



MANUAL DE
BUENAS PRÁCTICAS EN
SOSTENIBILIDAD PARA HOSTELERÍA
DE LA PROVINCIA DE ÁVILA

ALOJAMIENTOS,
BARES Y RESTAURANTES



UBUNTU:

*“Yo soy porque
nosotros somos”*

Proverbio africano del
Sur del Sáhara

ÍNDICE DE CONTENIDOS

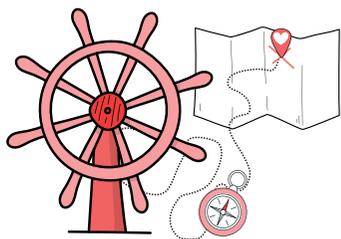
1._ Introducción / pág. 5

2._ Guía de uso del manual / pág. 9

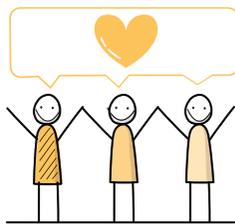
3._ Ejercicio de arranque: ¿Cómo está estructurada tu empresa? / pág. 13

4._ PARTE TEÓRICA

Recomendaciones y buenas prácticas para tu negocio. / pág. 15



4.1._
Gobernanza
/ pág. 16



4.2._
Empleados
/ pág. 21



4.3._
**Proveedores y Co-
munidad Local**
/ pág. 26



4.4._
**Operaciones de empresa:
productos y servicios**
/ pág. 31



4.5._
Medio Ambiente
/ pág. 36



4.6._
**Comunicación y
clientes**
/ pág. 41

***Nota**

Si haces click en cada sección del índice y en los iconos podrás ir directamente a cada página.

5._ PARTE PRÁCTICA / pág. 46

Aplicación práctica de medidas sostenibles ¿Cuál es tu tipo de establecimiento? / pág. 47



5.1_ Alojamientos / pág. 48

 **Gobernanza**  **Tips** /pág. 49  **Ejercicio práctico** /pág. 50

 **Empleados**  **Tips** /pág. 52  **Ejercicio práctico** /pág. 53

 **Operaciones de empresa: productos y servicios**  **Tips** /pág. 55  **Ejercicio práctico** /pág. 56

 **Proveedores y Comunidad Local**  **Tips** /pág. 58  **Ejercicio práctico** /pág. 59

 **Medio Ambiente**  **Tips** /pág. 60  **Ejercicio práctico** /pág. 61

 **Comunicación y Clientes**  **Tips** /pág. 63  **Ejercicio práctico** /pág. 64

 **Casos de éxito** /pág. 66

 **Tus aportaciones** /pág. 71



5.2_ Bares y Restaurantes / pág. 73

 **Gobernanza**  **Tips** /pág. 74  **Ejercicio práctico** /pág. 75

 **Empleados**  **Tips** /pág. 76  **Ejercicio práctico** /pág. 77

 **Operaciones de empresa: productos y servicios**  **Tips** /pág. 78  **Ejercicio práctico** /pág. 79

 **Proveedores y Comunidad Local**  **Tips** /pág. 81  **Ejercicio práctico** /pág. 82

 **Medio Ambiente**  **Tips** /pág. 84  **Ejercicio práctico** /pág. 85

 **Comunicación y Clientes**  **Tips** /pág. 87  **Ejercicio práctico** /pág. 88

 **Casos de éxito** /pág. 90

 **Tus aportaciones** /pág. 97

6._ Crea comunidad: conviértete en agente de cambio / pág. 99

7._ Test de autoevaluación / pág. 104

8._ Glosario / pág. 110

1_

INTRODUCCIÓN

¿Por qué es tan importante que te comprometas con un **nuevo proyecto de sostenibilidad** para tu negocio?

Bienvenido/a al mundo de la sostenibilidad,

Existe un antes y un después desde que se define el concepto de sostenibilidad (Informe de Brundtland, 1987) hasta que verdaderamente comenzamos a implementarla como sociedad. El descubrimiento de que no hace falta que elijamos entre la ética y la rentabilidad, y que la rentabilidad ya no se puede concebir sin la sostenibilidad, nos impulsa hacia un futuro mejor. Como ciudadanos y ciudadanas comenzamos a adquirir nuevos valores y los incorporamos en nuestro día a día y en nuestras actividades profesionales.

La percepción de riqueza se amplía hacia nuevos horizontes que van más allá del beneficio económico e identificamos nuevas necesidades que son igual de importantes e imprescindibles para nuestro desarrollo.

En la actualidad, hablamos de sostenibilidad como un sinónimo de supervivencia, un concepto que se desconocía hace décadas y que ahora se convierte en una obligación urgente para todos y todas. La única forma de mirar al mundo y de garantizar un legado a nuestros hijos, hijas, nietos y nietas.

“Sostenibilidad: capacidad de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social”.

Organización de las Naciones Unidas

Nos encontramos ante la crisis planetaria mejor documentada de la historia. Todos y todas somos conscientes de las consecuencias que supone mantener nuestro estilo de vida y nuestras actuales formas de consumo. El aumento de la temperatura global seguirá en ascenso durante todo este siglo, incrementando el número de catástrofes naturales, incendios, hambrunas, virus y otro tipo de enfermedades. Sin olvidarnos de que vivimos en una nueva era de conflictos y violencia, con más de una decena de países y territorios en guerra y con una desigualdad social y económica cada vez mayor.

Esta nueva hoja de ruta marca el rumbo de todos los sectores de la economía y la sociedad en el mundo y se representa a través de iniciativas y movimientos sociales. Un nuevo marco político, social y empresarial que se esfuerza por dar respuesta a las necesidades de un planeta finito y a las demandas de un nuevo consumidor cada vez más consciente.

*"Mucha gente pequeña en pequeños lugares, haciendo pequeñas cosas,
puede cambiar el mundo."*

*Eduardo Galeano,
periodista y escritor uruguayo.*



Los sectores de la hostelería y el turismo, por supuesto, tampoco se han quedado atrás: según el último estudio presentado por ECOVIDRIO y en colaboración con la plataforma de restauración El Tenedor, el **94% de los participantes** del estudio afirmaron que tienen previsto **adaptar su modelo de gestión hacia la sostenibilidad**, teniendo en cuenta además que el **74%** de los **consumidores** afirmaron que **pagarían más por un restaurante que sea sostenible**.

Lo mismo sucede con el sector de los alojamientos y el crecimiento exponencial del turismo sostenible en España. Según la OMT la demanda de este tipo de viajes crece hasta 4 veces más rápido que el turismo convencional. El **79% de los huéspedes** considera de vital importancia **reservar alojamientos que lleven a cabo políticas de gestión sostenible** y el **100%** de los casos, afirma que **elegiría un alojamiento responsable** frente a otro que no lo sea.

Nos encontramos por lo tanto ante un nuevo cambio de paradigma como sociedad y ante una estrategia de posicionamiento y diferenciación clave para nuestras empresas. Empresas de triple impacto: rentables a partir de integrar en su modelo de negocio **tres beneficios: social, ambiental y económico**. Los tres pilares fundamentales de la sostenibilidad.

Ya sea por cuestiones empresariales, o por valores y creencias personales, cuentas con demasiados motivos para emprender este viaje, tanto como especie, como ciudadano o ciudadana o como empresario o empresaria. La sostenibilidad ha llegado para quedarse y no podemos perder más tiempo.

 Estás preparado/a para adentrarte en el mundo de la **sostenibilidad** 

¡VAMOS ALLÁ!


2_

GUÍA DE USO DEL MANUAL

¿Qué vas a encontrar en este manual
y **cómo puede ayudarte?**

Este manual es una **herramienta práctica** con la que vas a aprender a implementar la sostenibilidad en tu negocio de una forma mucho más eficaz. **¡No escondas este manual en un cajón!** Se trata de que te acompañe a lo largo de este nuevo viaje y puedas lograr un impacto positivo en tu comunidad y también en tu negocio.

Esto no es un manual de instrucciones. Ha sido diseñado de forma que te ayude a estructurar tus procesos y te permita monitorizar tus acciones a lo largo del tiempo. ¡Y si algún día decides certificarte, ya podrás tener unas bases sólidas que te ayudarán en el camino!

Se trata de construir sobre el conocimiento que ya tienes y que sea un proceso evolutivo (¡no estático!) de constante aprendizaje y retroalimentación.

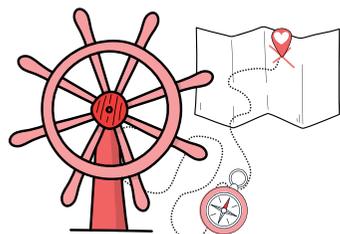
¿Qué vas a encontrar
en este manual?

1. EJERCICIO DE ARRANQUE

Para implementar sostenibilidad de forma eficiente debes identificar cómo está estructurado tu negocio y que áreas o departamentos tiene.

2. PARTE TEÓRICA: RECOMENDACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS PARA TU NEGOCIO

Todas estas recomendaciones están clasificadas según los siguientes ámbitos o dimensiones de trabajo y cada uno de ellos tiene asignado un icono que te ayudará a navegar sobre el documento de una forma fácil e intuitiva.



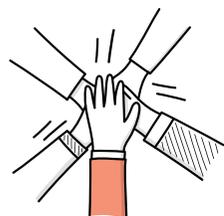
Gobernanza



Empleados



Proveedores y
Comunidad Local



Operaciones de empresa:
productos y servicios



Medio Ambiente



Comunicación
y clientes

3._PARTE PRÁCTICA: ¿CUÁL ES TU TIPO DE ESTABLECIMIENTO?

¡Pon en práctica los conocimientos adquiridos en el apartado anterior!



Tips

Consejos prácticos que te pueden ayudar y facilitar la gestión de un tema determinado.



Ejercicios prácticos

¡Comienza a poner en práctica lo aprendido!



Casos de éxito

¿Qué hacen otras empresas que tienen una gestión exitosa de la sostenibilidad en su negocio?



Tus aportaciones

Seguro que tú ya estás aportando tu pequeño granito de arena al mundo de la sostenibilidad. ¡Registra también tus propias iniciativas!

4._CONVIÉRTETE EN AGENTE DE CAMBIO

Te vamos a ayudar a comunicar sostenibilidad y a convertirte en un ejemplo a seguir para otras empresas de la provincia que todavía no se han comprometido con la sostenibilidad. #AuténticosSostenibles.

5._TEST DE AUTOEVALUACIÓN: ¿CÓMO DE SOSTENIBLE ES TU EMPRESA?

Vas a poder evaluar siempre que quieras tu grado de compromiso e implementación a través de un sencillo test.

6._GLOSARIO

Te daremos la definición de algunos términos que pueden generar dudas o se pueden interpretar de formas distintas. Encontrarás estas palabras destacadas en negrita a lo largo de todo el documento y definidas al final del manual en el apartado de glosario. Puedes hacer click sobre ellas y directamente el documento navegará hasta su definición. Una vez conozcas su significado, haz clic de nuevo en la definición y regresa a tu punto de lectura.



ir al índice

3_

EJERCICIO DE ARRANQUE

¡No obvies este apartado! ¡Es fundamental que te replantees previamente cómo está estructurada tu empresa para trabajar la sostenibilidad de manera eficaz!

