

# EL CAMINO VERDE

## Estándares mínimos de un hotel sostenible



**SURFERS PARADISE RESORT, QUEENSLAND, AUSTRALIA:**  
La laguna de agua salada ofrece playas de arena, cascadas,  
un arrecife coralino artificial y un refugio para las especies  
locales de peces.

KASBAH DU TOUBKAL, HIGH ATLAS MOUNTAINS,  
MOROCCO:

El Kasbah, el cual ha sido restaurado con técnicas tradicionales y materiales locales para devolverle su antiguo esplendor, respeta la comunidad local y le da un valor agregado.

FOTOGRAFIA: ALAN KEOHANE,  
WWW.KASBAHDUTOUBKAL.COM



## Qué significa el término ‘hotel sostenible’?

El término “verde”, utilizado en un contexto de negocios, originalmente se refería a temas ambientales. Sin embargo, el término ha evolucionado y ahora encierra todos los aspectos de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa. Para que a una empresa se le denomine “verde”, esta debe incorporar el asunto de la sostenibilidad en su toma de decisiones en todos los niveles de la organización.

En el pasado, las compañías usaban la filantropía corporativa como un medio para mejorar su reputación. En la actualidad, hasta el negocio más básico requiere de un enfoque más sofisticado. Hoy en día a las empresas se les juzga por su transparencia, por su ética de negocios, su conciencia socio-económica, su eficiencia en el uso de los recursos y en el rendimiento de cuentas, al igual que por sus resultados financieros.

Actualmente las empresas están bajo el escrutinio del público como nunca antes. Los socios accionistas, los inversionistas, los empleados, clientes, grupos ambientalistas y éticos – y el público en general – exigen a las compañías dar el ejemplo de cómo potenciar los beneficios económicos, sociales y de manejo ambiental (la triple línea final). Estos grupos ambientalistas y éticos y los medios de prensa son capaces de exponer cualquier debilidad que tenga cualquier negocio en este sentido. Conforme aumenta nuestro conocimiento sobre temas como el calentamiento global, el cambio climático, las injusticias a los derechos humanos y las causas de la pobreza, el mundo mira tanto a los negocios como a los gobiernos para encontrar soluciones.

Integrar prácticas responsables en el manejo de su hotel puede beneficiar a su negocio de muchas maneras. Las compañías que son “admiradas” atraen inversionistas, disfrutan de mayor lealtad por parte de sus clientes y huéspedes y son capaces de reclutar y retener empleados de mayor calibre y más motivados.

Esto les ayuda a mejorar su posición en el mercado. Los hoteleros que entienden el contexto ambiental y socio-económico en el cual operan sus hoteles tienen una mayor posibilidad de mantener su licencia y de manejar posibles riesgos. Los hoteles que manejan eficientemente sus recursos no solo pueden potenciar la utilidad de sus negocios al eliminar desperdicios, sino que también reducen la carga del planeta, algo en lo que todos deberíamos actuar con urgencia.

Las estrategias y enfoques que aquí se presentan contribuyen a mejorar la sostenibilidad de los hoteles ya que ayudan a reducir el impacto negativo que estos tienen sobre los ecosistemas y culturas aledañas mientras promueven contribuciones positivas a la conservación de la naturaleza, a la conservación del patrimonio cultural y al desarrollo de la comunidad.

**Estos pasos tienen la intención de guiar a los administradores hoteleros para que su negocio sea más sostenible.**

- 1 **POLÍTICAS Y MARCO DE TRABAJO**
- 2 **CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN**
- 3 **GESTIÓN AMBIENTAL**
- 4 **COMPRAS**
- 5 **GENTE Y COMUNIDADES**
- 6 **PROTECCIÓN DEL LUGAR DE DESTINO**

# 1 POLÍTICAS & MARCO DE TRABAJO

NECESITARÁ EL APOYO DE TODOS, DESDE ARRIBA HASTA ABAJO.

