



Universidad de Oriente Núcleo Nueva Esparta
Escuela de Hotelería y Turismo
Carrera: Licenciatura en Turismo
Cátedra: Alojamiento Turístico

Hoteles Sostenibles y Responsables

Conciencia ecológica en la administración hotelera

Br. Laura Domínguez

Profa: Perlina Marcano
Sección 44

Noviembre de 2010

Índice

	Pág.
Introducción	3
¿A qué se debe la sostenibilidad en hoteles?	4
Turismo Responsable versus Hoteles	5
Sostenibilidad en hoteles	7
Hotel Responsable	10
Conclusiones	11
Referencias Bibliográficas	12
Referencias Electrónicas	13

Introducción

El siguiente trabajo tiene como objetivo principal demostrar la relación entre la Sostenibilidad y el Turismo Responsable en el contexto hotelero: ¿Qué es un hotel sostenible? ¿Qué es el Turismo Responsable? ¿Cómo un hotel puede vincular la sostenibilidad con la responsabilidad?

Actualmente, se ha observado el aumento acelerado de empresas hoteleras que desarrollan mecanismos de acción ambiental para alcanzar la eficiencia energética y ahorrar en gastos. Para el sector hotelero es imperativa la adaptación a estos cambios de tecnologías y comportamiento. En este trabajo se demostrará la importancia de ser un hotel sostenible hoy en día y qué tan competitivo es el mercado sostenible.

También se desarrollará más profundamente cómo los hoteles pueden ser sostenibles y cuáles son los requisitos mínimos para su buen funcionamiento. Además, se expondrá sobre el estrecho nexo entre un hotel sostenible y el Turismo responsable, como factor determinante en el bienestar económico, sociocultural y ambiental de la localidad donde se encuentre.

¿A qué se debe la sostenibilidad en hoteles?

Desde hace muchos años ha nacido una lucha en continuo crecimiento por detener o minimizar el impacto ambiental en todas las actividades cotidianas para el ser humano. En vista de todo el daño que hemos causado al medio en que vivimos, empezaron a surgir movimientos en pro de la conservación ambiental, el aprovechamiento de los recursos y la reducción de emisiones de carbono y de residuos no biodegradables, principalmente. Sin embargo, no fue sino hasta hace pocos años cuando el movimiento “verde” se convirtió en una moda. Gracias a la globalización, a las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), y a las tendencias innovadoras en el marketing, las acciones ecologistas se convirtieron en un “boom” realmente impactante en los mercados mundiales. Todo lo que es “verde” vende; ésa es la nueva tendencia. A pesar de la despreocupación de millones de habitantes en el mundo, en contraste con la creciente mundialización de los ambientalistas, el mercadeo de lo que busca mejorar o disminuir el impacto negativo en el medio que nos rodea ha logrado introducir un nuevo concepto de lo que es bueno y lo que se debe producir y/o consumir.

En el mercado actual mundial existe una enorme corriente que compite cada segundo por erradicar las viejas tecnologías y todas aquellas actividades que perjudiquen el ambiente. Algunos la llevan a cabo por compromiso hacia el planeta, otros simplemente consiguieron la excusa perfecta para innovar y vender más. Lo cierto es que los productores de bienes y prestadores de servicios, en la actualidad, están encaminados hacia la consecución de una mejor economía, mientras reducen el impacto negativo en el planeta.

Si nos adentramos en la tendencia “verde”, conseguiremos toda clase de productos y servicios adaptados al favorecimiento del medio ambiente. Por ejemplo, la nueva tendencia en vestimenta es la fabricación de prendas de vestir con materiales orgánicos, sin la utilización de químicos o sintéticos; en el ámbito automotriz, está empezando a surgir el combustible orgánico, extraído de vegetales (a pesar de la continua lucha de los mercados productores de petróleo); en las compras se está implementando la bolsa biodegradable, hecha de materiales orgánicos, e incluso, una mejor opción: la bolsa de tela, pues es reusable y más estética; en la iluminación surgieron las bombillas LEDs, de iluminación blanca y mayor rendimiento, más el ahorro energético que proporcionan.

