noray

La sostenibilidad en tu cadena:

Guía para aplicarla a tu cultura empresarial

Tiempo de lectura: 17 minutos

noray.com



Sobre qué hablaremos

¿Cómo se ha transformado nuestra percepción de lo sostenible? 03

¿Qué tiene que ver la sostenibilidad con tu hotel? 05

¿Cómo involucrar a la sostenibilidad en tu cultura empresarial paso a paso? 08

6 ideas para potenciar la sostenibilidad en tu cultura empresarial 12

Conclusión 17

noray

¿Cómo se ha transformado nuestra percepción de lo sostenible?

¿Crees que si tuvieras que definir el término sostenibilidad utilizarías las mismas palabras que hubieras usado hace 5 años?

El mundo se transforma, tu hotel evoluciona y, por consiguiente, todos los agentes que interactúan con él también.

Probablemente, hace unos años, la mayoría hubiéramos afirmado que la sostenibilidad de un hotel consiste en cuidar el medioambiente. Quizás los más entendidos en la materia hubieran añadido acciones como reducir el consumo de agua, luz o desperdicio alimentario.

Hoy, ojalá que solo a una pequeña minoría se le siga viniendo a la mente un hotel verde cuando piense en su relación con la sostenibilidad o su desarrollo sostenible.



Ana María Camps ya nos regaló una definición súper certera de este nuevo concepto de sostenibilidad hotelera en el episodio especial de Noray Inn en Fitur 2024, pero el Instituto Tecnológico Hotelero también lo explica a la perfección en su Modelo de Sostenibilidad Hotelera con la definición que hacen sobre el desarrollo sostenible:

El medioambiente ha dejado de monopolizar el concepto de sostenibilidad para necesitar del apoyo de otros dos pilares que lo complementen y acompañen en el concepto actual de desarrollo sostenible: la sostenibilidad económica y la sostenibilidad social.

A lo largo de esta guía descargable analizaremos el papel de la sostenibilidad en las empresas hoteleras y cómo debe involucrarse en la cultura empresarial del hotel.

Ana María Camps
Directora de Formación y Estudios en CEHAT

"El desarrollo sostenible es aquel desarrollo que asegura las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para enfrentarse a sus propias necesidades.

Por esta razón dicho desarrollo tiene que implicar el aspecto ambiental, económico y social de manera que el hotel crezca y prospere, pero sin perjudicar al medio ambiente y a la sociedad".

norayINN
Episodio especial FITUR

¿Cómo se ha transformado nuestra percepción de lo sostenible?



¿Qué tiene que ver la sostenibilidad con tu cadena?

En resumen, podríamos decir que todo.

Un establecimiento hotelero, esté más o menos comprometido con la sostenibilidad, tiene un vínculo muy estrecho con ella y una oportunidad de mejora de negocio muy potente gracias al desarrollo sostenible.

¿Qué hotelero no va a querer mejorar su salud financiera con acciones que mejoren su entorno y su reputación frente al cliente? ¿Qué establecimiento no va a preferir garantizar el bienestar de la comunidad que le rodea y favoreciendo la cooperación en beneficio de todas las partes? ¿A quién no le gustaría que sus huéspedes le eligieran por su compromiso con un desarrollo más limpio y transparente a nivel ambiental y social?

Y es que la sostenibilidad en la industria hotelera no es una tendencia pasajera, sino una transformación esencial, integral y duradera que ha redefinido el concepto de hospitalidad.

El papel de la sostenibilidad en el hotel va más allá de reducir el impacto ambiental; se trata de crear una experiencia holística y consciente que compromete al negocio con la responsabilidad y cuidado por el planeta, involucrando al cliente interno y externo en ella.

Ser parte de la solución de los problemas sociales y ambientales a los que se enfrenta el mundo no solo mejora la reputación de un hotel, sino que atrae a un segmento creciente de consumidores comprometidos con la situación. Y, además, fomenta un entorno donde el bienestar del huésped, del equipo, del entorno y del medio que les rodea están intrínsecamente vinculados.

