

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN **RSC**

Fehm.

Federación Empresarial
Hotelería de Mallorca



Conocer, actuar, transformar

En una sociedad que cada vez presenta mayor grado de madurez, compromiso y exigencia, es esencial la transparencia. En este contexto cobra especial valor que la empresa destaque no solo por lo que hace, sino por cómo lo hace: su compromiso con el territorio, la sociedad y tratamiento de sus grupos de interés. Transformar un sector cuesta mucho, pero las empresas debemos asumir retos.

La iniciativa “CONOCE, ACTÚA, TRANSFORMA” nació con el firme propósito de apoyar a las empresas hoteleras asociadas a la FEHM en su recorrido hacia la transformación y capacitación en Responsabilidad Social Corporativa.

En el conjunto de las acciones que desarrollamos como patronal planteamos esta guía de buenas prácticas de sostenibilidad ambiental, económica y social. El objetivo final es que las empresas hoteleras y sus grupos de interés (clientes, proveedores, capital

humano, organismos e instituciones) se sumen al desarrollo de estas prácticas responsables, las implementen, midan su repercusión y con ello mejoren su actividad y la comuniquen al resto de la sociedad.

El turismo es una actividad en constante cambio y por eso es vital la implicación de todos los actores, grupos de interés afines al sector hotelero y actividades complementarias. Actualmente los factores relacionados con la ética y la corresponsabilidad juegan un papel decisivo y son tenidos muy en cuenta por el turista para hacer su elección.

La seguridad, la oferta de la calidad del establecimiento y de su entorno inmediato, es algo que ya se presupone, **los clientes de hoy esperan algo más, esperan un compromiso, un valor añadido.**

En este sentido, como empresarios, antes de construir una estrategia de RSC es necesario formularnos algunas preguntas:

¿Cuáles son los criterios de sostenibilidad de mis proveedores?, ¿A qué clase de turista atrae mi producto?, ¿Qué imagen de la empresa tienen mis clientes y empleados?, ¿Con qué medidas puedo hacer más sostenible mi actividad?

Partiendo de este compromiso, desde la FEHM consideramos que esta guía debe responder a los siguientes planteamientos iniciales para los que fue concebida:

1. **CONOCER** las prácticas que realiza el sector hotelero en materia de RSC y su grado de implantación en las políticas de empresa.
2. **ACTUAR** e impulsar la toma de decisiones que contribuyan a la evolución responsable de las empresas. Perseguimos la mejora constante.
3. **TRANSFORMAR** para fomentar un turismo sostenible y responsable en la isla de Mallorca.

Cumplimiento de los ODS, nuestro compromiso

La conservación medioambiental, la acción social y el respeto por el planeta, entre otros aspectos, forman parte del ADN de la FEHM y de las compañías hoteleras asociadas.

Un compromiso constante bajo el prisma de un Turismo Comprometido ya que, si no es sostenible, no es el turismo que deseamos.

En materia de RSC aún queda mucho trabajo por hacer. Pero ya hay una red de empresas que, gracias iniciativas alineadas con la Agenda 2030 y su contribución a varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por la Organización de Naciones Unidas, están impulsando las buenas prácticas y gestos empresariales a nivel local como está haciendo la FEHM.

En este sentido en la FEHM trabajamos activamente en el desarrollo de estos dos objetivos:





RSC y la competitividad global

Antoni Riera Font, director técnico de la Fundació Impulsa Balears

Hace tiempo que se viene apelando a la contribución que la responsabilidad social corporativa (RSC) puede hacer a la competitividad global de países y regiones y, con ello, a su prosperidad.

Por ejemplo, el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible definía, ya a principios de este siglo, la RSC como 'un compromiso continuo de las empresas para contribuir al desarrollo económico y a la mejora de la calidad de vida de la sociedad en conjunto'.

Para ello es preciso que las empresas consideren explícitamente el impacto social, económico y ambiental que ejercen en el territorio en el que desarrollan su actividad, en lugar de ignorarlo y enfocarse únicamente en maximizar el desempeño financiero de corto plazo.

De esta forma, las empresas no sólo inciden en los verdaderos factores que determinan el éxito empresarial en el largo plazo, sino que abren las

puertas a un círculo virtuoso empresa-competitividad-prosperidad.

