

# Ecoturismo

Según la Comisión Europea, el turismo es una de las actividades económicas con mayor potencial en la Unión Europea. Debido a su importancia, el turismo debe convertirse en una actividad sostenible en todos sus aspectos. La gestión de la calidad del medio ambiente en un hotel debe ser parte integral de su oferta de calidad general. Una buena gestión del medio ambiente es un elemento de innovación y anticipación estratégica, e incrementa la competitividad y la reputación de la empresa. En definitiva, la gestión sostenible es una oportunidad para un hotel. En un contexto donde las economías emergentes ofrecen destinos de negocios y vacacionales a precios competitivos, la calidad ambiental puede marcar la diferencia. Del mismo modo, los clientes están cada vez más sensibilizados con las cuestiones medioambientales. Seguramente, los hoteles con una política ambiental tienen mejor reputación entre los clientes, las organizaciones y las empresas. Por no mencionar el ahorro de dinero que suponen las nuevas iniciativas verdes. Este kit de herramientas ofrece algunos consejos y pistas para evitar utilizar artículos de usar y tirar, así como reducir el consumo de papel y evitar el despilfarro de alimentos en el sector turístico.

## Información general



reducción



dificultad



reutilización



impacto ambiental



fomento del reciclaje



coste



RAEE

Flujo de residuos



papel



envases



fracción orgánica

## Objetivos

- ▶ Reducir al mínimo el número de artículos de un solo uso durante la estancia de los clientes.
- ▶ Sensibilizar a los clientes sobre la prevención de residuos en general.
- ▶ Crear una cultura de la sostenibilidad en el hotel y entre los clientes.
- ▶ Animar a los clientes a participar en la iniciativa con el uso de aplicaciones para dispositivos móviles y a rellenar sus platos de manera inteligente en el bufé del hotel.

## ¿Qué incluye?

- ▶ La adopción de hábitos sostenibles.

- ▶ Permitir a los clientes elegir entre **distintas raciones** (pequeña, mediana, grande).
- ▶ Proporcionar **vasos reutilizables y dispensadores de jabón y champú rellenables**.
- ▶ Ofrecer un plato a base de cocina de aprovechamiento en sus menús.
- ▶ **Informar a los clientes** sobre la nueva política, exhibiendo la información en carteles, folletos o juegos de mesa.

## ¿Qué se necesita?

- ▶ Uno o varios hoteles que estén dispuestos a participar.
- ▶ Material de información y comunicación: pedid material informativo de la Semana Europea de la Prevención de Residuos para informar al personal y los huéspedes del hotel sobre las medidas de [prevención de residuos](#).
- ▶ Conseguid el cartel promocional para hacer publicidad de la acción.
- ▶ Preparad el material específico para hacer publicidad de la acción y para informar a los clientes sobre las medidas adoptadas.
- ▶ Herramientas: vasos reutilizables, dispensadores recargables, etc. Podéis leer a continuación la sección de herramientas.

## Herramientas para llevar a cabo esta acción

### Vasos reutilizables en las habitaciones

- ▶ ¿En qué consiste? Dejad vasos reutilizables en las habitaciones en vez de vasos de plástico de un solo uso. Esta simple acción reducirá los residuos en las habitaciones.
- ▶ ¿Cómo se utiliza?
  - Dejad vasos reutilizables en cada habitación.
- ▶ ¿Qué permite evaluar? La cantidad de vasos de plástico de un solo uso que se han evitado durante la Semana Europea de la Prevención de Residuos.