DEPARTAMENTO	INTEGRANTE/S	SUS FORTALEZAS ¿Qué se le da bien y qué le apasiona?	PUESTO	FUNCIONES	RELACIONES EXTERIORES	RELACIONES INTERIORES
Ejemplo: Recursos Humanos	Ejemplo: María Rodríguez	Ejemplo: Se le da bien cuidar de los empleados, es una persona sociable y buena líder. Le apasiona la formación.	Ejemplo: Jefa de RRHH	Ejemplo: Reclutamiento, contratación, contratos y pago sueldos	Ejemplo: Portales de contratación, agencias de reclutamiento, despacho de contabilidad, bancos.	Ejemplo: Todos los departamentos.

Una vez hecho este ejercicio, hazte estas preguntas en cuanto a la COMUNICACIÓN ENTRE DEPARTAMENTOS:

¿Quién lleva la coordinación de todos los departamentos?

¿Quién lleva la comunicación interna entre los departamentos?

¿Quién fomenta las relaciones y la construcción de equipo entre el personal?

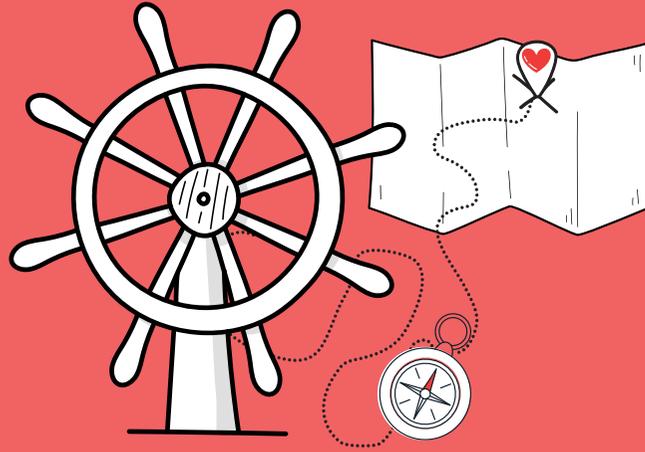


4_

PARTE TEÓRICA

RECOMENDACIONES Y BUENAS PRÁCTICAS PARA
HACER QUE TU EMPRESA SEA SOSTENIBLE

A continuación hemos enumerado una serie de recomendaciones importantes que debes comprender y sobre las que debes reflexionar. Lo interesante es que las afrontes marcando tú **tu propio ritmo**, puedes empezar por las que te resulten más sencillas o familiares, establecer unos objetivos concretos e ir cumpliéndolos a corto, medio y largo plazo.



4.1_

GOVERNANZA

Gobernanza

“La mera buena gobernanza no es suficiente. Debe estar a favor de las personas y ser proactiva. La buena gobernanza debe poner a las personas en el centro del proceso de desarrollo”

Narendra Modi.
Actual Primer Ministro de la India

EN ESTE ÁMBITO
HABLAREMOS DE:

Estabilidad
de los puestos.

Diversidad,
Equidad e Inclusión
(DEI) y personal
local.

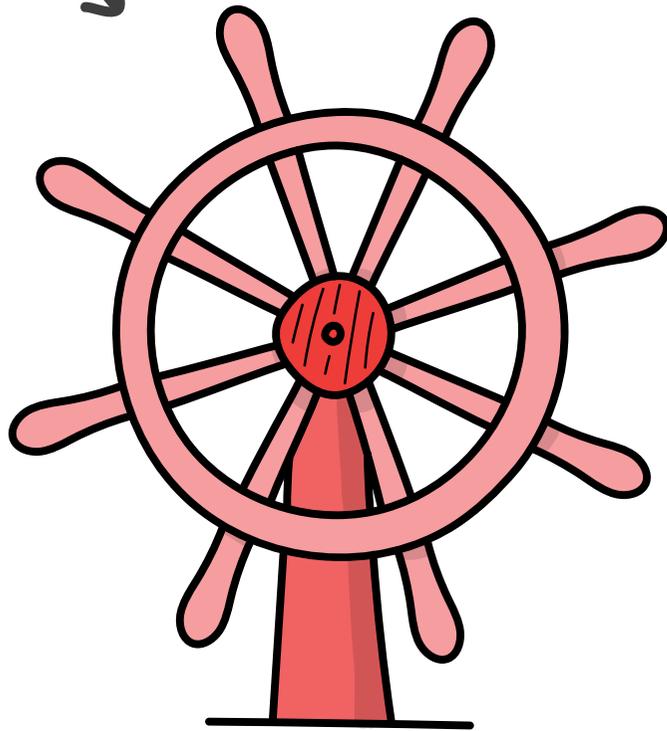
Transparencia
corporativa
y toma de decisiones.

Propósito e impacto.

#Gobernanza

Cuando hablamos de gobernanza nos referimos a la evaluación general del **propósito de la empresa**¹⁷ (¡y su habilidad para mantenerse fielmente al mismo!) sus **valores**²⁰ y el impacto que tiene en su territorio, sus políticas generales en cuanto a reclutamiento y sus esfuerzos para mantener estabilidad en los puestos de trabajo, así como la involucración de los **actores**² en la toma de decisiones.

Coge el timón



La alta rotación en una empresa supone un alto coste. Y aunque la naturaleza de tu negocio puede hacerte creer que es inevitable, te sorprenderías al ver cómo puedes generar más estabilidad en los puestos de trabajo con algunas estrategias. **Generar estabilidad** te permitirá retener talentos que te ayudarán a hacer crecer tu empresa y a ellos como personas.

1

Motiva a tus empleados. Felicítalos por su trabajo (en privado y en público), ofréceles oportunidades de formación para desarrollar competencias y capacidades, escucha y atiende sus necesidades dentro de lo posible y reparte las tareas de forma justa y equitativa.

2

Mantén un excelente **clima laboral** y una buena actitud para que tus empleados se sientan felices y cómodos. Ofrece **retroalimentación**²³ de una forma positiva y en privado. Presta atención a la convivencia entre tus empleados para poder identificar a tiempo los puntos de alarma y resolverlos en el menor tiempo posible.

3

4

Fomenta una **cultura de oportunidades** para todas las personas y evita cualquier tipo de discriminación por género, edad, discapacidad, origen étnico, raza, religión, orientación sexual u otros. Crea e implementa una **política de DEI**¹⁹ que sea visible al público y se aplique desde el reclutamiento, como un esfuerzo genuino de enriquecer el equipo de trabajo con personas que tienen distintas experiencias de vida, habilidades y formas de pensar.

5

Prioriza la **contratación del personal local**. A menudo ocurre en el sector turístico, que se contrata a personal foráneo para ocupar ciertos puestos. Pero tu negocio debería generar **abundancia**¹ en tu territorio (esto es parte del impacto que verás en el último punto de esta sección de Gobernanza).

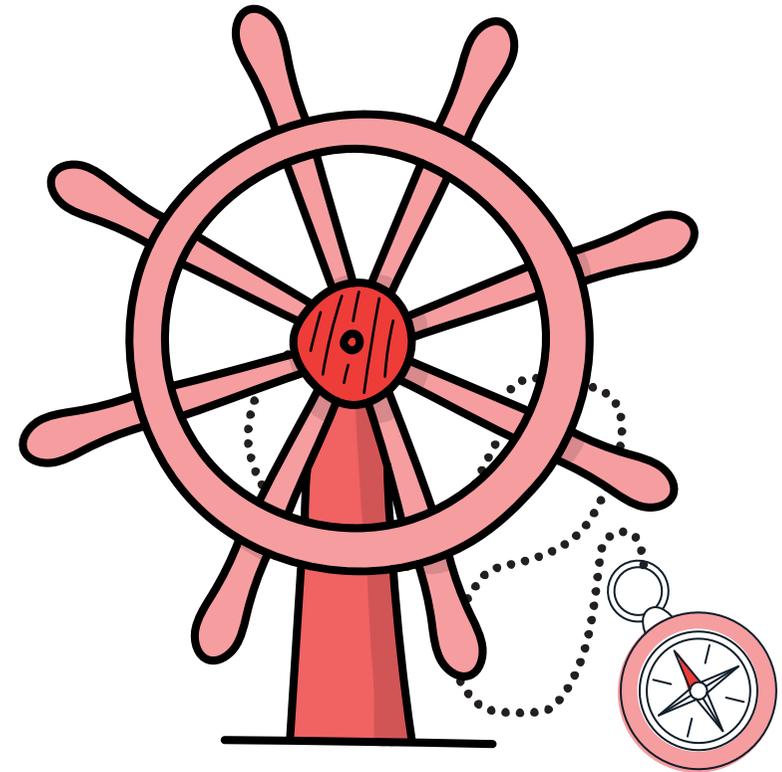
6

Huéspedes / clientes. Abraza e incluye a personas de todos los ámbitos, haciendo que cada uno de ellos se sienta bienvenido cuando entre por la puerta, teniendo acceso a los mismos beneficios y recursos de tu establecimiento: **inclusión y diversidad**.

7

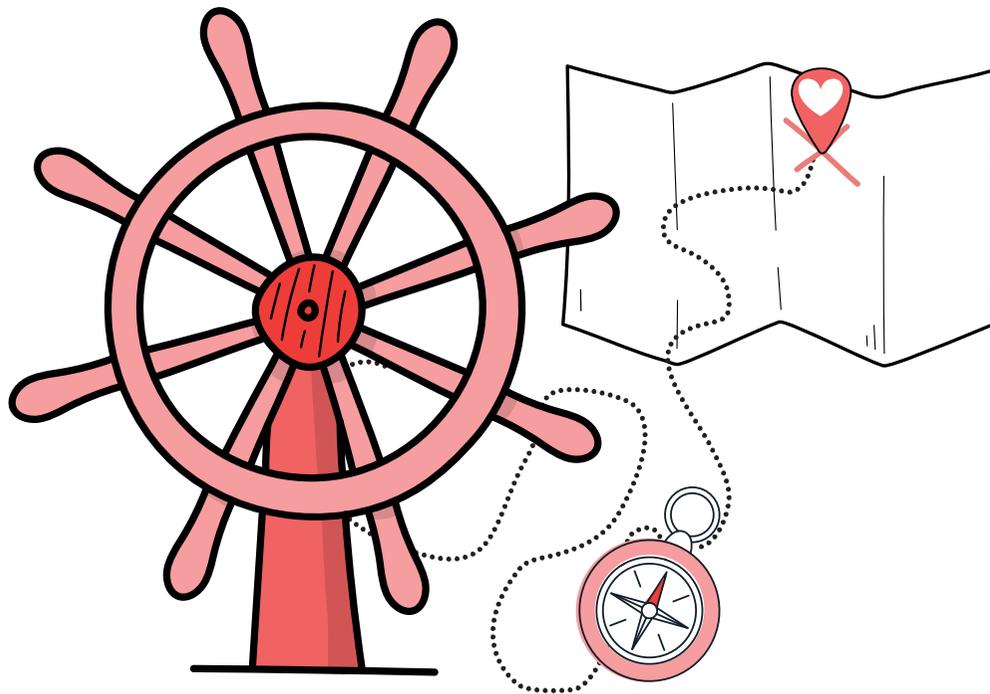
Transparencia externa. Hazle saber al público que tu empresa tiene esta filosofía de transparencia y ten **informes de rendición de cuentas**¹⁴ u otros que pueden estar a su disponibilidad. Una política de comunicación veraz, clara, útil y honesta evitará críticas innecesarias y te ayudará a atraer a empleados que estén realmente alineados con la misma.