Con todo, la materialización de este círculo virtuoso requiere que las empresas no consideren la RSC como una actividad residual (no estratégica) como subyace a menudo de la idea de "devolver a la sociedad parte de lo que de ésta se ha recibido".

Por el contrario, es preciso ir más allá de la práctica de la filantropía y el patrocinio que responden a la distribución ex-post del beneficio empresarial y optar por la 'creación de valor compartido', integrando la dimensión social, ética y medioambiental en los criterios gerenciales de la empresa y en su dirección estratégica.

Esta perspectiva ex-ante considera, pues, la creación de valor a partir del establecimiento de relaciones positivas con los stakeholders (empleados, clientes, proveedores, financiadores, accionistas y comunidades).



Para lograr este círculo virtuoso empresa-competitividad-prosperidad, se requieren líderes que desarrollen competencias y nuevas formas de conocimiento, así como una mayor consideración de las necesidades y desafíos de la sociedad misma.

Adicionalmente, es fundamental:

Demostrar un comportamiento responsable.

En línea con lo que se viene acuñando en la literatura, las responsabilidades de la empresa son: económicas (eficiencia, generación de beneficios), legales (respetar las leyes como parte del contrato social entre los negocios y la sociedad), éticas (comportamientos no codificados en leyes pero que la sociedad espera que se cumplan) y discrecionales (filantropía, patrocinio).

Entregar valor a los proveedores y trabajadores que integran el negocio, además de fortalecer las relaciones con la sociedad civil.

En este sentido tiene cabida la RSE anticipada o estratégica en el sentido de programas encaminados a dar respuesta a demandas sociales ligadas a la competitividad de las empresas: mejoras tecnológicas (menos contaminantes, más eficientes energéticamente), nuevos productos (más seguros y con más prestaciones),

mejor gestión de los riesgos... Una cuestión que, deviene, en el caso de las Islas Baleares de suma importancia.

Examinar los canales de participación junto a la sociedad y realizar inversiones a largo plazo.

Buscando que beneficien tanto a las comunidades como a los accionistas de la compañía, especialmente en materia de capital social, capital humano y capital natural.

Es necesario entender que el futuro de cada empresa está estrechamente unido a las oportunidades de progreso social y de futuro del planeta.

Solo de esta forma es posible reconectar el éxito empresarial con el progreso social e impulsar una transformación que conduzca a un aumento sustancial de los niveles de innovación y un incremento sistémico de la productividad en la economía. Una cuestión que, deviene, en el caso de Islas Baleares de suma importancia.

No en vano, la economía balear se encuentra en estos momentos ante una necesidad imperiosa de mejorar su posición competitiva, como única forma para frenar la erosión continua del PIB per cápita y preservar la calidad de vida de la población.

Buenas prácticas ambientales en el Sector Hotelero



Eliminar plásticos de un sólo uso



Gastronomía local



Sustitución de productos químicos



Protección de la biodiversidad



Programas de formación dual



Sistemas de eficiencia energética



Apuesta por la movilidad sostenible



Alimentación bio y Km 0

Sostenibilidad Ambiental



El sector hotelero tiene un firme compromiso en materia de sostenibilidad, como así lo demuestran las iniciativas y planes específicos que se están desarrollando en los diferentes ámbitos. En términos medioambientales, la regeneración del entorno y la lucha contra el cambio climático son dos de los grandes retos a los que nos enfrentamos las distintas organizaciones.

Recomendaciones en materia de sostenibilidad ambiental



Reciclaje

Fomentar la **correcta gestión y valorización de los distintos tipos de residuos** generados, en especial, los plásticos desechables de un solo uso. Existen alternativas compostables de cápsulas de café e infusiones, utensilios hechos con semilla de aguacate, cepillos de dientes de bambú, vasos de policarbonato, pajitas comestibles, bolsas de almidón de yuca y otros materiales biodegradables.

Con ello se reducen las emisiones emitidas a la atmósfera y el consumo de materias primas. Sin olvidar los beneficios que aporta a la biodiversidad.

Por otro lado, para reducir la utilización de plásticos de los amenities, optar por dispensadores es una solución.

DATO

¿Sabías que el vidrio puede reciclarse infinitas veces?