No sería cortés, luego de hablar del combustible orgánico, dejar de lado las energías renovables que, a pesar de existir desde hacía tiempo, han empezado a surgir con fuerza en los últimos años. La biomasa –combustible a partir de desechos

orgánicos- es, a mi parecer, la más interesante, pues provee energía a partir de los desechos biológicos que generalmente son desperdiciados en las montañas de basura que el hombre produce diariamente. La energía eólica, producida por el viento y mayormente aplicada en Europa, es una forma novedosa de obtener energía inagotable y rentable económicamente. Al igual que ésta, la energía solar destaca por su rentabilidad, pero principalmente por su versatilidad: la energía fotovoltaica (que produce electricidad) y la energía térmica (que produce calor).

Así pues, los hogares, las industrias, las empresas, las instituciones, entre otros entes, empezaron a absorber y manejar las nuevas tendencias ambientalistas, mientras disminuían o erradicaban las viejas prácticas. Es aquí, donde entran los hoteles.

El turismo absorbió las prácticas ambientales desde muy temprano, pues existían tendencias muy marcadas de turistas que buscaban el contacto con la naturaleza y éstos, en consecuencia, promovían y practicaban el cuidado de la misma. El turismo se fue ramificando tanto, que surgieron muchas modalidades de viaje que comprendían el medio ambiente y la conservación como pilar fundamental. Por lo tanto, además de las actividades de recreación, educación y salud, por nombrar algunas, el mercado hotelero se vio en la necesidad de involucrarse en ese nuevo mundo, principalmente porque surgió un tipo de turista que decidió alejarse del alojamiento básico, ambientalmente perjudicial y económicamente capitalista.

Turismo Responsable versus Hoteles

A pesar de razonar de forma fría sobre el marketing de lo “verde”, y sin retractarme de lo anteriormente expresado, la ecología siempre ha estado presente en mi forma de ser y de actuar como un pensamiento humanista y no como un cálculo económico. A medida que ha transcurrido el tiempo, mi tendencia ecologista y comunitaria me llevó a despreciar los hoteles. Los hoteles en general, como dice Rhodes Espinoza (2004):

“Toda la experiencia turística dentro de los hoteles, por ejemplo, está diseñada para separarnos de los contextos naturales, sociales, culturales y económicos del destino que visitamos.”

Con tendencia alocéntrica¹ empecé a valorizar el turismo responsable como la mejor alternativa para vivir experiencias únicas, cuidar el ambiente y aportar desarrollo a la comunidad receptora. El turismo responsable es un concepto relativamente nuevo, que surgió de la práctica del ecoturismo más otros beneficios. El turismo responsable es la acción de buscar un turismo más sostenible en tres aspectos fundamentales: el medioambiental, el económico y el socio-cultural. En lo medio ambiental, el turismo responsable se acerca a la naturaleza y a la conservación y cuidado del ambiente, mediante buenas prácticas y el respeto hacia el medio visitado. Busca aportar desarrollo económico en la localidad visitada, a través de compras y adquisiciones directas a los productores y los prestadores de servicios locales. Esto genera fuentes de empleo y mejora la calidad de vida de las personas que nos reciben. En lo social y cultural, busca conocer y dar a conocer a fondo la cultura propia de la región y de sus habitantes; experimentando cómo viven, trabajan y practican sus rituales y costumbres.

Si el turismo responsable defiende el contacto directo con la comunidad local y promueve la interacción del turista con las costumbres y el medio ambiente donde se encuentra, ¿qué papel juegan los hoteles? ¿No son acaso una práctica monopolizada de proveer servicios de alojamiento y complementarios para retener al turista y que no salga del complejo que le ofrecen? ¿No son los hoteles un complemento de las grandiosas imágenes de las agencias de publicidad para captar clientes? Rhodes sostiene que:

“Las fotografías utilizadas en el turismo son de playas bonitas, junglas prístinas, gente local sonriente, cielos claros, días soleados y centenares de otras imágenes. (...) Muchas veces estas imágenes son una realidad, pero solamente al interior de los complejos turísticos que estas compañías han creado. Fuera de las paredes de estos complejos la realidad es otra, y ésta es escondida fuera de nuestra vista. Nuestra "responsabilidad" como turistas es de brincar sobre esas paredes y volvernos los viajeros que queremos ser y explorar la realidad de los lugares que hemos decidido visitar.”

Mi posición entonces, fue apoyar el alojamiento local, pequeño, desmonopolizado, de familia, en zonas rurales, suburbanas, con alto contenido socio-cultural, posiblemente rudimentario o simple. Que se valorara el contenido emocional, más que el consumo de bienes y servicios. Que se apreciara la calidez

¹ Alocéntrico, en las tipologías de turistas según Stanley C. Plog (1988), es la tendencia a buscar la aventura, el aire libre, lo improvisado, sin planificar o hacer uso de itinerarios y servicios típicos del turismo.

humana, las costumbres, los beneficios del aire fresco y puro, la belleza del paisaje poco modificado por el hombre.