Pon rumbo hacia
la sostenibilidad





Encuentra un nuevo destino



8

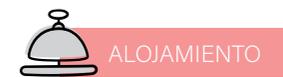
Transparencia interna. Reduce la corrupción y consigue que todos tus empleados y socios tengan altos estándares de ética para evitar así malas prácticas. Potencia la comunicación interna (estrategias, logros o fracasos, elección de puestos directivos, etc.) para generar confianza y disminuir la incertidumbre.

9

Tu propósito debería ser compartido. Compartir un propósito internamente es un fuerte motor de motivación que hará que tus colaboradores, accionistas, etc., se sientan identificados y orgullosos. Externamente, atraerás a clientes, proveedores y aliados que estén alineados con ese propósito.

10

Identifica tus **impactos positivos y negativos** hacia el territorio donde desarrollas tu actividad empresarial. ¿Puedes hacer algo para reducir los impactos negativos y potenciar los impactos positivos?



ALOJAMIENTO



RESTAURANTE
BAR



Tips



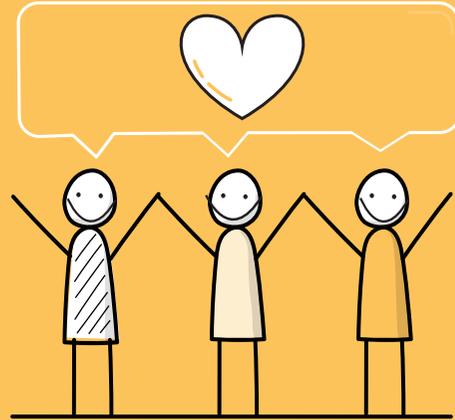
Ejercicio práctico



Tips



Ejercicio práctico



4.2_

EMPLEADOS

Empleados

"Tómate el tiempo de apreciar a tus empleados y ellos te corresponderán de mil maneras "

Bob Nelson

Experto en Comportamiento Empresarial
de la Universidad de Berkeley

EN ESTE ÁMBITO
HABLAREMOS DE:

Condiciones
laborales
justas y éticas.

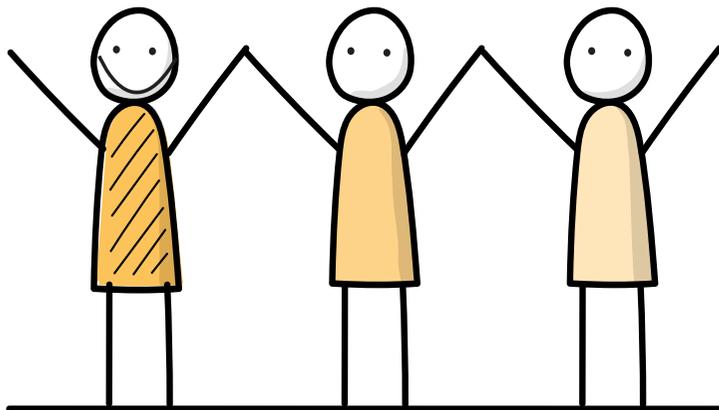
Formación del
personal.

Prevención de
accidentes
laborales y
enfermedades
profesionales.

Empleados

Las personas que forman parte de tu organización son una de tus mayores riquezas: la calidad humana con la que trabajéis como equipo asentará las bases del éxito de tu negocio.

← Sentirse valorado



1 Como dice la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea , todo trabajador tiene derecho a trabajar en **condiciones que respeten su salud, seguridad y dignidad**, y esto incluye un **salario decente**²⁴, la limitación de la duración máxima de trabajo, los períodos de descanso diarios y semanales y un período de vacaciones anuales retribuidas.

2 Debes dejar muy claro en tus políticas de empresa que no se tolera el **trabajo forzoso**²⁶ o el **trabajo infantil**²⁷ en las condiciones de trabajo y cualquier práctica que sea potencialmente discriminatoria por género, orientación sexual, discapacidad, origen étnico, raza, religión u otros.

3 Haz una buena planificación para adaptarte a las circunstancias personales de tus empleados. Todos nos ponemos enfermos alguna vez o necesitamos tiempo para resolver un asunto personal. Hazles saber que **las personas van primero y son el corazón del negocio**. Si ellos se sienten valorados y considerados, te ayudarán a encontrar la mejor solución para que su ausencia no te afecte.

4

Asegúrate de crear un procedimiento de **inducción**¹³ para los trabajadores que se incorporan en tu empresa, de forma que, además de tener claridad en cuanto a lo que su puesto implica y lo que se esperará de ellos, aprenderán el propósito y valores de la empresa y por supuesto, conocer al resto del equipo.

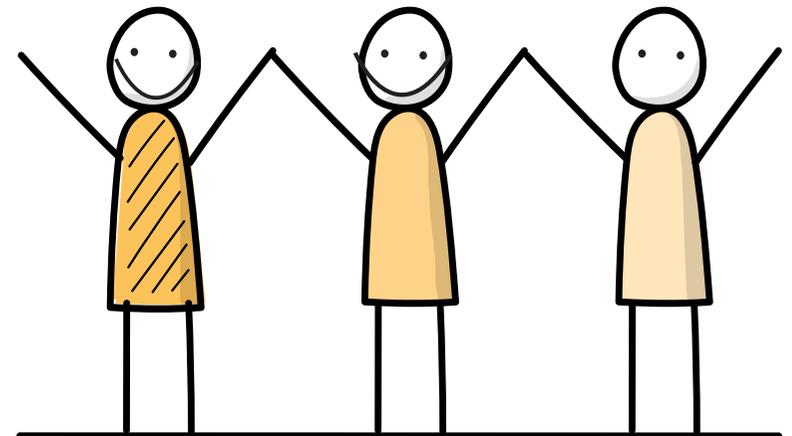
5

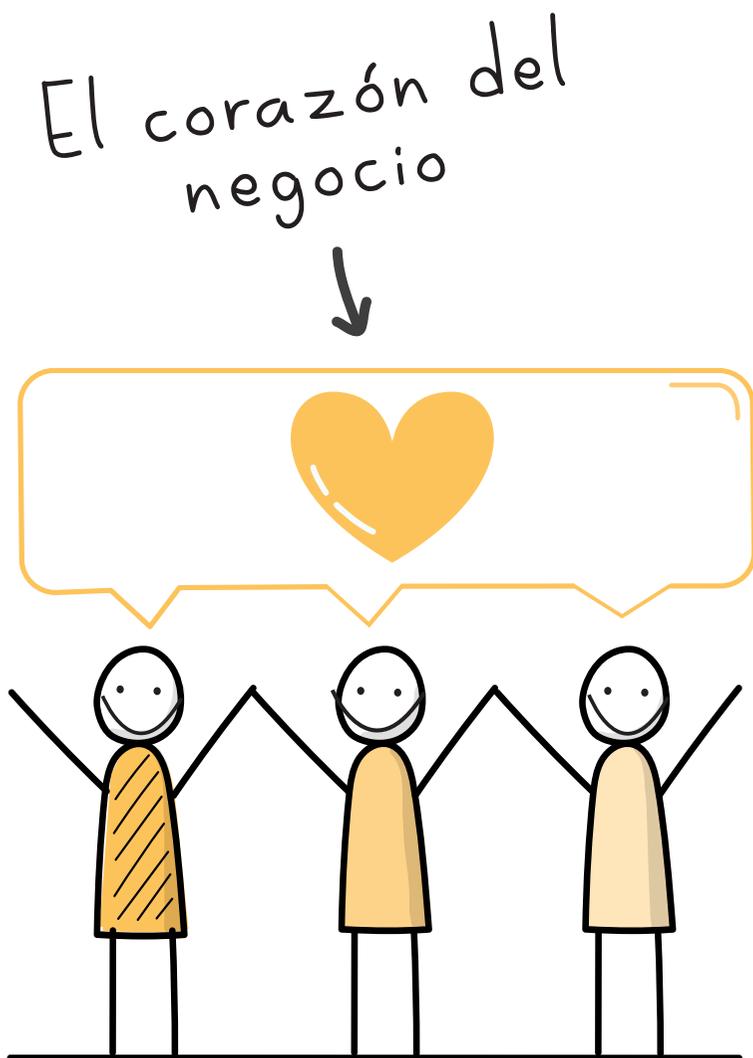
Asegúrate de que tus trabajadores tengan la **formación** necesaria para desempeñar su puesto y que tengan muy clara la cultura empresarial que deseas construir. El proceso de formación en ocasiones puede ser bastante estresante, pero permitirá que eventualmente tus trabajadores sean más autosuficientes y sientan orgullo por lo que hacen.

6

Ofréceles, además, **oportunidades de crecimiento y de formación adicional** que puedan aumentar su autoestima. Te ayudará ir revisando su desempeño de forma periódica para detectar las habilidades que se necesitan, pero también las que desearían tener.

crecimiento
y formación





Trata de **integrar incentivos** para tus empleados. Estos pueden ser económicos por medio de comisiones, bonos o méritos, pero también no económicos, como horarios flexibles, días libres, beneficios extra como seguros médicos o alimentación gratuita, actividades de *team building* u otras.

Establece una buena política de seguridad y salud en el trabajo que esté adaptada a los riesgos a los que tú y tus empleados estáis expuestos (riesgos laborales internos y externos), y que prevenga y gestione los mismos, así como **enfermedades profesionales**,⁸ en la medida de lo posible. Involucra a tus empleados en esta política, para que todos asuman su responsabilidad.