Materia orgánica reciclada = Compost

El resultado obtenido de reciclar la materia orgánica permite generar un compost totalmente natural, de gran calidad y que fertiliza la tierra que trabajan los agricultores y se contribuye así a la producción ecológica.

Una iniciativa que impulsa la gestión sostenible de los residuos alimentarios para introducirlos en la economía circular convirtiéndolos en un recurso que mitiga la carencia de compost ecológico.

DATO

Hoy en día en Mallorca el **16%** del territorio ya está inscrito como de agricultura ecológica, según datos del Consell Balear de la Producción Agraria Ecológica. Baleares es la tercera CCAA con mayor territorio dedicado a la producción de agricultura ecológica.



Movilidad sostenible = Reducción de Emisiones

La tendencia es apostar por el uso de medios de transporte amigables con el medioambiente como pueden ser los vehículos eléctricos instalando puntos de recarga en los hoteles, el fomento del uso de bicicletas o el transporte colectivo. Algo que minimiza considerablemente las emisiones, mejora la calidad del aire y reduce la contaminación acústica.



Consumo responsable de agua

Establecer un plan de gestión del agua requiere en primer lugar medir el consumo a través de una auditoría hídrica.

Incorporar sistemas de bajo consumo, instalar medidores de caudal y contadores, realizar inspecciones periódicas de tuberías, grifos y cisternas y disponer de sistemas de reutilización de aguas grises o de lluvia son, entre otras, medidas asequibles de realizar.

De la misma manera dotar a las instalaciones de sistemas de bajo consumo como inodoros de baja capacidad o perлизadores en los grifos y cabezales de ducha con bajo flujo, reducen considerablemente la cantidad de agua empleada.



Energías Renovables

La utilización de energías alternativas aporta valores positivos, algo que incide directamente en el entorno ya que aprovecha los recursos naturales.

Soluciones como la **biomasa**; la **geotermia** (el calor de la tierra) que es una fuente de energía renovable para abastecerse de climatización y agua caliente; la energía **solar fotovoltaica** con placas en las cubiertas para aprovechar los espacios o bien, pérgolas fotovoltaicas con doble funcionalidad, que generan electricidad para el consumo del hotel y dan sombra en la zona de la piscina o aparcamientos, **son medidas que contribuyen a la preservación del medio ambiente.**

AENOR



Gestión
Ambiental

UNE-EN ISO 14001

Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001, el eje central de la gestión ambiental

De manera progresiva, las organizaciones, independientemente de su actividad, tamaño o ubicación geográfica, tienen que cumplir con un mayor número de exigencias ambientales impuestas por la administración, los clientes y la sociedad en general. Por ello, resulta imprescindible el uso de herramientas que integren el medio ambiente en la gestión global de la empresa.

La implantación de un Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con la norma UNE-EN ISO 14001 ofrece la posibilidad de sistematizar, de manera sencilla, los aspectos ambientales que se generan en cada una de las actividades que se desarrollan en la organización, además de promover la protección ambiental y la prevención de la contaminación desde un punto de vista de equilibrio con los aspectos socioeconómicos. Entre otras ventajas ambientales, optimizará la gestión de recursos y residuos y reducirá los impactos ambientales derivados de su actividad.

La eficiencia energética es sinónimo de ahorro

La medición y el análisis de los consumos, junto con la figura del gestor energético, representan aspectos de especial relevancia para el hotel y sus activos. Recordemos que el gasto energético supone una de las partidas presupuestarias a las que se dedican más recursos.

Desde 2017 la FEHM, Biolinea y la Asociación de Industriales de Mallorca (ASIMA), trabajan en una iniciativa pionera en el estado como ha sido la creación de la **Escuela Superior de Técnicos de Mantenimiento de Instalaciones Hoteleras** para dar respuesta a las necesidades de un área funcional de tanta importancia para las empresas hoteleras.

En 2018 presentamos HOTEOMA, un programa formativo con 3 líneas definidas y con gran participación:

- 1 Cursos de formación DUAL dirigidos a jóvenes desocupados.
- 2 Cursos de formación continua de perfeccionamiento y especialización dirigidos a técnicos que ya estén desarrollando un trabajo en el sector hotelero.
- 3 Curso avanzado en dirección de servicios técnicos, enfocado a responsables y encargados de los departamentos de mantenimiento de establecimientos hoteleros.