Sin embargo, razonando sobre mi calidad de turista “casi alocéntrica”, noté que existen otros tipos de turista, y que existen otros viajeros con intenciones de conocer más a fondo las localidades, pero que se sienten realmente incómodos en instalaciones precarias, o lugares que no posean todas las comodidades. A medida que fui razonando, descubrí que pueden existir acomodaciones para esas personas que no pueden, no quieren o no les gusta lo improvisado y lo rudimentario. Los turistas que prefieren el confort no tienen por qué despreciar el contacto con las comunidades, el cuidado del ambiente y el aporte de desarrollo económico a las localidades visitadas. María Victoria Rodríguez (2008) diría:

“Cuidar el medio ambiente no significa sacrificar comodidad, diseño, elegancia o variedad de servicios cuando hablamos de alojamiento. Si somos viajeros preocupados por la conservación de nuestro entorno, no estamos condenados a dormir sin luz o agua corriente.”

Así entonces, he decidido apoyar a las empresas hoteleras que practican acciones conservacionistas. Pero también he decidido apoyar aún más a aquellos establecimientos donde no sólo se realicen prácticas ecologistas, sino que también promuevan el desarrollo local, mediante el consumo o la utilización de producción local, como alimentos cultivados en la región o mobiliario producido por artesanos locales.

Sostenibilidad en hoteles

Empecemos desde el principio. ¿Qué debe poseer un hotel para considerarlo sostenible? Los arquitectos se guían por ciertos indicadores propuestos por Luis de Garrido²:

1. Optimización de los recursos y materiales
2. Disminución del consumo energético
3. Disminución de residuos y emisiones

² Luis de Garrido. Doctor Arquitecto, Doctor Informático, Máster en Urbanismo. Profesor invitado en el Massachusetts Institute of Technology (MIT), USA. Presidente de la Asociación Nacional para la Arquitectura Sostenible (ANAS). Director del Máster en Arquitectura Sostenible (M.A.S.), España.

4. Disminución del mantenimiento, explotación y uso de los edificios
5. Aumento de la calidad de vida de los ocupantes de los edificios

Por supuesto éstas son bases para la construcción o remodelación de un edificio. La optimización de los recursos y materiales se refiere a la forma en que son aprovechados los materiales de construcción, para evitar residuos y emplear métodos de reciclaje y reutilización. La disminución del consumo energético promueve la construcción prefabricada, pues es más rápida y consume menos energía, mano de obra y transporte. La disminución de los residuos y emisiones apoya también el proceso de construcción prefabricada, ya que reduce los residuos contaminantes al construir o desmontar edificios. Disminuye el mantenimiento, explotación y uso de los edificios, porque, según Garrido, se reduce significativamente los costes de construcción así como los de mantenimiento, cuando se trata de edificaciones prefabricadas. El último indicador hace referencia a la calidad de vida, pues sostiene que las construcciones rápidas y ecológicamente planificadas reducen las emisiones dañinas para el ambiente y para la salud humana.

La arquitectura es parte esencial para que se cumpla la sostenibilidad en un hotel. Sin embargo, hace falta algo más que disminuir los materiales y el consumo energético “en el proceso de construcción”. La sostenibilidad hotelera, así como la de cualquier otra actividad, tiene que cumplir con ciertas acciones desde que se construye hasta que obtiene el producto final, sea un bien, un servicio o incluso una sensibilización al cliente. Por tanto, un hotel sostenible debe poseer, al menos, servicios y medidas que incrementen el ahorro y la eficiencia energética durante la prestación de sus servicios.

Los hoteles sostenibles en la actualidad son muy populares. Al parecer, la innovación tecnológica y el mercadeo de lo “verde” hicieron de estos establecimientos la nueva tendencia en alojamiento para visitantes y turistas. Sus principales objetivos son: disminuir el impacto negativo en el medio ambiente y disminuir los costes de mantenimiento del edificio. En consiguiente, la utilización de tecnología para la obtención de energías renovables es una de sus principales características. Al aprovechar los recursos naturales para obtener energía, se evita el consumo de electricidad y por ende, se reduce la expulsión de CO₂ al ambiente. A su vez, se reducen las facturas y desaparece el gasto en energía eléctrica. Las inversiones en estas tecnologías serían amortizadas a mediano plazo³, así que al comparar con las facturas sería mucho más rentable para la empresa.

