por un impacto social o medioambiental. Los australianos (59%) y los norteamericanos (53%) son también de los más preocupados por sus motivaciones sostenibles. Los viajeros más concienciados con el medio ambiente desean alojarse en estancias diseñadas para cuidarse a ellos mismos y al medio ambiente. A medida que aumenta el interés por los viajeros sostenibles, es más fácil combinar el lujo con la sostenibilidad.

Pero, ¿y los españoles? ¿Hay diferencias en los hoteles españoles entre el cliente nacional y el internacional? Óscar Alonso Perera sostiene que, “en general, la concienciación medioambiental se encuentra más extendida entre el cliente extranjero, o al menos europeo, que entre el cliente español. No quiere decir que en España no haya clientes que tengan la sostenibilidad como criterio de búsqueda de hotel, pero frente a viajeros de ciertos países



ME IBIZA (MELIÁ HOTELS INTERNATIONAL)

es menor. En muchos países la sostenibilidad es ya un estándar y el cliente tiene ya asumido que debe ser así. Por ello, cada vez más exigen y buscan hoteles que integren en sus políticas la atenuación del impacto ambiental”. Para Manuel Quintana, director del Barceló La Bobadilla de Loja, Granada, “el cliente internacional, especialmente el centroeuropeo, está más concienciado con la conservación del medio ambiente y, por lo tanto, aprecia mejor las políticas de los hoteles que apuntan a ese sentido”. Blanca Quintana añade que, “cada vez menos, pero sí, todavía hay diferencias entre el cliente nacional y el internacional. Los huéspedes que provienen de países con larga tradición en cuanto al desarrollo sostenible son quienes más exigen políticas en pro del medio ambiente y la responsabilidad social. De todas formas, el cliente nacional presenta un cre-



HOSTAL GRAU BARCELONA

El 52% de los viajeros internacionales optaría en 2015 por elegir un destino basándose en el impacto medioambiental, frente al 10% del pasado año



ciente nivel de concienciación, sobre todo a medida que las generaciones más jóvenes se van incorporando al mundo de los viajes. De hecho, cada vez más los clientes eligen hoteles que dispongan de un sello que certifique su apuesta por el desarrollo sostenible, como podrían ser Biosphere Hotel, Leed, ISO 14001, Etiqueta Ecológica Europea (EEE), entre otros. Un claro ejemplo es la creación por parte de TripAdvisor del programa Ecolíderes, en el que se agrupan todos aquellos hoteles, sean económicos o de lujo, que se comprometen a poner en práctica lo que denominan “Ecoprácticas”, como reciclar, consumir alimentos orgánicos de la zona y utilizar puntos de recarga de vehículos eléctricos”. Asimismo, Catalina Alemany manifiesta que “todo depende de lo informado que esté el cliente sobre las prácticas sostenibles y también de lo habituado a

respetarlas. Hay países que se preocupan más que otros en buscar soluciones para favorecer la sostenibilidad y en informar a sus ciudadanos de ello. En España vamos por buen camino pero, sin duda, el cliente nórdico es el más sensible”. Marcos Tejerina introduce otra puntualización: “Más que entre el nacional y el internacional, diferenciaría el corporativo del particular. A nivel corporativo cada vez son mayores las exigencias por parte de las empresas que contratan un establecimiento a nivel de sostenibilidad. Se está creando un “círculo virtuoso” a nivel de sostenibilidad, que afecta a toda la cadena de suministro. Cuando una empresa se compromete con la mis-

ma exige a sus proveedores que también lo hagan para seguir siéndolo y esto, por supuesto, también sucede a la hora de elegir sus hoteles para el alojamiento de empleados y la realización de eventos. A nivel cliente particular, sí es cierto que el cliente del norte de Europa valora cada vez más la sostenibilidad”. En cambio, José Ángel Preciados cree que “no se aprecian importantes diferencias entre los clientes nacionales o internacionales, puesto que las políticas de gestión sostenible y estándares energéticos no solo se están aplicando en el ámbito español, sino europeo y mundial, y la concienciación de los clientes es igualmente global”.