Los servicios técnicos van más allá del mantenimiento, **de la figura del gestor energético dependen múltiples factores como la gestión de recursos, el mantenimiento preventivo, correctivo y predictivo.**

Climatización



Controlar que los equipos en las zonas comunes presenten temperaturas óptimas, y eficiencia energética, según la época del año.



Mantener adecuadamente los sistemas de calefacción, ventilación forzada y natural, junto con las ventanas, el aislamiento, y las puertas



Instalar cubiertas de vegetación en las fachadas, así como tejados verdes, reducen la temperatura en los meses de calor y ahorran hasta un 30% de energía.



Instalar termostatos para regular la temperatura.



Gestión de recursos y medio ambiente

- Medición de consumos energéticos e hídricos y seguimiento de indicadores de energía y agua para detectar mejoras, así como posibles incidencias como pueda ser una fuga.
- Apuesta por las energías renovables.
- Aplicar sistemas de desconexión automática de la climatización al producirse apertura de puertas y ventanas.
- Fomentar buenas prácticas relacionadas con el ahorro de agua como pueden ser los jardines con vegetación autóctona.
- Gestionar correctamente los diferentes tipos de residuos generados.
- Contratación y negociación de tarifas energéticas y revisión de la facturación.
- Aprovechamiento de la luz natural y optimización de sistemas eficientes de iluminación como la tecnología LED.
- Instalación de detectores de presencia o temporizadores en las zonas de paso como pasillos o ascensores.

Mejoras potenciales y estimación del ahorro en sistemas de equipamiento

SISTEMA EQUIPO	MEJORAS POSIBLES	¿CÓMO?	CONSECUENCIA	AHORRO ESTIMADO %
Calderas (Gas/Gas- Oil)	Optimización de la combustión.	Mediante análisis de la composición de los humos de escape.	Ahorro en combustible. Reducción de la factura.	15
	Aprovechamiento calores residuales.		Utilización del calor para ACS/Calefacción	25
Calderas de vapor	Optimización de la combustión.	Mediante análisis de la composición de los humos de escape.	Ahorro combustible.	15
	Recuperación de calor y automatización de purgas.	Recuperación de calor de humos según combustible.	Utilización de ACS/calefacción o frío por absorción.	10
	Reinyección de condensados.	Reinyección de condensados.	Ahorro de agua y combustible	15
Climatización (bombas de calor)	Aumento del rendimiento de lo máquina y recuperación de calor para ACS	Mediante balance energético (energía entrante = saliente).	Reducción en el consumo eléctrico. Producción de ACS para consumo.	40
Motores eléctricos	Disminución de lo potencia de arranque (Mediante curva de arranque controlado por rampa)	Funcionamiento mediante variador de frecuencia	Optimización de la potencia de contrato, reduciendo el coste de la factura.	15
Bombas circulación fluidos (general)	Optimización del consumo eléctrico, según la presión del agua	Funcionamiento mediante variador de frecuencia	Reducción del consumo eléctrico. Reducción del coste en lo factura eléctrica	15
Bombas circulación agua piscinas	Optimización del consumo eléctrico, según la obturación (suciedad) de los filtros de arena	Funcionamiento mediante variador de frecuencia	Reducción del consumo eléctrico. Reducción del coste en la factura eléctrica	15
Bombas agua climatización	Optimización del consumo eléctrico, según la diferencia de temperatura ida y retorno	Funcionamiento mediante variador de frecuencia	Reducción del consumo eléctrico. Reducción del coste en lo factura eléctrica	15
Motores general	Motores alto rendimiento	Motores especiales de alto rendimiento	Disminución del consumo eléctrico	20
Compresores de aire	Utilización del calor sobrante de lo refrigeración de los compresores	Reutilización del aire caliente.	Reducción del consumo eléctrico / gas para la climatización. Reducción del coste en la factura eléctrica	30
Máquinas de frío industrial	Reaprovechamiento del calor que se lanza a la atmósfera para ACS, climatización, etc.	Funcionamiento mediante variador de frecuencia	Reducción del consumo eléctrico. Reducción del coste de la factura.	15
		Colocación de intercambiadores de calor	Reducción del consumo eléctrico. Reducción del coste en la factura eléctrica, gas, Gas-Oil	25
Iluminación: Zonas auxiliares	Pasillos, lavabos, sótanos etc. Reducción del tiempo de uso	Incorporando temporizadores/ detectores de presencia	Reducción del consumo eléctrico. Reducción del coste en la factura.	60
Lámparas dicroicas	Reducción del consumo eléctrico (reducción de la potencia)	Cambio por lámparas dicroicas IRC de menor potencia	Reducción del consumo eléctrico. Reducción del coste en la factura eléctrica	80