³ Según el artículo “Hoteles Sostenibles”, 2009. <http://www.accioecologista-agro.org/spip.php?rubrique140>

Las medidas que aplican los hoteles para ser sostenibles son variadas, pero las más comunes son: la utilización de paneles solares para la obtención de energía fotovoltaica y térmica, las calderas de biomasa, utilización de bombillos LED en todo el establecimiento, mobiliario y consumibles reciclados, sensores de luz para ahorrar energía, empleo de materiales naturales para el aislamiento, dispositivos de ahorro de agua, entre otros.

Por supuesto, todos estos artefactos y técnicas deben ser supervisados y administrados por personal capacitado y sensibilizado en el área medioambiental. La administración del hotel es la principal responsable del funcionamiento sostenible dentro del establecimiento. El departamento administrativo procuró la construcción o remodelación del edificio, invirtió en innovación y tecnología, y se encargará de realizar las funciones administrativas durante la aplicación y funcionamiento de estas medidas. La Asociación Internacional de Turismo (International Tourism Partnership), en su afán de garantizar la sostenibilidad hotelera, propuso las siguientes acciones a realizar por el departamento administrativo:

1. **Políticas y marco de trabajo**, donde se creará una comisión que tendrá como función principal responsabilizarse por la gestión ambiental en todo el establecimiento. También se diseñará la política de negocio responsable con la que se comprometerá todo el personal.
2. **Entrenamiento y sensibilización del personal**, diseñando un programa de inducción y manteniendo una campaña de información constante, abierta a comentarios y sugerencias, para fortalecer la motivación de todo el equipo de trabajo.
3. **Gestión ambiental**. Proponerse alcanzar estándares ambientales altos en términos de protección de la biodiversidad, higiene, seguridad, calidad del aire interior y manejo ambiental en general.
4. **Compras**. Propone guiar el sistema de compras hacia la producción local para el ahorro de energía en transporte, el consumo de productos cuyos procesos de producción, uso y eliminación sean más sostenibles, y promueve la protección de especies protegidas.
5. **Gente y comunidades**. La comunidad local es protagonista, se promueve el desarrollo económico de la localidad empleando y capacitando a los trabajadores de la zona, respetando sus costumbres y cultura, y promocionando el turismo local.
6. **Protección del lugar de destino**. Mantener un ambiente que vaya de acuerdo con el ambiente local, su cultura, patrimonio, estética y el bienestar de sus ciudadanos.

Hotel Responsable

Hablando de hoteles que promuevan el desarrollo local, existe uno en especial que captó mi atención. Se encuentra en Greensboro, Carolina del Norte (Estados Unidos), y fue rediseñado y remodelado para utilizar energías renovables y ahorrar recursos. Se trata del Proximity Hotel, que gracias a sus paneles para captar energía solar, entre muchas otras cosas, se ha destacado como un hotel muy peculiar e interesante.

A pesar de ser un hotel bastante cómodo y con ciertos lujos, el Proximity Hotel posee muchas de las características que un establecimiento de alojamiento debe tener para ser sostenible o “verde”. No sólo la construcción y las infraestructuras del hotel fueron cambiadas, también las prácticas de la administración y el personal.

Este establecimiento posee en su techo paneles solares para generar energía en todo el hotel, y éstos contienen tuberías que, a su vez, calientan el agua que utilizarán para la calefacción y las duchas. En los baños, los lavamanos y las duchas poseen dispositivos que reducen la cantidad de agua expulsada por minuto; los uriniales al limpiarse, en vez de agua, despiden un gel antibacterial. Y una de las innovaciones más interesantes es que el ascensor del edificio al descender genera la energía que necesitará para subir de nuevo.

El impacto ambiental está cubierto con las características mencionadas pero, ¿qué hay con la comunidad local? Los muebles y materiales de construcción del hotel fueron reciclados previamente, y las piezas de arte fueron compradas a artistas locales. El menú del restaurante posee platillos típicos de la localidad y muchos de los alimentos son cultivados y comprados en la región.