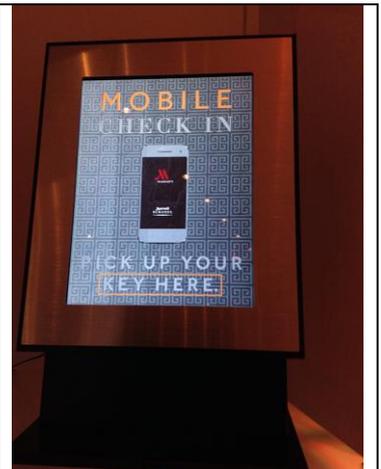
### Dispensadores de jabón y champú rellenables en los baños

- ▶ ¿En qué consiste? Colocad dispensadores de jabón y champú en los baños en lugar de frascos de un solo uso. Esta simple acción evitará la generación de residuos de envases en las habitaciones.
- ▶ ¿Cómo se utiliza?
  - Instalad dispensadores de jabón y champú en cada baño.
- ▶ ¿Qué permite evaluar? La cantidad de frascos de jabón y champú que se han evitado durante la Semana Europea de la Prevención de Residuos.



## Una aplicación para el check-in a través de dispositivos móviles

- ▶ ¿En qué consiste? En general, cuando los clientes hacen el *check-in* en los mostradores de los hoteles se les pide que rellenen un montón de papeles. Esta simple acción evitará el despilfarro de papel en la recepción del hotel.
- ▶ ¿Cómo se utiliza?
  - Dejad que los clientes hagan el *check-in* usando esta aplicación a través de sus dispositivos móviles.
- ▶ ¿Qué permite evaluar? La cantidad de residuos de papel que se ha evitado por cliente en los mostradores de recepción.



## Paneles con códigos QR de información turística

- ▶ ¿En qué consiste? En general, los hoteles y hostales ofrecen información turística para los clientes a través de folletos y otros impresos. Esta acción evitará el desperdicio de papel mediante el uso de códigos QR para obtener información turística.
- ▶ ¿Cómo se utiliza?
  - Colocad paneles con los códigos QR de páginas web turísticas en la recepción y en las habitaciones.
  - Cread un código QR a través de una plataforma gratuita, como por ejemplo <http://qrcode.kaywa.com/>
  - Imprimid el código QR sobre el panel base
- ▶ ¿Qué permite evaluar? El número de consultas efectuadas.



## Acuerdos con organizaciones sociales

- ▶ ¿En qué consiste? Acuerdos con organizaciones sociales locales para donar toda la comida sobrante, siempre que sea apta para su consumo.
- ▶ ¿Cómo se utiliza?
  - Buscad entidades sociales locales que necesiten proveerse de alimentos.
  - Acordad darles todos los productos descartados, pero que aún son aptos para el consumo.
- ▶ ¿Qué permite evaluar? El número de acuerdos establecidos. La cantidad de alimentos entregados.



## Herramientas de comunicación y apoyo

## Un panel para mostrar las prácticas de prevención de residuos que se llevan a cabo

- ▶ ¿Qué es? Este panel incluye una lista de control con todos los compromisos asumidos en materia de prevención de residuos. Esto animará al personal a seguir aplicando buenas prácticas de prevención.
- ▶ ¿Cómo se utiliza?
  - Comprobad todos los compromisos asumidos.
  - Mostradlos en este panel.
  - Colgad este panel en un lugar estratégico.
- ▶ ¿Qué permite evaluar? El número de objetivos logrados. La evolución de los resultados obtenidos en el tiempo.



## Un distintivo de adhesión a campaña

- ▶ ¿En qué consiste? En un adhesivo para informar a los clientes de que vuestro establecimiento lleva a cabo acciones de prevención de residuos.
- ▶ ¿Cómo se utiliza?
  - Mostrad el adhesivo en un lugar estratégico.
- ▶ ¿Qué permite evaluar? El número de establecimientos participantes.



## Preparación de la acción

Un mes antes de empezar esta acción hay que asegurarse de:

- ▶ Hacer una auditoría para poder explicar estos tres flujos principales: 1 / cantidad de residuos que se generan en las habitaciones del hotel; 2 / cantidad de papel que se tira en los mostradores de recepción, y 3 / despilfarro de alimentos que se genera en el comedor.
- ▶ Encontrar un lugar estratégico para: 1 / instalar un panel con códigos QR, y 2 / instalar un panel para exhibir vuestros compromisos y logros.