Medidas para la eficiencia energética

SISTEMA EQUIPO	MEJORAS POSIBLES	¿CÓMO?	CONSECUENCIA	AHORRO ESTIMADO %
Iluminación exterior	Optimización del consumo	Lámparas compactas de bajo consumo. Cambio de lámparas de vapor de sodio de alta presión	Reducción del consumo eléctrico. Reducción del coste en la factura eléctrica	40
Iluminación interior (fluorescentes)	Disminución del consumo y de la potencia de encendido	Cambio de las reactancias convencionales por balastros electrónicos de alta frecuencia	Disminución del consumo eléctrico y de la potencia. Reducción del coste en la factura eléctrica	20
Iluminación interior (incandescencia)	Disminución del consumo y de la potencia de encendido	Cambio a lámparas de bajo consumo	Disminución del consumo eléctrico y de la potencia. Reducción del coste en la factura eléctrica	85
Agua	Reducción consumo de agua	Instalación de limitador de caudal	Reducción del consumo eléctrico o gas. Reducción del coste en la factura eléctrica o gas	20
	Reducción del consumo de ACS, mediante desplazamiento del grifo monomando	Sustitución de los grifos convencionales por grifos monomando especiales.		15
Lavaplatos y lavavajillas industriales	Evitar gasto en calentar el agua	Utilización de agua precalentada por la recuperación de las máquinas frigoríficas y calderas	Reducción del consumo eléctrico o gas. Reducción del coste en la factura eléctrica o gas	25
Evaporadores en cámaras frigoríficas y de evaporación	Automatizar el desescarche	Medición automática del hielo en las aletas de los evaporadores. Puesta en marcha de las resistencias	Reducción del consumo eléctrico.	3

Ley de Residuos y Suelos contaminados de las Islas Baleares

Hitos principales

Para 2020 se espera una reducción del 10% de los residuos generados respecto a 2010 y el reto para 2030 es lograr un 20%.

Destacamos algunas de las obligaciones en vigor desde el 22 de febrero de 2019 que deben cumplir los establecimientos hoteleros:

- Ofrecer la posibilidad de consumo de agua no envasada de manera gratuita.
- Evitar el desperdicio alimentario.
- Los residuos orgánicos tienen que ser recogidos mediante bolsas compostables.
- Medidas de reducción de envases exceptuando los de material biodegradable.

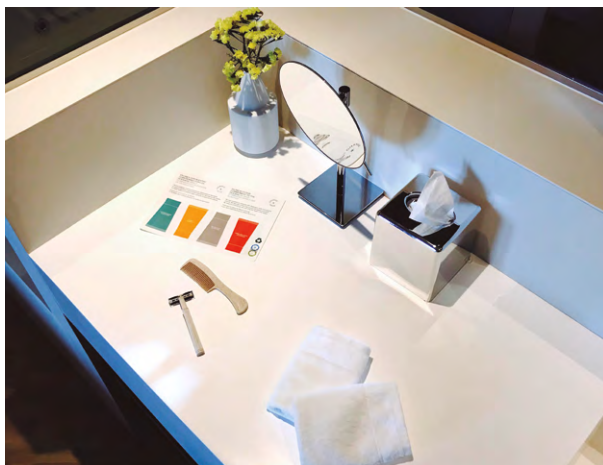
Para más información visita la página www.caib.es (Servicio de Residuos)



A partir del 1 de enero de 2021:

Regulación relativa a los productos de un solo uso:

- Prohibición de distribución y venta de productos que contengan microplásticos y nanoplásticos, cartuchos y toners no reutilizables ni recargables, mecheros que no garanticen menos de 3 mil encendidos efectivos.
- Se cobrarán las bolsas de plástico, priorizando el uso de aquellas constituidas por polímeros naturales (50% reciclado en 2021 y 70% en 2024).
- No se distribuirán bolsas de plástico ligeras de un solo uso. La utilización de envases o bolsas debe ser mediante plásticos compostables destinadas a consumo alimentario para entregar los restos de alimentos y/o por cuestiones de higiene.
- Exceptuando compostables, se prohíbe la venta, distribución y uso de los productos de un solo uso como platos, cubiertos, vasos, tazas, bandejas alimentarias, etc.
- Tampoco se podrá utilizar productos alimentarios en monodosis ni enseres de un solo uso para el consumo de alimentos y bebidas en el mismo local, exceptuando consumibles de celulosa.
- Respecto a las pajitas de bebidas, bastoncillos de higiene o para caramelos, así como las cápsulas de café, infusiones o caldos sólo cuando sean compostables se podrán distribuir, comercializar o usar.



La correcta gestión de los residuos de las obras de reformas

El acuerdo suscrito por la FEHM y Mac Insular confirma el compromiso del sector hotelero con el medio ambiente y la economía circular que promueve la Unión Europea para impulsar la competitividad, la creación de empleo y la generación de un crecimiento sostenible.

Un año más la FEHM y Mac Insular hemos renovado el convenio que mantenemos para la promoción, y correcta gestión de los residuos de construcción, demolición y voluminosos procedentes de las reformas en la planta hotelera de Mallorca que **ha permitido reciclar un total de 450.000 toneladas de residuos equivalentes al 30% de todos los tratados en Mac Insular.**

El acuerdo posibilita a los empresarios hoteleros, como promotores de las reformas en sus establecimientos, la utilización de dichos áridos una vez reciclados tras su correspondiente fase de tratamiento en Mac Insular.

A los usos privados más habituales: zanjas, nivelación de parcelas y explanadas, jardinería, etc., conviene sumar su aprovechamiento para la humanización y mejora de espacios públicos por parte de las administraciones, como la creación de caminos rurales, medianas entre ejes viarios y relleno de canteras, lo que permite frenar la extracción de áridos y contribuye a la recuperación del impacto paisajístico. El balance total de este sexenio de colaboración entre ambas entidades alcanza un total de 450.000 toneladas

de residuos de construcción y voluminosos tratados con las mejores garantías ambientales, reduciendo el consumo de recursos naturales y evitando un daño irreparable al valor paisajístico de Mallorca.

CREACIÓN DE EMPLEO VERDE E IMPULSO DE LA ECONOMÍA CIRCULAR

La renovación de la planta hotelera además de ser una palanca que genera actividad económica entre el sector de la construcción e industrias afines también crea empleo verde. La cooperación se extiende más allá de los restos de construcción y abarca otros materiales que son tratados también a través de la colaboración que Mac Insular mantiene con la Fundación Deixalles (asociación de personas en riesgo que exclusión social).

Enseres, colchones y electrodomésticos vuelven al mercado y lo que antes era un residuo, tras su recuperación, supone la generación de actividad económica y un impacto social y medioambiental positivo en Mallorca.

Sostenibilidad Económica



“El propósito de una organización no es la simple búsqueda de beneficios, sino la energía motivadora para lograrlos. La generación de beneficios no es inconsistente con el propósito, ambos elementos están intrínsecamente relacionados” según afirmaba a principios de 2019, Larry Fink, presidente del mayor fondo de inversión del mundo (BlackRock), en la apelación a la acción que hace cada año a los CEO de todo el mundo.

En este sentido queremos destacar la importancia de definir el propósito como marco de actuación de generación de valor a largo plazo que permita a las organizaciones adaptarse a los constantes cambios socioeconómicos.

Recomendaciones en materia de sostenibilidad económica



Productos Km. 0 = Fomento del producto y la cultura local y reducción de emisiones.



Comprar productos de proximidad y apostar por proveedores locales.



Eliminar el desperdicio de comida.



Fomentar y poner en marcha iniciativas de economía circular.



Diálogo permanente y nuevas formas de compromiso con los grupos de interés.