ALOJAMIENTO



RESTAURANTE
BAR



Tips



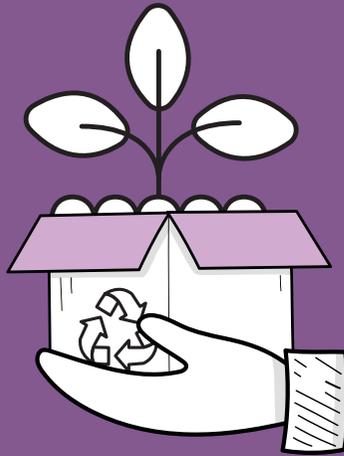
Ejercicio práctico



Tips



Ejercicio práctico



4.3_

OPERACIONES DE EMPRESA:

Productos y Servicios

Operaciones de empresa: Productos y Servicios

*"Siempre me pregunté por qué alguien no hacía algo.
Después me di cuenta de que soy ese alguien."*

Autor/a
deconocido/a

EN ESTE ÁMBITO
HABLAREMOS DE:

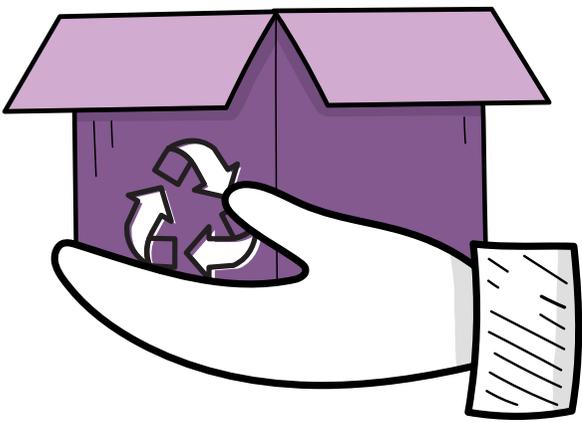
Requisitos
legales.

Prácticas de
comercio justo.

Gestión de la
sostenibilidad en
nuestras operaciones
(actividades y
servicios).

Operaciones de empresa: Productos y Servicios

Descubre
tu nueva política
de sostenibilidad

A hand holding a purple cardboard box with a recycling symbol on it. The box is open, and the hand is holding the bottom flap. The recycling symbol is a white triangle with three arrows forming a circle.

Las operaciones en una empresa son las actividades que tienen relación con todas las áreas que generan el producto o el servicio que tu empresa ofrece al cliente. Estas actividades deben permitir prestar el servicio (o producir el producto) con calidad y de forma sostenible.

1 Haz lo posible por identificar las **obligaciones** (leyes, normas, reglamentos u otros) que aplican a tu empresa y al sector en el que operas, para así adherirte a las mismas. Esto incluye los acuerdos de colaboración (internos o con socios externos), que son compromisos tomados por tu empresa. Tu seriedad en su cumplimiento puede favorecer o arruinar tu reputación.

2 El **comercio justo** se basa en una relación comercial que se rige por principios de cooperación, transparencia y respeto, donde se garantizan los derechos de las personas y el cuidado del medio ambiente. Te recomendamos que revises si ya estás aplicando sus principios y que si no es así, comiences a hacerlo gradualmente.

3 Para que tengas una mejor estructura y puedas asegurar su cumplimiento por todas las personas en tu empresa (y que te sirva como herramienta de formación), te recomendamos que redactes una **política de sostenibilidad** donde describas cómo reduces, minimizas y gestionas tu impacto sobre el medio ambiente.

4

Asegúrate de incluir en tus políticas el compromiso con tus empleados (buenas condiciones de trabajo y protección de derechos humanos) y **el compromiso con la población y empresas locales** para apoyar la economía y la comunidad. Esta y la anterior deben estar visibles para todos tus empleados, proveedores, accionistas e incluso clientes.

5

Crea un **sistema de gestión sostenible** en tu empresa e incorpora estas prácticas en el día a día de la operación de tu negocio, en cada uno de los departamentos o áreas. Este sistema debe maximizar tus impactos positivos y minimizar los negativos y tendrá en cuenta los **aspectos sociales, culturales, ambientales y económicos**.³

6

Márcate unos objetivos de sostenibilidad para cada ámbito. Esto te permitirá **medir tu rendimiento** de forma periódica para que veas si realmente has cumplido con esos objetivos, si eran demasiado o muy poco ambiciosos, o si después de haberlo practicado, necesitas hacer modificaciones.

Sé transparente

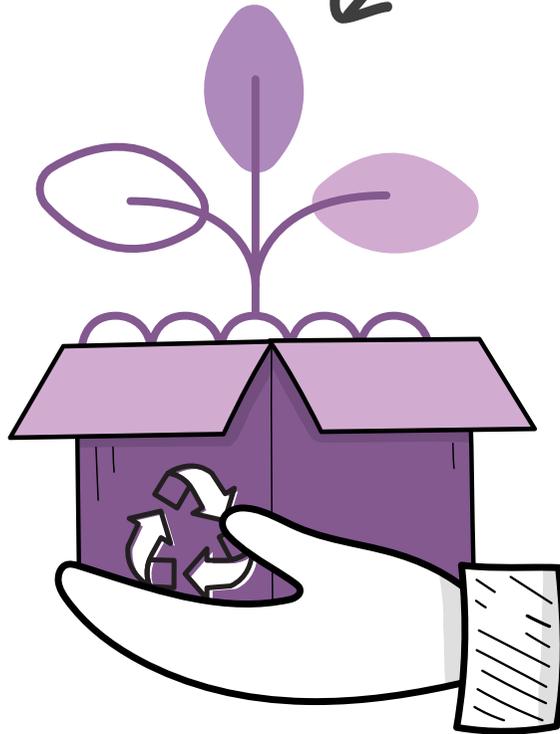


Operaciones de empresa: Productos y Servicios



ir al índice

Implementa una
gestión de calidad



7

La calidad en tu servicio debe ir de la mano de la sostenibilidad. Asegúrate de implementar una buena **gestión de calidad** en todas las áreas de tu empresa. Una buena práctica es recoger la opinión de tus clientes para saber qué tan satisfechos se encuentran con tu servicio y después ¡aplicar los cambios necesarios!

8

Dentro de tus actividades, asegúrate de que honras la **cultura y tradiciones locales**. Ofrece servicios y productos que sean típicos de la región y evita perder tu identidad y tu esencia. Esto será valorado y respetado por el tipo de clientes que deseas atraer.

9

Empieza a prestar atención a toda tu **cadena de valor** y a cada aspecto de tu negocio. Fíjate en los transportes que utilizas y cualquier otro servicio que brindas. Debe haber coherencia en tu gestión, tus empleados, tus clientes, tus proveedores y todo aquél que esté involucrado en tus operaciones.



ALOJAMIENTO



RESTAURANTE
BAR



Tips



Ejercicio práctico



Tips



Ejercicio práctico



4.4_

PROVEEDORES Y COMUNIDAD LOCAL

Proveedores y Comunidad local (RSC)

"No hay mayor poder de cambio que una comunidad descubriendo lo que realmente les importa"

Margaret J. Wheatley

Filósofa y pensadora. Trabaja para crear organizaciones y comunidades dignas alrededor del mundo.

EN ESTE ÁMBITO
HABLAREMOS DE:

Contratación
y gestión de
proveedores.

Políticas de
inclusión.

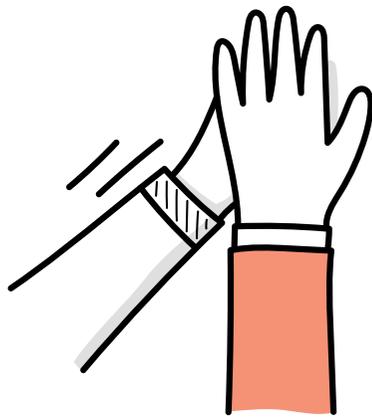
Impacto en la
comunidad
local.



Proveedores y Comunidad local

Debemos entender el concepto de Comunidad como el conjunto de experiencias, valores o intereses compartidos que se crean desde la interacción de personas o entidades que ocupan un mismo espacio, y dependen de los mismos recursos para poder vivir y desarrollar sus actividades cotidianas con plenas garantías, ahora y en el futuro.

Intégrate en tu comunidad



1

Debes involucrarte en la **conservación de los recursos naturales y culturales del territorio** donde ejerces tu actividad. Recuerda que también son los recursos de los que dependen otras personas y seres vivos.

2

Intégrate en tu comunidad local y ejerce un liderazgo positivo fuera de la gestión interna de tu establecimiento: busca tejer redes locales con asociaciones vecinales o agrupaciones ciudadanas, y crea alianzas conjuntas desde el compromiso por el crecimiento sostenible del territorio en el que vives.

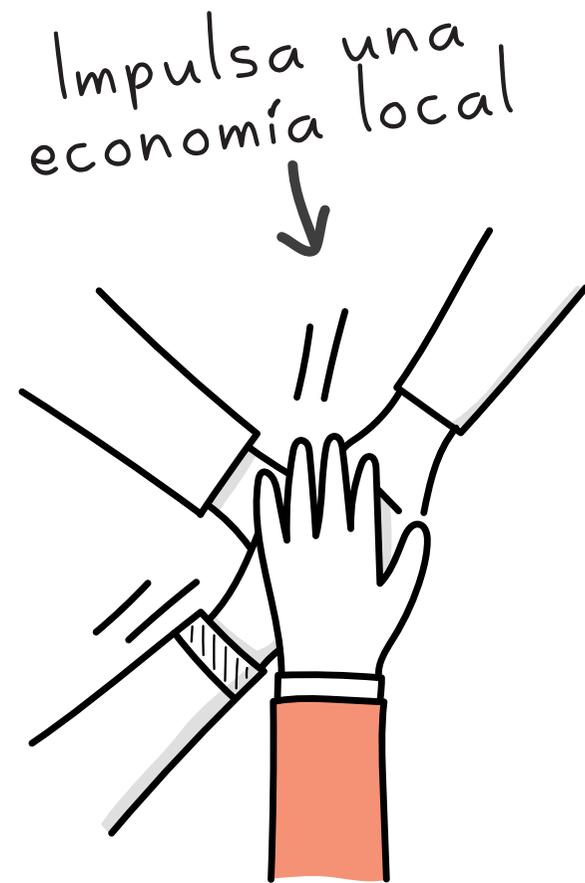
3

Selecciona de manera responsable a tus proveedores: también deben aportar riqueza y sostenibilidad a tu actividad empresarial. De nada sirve que te esfuerces en implementar medidas de sostenibilidad en tu empresa si el resto de organizaciones con las que colaboras no llevan a cabo el mismo compromiso.

4 Debes optar preferiblemente por **proveedores de cercanía**, de este modo, ayudarás a impulsar una **economía local** y a garantizar el aprovechamiento eficiente y puesta en valor de los recursos locales.

5 Te recomendamos que visites las instalaciones de tus proveedores o sus espacios de trabajo, conozcas a las personas que forman parte de la empresa u organización, y compartas con ellos tu nueva política de responsabilidad y sostenibilidad.

6 Plantea a tus proveedores nuevos objetivos de forma conjunta y creativa y, analizad juntos y cada cierto tiempo, si se están cumpliendo de forma exitosa y qué beneficios están aportando a vuestra relación comercial y a vuestra comunidad.