- + **DESIGNE** o nombre un miembro mayor entre el personal para que sea responsable de la gestión ambiental. Esta persona deberá ser capaz de implementar mejores prácticas a estándares regionales e internacionales haciendo uso de su conocimiento y habilidades.
- + **IDENTIFIQUE** una persona de cada departamento para que forme parte del grupo de trabajo ambiental o

“equipo verde” del hotel.

- + **INSTITUYA** formas de medir el progreso – por ejemplo, a través de indicadores tales como consumo de agua por huésped por noche en litros o metros cúbicos; consumo de energía por huésped por noche en Kwh. y Kg. de basura por huésped por noche.
- + **DISEÑE** una política de negocio responsable con la cual pueda comprometerse todo el personal.

# 2 ENTRENAMIENTO & SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL

EL ÉXITO DEPENDERÁ DEL COMPROMISO Y LA MOTIVACIÓN CONTINUA DE SU PERSONAL

- + **INICIE** un programa de negocio responsable para el personal y solicite comentarios y sugerencias.
- + **ORGANICE** reuniones y ponga carteles e información en las pizarras para mantener al personal actualizado.
- + **MANTENGA** a su personal motivado con competencias, buzones de sugerencias y premios

por logros obtenidos.

- + **INCLUYA** un módulo sobre su política y el programa de negocio responsable en el manual de inducción y en el entrenamiento del personal.
- + **COMUNIQUE** los resultados a todo el personal conforme se va desarrollando el programa.

# 3 GESTIÓN AMBIENTAL

PROPÓNGASE ALCANZAR LOS ESTÁNDARES AMBIENTALES MÁS ALTOS EN TÉRMINOS DE PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD, HIGIENE, SEGURIDAD, CALIDAD DEL AIRE INTERIOR Y MANEJO AMBIENTAL EN GENERAL

- + **EVALÚE** el impacto ambiental causado por su empresa actualmente e identifique posibles impactos primarios, secundarios y terciarios y su importancia. Haga un listado de posibles opciones de mitigación y gestión y describa cuáles serán utilizadas (muchas de la información sobre su consumo energético, generación de desechos y uso de químicos se encuentra en sus recibos del agua, electricidad y gas y en sus facturas por compras).
- + **INSTALE** medidores para cada departamento y para equipos específicos que consuman grandes cantidades de energía y agua.

- + **MIDA** y supervise su progreso continuamente. Esto se puede hacer diariamente, cada semana o cada mes dependiendo del consumo y del departamento.
- + **FÍJESE** metas cuantificables para el corto y largo plazo como base para el mejoramiento y la toma de acciones correctivas cuando éstas no sean cumplidas.
- + **TRABAJE** con otros hoteles y negocios locales para mejorar los estándares ambientales de la zona o destino.
- + **MANTENGA** informados a sus huéspedes, proveedores y a todas las partes interesadas sobre su política y programas ambientales y los logros alcanzados.

## ENERGÍA

- ✓ IDENTIFIQUE las áreas clave de consumo y las fuentes de energía.
- ✓ INSTALE medidores en cada departamento y sub-medidores en los equipos de mayor consumo.
- ✓ NOMBRE miembros del personal que sean responsables de recopilar información sobre el consumo.
- ✓ IDENTIFIQUE cambios sencillos en la rutina que se puedan hacer para ahorrar energía (como apagar luces y usar equipo, como lavadoras de platos y de ropa, a máxima capacidad).
- ✓ REVISE y dé mantenimiento constantemente a su equipo para asegurarse de que trabaje eficientemente.
- ✓ IDENTIFIQUE y ponga en práctica medidas de bajo costo, tales como instalar bombillos de luz más eficientes y sensores de movimiento, mejorar el aislamiento de las paredes y utilizar técnicas de recuperación de calor, etc.
- ✓ USE bicicletas y vehículos ecológicos dentro de la propiedad (por ejemplo, vehículos eléctricos que trabajen con fuentes renovables, híbridos o combustibles biológicos) y motive a sus huéspedes para que usen vehículos más ecológicos.
- ✓ CALCULE el monto de energía usado en la propiedad y compárelo con los estándares de la industria en términos de Kwh. por huésped por noche o CO2 generado.
- ✓ SUPERVISE constantemente su desempeño y póngase metas realistas basadas en sus resultados.