Tender a crear hoteles sin papel mediante un sistema de gestión hotelera que simplifique las operaciones y optimice la experiencia de los huéspedes a la vez que se reducen las emisiones de carbono.



Reducir el consumo de agua

El agua es un bien escaso. Gracias a una serie de herramientas es posible reducir el consumo de agua a la mitad y, en algunos casos, aumentar la sensación de confort del huésped en el hotel. La instalación de perlizadores, duchas reductoras de caudal y cisternas de doble descarga son inversiones asequibles. Utilizar agua con una calidad adecuada a las necesidades, instalando algún tipo de sistema de reutilización de aguas grises o de lluvia, es otra posibilidad.



Integrar la sostenibilidad en la arquitectura del hotel

Adoptar para la construcción de nuevos establecimientos el uso de materiales de construcción y mano de obra locales, dar prioridad a la gestión de la energía y la reducción de emisiones, así como introducir la gestión del ciclo de vida de los productos en proceso (residuo 0).



Sistema de Gestión Energética ISO 50001

La certificación de un Sistema de Gestión de Energía según la ISO 50001, ayuda a las organizaciones a implantar una política energética y a gestionar adecuadamente los aspectos energéticos derivados de su actividad, como son los servicios, instalaciones, productos, etc., lo que se traduce en un ahorro real y cuantificable del coste energético en las organizaciones.

Proporciona las herramientas necesarias para identificar las actividades que consumen más energía y que suponen una "fuga energética y económica".

Una vez identificadas, las organizaciones activan un plan de medidas para minimizar los consumos energéticos de sus propias instalaciones y sistemas de forma integrada, maximizando al mismo tiempo la eficiencia energética de las mismas, lo que contribuye a un uso de la energía eficiente y más sostenible.

Aumentará la demanda de viajes sostenibles, según la OMT

La Organización Mundial de Turismo (OMT) prevé que en 2020 se realizarán unos 1.600 millones de viajes respetuosos con el medio ambiente.

El respeto al medioambiente está pasando de ser una cuestión deseable en los hoteles a una prioridad imprescindible para un número cada vez mayor de viajeros concienciados con el entorno y la sociedad.

Según un estudio de Nielsen publicado en 2018, la concienciación en sostenibilidad es prioritaria y especialmente tenida en cuenta entre las nuevas generaciones de viajeros como son los milenials.

El 66% de las personas encuestadas en todo el mundo, pagaría más por productos y servicios de empresas comprometidas con la sociedad y el medioambiente, un 11% más que el año anterior.

Al comprometerse con la ecología los establecimientos no sólo atraerán a los viajeros concienciados de hoy en día, sino que también conseguirán que **los huéspedes cuiden el entorno sin comprometer la calidad de su viaje.**



Sostenibilidad Social



Según un estudio de la consultora Deloitte, el 34% de los directivos consultados a nivel mundial aseguran que la contribución social de las organizaciones en cuestiones como diversidad y medioambiente, constituyen los principales indicadores para evaluar el rendimiento anual de las empresas.

Es decir, si el trabajador percibe que su empresa desarrolla un proyecto ambiental y sostenible, se siente más integrado y su rendimiento es más elevado.

Objetivo: crear valor ético, social, medioambiental y económico

La sociedad cada vez tiene mayor poder de decisión, y consciente de ello, su exigencia con la ética y la transparencia de las organizaciones es mucho más alta.

Las empresas están viendo cómo las necesidades de hoy en día están cambiando con el fin de construir un futuro más sostenible para todos.

Mediante el diseño de políticas responsables relacionadas con el medioambiente, el progreso social y el crecimiento económico, los empresarios siguen dando respuestas a las necesidades de sus negocios y grupos de interés, además de sumar valor ético a su actividad.

Estudiar y definir objetivos que

contribuyan al progreso tiene una enorme capacidad transformadora dentro de las organizaciones. El tejido creado por los distintos grupos desarrolla convicciones comunes que alimentan el espíritu corporativo. Si la actividad económica crea beneficios para las personas y el medioambiente nacerá el sentimiento colectivo positivo.