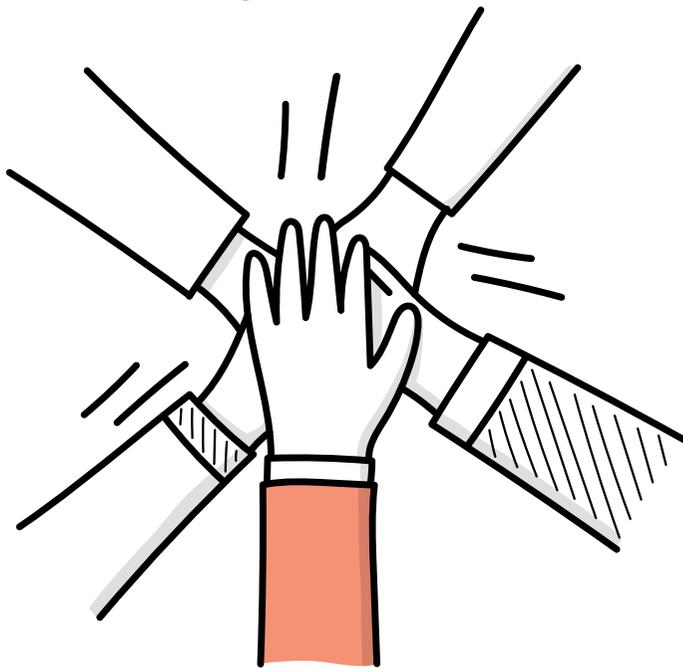


Proveedores y Comunidad local



ir al índice

Responsabilidad Social



7

¿Colaboras o formas parte activa de algún proyecto social o medioambiental en tu comunidad? Este tipo de acciones hacen referencia a lo que se conoce como **Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**.²² Puedes aportar tu granito de arena formando parte de **proyectos locales** que trabajen por mejorar la calidad de vida de las personas y los ecosistemas naturales que te rodean.

8

Aprende a identificar proyectos interesantes para tu nueva política de RSC. Debes conocer **qué necesidades o retos afronta tu comunidad**, si por ejemplo trabaja por una mejora en la integración de personas migrantes o colectivos minoritarios, o del mismo modo en labores medioambientales o de conservación del patrimonio local. Forma parte activa de estos proyectos e involucra también a tus clientes.

35



ALOJAMIENTO



RESTAURANTE
BAR



Tips



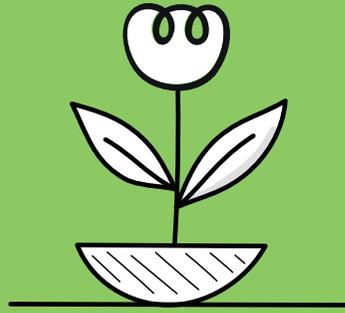
Ejercicio práctico



Tips



Ejercicio práctico



4.5_

MEDIO AMBIENTE

Medio Ambiente

*"La tierra no es una herencia de nuestros padres,
sino un préstamo de nuestros hijos"*

Mahatma Gandhi

Pensador y líder del nacionalismo indio, y una de las personalidades más influyentes de la historia contemporánea.

EN ESTE ÁMBITO
HABLAREMOS DE:

Eficiencia energética y reducción de emisiones de carbono ³⁷

Aprovechamiento responsable de los recursos.

Sensibilización y conciencia por la protección del medio ambiente.

Debemos entender el concepto de Medio Ambiente como nuestro entorno vital, ese espacio físico y cultural en el que nos desarrollamos e interactuamos. Nuestro hábitat.

El impacto que generamos en nuestro entorno se estudia desde la ecología y por eso, cuando hablamos de prácticas o productos ecológicos, hablamos de la interacción positiva y equilibrada de los mismos en el medio ambiente.

Vamos a compartir algunas recomendaciones que nos ayuden a reducir el impacto negativo que puede generar nuestra actividad empresarial en el medio ambiente.



Debes hacer uso de **materiales** de origen natural y orgánico en tu establecimiento: mobiliario, productos de limpieza o higiene, material de oficina, toallas, servilletas, sábanas..., y evitar todos aquellos que sean de un sólo uso. Su origen y composición ecológica te ayudarán a reducir notablemente la **huella de carbono**¹² que tu negocio ocasiona en el medioambiente.

1

¿Cuánto **papel** utilizas? ¿Cómo compartes información o documentación con tus empleados, proveedores o clientes? Limita el uso de papel siempre que sea posible y elabora documentación en formato digital, compártela vía online o a través de un **código QR**.⁵ Selecciona aquellas impresiones que son indispensables e imprímelas en papel reciclado u orgánico. ¡Seguimos reduciendo huella de carbono!

2

3

¡El **ahorro energético** también es muy importante! No solo porque te permitirá un ahorro económico en tus facturas, sino porque seguirás contribuyendo a preservar el medio ambiente. Para lograrlo, es recomendable desconectar los aparatos que no vayas a utilizar durante 24h. Conéctalos únicamente cuando sea necesario y mantén al día las correspondientes revisiones técnicas del sistema eléctrico, previniendo fugas energéticas y posibles averías.

4

Lo mismo ocurre con los sistemas de **calefacción y aire acondicionado**, valora que los espacios tengan una climatización que brinde comodidad a tus clientes sin exceder el **consumo responsable**.⁶ Las barreras de aire pueden ser un gran aliado para evitar los cambios bruscos entre las temperaturas exteriores e interiores.

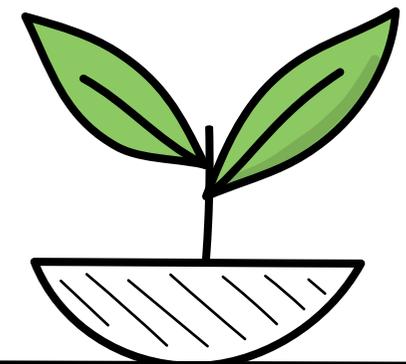
5

Respecto a tu grado de **contaminación lumínica**, ¿te has planteado si tu establecimiento está iluminado correctamente? Es importante que utilices bombillas de bajo consumo y que no sobreilumines espacios si no es imprescindible. Te recomendamos que ajustes la iluminación al tipo de actividad que se lleve a cabo en cada una de las estancias de tu establecimiento.

6

Es muy importante llevar a cabo un **sistema de gestión de residuos** responsable: dividir y clasificar nuestros desechos según el **sistema de las 3 R**.²⁵ Reduce el consumo de productos que no son indispensables o se acaban desperdiciando habitualmente, Recicla según la normativa y clasificación correspondiente, y Reutiliza aquellos que puedan tener una segunda vida.

Reduce,
Recicla y
Reutiliza





7

Comprende que muchos de los materiales o productos que ya no necesitas o se han deteriorado pueden ser útiles para otras personas: equipos informáticos y tecnológicos, material textil, vajillas, mobiliario... Te recomendamos que colabores con alguna organización para poder donar estos elementos a **proyectos sociales** o a personas que lo necesiten.

8

Debes reducir el consumo de agua. Puedes implantar **perlizadores**¹⁶, duchas reductoras de caudal y cisternas de doble descarga; y traslada a todos tus empleados y clientes una política de reducción de consumo.

9

Si cuentas con zonas verdes y ajardinadas en tu establecimiento, selecciona **horarios de riego adecuados** a la climatología y adáptalos a las condiciones de las estaciones, y te recomendamos la plantación de especies vegetales que se adapten a las condiciones naturales de la zona, para racionalizar el uso de agua en el riego.

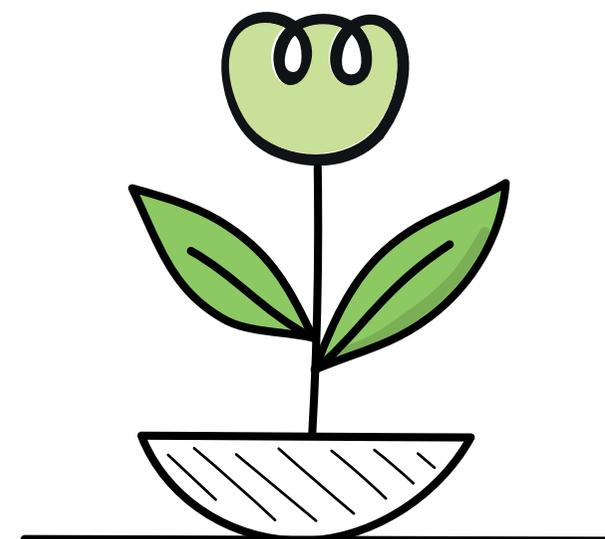
10

Forma y sensibiliza a tus empleados y proveedores bajo la implementación de nuevas acciones y actitudes que protejan el medioambiente. Dedica jornadas o días clave a la puesta en marcha de estas nuevas medidas y otórgales la importancia que se merecen.

11

Comienza a realizar **inventarios y registros habituales de consumo**. Una vez que actives estas nuevas medidas puedes elaborar un sistema de gestión medioambiental y de mitigación contra el **cambio climático**⁴ en tu establecimiento, y además lo harás basándote en datos objetivos. Esta nueva herramienta te ayudará a evolucionar rápidamente y a poder afrontar con mayor facilidad auditorías para la obtención de certificaciones medioambientales.

Sensibilización medioambiental



ALOJAMIENTO



RESTAURANTE BAR



Tips



Ejercicio práctico



Tips



Ejercicio práctico



4.6_

COMUNICACIÓN Y CLIENTES

Comunicación y Clientes

*"El mundo te respetará, pero no por tus logros,
sino por tu capacidad de inspirar a los demás"*

Autor/a
Desconocido/a

EN ESTE ÁMBITO
HABLAREMOS DE:

Comunicación de
la ética y valores
de sostenibilidad.

Comunicación de
la gestión de
sostenibilidad.

Sensibilización y
motivación de los
clientes.

Transparencia.

Comunicación y Clientes

Muestra al mundo
quién eres



Debes aprender a comunicar tu nueva política de sostenibilidad y las prácticas que llevas a cabo en tu empresa de una forma veraz y eficiente: que llegue a tus clientes y que se convierta en una nueva estrategia de comercialización y diferenciación.

1

¿Recuerdas que hemos hablado de cuál es el propósito de tu empresa? Si tu empresa fuera una persona...¿Cómo sería? ¿Qué le haría feliz? ¿Cómo se comportaría con las otras personas? ¿Cuáles serían sus valores? ¡Define estas cuestiones, si no lo has hecho ya, y comunícalo! Comunica qué tipo de empresa gestionas y cuáles son sus principios.

2

El cliente debe conocer tus buenas prácticas en materia de sostenibilidad, pero no se trata de presentarlas como si fueran un producto o servicio más entre todos los que ofreces, si no, de incorporarlas de manera intrínseca, y con la sensibilidad y el cuidado que le corresponde. Si presentas por ejemplo un nuevo servicio, hazlo teniendo en cuenta sus características y atractivo, y también explica a tus clientes que además cumple con ciertos estándares que lo convierten en un servicio responsable y sostenible.

— No olvides apoyarte con algún **hashtag**¹¹ específico que refuerce este tipo de comunicaciones.