EL HOTEL DEL FUTURO

- “Desde el punto de vista de la energía y viendo hacia donde se están desarrollando las políticas europeas, el futuro se presenta con edificios de consumo casi nulo, donde el consumo de energía es el mínimo posible y la energía necesaria se aporta desde sistemas de energía renovables, con lo que se convertirán en edificios casi autónomos desde el punto de vista energético y con un impacto en su entorno mínimo”. *Óscar Alonso Perera, técnico del Área de Sostenibilidad y Eficiencia Energética del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH)*
- “En un futuro, espero que no muy lejano, los hoteles serán respetuosos con el medio ambiente, con personal formado en buenas prácticas, con sistemas de energía renovables hasta llegar a ser autosuficientes”. *Manuel Quintana, director del Barceló la Bobadilla*
- “Los hoteles del futuro se centrarán en tecnología punta que permitirá grandes ahorros energéticos y bajos niveles de emisiones. Serán hoteles que apostarán por los productos de proximidad, por el comercio justo, por los productos reciclados y/o biodegradables. Serán hoteles que medirán su huella de carbono. Unos hoteles que sabrán combinar la estética y la comodidad con la sostenibilidad, y que se integrarán todavía más en el entorno social y local en el que se ubican. Serán, pues, vivos ejemplos de que empresa, medio ambiente y responsabilidad social pueden ir plenamente de la mano”. *Blanca Quintana, directora del Hotel Pulitzer Barcelona*
- “Ya existe un proyecto europeo para gestar el llamado hotel de emisiones ‘casi cero’: Nearly Zero Energy Hotels (neZEH), que plantea la existencia de hoteles cuyo edificios sean construidos y gestionados con el mínimo consumo energético, dando el mejor servicio a los clientes”. *Catalina Alemany, responsable del área de Responsabilidad Social Corporativa de Riu Hotels & Resorts*
- “En los hoteles del futuro la eficiencia energética será un atributo más y no un objetivo como lo es en la actualidad. Hablaremos de energías limpias, las calderas de condensación de alta eficiencia o el precalentamiento basado en energía solar como sistemas ya integrados de manera natural en el mantenimiento de nuestros edificios, y de un cliente social y medioambientalmente responsable que demandará servicios a la altura de sus expectativas de sostenibilidad. Nosotros, pensando en este futuro, ya hemos puesto los primeros cimientos”. *José Ángel Preciados, director general de Ilunion Hotels*
- “Cada vez más conectados con el usuario desde el momento de la reserva también en los aspectos de sostenibilidad/energía. En todo momento el cliente conocerá, igual que ha sucedido en la industrial del automóvil, lo que ha supuesto su estancia a nivel de consumo energético y emisiones, y empezará a elegir y gestionar también en base a estos criterios”. *Marcos Tejerina, jefe de Medio Ambiente de Meliá Hotels International*



HOTEL PULITZER BARCELONA

Medidas

Para que un hotel sea considerado sostenible, debe incorporar medidas que permitan el mínimo consumo energético e impacto ambiental. Todo ello sin renunciar al máximo confort para sus huéspedes. Para ello, resulta indispensable actuar sobre aquellas partidas que más influyen en el consumo energético y en

la huella ecológica de los hoteles: climatización, iluminación y producción de agua caliente sanitaria (ACS).

Aun así, José Ángel Preciados, de Ilunion Hotels, indica que, “en la actualidad, no existe un consenso completo sobre qué es el turismo sostenible y, en concreto, un hotel sostenible ni un reconocimiento de los diferentes

estándares. No obstante, se está trabajando para establecer unos criterios globales de turismo sostenible sobre la base de criterios reconocidos y ampliamente aceptados. Para nosotros, un hotel sostenible es aquel que busca lograr un turismo más sostenible fundamentalmente en tres aspectos: medioambiental, social y económico. Más allá de la optimización de re-



Para que un hotel sea considerado sostenible, debe incorporar medidas que permitan el mínimo consumo energético e impacto ambiental

ITH, al declarar que, “para considerar un edificio sostenible, su actividad no debe impactar medioambientalmente y debe mejorar la comunidad en la que se encuentra. Eso a día de hoy es muy difícil de conseguir. Lo que es cierto es que hay establecimientos que han reducido considerablemente su impacto al medio ambiente y que benefician socialmente la comunidad donde se integran, pero son casos muy aislados. Si queremos hablar de hoteles sostenibles, debemos esperar que consuman los recursos mínimos posibles para dar servicio al cliente y los reutilicen y/o reciclen, como el agua, deben generar su propia energía de manera limpia con fuentes renovables que no produzca ningún tipo de emisiones, deben tener una gestión de los residuos correcta donde se produzcan los menos posibles, y estos se puedan reutilizar y posteriormente reciclar, que estén integrados en la sociedad y la economía local apoyando el empleo local, así como fomentando los negocios locales, debe participar de la protección del medio ambiente en su comunidad, etc. Actualmente es complicado encontrar negocios con estas características, pero esperamos que en un futuro no muy lejano podamos llegar a este tipo de establecimientos”.

Soluciones

Hoy en día existen muchas soluciones que contribuyen a reducir el consumo energético, así como gran cantidad de subvenciones y ayudas desde diversas instituciones para incentivar las actuaciones en materia de eficiencia energética. La Unión Europea, el Estado, las comunidades autónomas y los ayuntamientos proponen continuamente nuevas líneas de ayuda y crédito para estas inversiones.

