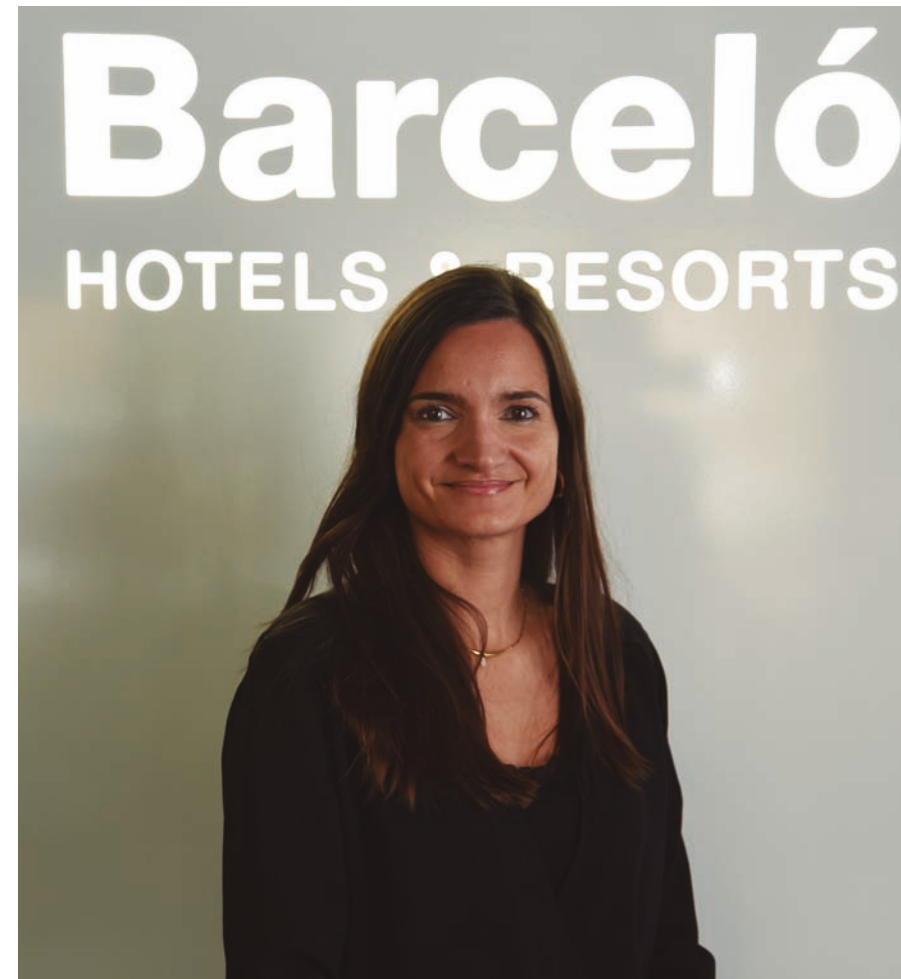




ENTREVISTA

Cristina de Andrés

Directora Adjunta al CEO en Barceló Hotels & Resorts

«Existe una tendencia cada vez más fuerte del cliente final a exigir un compromiso con la sostenibilidad...»

Barceló
HOTELS & RESORTS

El Grupo Barceló, creado en Palma de Mallorca (España) hace casi 85 años, se ha convertido en una de las compañías del mercado español y una de las más importantes del mundo. Gracias a su división hotelera cuenta con más de 100 hoteles en 20 países y 685 agencias de viajes en 22 países. “Hoy por hoy la sostenibilidad es uno de los aspectos clave que priman en las decisiones de reposicionamiento de un hotel. En nuestro caso, el departamento de Construcciones de Barceló tiene una experiencia de más de 20 años concibiendo edificios eficientes, integrados en el entorno y con instalaciones que aprovechan las energías renovables”, con estas palabras Cristina de Andrés, Directora Adjunta al CEO en Barceló Hotels & Resorts, nos explica la importancia que tiene el desarrollo de la eficiencia energética en la actualidad hotelera. Pero conozcamos más en profundidad su opinión a lo largo de la siguiente entrevista.

¿Por qué es importante, para una Cadena Hotelera, destacar las buenas prácticas en relación a la sensibilización medioambiental? ¿Cómo lo acoge el cliente?