Comunicación y Clientes

3 ¿Dónde puedes comunicar sostenibilidad? ¡En todas partes! **¡Haz públicas las iniciativas de tu establecimiento!, ¡que estén bien visibles!** Puedes comunicar en las redes sociales, en tu página web, en blogs turísticos y/o gastronómicos, etc. y por supuesto comunica también en tu propio establecimiento: en salas comunes, folletos/cartas/documentación informativa de tus productos y servicios.

4 **Sé transparente** con tus políticas de sostenibilidad. Tus clientes tienen derecho a conocer el origen de tus productos y servicios, qué comen o cómo es el lugar donde se hospedan, qué personas trabajan contigo o con qué tipo de proyectos colaboras.

5 ¿Cómo puedes comunicar sostenibilidad? **Siempre en positivo**, y utilizando un lenguaje persuasivo y creativo, no dictatorial. No es lo mismo decir: "No tires basura" a decir "La naturaleza no sabe qué hacer con la basura, tú sí. Gracias por llevarte tus residuos".



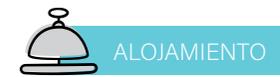


6

Los mensajes que transmitas deben ser **mensajes de participación**. Tus clientes no quieren sentirse culpables ni recibir lecciones de cómo salvar el planeta, lo que necesitan es entusiasmarse al comprender que consumiendo tus productos o servicios están aportando su granito de arena.

7

Es muy importante comunicar sostenibilidad con hechos: da a conocer a tus proveedores, a tus empleados..., **¡cuenta historias!**, y cuéntalas con datos y en primera persona. Estás aprendiendo en este manual cómo debes poner en práctica la sostenibilidad y cómo puedes medir tu impacto. Comparte con tus grupos de interés tu proyecto, tus primeros pasos, tu evolución y tus resultados.



ALOJAMIENTO



RESTAURANTE
BAR



Tips



Ejercicio práctico



Tips



Ejercicio práctico

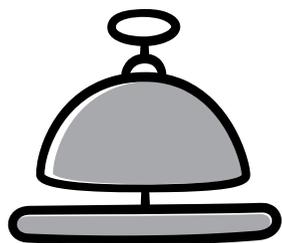
5_

PARTE PRÁCTICA

TIPS Y EJERCICIOS DE APLICACIÓN DE
MEDIDAS SOSTENIBLES

A continuación hemos diseñado para ti una serie de herramientas de carácter práctico que te van a ayudar a **implementar medidas de sostenibilidad en tu establecimiento**. Todas ellas están clasificadas por las mismas dimensiones de trabajo que hemos estudiado en la parte teórica, de modo que si tienes alguna duda o necesitas inspiración puedes recurrir a este apartado de recomendaciones y buenas prácticas.

[¿Cuál es tu tipo de
establecimiento?]



ALOJAMIENTOS
continúa en la página 48



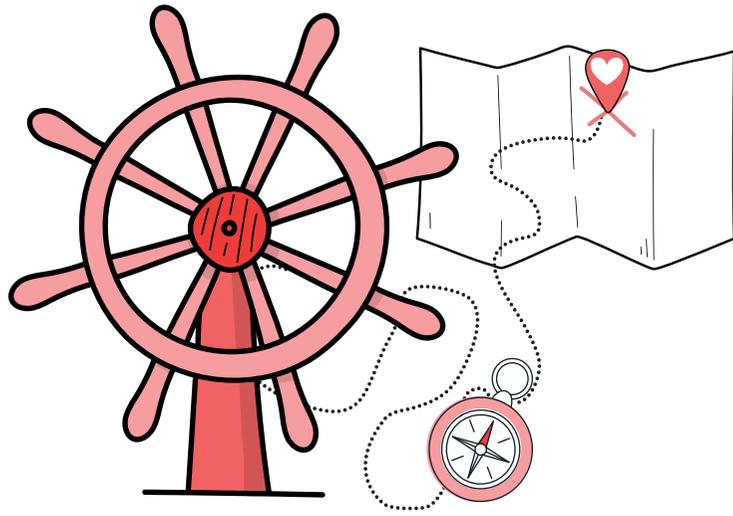
BARES Y RESTAURANTES
continúa en la página 73

5.1_

ALOJAMIENTOS

TIPS Y EJERCICIOS PARA PONER EN PRÁCTICA
LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS

#Gobernanza



Tips

- Antes de crear un plan para reducir impactos negativos y potenciar los positivos, llama a tus empleados, socios, proveedores ¡E incluso a clientes! y haz una lluvia de ideas sobre objetivos a marcar (si no puedes reunirlos, llámalos o escríbelos con algunas ideas invitándolos a aportar las suyas). Seguidamente, genera un compromiso para cumplir con estos objetivos entre todos. Solo de esta forma esto va a impregnarse bien en la cultura de la empresa ¡Y el efecto será muchísimo mayor!
- Es muy positivo cuando el personal percibe oportunidades de crecimiento en la empresa desde el inicio. Pero además, es importante identificar los talentos de cada persona para que te asegures que están en el puesto adecuado. Esto puede marcar toda la diferencia y generar que den lo mejor de sí.



Ejercicio práctico

¡Establece un propósito para tu negocio!

Si no lo tienes ya, **crea un propósito claro y genuino** que pueda contribuir al cambio y te genere entusiasmo.

EJEMPLOS DE PROPÓSITO DE OTROS ALOJAMIENTOS

Cadena hotelera PY Hotels and Resorts

“La innovación es uno de nuestros propósitos principales para no quedarnos atrás, ni en instalaciones, servicios o categoría, ofreciendo siempre lo mejor a los huéspedes para poder, así, superar sus expectativas en cada estancia.”

NH Hotel Group

“Ofrecer experiencias únicas a nuestros clientes y empleados, a ser activos en las comunidades en las que vivimos, y en el cuidado del medio ambiente; lo que nos permite transmitir los principios éticos y de negocio responsable que guían nuestra forma de trabajar.”

Mendiburu Rural Boutique

“Queremos aportar todo nuestro esfuerzo para vivir en equilibrio con el mundo que nos rodea.”



El propósito de _____ (escribe el nombre de tu empresa) es:

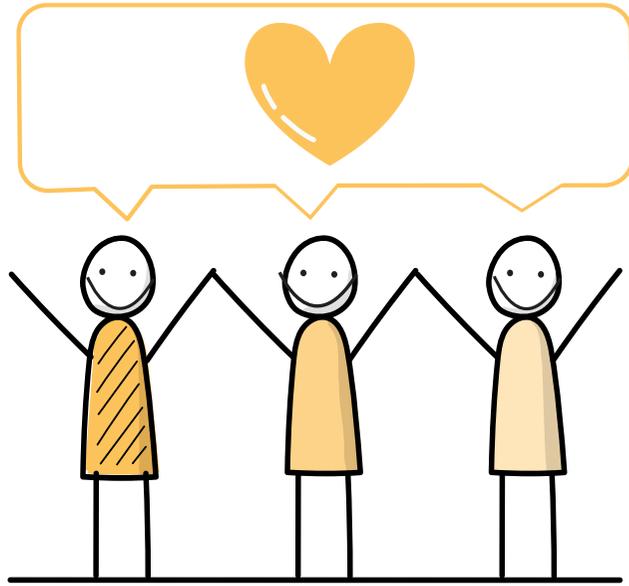
Blank area for writing the purpose of the company.

Ahora, compártelo con tus empleados y socios. Pregunta a las personas clave de tu equipo si están de acuerdo y si lo comparten. Escucha sus sugerencias y tenlas en cuenta para adaptarlas a tu idea inicial.

Tras consultarlo con personas claves de mi equipo y socios/as, estamos de acuerdo en que el propósito de _____ (escribe el nombre de tu empresa) es:

Blank area for writing the purpose of the company after consultation.

Empleados



Tips

Salte de la caja en cuanto a necesidades de formación y ve más allá de los programas clásicos. Además de la actualización de habilidades (upskilling) y la recapitación (reskilling), piensa en temas como comunicación no violenta, búsqueda del propósito personal o técnicas de relajación para manejar el estrés.



Ejercicio práctico

¡Diseña tu propio mapa de empatía!

Aprende a **ponerte en el lugar del resto de personas que forman parte del equipo de trabajo**. Conocer sus desafíos en el día a día y sus expectativas y sus necesidades dentro de la empresa es clave para poder crecer juntos de manera justa y productiva.

Podrás realizar este ejercicio en equipo o de forma individual y podrás repetirlo las veces que sea necesario y con el número de compañeros o compañeras que consideres oportuno.