Los propósitos corporativos se cumplen gracias a la suma de valores, actitudes y acciones de los empleados, clientes y proveedores. Siempre que trabajen alineados los resultados se harán visibles en cada punto de contacto que la empresa tenga con la sociedad y el entorno donde opera.





Recomendaciones para avanzar en sostenibilidad social

Programas de colaboración

Mediante ayudas a asociaciones, fundaciones y proyectos que se ocupan de personas vulnerables, con limitaciones físicas, carencias culturales y/o en situaciones de riesgo de exclusión, para conseguir su realización personal e integración social.

Dentro del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa de la FEHM y desde hace cinco años, realizamos junto a Sonrisa Médica la campaña “Un día de Narices”.

La campaña en el sector hotelero de Mallorca, comenzó en el 2014 como una apuesta por incentivar a los trabajadores y a los visitantes que viajan a Mallorca, a aportar su granito

de arena cerrando un ciclo en la política de responsabilidad social corporativa de los establecimientos hoteleros.

El principal objetivo es que la red empresarial, los equipos humanos y los propios visitantes, se unan con una única motivación: **aprovechar el tiempo de vacaciones para hacer una contribución que permita ofrecer actividades para los niños con ingresos prolongados en los hospitales públicos de las Islas Baleares.**

Una iniciativa donde los distintos establecimientos mediante la organización de acciones y actividades encaminadas a recaudar fondos para la ONG Sonrisa Médica contribuyen al mantenimiento de tan importante actividad.



Formación interna continua para empleados

El departamento de recursos humanos es el encargado de dirigir acciones de formación continua para los empleados.

Motivar, formar, retener el talento y ofrecer la oportunidad de promoción interna son aspectos diferenciales con claro enfoque social. Formar al equipo humano a través del establecimiento de procedimientos.

En la FEHM, a través de diversos marcos de colaboración, tenemos compromiso por la formación de calidad y la retención de talento.

Concienciación

Todas las aportaciones de este manual requieren la concienciación e implicación de los empleados. El factor humano es esencial a la hora de emprender cualquier acción.

Divulgación

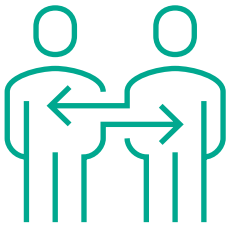
La comunicación tiene que ser transversal, tanto para los propios empleados y los clientes, como para la población local.

Cada vez se valora más a los hoteles que apuestan por modelos de gestión de negocio sostenible y se preocupan por el impacto de sus actividades dentro de la comunidad.

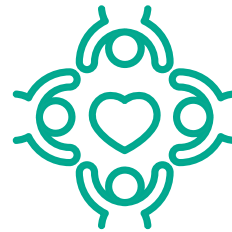
Por lo tanto, tiene que haber una comunicación fluida y es que de nada vale hacer un esfuerzo si no hay implicación por parte de nuestros grupos de interés. Las diferentes redes sociales son un buen escaparate para turistas cada vez más conectados y digitales que buscan experiencias sostenibles en sus estancias. Por ello, dinámicas participativas e información clara, es esencial para involucrar al huésped.



Ámbitos clave sobre los que las organizaciones ya están implementando planes de acción:



Igualdad



Diversidad



Sostenibilidad



Flexibilidad



Nuevas formas de trabajo

Decálogo para un hotel eficiente

En resumen, ten en cuenta estos 10 puntos y consigue un establecimiento ecosostenible



Forma al equipo humano y establece procedimientos



Revisa los contratos de suministro de energía



Realiza un seguimiento exhaustivo de tus consumos



Establece medidas para ahorrar agua



Cámbiate a una iluminación eficiente



Temperatura ambiente agradable y eficiente



Climatización eco-friendly



Prueba sistemas de bombeo eficientes



Utiliza energías renovables en la medida de lo posible



Revisa el aislamiento en la parte superior del edificio

La FEHM es socia del Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) y recomienda aplicar las siguientes pautas para que tu establecimiento sea medioambientalmente sostenible en materia de eficiencia energética.



**CONOCE, ACTÚA,
TRANSFORMA**

Fehm.

Federación Empresarial
Hotelera de Mallorca

www.fehm.info

Tel: (+34) 971 706 007



Con la financiación de:



**Consell de
Mallorca**

Depósito Legal PM 803-2019