En nuestro Grupo siempre ha existido una inquietud por contribuir al desarrollo sostenible de los destinos a los que hemos ido a hacer negocios. La familia Barceló ha tenido siempre, desde su fundador el abuelo de los actuales presidentes, pasando por los padres, D. Gabriel y D. Sebastián, los actuales copresidentes y el resto de los accionistas, un gran sentido de la responsabilidad empresarial. Creo que es una cuestión de identidad familiar y de cultura de compañía.

Además, desde el punto de vista comercial, existe una tendencia cada vez más fuerte del cliente final a exigir un compromiso con la sostenibilidad, particularmente en algunos mercados. Creo que esta tendencia es muy positiva, porque nos empuja a las empresas a acelerar y a dinamizar nuestro compromiso con la sostenibilidad. Pero aun así, creo que la importancia radica en un genuino sentido de la responsabilidad empresarial por parte de las personas que determinan la cultura de la compañía.

En relación a la sostenibilidad, ¿qué cuestiones destacarías de Barceló Hotels & Resorts en este ámbito?



Foto: Hotel La Bobadilla, Granada

“Una clave importante es buscar la máxima armonía con la cultura y las tradiciones de las regiones donde desarrollamos los negocios, adquirir productos y servicios locales...”

Nuestra Política de Calidad y Medio ambiente que articula el compromiso de la Compañía en la protección de medio ambiente, el consumo responsable de recursos, preservación del entorno y minimización del impacto de nuestros establecimientos. 24 de nuestros hoteles cuentan con alguna certificación ambiental (ISO14001, Travelife, GreenGlobe, Earth Check...) y otros 23 cuentan con la certificación GreenLeader de TripAdvisor.

Tenemos varias iniciativas de sostenibilidad en el ámbito energético, desde el proyecto B-Ecology, que define los objetivos y acciones en materia de eficiencia energética y consumo responsable de recursos, a la implantación de energías alternativas en hoteles. Dentro de esto último, hemos desarrollado la instalación de un sistema de tri-generación en el Barceló Bávaro Beach Resort, pionero en la zona y que ha permitido reducir las emisiones en 15.000 toneladas de CO₂. También hemos desarrollado instalaciones de geotermia y energía solar en Canarias, y de biomasa en tres hoteles de Andalucía, produciendo energía a partir de huesos de aceitunas.

En todo caso, la mayor parte de las hoteleras grandes tienen sus políticas de sostenibilidad y están desarrollando, en mayor o menor medida, iniciativas similares. Quizás lo que puede ser algo diferencial en nuestro caso es la Fundación Barceló, que fue creada en el año 1989 por la familia Barceló Oliver, no tanto por el hecho de tener una fundación, sino por la implicación personal de la familia en la misma. Desde el cambio generacional D. Gabriel Barceló está dedicado 100% a la Fundación, que desarrolla proyectos en países de



Foto: Barceló Sancti Petri, Cádiz

América Latina y África en materia de salud, educación, microcréditos y área productiva y medioambiental, además de en el ámbito cultural. En 2015 se han llevado a cabo más de 70 proyectos en 20 países. Destacaría, de entre estos, el proyecto Farmasol, que ha puesto en marcha 10 farmacias solidarias en África (Uganda, Etiopía, Chad, Kenia y Tanzania), y el proyecto “Escuela Reina Sofía de España”, en Haití, que inició su tercer año académico en septiembre. También

se han continuado desarrollando los proyectos Agrosol (agricultura solidaria) y Alisol (Alimentos solidarios) en Mallorca. En 2015 se donaron a través de Alisol 135.000 kgs de alimentos frescos que han permitido la mejora de la dieta a más de 2.700 personas todas las semanas.

Desde su punto de vista ¿qué principales pasos debe dar una cadena hotelera para optimizar el gasto energético?



Foto: Barceló Formentor, Mallorca



Foto: Barceló Emperatriz, Madrid

Lo fundamental es la implantación de protocolos de seguimiento y la comunicación, para que estos protocolos sean asumidos por todas las personas que trabajan en el Grupo.