Todo esto, además, se traduce en una mejor eficiencia operativa y la reducción de costos a largo plazo. Implementar tecnologías de ahorro energético, gestionar adecuadamente los recursos hídricos y reducir los residuos no solo disminuyen la huella ecológica, sino que también optimizan los gastos operativos.





Los huéspedes valoran cada vez más las iniciativas verdes y, a menudo, prefieren alojarse en establecimientos que demuestran un compromiso auténtico con el cuidado del medioambiente, su equipo y su comunidad. Y es que, este enfoque no solo asegura la viabilidad económica del hotel, sino que también contribuye a un futuro más sostenible para la industria del turismo y el mundo en general.

Por lo tanto, como afirmábamos al principio, la sostenibilidad tiene todo que ver con tu hotel.

¿Cómo involucrar a la sostenibilidad en tu cultura empresarial paso a paso?

Observa, diagnostica y evalúa

Un buen primer paso es hacer un análisis de cómo está operando el hotel a distintos niveles. Realizar una auditoría exhaustiva te permitirá evaluar diferentes puntos a tener en cuenta: desde el consumo de recursos como energía o agua, hasta políticas relacionadas con el equipo o el impacto económico del hotel con tu comunidad local.

Para ello, involucrar a tu equipo, proveedores, clientes o colaboradores de la zona te permitirá tener una visión global y 360º del ecosistema que rodea a tu hotel. De esta forma, podrás sacar conclusiones valiosas de cara a la mejora de prácticas tanto actuales como futuras.

Define tus objetivos y estrategia

Una vez analizada la situación de partida, es fundamental establecer metas claras, precisas y alcanzables en todas las áreas del hotel. Solo de esta manera tu plan estratégico te permitirá poder alinear desde una perspectiva holística los objetivos generales de la compañía con tu cultura empresarial y tu plan de desarrollo sostenible.

No olvides que es fundamental entenderlos como un todo y no como la suma de acciones independientes.

Forma, conciencia y sensibiliza

La comunicación es un factor clave en el conglomerado de acciones que intervienen en una cultura empresarial sustentada en el desarrollo sostenible. ¿Cómo crees que tu equipo va a poder ejecutar tu plan estratégico si no están al tanto de cada detalle ni tienen las herramientas para llevarlo a la práctica? ¿Cómo crees que va tus huéspedes van a poder elegirte por tu filosofía sostenible si saben las acciones que llevas a cabo para serlo y hacerlo? ¿Cómo crees que tu comunidad va a querer colaborar contigo si no saben qué planes de desarrollo quieres llevar a cabo?

Dar respuesta a estas preguntas es clave para conseguir el éxito del nexo entre la sostenibilidad y tu cultura empresarial. Y, para ello, es fundamental que nazca de ti, de la propia empresa, del ejemplo de los altos cargos, esa vocación de servicio que ayude a comunicar lo que queréis conseguir y forme a las partes involucradas con las herramientas necesarias para ejecutarlo.





Ejecuta, mide y evalúa

Cada establecimiento hotelero o cadena es un ente único y completamente diferente a los demás agentes del sector. Por eso, no existe una guía infalible de prácticas sostenibles que puedas implementar en tu cultura empresarial, porque solo tienen sentido alineándolas a tus propios valores, a tus principios, objetivos y metas.

Como consejo, la recomendación es que mantengas la coherencia en todo lo que hagas. Que vayas paso a paso, Roma no se conquistó en un día. Y que no olvides que todas las áreas del negocio tienen valor, no solo cuenta como triunfo que reduzcas los residuos e implementes programas de reciclaje, es igual de válido apoyar la economía local, apostar por productos km0 o fomentar un ambiente de trabajo inclusivo y diverso.