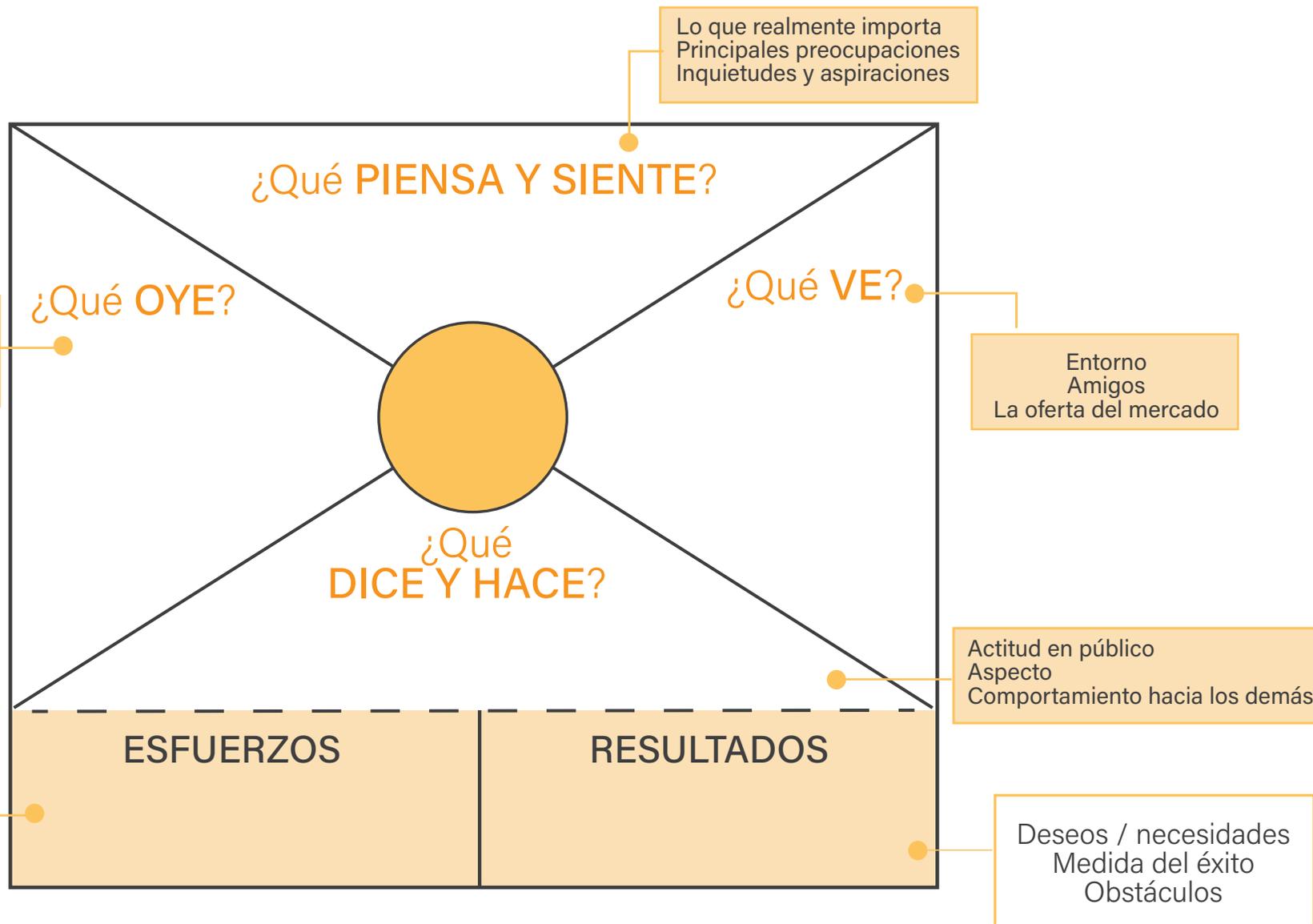
ir al índice



NOMBRE DEL TRABAJADOR/A: _____

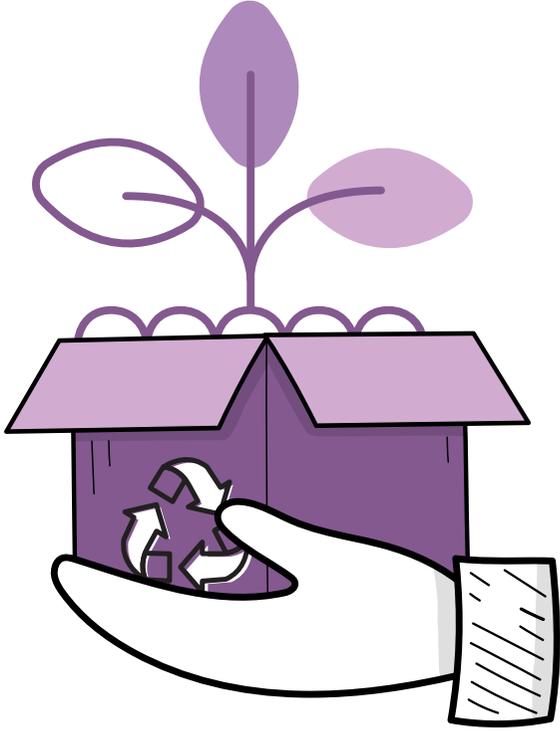
PUESTO Y DEPARTAMENTO: _____

ROL PRINCIPAL EN LA EMPRESA: _____



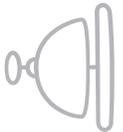


Operaciones de empresa: Productos y Servicios



Tips

— No hagas que tu estrategia de sostenibilidad sea larga y tediosa y que se quede en un cajón (o un archivo). Además de integrar las políticas en el día a día de cada departamento del alojamiento, puedes crear vídeos, tutoriales cortos, material con infografías muy visuales, y revisar que todo el personal esté involucrado en su aplicación.





Ejercicio práctico

¡Prácticas de comercio justo!

Revisa tu **cartera de proveedores** y trata de investigar (si es que aún no lo sabes) si estos aplican prácticas de comercio justo.

10 Revisa los 10 PRINCIPIOS DEL COMERCIO JUSTO en la infografía que verás a continuación:

<p>1 OPORTUNIDADES PARA PRODUCTORES DESFAVORECIDOS</p>	<p>2 TRANSPARENCIA Y RESPONSABILIDAD</p>	<p>3 PRÁCTICAS COMERCIALES JUSTAS</p>	<p>4 PAGO JUSTO</p>
<p>5 NO AL TRABAJO INFANTIL, NO AL TRABAJO FORZOSO</p>	<p>6 NO A LA DISCRIMINACIÓN, IGUALDAD DE GÉNERO, LIBERTAD DE ASOCIACIÓN</p>	<p>7 BUENAS CONDICIONES DE TRABAJO</p>	<p>8 DESARROLLO DE CAPACIDADES</p>
<p>9 PROMOCIÓN DEL COMERCIO JUSTO</p>	<p>10 RESPETO AL MEDIO AMBIENTE</p>	<p>LOS DIEZ PRINCIPIOS DE COMERCIO JUSTO</p>	



ir al índice



2º

Ahora, ve relleno la tabla poniendo el nombre de cada uno/a de tus proveedores y pon SÍ o NO bajo cada punto (que corresponde con la infografía).

PROVEEDOR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3º

¿No lo sabes? o ¿Sabes solo algunos?
Pregunta a tus proveedores sobre cada uno de estos puntos.

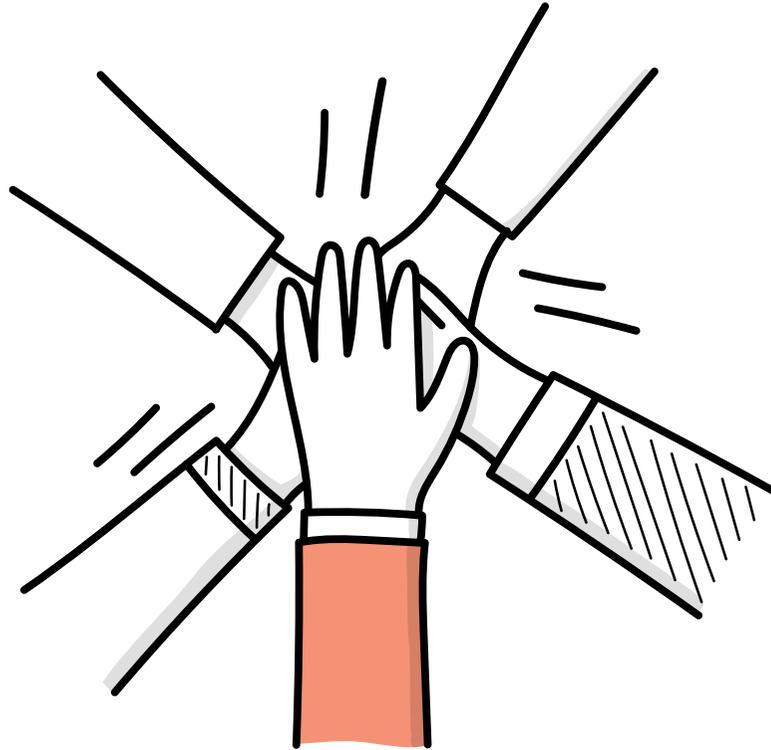




Proveedores y Comunidad local



Tips



- Algunas empresas organizan talleres y encuentros para afianzar redes con sus proveedores. ¿Has pensado en invitarles a pasar una jornada en equipo y poner nuevas ideas en común? ¡Seguro que resulta muy productivo!
- Te recomendamos que investigues en profundidad sobre los proyectos que se llevan a cabo en tu comunidad y de los que te gustaría formar parte: qué entidades los dirigen y con qué objetivos. Prepara un pequeño documento resumen y compártelo con el resto de tus empleados y empleadas. ¡Ellos también deben involucrarse y su opinión es muy importante!



Ejercicio práctico

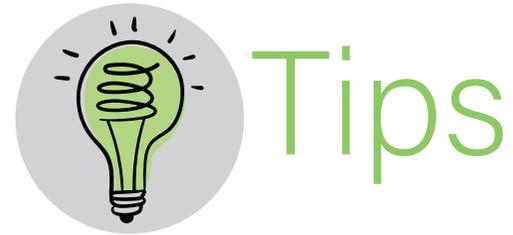
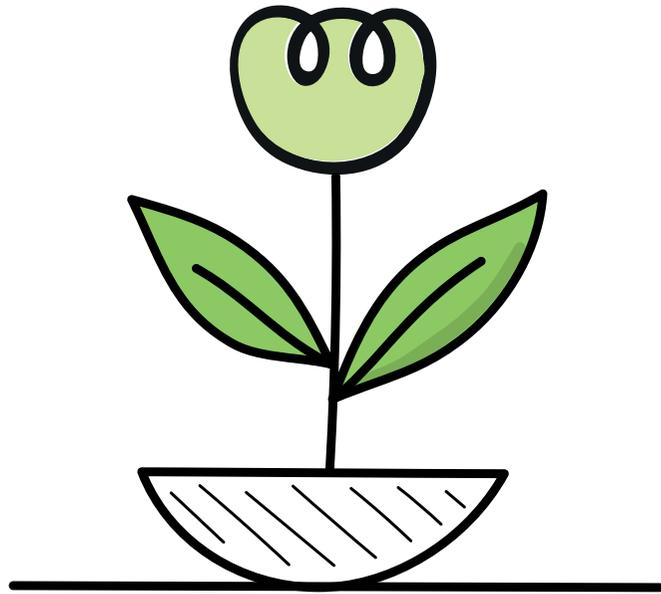
¡Crea alianzas locales y mejora la experiencia de tu cliente!

Esta tabla te ayudará a identificar el potencial que pueden aportar otras empresas, o agentes sociales de tu comunidad a tu alojamiento, **creando alianzas comerciales** con ellos y convirtiéndose en proveedores de actividades o servicios turísticos complementarios.

	Tipos de proveedores locales potenciales en tu territorio	Nombre de la entidad o empresa colaboradora	¿Qué tipo de actividad o servicio puede aportar valor a mi alojamiento turístico?	¿Cómo beneficia esta colaboración a mi comunidad y mi entorno?
TU ALOJAMIENTO TURÍSTICO Identifica empresas o entidades locales que aporten valor a la experiencia de tus clientes	NATURALEZA (Guías de naturaleza, granjeros, ganaderos, apicultores,...)			
	GASTRONOMÍA (Productores agroalimentarios, fábricas, viñedos y bodegas, queserías, cerveza artesana,...)			
	ETNOGRAFÍA (Artesanos locales, asociaciones culturales, folclore,...)			
	OTROS (Proyectos sociales y medioambientales sin ánimo de lucro en tu comunidad.)			



Medio Ambiente



- Coloca tarjetas en las habitaciones ofreciendo consejos de reducción de emisiones y eficiencia energética a tus clientes. Puedes animarlos a asegurarse de que apagan todas las luces cada vez que abandonan la habitación o a ser responsables con la demanda en la limpieza o el reemplazo de toallas limpias.
- ¿Te has planteado prestar o alquilar bicicletas en tu alojamiento? De este modo no sólo enriqueces el servicio que ofreces a tus huéspedes, sino que también, juntos colaboráis con la reducción de emisiones de CO₂.
- Por favor, ten muy presente la sustitución de sistemas energéticos de bajo consumo o que sean responsables con el medio ambiente (placas solares, pellets o combustibles orgánicos, bombillas de bajo consumo, ...). No solo por una cuestión medioambiental o de costes, sino también para garantizar una vía útil de abastecimiento para tu establecimiento.