## AGUA

- ✓ IDENTIFIQUE áreas clave de consumo de agua y maneras de reducirlo.
- ✓ IMPLEMENTE ahorros inmediatos en el consumo a través de cambios en la rutina (por ejemplo, reduciendo los ciclos de lavado en la lavandería).
- ✓ REVISE constantemente que no haya goteras en las cisternas, los grifos y la tubería y que los tapones de los lavabos calcen bien.
- ✓ INSTALE sensores y piezas para reducir el consumo de agua en las cocinas, los baños de huéspedes y los baños públicos.
- ✓ USE sistemas para desviar y captar agua de lluvia para ser re-utilizada.
- ✓ REDUZCA el consumo de agua reciclando aguas grises para regar los jardines, lavar pisos y usar en los escusados, etc.
- ✓ COMPARE su consumo de agua con los estándares de la industria si están disponibles.
- ✓ SUPERVISE constantemente sus resultados, haga reportes de su progreso y tome medidas correctivas si fuera necesario.

## WASTE

- ✓ IDENTIFIQUE los diferentes tipos de desechos que produce su hotel (por ejemplo, vidrio, papel, plástico, aluminio y otros metales, aceites para cocinar, cartón y basura orgánica), cuáles departamentos son responsables de cada cosa y cómo se trata la basura actualmente.
- ✓ CALCULE el peso de la basura producida e identifique medidas para reducirla, reutilizarla y/o reciclarla.
- ✓ DISEÑE un plan de manejo de los desechos con metas específicas de reducción, reutilización y reciclaje que deberán ser cumplidas en un tiempo determinado.
- ✓ REDUZCA la cantidad de empaques de los productos que se consumen en su negocio y tome otras medidas similares para reducir la cantidad de desechos.
- ✓ ASEGÚRESE que los desechos de su sistema de tratamiento de aguas negras respeten los estándares de calidad de agua locales, regionales e internacionales.
- ✓ SUPERVISE constantemente sus resultados, haga reportes de su progreso y tome medidas correctivas si fuera necesario.

## 4 COMPRAS

### TRABAJE CON SUS PROVEEDORES PARA “ENVERDECER” SU CADENA DE PRODUCCIÓN.

- + COMPRE productos cuyos procesos de producción, uso y eliminación sean los más sostenibles.
- + HAGA un estudio de todos los productos y servicios que compra su negocio e identifique otras alternativas más sostenibles.
- + EXAMINE la forma en la cual sus proveedores eligen a sus propios proveedores para que así pueda desarrollar una cadena de producción totalmente sostenible.
- + INTEGRE criterios sostenibles en sus políticas y procesos de compras.
- + INCENTIVE a los negocios de la comunidad para que reduzcan el consumo de energía por transporte al comprar productos locales.
- + COMPRE la mayor cantidad de productos locales y estacionales como sea posible.
- + COMPRE productos en grandes cantidades para reducir el consumo de energía por transporte y la cantidad de empaques.
- + RETE a proveedores y otros socios a que mejoren sus prácticas de producción y compras.
- + DÉ PREFERENCIA a productos de Comercio Justo (tales como café y té) o bienes con el sello ecológico cuando sea posible.
- + NUNCA compre o venda artículos hechos con especies protegidas o compradas ilegalmente y advierta a sus huéspedes si existiera la posibilidad de que se les ofrezcan estos productos fuera del hotel.
- + PREMIE los esfuerzos de sus proveedores con eventos especiales, promoción y contratos a largo plazo.