Algo que fundamental que sí debería ser imprescindible para cualquier hotel, independientemente del número de camas, estrellas o equipo, es medir y evaluar sus resultados. Nunca sabrás qué áreas puedes mejorar, qué te está trayendo mejor rentabilidad o qué acciones realmente están suponiendo un beneficio para la comunidad si previamente no has establecidos objetivos y KPIs claros y medibles.

Y ahora, vuelve a empezar

El desarrollo sostenible no consiste en realizar una campaña de concienciación o colaborar de manera puntual con la ONG que está dos calles más abajo. Si realmente quieres integrar la sostenibilidad en tu cultura empresarial, es fundamental que siempre vuelvas al paso 1.

El -ya comentado- enfoque integral y holístico comprende la ética, el bienestar, la responsabilidad, la eficiencia, la rentabilidad… ¿y verdad que la rentabilidad no la tratamos como un caso aislado o puntual?

Por lo tanto, es completamente recomendable concebir el desarrollo sostenible como ingrediente fundamental de la cultura empresarial de un hotel. Esto no solo se traduce en la mejora de la reputación o competitividad del hotel, se convierte en la retroalimentación del sentido de orgullo y pertenencia al equipo, en una mayor y mejor lealtad de los clientes a la marca y en un fortalecimiento de las relaciones con tus proveedores, comunidad y entorno.



6 ideas para potenciar la sostenibilidad en tu cultura empresarial

Como hemos comentado anteriormente, no existe una fórmula magistral que funcione en todos los hoteles, ¡y gracias! Porque precisamente parte de la magia del sector hospitality es que un cliente nunca se hospedará en un hotel como el tuyo porque cada uno tiene su encanto, peculiaridades y propuesta única de valor.

Peeeero, si hemos pensado algunos ejemplos que pueden servirte de referencia y puedes adaptar a las necesidades o valores de tu hotel. Esperamos que estas ideas te inspiren para acercar tu cultura empresarial a un modelo más sostenible y consciente.



Una dirección comprometida vale oro

La directiva siempre debe predicar con el ejemplo de la cultura empresarial del hotel. Nadie mejor que ellos para demostrar un compromiso claro con la sostenibilidad, para ser ejemplo de la cultura empresarial y para demostrar la aplicación de las prácticas recomendadas en su propio día a día.

Para ello, es fundamental que estén bien definidas aquellas políticas y objetivos concretos que lo sustenten, pero sin olvidar la importancia de transmitirlos en el día a día a sus equipos. El equipo directivo tiene un papel crucial como mentores y guías de todo el personal en las prácticas sostenibles y el fomento de la cultura empresarial del hotel.

Comunica tu estrategia y resultados con el equipo

Para que la sostenibilidad forme parte de la estrategia 360º del hotel es imprescindible que estén bien definidos y explicados los objetivos específicos que sustentan el plan estratégico.

Esto implica que todos los agentes que actúan en el hotel conozcan las metas y su papel para alcanzarlas, así como el impacto que tendrán en el plano ambiental, social o económico.
Para lograrlo, podemos publicar informes periódicos que detallen el progreso, hacer focus groups en los que explicar nuevas acciones o hacer envíos de mailing al equipo para mantenerles actualizados sobre nuevos proyectos o resultado de acciones realizadas.

No formación, no party

Nunca podrás involucrar la sostenibilidad en tu cultura empresarial si no enseñas a tu equipo cómo deben hacerlo. Proporciona a tu personal formación y herramientas para ejecutar los objetivos como quieres, así te aseguras de que no quedarán en el limbo y podrán aplicarlo en sus acciones diarias de la forma esperada.

No puedes exigir resultados si no has enseñado a tu equipo a conseguirlos. Esto es una oportunidad de oro para fomentar el crecimiento profesional de cada miembro de tu equipo, para promover equipos multidisciplinares en los que personas de diferentes departamentos trabajen transversalmente para conseguir objetivos concretos o para motivar a tu equipo para afrontar nuevos desafíos.