Nosotros desde el 2012 venimos haciendo un trabajo muy profundo en este ámbito gracias al programa B-Ecology, que define nuestros objetivos y acciones en materia de eficiencia energética y consumo responsable de recursos. El proyecto inicialmente nació focalizado en el seguimiento y control de los consumos energéticos (electricidad, gasóleo, gas natural, gas propano, biomasa...) y después fue ampliando su alcance a otros recursos con un

consumo significativo en nuestros hoteles, como el agua.

Se articula en torno a 3 ejes principales: B-Ecology ideas, que recoge la implantación de tecnologías, técnicas y mejoras en instalaciones que permiten un uso más eficiente de los recursos; B-Ecology Mantenimiento, que recoge acciones relacionadas con los equipos de hoteles, incluyendo la formación energética de los trabajadores, y B-Ecology News, que es la plataforma de comunicación interna y externa sobre la implantación de medidas energéticas y su impacto.

¿Qué aspectos se consideran clave para lograr un negocio sostenible en la industria del turismo?

Nosotros entendemos la sostenibilidad como el equilibrio entre la protección ambiental, el cuidado de las personas que trabajan en nuestra compañía, las comunidades en las que operamos y, por supuesto, de todos nuestros huéspedes, sin olvidarnos de la rentabilidad económica.

Una clave importante es buscar la máxima armonía con la cultura y las tradiciones de las regiones donde desarrollamos los negocios, adquirir productos y servicios locales y favorecer la contratación de personal local.

Además, como nuestro negocio es intensivo en personas, es importante desarrollar planes de desarrollo profesional en los destinos en los que tenemos un impacto como compañía. Tenemos un buen ejemplo de lo anterior que además se desarrolla en conjunto con otras empresas mallorquinas. Se trata del proyecto Chance, puesto en marcha junto con Iberostar Hotels & Resorts, Riu Hotels & Resorts, Grupo Piñero y Grupo Batle, y cuyo objetivo es dar oportunidades a jóvenes que no han podido estudiar. Este programa tiene lugar en la zona de Bávaro y consiste en la selección de un grupo de chavales que asisten a cursos gratuitos de

Foto: Barceló Hamilton Menorca



inserción profesional en hostelería, y a los que posteriormente damos oportunidades profesionales en alguna de las cadenas mencionadas anteriormente.

Y, por otro lado, ¿cuáles son las mayores dificultades a las que se enfrenta para diferenciaros por vuestro plan de sostenibilidad?

Nosotros no vemos la sostenibilidad como un elemento de diferenciación, de hecho, casi todas las cadenas hoteleras están avanzando en esta línea, lo cual es una muy buena noticia. Lo vemos más como una cuestión de responsabilidad empresarial y además se trata de un camino casi inevitable en el entorno actual. Creo que, en todo caso, lo que puede diferenciar a unas empresas de otras es que esa conciencia de responsabilidad social y ambiental forme parte realmente de la cultura de la compañía o que sea un tema más artificial. Pero incluso en este caso, creo que la propia tendencia del entorno irá forzando una conciencia medioambiental cada vez más genuina en el tejido empresarial.

Actualmente con el gran desarrollo existente en el campo de la sostenibilidad, ¿cree que estos avances pueden ser un estímulo para el sector? ¿Cómo influye la rehabilitación en la inserción de estos elementos?



Foto: Barceló Formentor, Mallorca

Hoy por hoy la sostenibilidad es uno de los aspectos clave que priman en las decisiones de reposicionamiento de un hotel. En nuestro caso, el departamento de Construcciones de Barceló tiene una experiencia de más de 20 años concibiendo edificios eficientes, integrados en el entorno y con instalaciones que aprovechan las energías renovables.

¿Existe una tendencia en alza, por parte de los huéspedes, por la elección de hoteles 'verdes'?

Sin ninguna duda. Los clientes cada vez son más exigentes en todos los ámbitos, y éste es uno de ellos. En

general, los mercados anglosajones y del Norte de Europa son más sensibles que los del Mediterráneo. También son cada vez más las empresas que exigen la adhesión a protocolos de responsabilidad social y ambiental para contratar eventos con las compañías hoteleras.

Y, por último, ¿qué percepción debe llevarse un huésped de la cadena Barceló Hotels & Resorts?

Nos gustaría transmitir que somos una compañía seria y responsable, tanto con el entorno, como con el equipo humano que trabaja con nosotros.

Foto: Barceló Montecastillo Golf, Cádiz