La sostenibilidad hotelera en un futuro ya no dependerá sólo de sus acciones para reducir el impacto negativo en el medio en que vivimos. Ahora, conociendo las técnicas de responsabilidad social y local que se están implementando en ciertos establecimientos de alojamiento, los empresarios buscarán la aceptación de los turistas responsables empleando nuevas estrategias de apoyo a las comunidades, lo que proveerá de desarrollo económico equilibrado entre empresa y comunidad. La nueva moda no será ser un hotel “verde” sino ser un Hotel Responsable.

Conclusiones

La sostenibilidad es una cultura relativamente nueva en nuestras sociedades. Sin embargo, las empresas han sabido sacar el mayor provecho de ella, internalizando los procesos sostenibles a sus actividades de producción de bienes y servicios, y captando mayor número de clientes, mientras reducen muchos de sus gastos.

En la empresa hotelera, la sostenibilidad se ha vuelto la principal ventaja competitiva por la que puede pelear. Por tanto, el mercado hotelero se ha envuelto en actividades ambientalmente sostenibles, pues los turistas también han cambiado sus costumbres hacia viajes más responsables.

El Turismo Responsable ha adquirido enormes cantidades de seguidores, debido a su inmersión en el mundo local, aportando bienestar a las comunidades, tanto económico como medioambiental, y respetando y conociendo más a fondo sus culturas y tradiciones.

Para los turistas responsables, los hoteles son la última opción a la hora de pernoctar, gracias a su marcado distanciamiento con la comunidad local. Debido a esto, el sector hotelero ha implementado medidas para cambiar hacia una dirección más favorable hacia el ambiente y la sociedad, atrayendo de nuevo a los turistas que disfrutaban del contacto con las comunidades y su medio, pero optan por la comodidad de un hotel.

Los hoteles responsables son ahora, el nuevo reto para la empresa turística: su deber ser estará entre aplicar medidas para solucionar o reducir el impacto negativo en el ambiente y, a su vez, proporcionar desarrollo económico y sociocultural en el lugar donde se encuentren ubicados.

Referencias Bibliográficas

- *Energía solar y geotérmica: clave de sostenibilidad en tres hoteles españoles.* Revista Obras Urbanas. España, 2009.
- International Tourism Partnership. *El Camino Verde. Estándares mínimos de un hotel sostenible.*
- Gandara, J.M. *Hoteles sostenibles para destinos sostenibles – La calidad hotelera como instrumento para la Sostenibilidad.* Universidad Federal de Paraná, Brasil.
- Vargas Sánchez, A. y otros. *Sostenibilidad de la empresa hotelera: Indicadores para su medición (Responsabilidad Medioambiental).* 2005.

Referencias Electrónicas

- Rhodes Espinoza, A.R. *Definiendo El Turismo Responsable* (2004). Tomado de: <http://www.ecoturismolatino.com> (17/11/09)
- Francis, J. *What is Responsible Tourism?* (Video). Tomado de: http://www.responsibletravel.com/video//enlarge.html?config=http://www.responsibletravel.com/resources/videos/xml/justin_whatIsRT.xml&width=560&height=523 (17/11/09)
- Quidamtur. *Turismo Responsable*. Tomado de: <http://turismoresponsablehoy.org/tiki-index.php?page=quidamtur> (17/11/09)
- Prieto, M. *¿Qué es un hotel "verde"?* (2009). Tomado de: <http://www.veoverde.com/2009/09/que-es-un-hotel-verde> (9/11/10)
- *Sostenibilidad como ventaja competitiva en los hoteles* (2009). Tomado de: <http://www.ecologiaverde.com/sostenibilidad-como-ventaja-competitiva-en-los-hoteles> (9/11/10)
- *Un hotel verde, la última moda* (2008). Tomado de: <http://www.embelezza.com/hoteles-038-resorts/un-hotel-verde-la-ultima-moda> (9/11/10)
- Rodríguez, M.V. *Visita a un hotel "verde"* (2008). Tomado de: www.diariodelviajero.com/alojamiento/visita-a-un-hotel-verde (9/11/10)
- *Hoteles sostenibles* (2009). Tomado de: <http://www.accioecologista-agro.org/spip.php?rubrique140> (9/11/10)
- *Se inaugura un hotel con criterios sostenibles en Zaragoza* (2008). Tomado de: <http://www.accioecologista-agro.org/spip.php?rubrique140> (9/11/10)
- Garrido, L. *Situación actual de la construcción prefabricada en Europa* (2010). Tomado de: <http://www.accioecologista-agro.org/spip.php?rubrique140> (9/11/10)