## 5 GENTE Y COMUNIDADES

### MIRE EL MUNDO FUERA DE SU HOTEL Y PIENSE CÓMO PUEDE DESEMPEÑAR UN ROL DE LIDERAZGO MÁS RESPONSABLE.

- + SEA JUSTO, honesto, abierto y transparente en todas sus relaciones con clientes, empleados y proveedores y respete sus derechos humanos en todo momento.
- + SEA SENSIBLE a las necesidades de sus empleados y de las personas de la comunidad; respete siempre su cultura, su patrimonio y sus tradiciones.
- + IDENTIFIQUE formas en las cuales la comunidad local se puede ver beneficiada con la presencia de su negocio.
- + DESAROLLE y apoye negocios relacionados con el turismo de la mano con la comunidad local.
- + USE servicios locales en lo posible.
- + ENTRENE trabajadores de la zona para que después de un tiempo puedan desempeñar puestos gerenciales.
- + CONTRATE empleados de la zona en lo posible.
- + APOYE proyectos de desarrollo de la comunidad local con dinero, tiempo y recursos que no esté utilizando.
- + OFREZCA la posibilidad a sus huéspedes de hacer trabajo voluntario en proyectos locales de desarrollo o de conservación.

## 6 PROTECCIÓN DEL LUGAR DE DESTINO

### MANTENGA UN AMBIENTE QUE VAYA DE ACUERDO CON EL CARÁCTER GEOGRÁFICO LOCAL - SU AMBIENTE, CULTURA, PATRIMONIO, ESTÉTICA Y EL BIENESTAR DE SUS CIUDADANOS

- + APOYE proyectos de conservación de la naturaleza y del patrimonio cultural a través de ayuda financiera y programas de voluntariado.
- + DESAROLLE y apoye negocios relacionados con el turismo de la mano con la comunidad local.
- + USE especies de plantas locales en sus jardines y medidas naturales de control de insectos como peces y otros animales.
- + PROMUEVA la cultura y el patrimonio local por medio de la venta de productos, arte y artesanías de la comunidad en su hotel.
- + CONTRIBUYA con proyectos de restauración del hábitat en lo posible.
- + UTILICE directrices y programas de capacitación para mejorar el comportamiento y aumentar la sensibilización con respecto a las actividades recreativas.
- + EXIJA el uso de guías turísticas en zonas sensibles.
- + OFREZCA a sus huéspedes listas de productos y souvenirs que deben evitar.
- + TRABAJE con personas de la zona cuando desarrolle atractivos culturales.
- + EDUQUE a sus huéspedes y a la gente de la comunidad sobre las diferentes culturas y comportamientos aceptables.
- + DISEÑE un programa educativo para sus huéspedes basado en temas específicos y con mensajes claros referentes al medio ambiente de la zona y a asuntos culturales.
- + RESPETE los límites locales establecidos de cantidad de personas y actividades en relación con la interacción de turistas con la población local.
- + ESCOJA un medio de transporte eficiente, como buses y trenes, para reducir el consumo de energía y la emisión de gases.
- + OFREZCA zonas peatonales donde no se permita la entrada de vehículos.
- + TOME EN CUENTA en cuenta el uso de transporte no-motorizado y de motores eléctricos para reducir la contaminación y el ruido.
- + ENTRENE a sus empleados en el uso apropiado y el mantenimiento de vehículos y botes y exija que se respeten los límites de velocidad establecidos.

### SOBRE LA INTERNATIONAL TOURISM PARTNERSHIP (ITP)

ITP reúne a las empresas hoteleras mundiales líderes, actuando como portavoz de la responsabilidad medio-ambiental y social de la industria. Trabajamos para demostrar de manera práctica que la responsabilidad medio-ambiental y social realmente permite avanzar los objetivos del negocio. Para mayor información visite [www.tourismpartnership.org](http://www.tourismpartnership.org) y nuestra publicación en línea [www.greenhotelier.org](http://www.greenhotelier.org).

### CONTACTO

International Tourism Partnership  
c/o Business in the Community  
137 Shepherdess Walk  
London N1 7RQ  
United Kingdom  
T: +44 [0] 20 7566 8650  
E: [itp@bitc.org.uk](mailto:itp@bitc.org.uk)  
W: [www.tourismpartnership.org](http://www.tourismpartnership.org)  
[www.greenhotelier.org](http://www.greenhotelier.org)  
[www.youthcareerinitiative.org](http://www.youthcareerinitiative.org)