Fomenta la participación y la innovación

No subestimes el poder de nadie, nunca sabes de dónde puede venir una idea brillante. Anima a tus empleados a proponer acciones y soluciones para mejorar la sostenibilidad del hotel.

Además, iniciativas como esta promueven la colaboración, les harán sentir parte de las decisiones del negocio y podrás llegar acciones o rincones de tu hotel que solo ven los ojos que trabajan ahí cada día.

Para conseguirlo puedes crear comités de sostenibilidad, en el que participe una persona de cada departamento a modo de representante de ese equipo o puedes crear team buildings cuyas actividades estén enfocadas en proponer o ejecutar dinámicas relacionadas con el desarrollo sostenible del hotel.

El sentido de pertenencia es contagioso, ¡poténcialo!

Una parte fundamental del desarrollo sostenible y de tu cultura empresarial es tu equipo. Y es que la tan sonada frase de “fideliza al cliente interno” no es ningún mito. Ofrecer a tu equipo un ambiente colaborativo en el que se apoyen, vayan felices a trabajar y desempeñen su trabajo con una sonrisa, ¡ojo! No depende solo de ellos.

Tú también puedes desarrollar programas que mejoren su bienestar -tanto físico como mental-, fomentar actividades deportivas que les permitan desconectar y liberar tensión u organizar talleres que mejoren su comunicación y trabajo en equipo.

Por supuesto, optimizar tu política de flexibilidad laboral todo lo posible será un factor diferenciador en tu cultura empresarial. Permitir a tu equipo mejorar su equilibrio entre la vida laboral y personal, ofrecer horarios flexibles o días de teletrabajo -en la medida de lo posible- o simplemente tener presente ciertas necesidades personales mejorará significativamente su satisfacción.



Adáptate a lo que venga y aprovecha momentos clave

Se flexible, la cultura de adaptabilidad y resiliencia te permitirá ayudar más y mejor, además de -muy probablemente- diferenciarte de tu competencia.

El entorno que rodea a tu hotel es cambiante, las necesidades de tu equipo pueden variar y la innovación no espera a que tú estés listo. Por lo tanto, que tu cultura empresarial fomente el dinamismo te permitirá que tus acciones sean mucho más efectivas, certeras y que realmente impacten tanto en tu negocio como en su entorno.

Pero estas acciones no se llevan a cabo de un segundo a otro por arte de magia. Para conseguir su éxito debes fomentar el uso de metodologías ágiles en tu equipo, tener personal capacitado para liderar proyectos y trabajar de manera constante en el compromiso y bienestar de tu equipo.



Conclusión

La evolución del principio de sostenibilidad y su papel en el modelo de negocio de los hoteles refleja una transformación muy amplia de su relación con el entorno que rodea a las empresas del sector hospitality.

Un concepto que hasta hace relativamente poco se limitaba al plano ambiental, se ha extrapolado a una perspectiva integral en la que la preocupación por las personas o el entorno económico que rodea al establecimiento es igual de importante que el impacto al medioambiente.

Esta evolución en la definición del desarrollo sostenible subraya que el éxito de un hotel no se mide únicamente por sus prácticas ecológicas, también por su capacidad para generar un impacto positivo en la comunidad, ofrecer condiciones laborales justas o fomentar un entorno económico saludable.

Por lo tanto, integrar la sostenibilidad en la cultura empresarial del hotel no es simplemente una cuestión de implementar ciertas prácticas o cumplir con normativas, es un proceso continuo que requiere un compromiso integral y 360º de todos los niveles de la organización.

Abrazar una visión holística y multifacética de la sostenibilidad permite que esté completamente integrada en la cultura empresarial del hotel y esto se traduce en una inversión de futuro para el éxito del negocio, de la sociedad, de la industria hotelera y, en definitiva, del planeta.

noray

noray.com