## Implementación = el día de la acción

- ▶ Colocad el material informativo en un lugar destacado.
- ▶ Informad al personal sobre los compromisos que está a punto de asumir.
- ▶ Pedid al personal que informe a los clientes sobre los compromisos asumidos.
- ▶ Informad a clientes y proveedores sobre la auditoría de residuos que estáis a punto de llevar a cabo.

## Evaluación y *feedback*

Para evaluar los resultados de estas acciones, debéis:

1. Calcular la cantidad de papel que se tira (en kg) en todos los *check-in* de un mes. Dividir la cantidad total por



el número de entradas o *check-in* que se han hecho. De esta manera sabremos la cantidad media de papel que se tira en cada *check-in*.

2. Una vez que la aplicación de *check-in* sin papel esté operativa, contar el número de *check-in* que se han hecho de esta manera.
3. Asignar una cantidad media de papel (en kg) a cada proceso de *check-in* en formato digital.
4. Visualizar la cantidad de *check-in* digitales que se han realizado en un mes respecto a la cantidad total de papel (en kg) que se ha ahorrado.
5. Exhibir este resultado en el panel de prácticas ambientales.

Utilizad la misma metodología para evaluar los resultados de la acción de los códigos QR.

Los vasos / botellas reutilizables y los dispensadores de jabón recargables, están pensados para prevenir los residuos de envases.

Para evaluar los resultados de estas acciones, debéis:

1. Contar la cantidad de frascos de jabón y champú (únicamente aquellos que entrega el personal del hotel) que se han tirado durante un mes. Mostrar los resultados en litros para compararlos con la cantidad de jabón y champú dispensados a través de los dispensadores rellenables.
2. Una vez los dispensadores recargables han sido instalados en las habitaciones del hotel, explicar la cantidad de jabón y champú que se ha dispensado (en litros) durante un mes.
3. Comparar los litros dispensados en envases recargables con la capacidad de los frascos de un solo uso que se daban antes.
4. Mostrar los resultados en cantidad total de frascos desechables evitados.
5. Exhibir este resultado en el panel de prácticas ambientales.

Utilizad la misma metodología para evaluar los resultados de la actividad de los vasos reutilizables.

Informad siempre de los resultados obtenidos (cuantitativos y cualitativos) a vuestro coordinador de la Semana Europea de la Prevención de Residuos.

## Para más información

### ► Material informativo sobre hoteles sostenibles:

- Manual de buenas prácticas ambientales en los hoteles (CAT) 2006:  
Una guía completa sobre las mejores prácticas ambientales en hoteles.

[http://www20.gencat.cat/docs/dmah/Home/EI%20Departament/Publicacions/Col\\_leccions/Manuals%20dEco\\_gestio/docs/hotels.pdf](http://www20.gencat.cat/docs/dmah/Home/EI%20Departament/Publicacions/Col_leccions/Manuals%20dEco_gestio/docs/hotels.pdf)

- Best Environmental Practices for the Hotel Industry (CH) 2008:

<http://www.sba-int.ch/spec/sba/download/BGH/SBABGEHOTELLERIEENG2008.pdf>

### ► Ejemplos de acciones:

- «Green Suits. Hotel Solutions»

Esta compañía ofrece dispensadores de jabón recargables a los hoteles como una solución sostenible.

<http://www.greensuits.com/Environmentally-Friendly-Hotel-Programs/EcoSense-Dispenser-Program>

- «Shangri-La Hotel, Suzhou Launches Paperless Check-in and Check-out System»

<http://www.shangri-la.com/suzhou/shangrila/press-room/press-releases/shangri-la-hotel-suzhou-launches-paperless-check-in-and-check-out-system/>

### ► La Semana Europea de la Prevención de Residuos: [www.ewwr.eu](http://www.ewwr.eu)

[contact@ewwr.eu](mailto:contact@ewwr.eu)



With the support of  
the European Commission