La facturación energética ya es la tercera partida de los costes de operación de un hotel, por lo que muchos de ellos ya se están ocupando de encontrar e implementar medidas de reducción de costes. Según Manuel Quintana, del Barceló La Bobadilla, “hay un amplio espectro de soluciones para ahorrar en energía, que pueden partir de una base como un mayor control del gasto y una mayor eficiencia. Un paso más podría ser invertir en

cursores naturales y materiales, la disminución del consumo energético, residuos y emisiones, también se debe contar con una mejora de la calidad de vida de los clientes, una política de recursos humanos integradora, formación y sensibilización a los trabajadores, y responsabilidad social y local que proporcione un desarrollo económico equilibrado”. Por otro lado,

Catalina Alemany, de Riu Hotels & Resorts, opina que, “ante todo, un hotel debe disponer de suficientes medidas que reduzcan los impactos negativos que su propia existencia puede provocar sobre el medio ambiente y la comunidad. Para ser considerado sostenible, dichos impactos negativos deberían desaparecer”. En ello incide Óscar Alonso Perera, del



HOTEL PULITZER BARCELONA

renovables como plantas solares o de biomasa, una inversión que puede ser positiva teniendo también en cuenta la repercusión en comunicación, que también puede ayudar vía ingresos a la amortización de dicha inversión". Para Blanca Quintana, del Hotel Pulitzer Barcelona, "la inversión en sostenibilidad es rentable, en múltiples sentidos: a nivel de posicionamiento de marca, de reducción de la facturación energética anual, de estar ayudando a disponer de un mundo mejor, a nivel de coherencia con la nueva línea de pensamiento y respeto hacia la sociedad y el medio ambiente...". José Ángel Preciados añade que hay soluciones "que no requieren inversión alguna y cuyos resultados son visibles en poco tiempo y otras que implican un proceso más largo, pero que igualmente son rentables. Por ejemplo, entre las medidas que no requieren inversión estaría la formación del equipo humano y el establecimiento de procedimientos de ahorro energético a través de manuales de buenas prácticas, o la revisión de los contratos de suministros de energía para evaluar ajustes en las tarifas y los términos de potencia o renegociar los contratos con las empresas proveedoras de energía. Por otro lado, hay soluciones que requieren inversión, pero muy baja, como, por ejemplo, la instalación de herramientas que reducen el consumo de agua a la mitad sin disminuir el confort del cliente: perlizadores, duchas de reducción de caudal o cisternas de doble descarga, entre otras. Asimismo, se puede actuar sobre la iluminación del hotel optando por opciones más eficientes como bombillas de bajo consumo, leds o zonificación inteligente. Esto requiere



ILUNION ATRIUM

poca inversión y el retorno es muy rápido. Otras medidas que sí requieren inversiones algo más costosas serían, por ejemplo, cambiar a calderas más eficientes de gas natural, enfriadoras más eficientes, recuperadores de calor para producir agua caliente o utilizar sistemas de bombeo eficientes. Por supuesto, un capítulo importante e interesante es la renovación del *mix* energético. Las energías renovables ya no son una utopía. Con la energía solar térmica o la biomasa se puede

producir agua caliente sanitaria. Las cogeneraciones aprovechan el calor residual de un proceso de generación de electricidad para producir energía térmica o frigorífica, reduciendo considerablemente el consumo de energía primaria y, por tanto, la factura energética. Por último, podemos actuar sobre la fachada del edificio, ya que esta tiene un papel clave en el equilibrio térmico y climático de los edificios y en su consumo de energía. Asimismo, es importantísimo el acristalamien-



to mediante marcos con rotura de puente térmico”.

En cuanto a las soluciones que más éxito están teniendo, Blanca Quintana se decanta por “los planes de reutilización de toallas y sábanas, los planes de reciclaje y reutilización de residuos, la sustitución paulatina de la iluminación tradicional por la led, la sustitución paulatina de los equipamientos por nueva tecnología con etiqueta energética europea de clase A, o superior, o certificación Energy Star,

la implementación de sistemas de control de temperatura y de control de presencia, instalación de paneles solares, utilización de dispensadores de jabón en lugar de botellines individuales en los baños de las habitaciones, implantación de pulsadores de doble descarga en los inodoros, creciente compra de productos con certificaciones ecológicas y/o de proximidad, donación de mobiliario en desuso a organizaciones benéficas, entre otros”. Lo que está claro es que las instalaciones ho-

teleras deben adaptarse a las nuevas normativas y contar con una reducción del impacto ambiental que disminuya el uso de recursos materiales, energéticos y las emisiones, ante unos requerimientos cada vez más exigentes en materia de eficiencia energética y sostenibilidad. El hotel que se adapte cuanto antes a esto será el que tendrá más ventajas con respecto al resto, ganando en imagen ante los clientes y percibiéndolo tarde o temprano en su cuenta de resultados. ■