Ejercicio práctico

¡Comienza a reducir el consumo energético de tu alojamiento!

La Comisión Europea calcula que es posible un **ahorro del 15 al 20 % en calefacción; del 5 al 30 % en refrigeración; del 40 al 70 % en agua caliente y del 7 al 60 % en iluminación, ¿no está nada mal, verdad?** Te proponemos que completes la siguiente lista de objetivos para reducir el consumo de tu alojamiento (¡te hemos dado algunas claves en el apartado teórico!) y una vez que hayas ido avanzando en este proceso, realiza un nuevo registro de consumo en la tabla que hemos diseñado para tí. ¡Ánimo! es mucho más fácil de lo que parece.

OBJETIVOS	2023	2024
Iniciativas para reducir el consumo energético en mi alojamiento.		
Iniciativas para reducir el consumo de agua en mi alojamiento.		
Iniciativas para reducir el consumo de otros recursos en mi alojamiento. (Kg de residuos orgánicos, leña, pelets,...)		





ir al índice



Al final de cada anualidad, analiza si has podido cumplir esos objetivos y mide y registra la cantidad de consumo para obtener los resultados de tu esfuerzo. Te ayudamos a calcularlo por huésped y noche, y, por supuesto, por temporada. Así podrás planificar mejor tus estrategias y tus inversiones.

	MES DE INVIERNO		MES DE PRIMAVERA		MES DE VERANO		MES DE OTOÑO	
	Consumo estimado por noche y huésped.*	Consumo estimado por huéspedes totales	Consumo estimado por noche y huésped.*	Consumo estimado por huéspedes totales	Consumo estimado por noche y huésped.*	Consumo estimado por huéspedes totales	Consumo estimado por noche y huésped.*	Consumo estimado por huéspedes totales
Consumo Energético (kw/h)								
Consumo Agua (L)								
Otros (leña, pelets,...)								

*NOTA: Para poder calcular el consumo estimado por huésped, puedes dividir el gasto mensual entre 30 días y el resultado dividirlo entre el número total de huéspedes durante ese mes.





Comunicación y Clientes



Tips

- ¡Hacer promesas y cumplirlas es una gran manera de construir tu marca!. Puedes plantear retos a tus seguidores seleccionando fechas clave en el calendario (el día mundial del Medio Ambiente o de la Tierra, ó el día de la Mujer Rural o alguna fiesta local importante para tu comunidad,...) y hacerles partícipes del mismo.
- No llesves a cabo comunicaciones falsas sobre tu compromiso sobre sostenibilidad. Las prácticas de **Greenwashing**⁹ o lavado verde son muy perjudiciales para tu reputación.



Ejercicio práctico

¡Tu nueva estrategia de comunicación de sostenibilidad para tu alojamiento!

Vamos a ayudarte a diseñar una sencilla programación de **tu nueva estrategia de comunicación**. Este ejercicio te va a ayudar mucho a organizar tus estrategias de marketing y sobre todo a hacerlo por objetivos. Tanto si tú mismo/a eres el responsable de llevarlo a cabo como si es otra persona la encargada de hacerlo. ¡Es una herramienta muy útil!





Vamos a compartir varios ejemplos para que te resulte más sencillo adaptarlo a tú negocio.



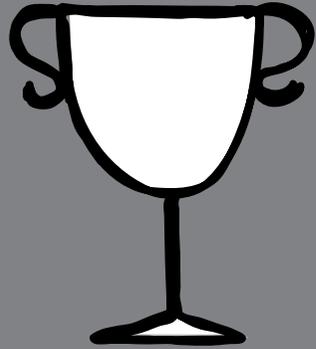
ir al índice

PARTE PRÁCTICA

DIMENSIÓN DE TRABAJO	¿QUÉ QUIERO COMUNICAR?	¿DÓNDE LO QUIERO COMUNICAR?	¿POR QUÉ?	¿CUÁNDO?
GOBERNANZA	El nuevo compromiso de mi negocio por la sostenibilidad.	-En mis perfiles de RR.SS. -En la recepción de mi alojamiento, para que lo puedan ver todos mis huéspedes.	Quiero comenzar a posicionarme como alojamiento responsable y transmitir este compromiso también a mis clientes y empleados.	Fechas:.
PROVEEDORES Y COMUNIDAD LOCAL	Quiero dar a conocer la colaboración con mi nuevo proveedor de visitas turísticas en la naturaleza.	-En mis perfiles de RR.SS. a través de un video de presentación. -Incorporar sus folletos y datos de contacto en mi recepción.	Me gustaría ofrecer alternativas turísticas complementarias con mi alojamiento y mejorar mi grado de ocupación.	Antes de la llegada de la temporada baja. Fechas:
MEDIO AMBIENTE	Quiero presentar nuestra nueva tarjeta de recomendación del uso responsable del agua.	-Diseño de una tarjeta para cada habitación. -Foto de la misma y publicar en mis perfiles de RR.SS.	Captar nuevos clientes comprometidos con el medio ambiente. Viajeros ecofriendly	Fechas:.



* Te recomendamos que una vez hayas completado la tabla con algunas de tus nuevas iniciativas, pongas en marcha estas publicaciones y midas como se percibe entre tus seguidores, tus clientes y empleados. Si consideras interesante este método, exporta esta tabla y trabájala a principios de cada mes con nuevas oportunidades de comunicación de sostenibilidad, tus iniciativas, servicios, o productos sostenibles.



CASOS DE ÉXITO

ALOJAMIENTOS

Compartimos contigo **proyectos exitosos** de algunos alojamientos urbanos y rurales que destacan por sus **políticas de sostenibilidad**.

¡Seguro que pueden inspirarte!

El Hotel Barcelona 1882 ha sido galardonado durante la 4ª Edición de los premios RSC Hotelera por su reconocimiento en materia de **responsabilidad social corporativa**.

Una de sus principales iniciativas consiste en el denominado **banco de horas de mantenimiento**, que ofrece una serie de servicios a los vecinos con menos recursos. Para localizar a estas personas tienen acuerdos con organizaciones que conocen las necesidades y carencias del barrio.

“Gracias al banco de horas de mantenimiento, el personal del hotel dedicará dos horas al mes a ayudar a personas del barrio sin recursos”

Anna Castán, directora del establecimiento.

Además, el hotel se ha adscrito como **miembro del camino escolar**. Esta cooperación permite que, en caso de necesidad, los escolares puedan entrar al hotel y solicitar cualquier tipo de ayuda si fuera necesario.

Asimismo, explica que cada vez que hay un excedente de artículos, en casos de renovación de productos que estén en buen estado, como la lencería -toallas, sábanas- e incluso televisores, **los distribuyen entre personas que los puedan necesitar** a través de una organización social.

Su compromiso se extiende a la plantilla, con una **política de contratación de igualdad**, y a los proveedores, dando prioridad a los locales.

“Entre nuestros compromisos está el fomentar la conciencia de sostenibilidad, así como impulsar los valores culturales y las tradiciones de Barcelona”

Anna Castán, directora del establecimiento.

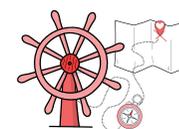


Fuente: www.hosteltur.es

Web del establecimiento: www.radissonhotels.es

Instagram: [@radissonblu1882](https://www.instagram.com/radissonblu1882)

DIMENSIONES DE TRABAJO EN LA QUE DESTACA EL EJEMPLO DE ÉXITO:



XUQ LOMAS DE RUVIRA (ALBACETE)



Un conjunto rural de los más originales y atractivos de toda España ubicado en la comarca de La Manchuela, al noreste de la provincia de Albacete. Se encuentra en el corazón del Espacio Natural Protegido "HOCES DEL RÍO JÚCAR".

Es un conjunto de **cuevas bioclimáticas**, convertidas en alojamientos boutique para parejas, con un esmerado diseño, **muy compenetrado con ese entorno que lo rodea**. El visitante encuentra belleza, silencio y armonía y el emplazamiento promueve la **protección de la naturaleza, la cultura y la sociedad**.

"Contribuimos a la comunidad restaurando estas pequeñas cuevas, son las construcciones más antiguas de la comarca de La Manchuela"

Fernando Monteagudo, gerente de XUQ

A pesar de que el establecimiento esté situado junto a la orilla de un río y en una de las provincias más frías de España su directora, **Tania Monteagudo** afirma que *"La temperatura del alojamiento siempre se mantiene en torno a los 18-20°C, incluso en verano, siempre tenemos una temperatura constante"*. Una forma muy eficiente de reducir costes energéticos y emisiones. Además de respetar las características de la construcción original.

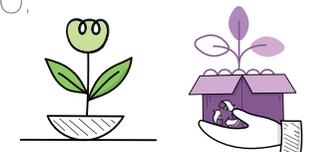
La arquitectura tradicional sobre la que se ha sustentado este establecimiento se ha basado en los **principios de la bioconstrucción**, pero también sus **propios cultivos ecológicos** o los **aprovechamientos que hace de las aguas grises** suponen claras muestras de su apuesta por la sostenibilidad.

Un nuevo concepto de alojamiento rural que según relata su directora *"No notamos baja de clientes de verano al resto del año, no tenemos turismo estacional, tenemos gente todos los días"*.



Fuente: www.enestadocrudo.com
Web del establecimiento: www.xuq.es
Instagram: [@xuqgroup](https://www.instagram.com/xuqgroup)

DIMENSIONES DE TRABAJO EN LA QUE DESTACA EL EJEMPLO DE ÉXITO:



LAS CASAS DE EA ASTEI (VIZCAYA)



Es un conjunto de casas rurales en el municipio de Ea, en Vizcaya, en plena reserva de la biosfera de Urdaibai (País Vasco). Aquí también **se utilizan edificios históricos: lo que eran el caserío, el granero y el hórreo centenarios**, y se han añadido otras dos casas más modernas.

Se trata de diez alojamientos con piscina, txoko, jardines, wifi gratuito, cocinas totalmente equipadas, **recarga gratis para vehículos eléctricos** y todas las comodidades.

A pesar de que los alojamientos se sitúan en un municipio de tan solo 830 habitantes, su propietaria afirma que reciben huéspedes de todas partes del mundo.

"Tenemos huéspedes de todas partes del mundo, este año recibimos gente de Japón, gente de Dubai, profesionales del mundo del diseño, de la innovación y sobre todo de la arquitectura"

Mertxe Begiristain, propietaria de Casas Ea-Astei.

Este negocio familiar surge de la transformación de la actividad ganadera a la turística hace más de 20 años, liderando un tipo de gestión sostenible, respetando las características tradicionales de algunas de las viviendas e innovando en la construcción de otras nuevas. Además, está involucrada toda la familia: desde la gestión del establecimiento, hasta el diseño y la fabricación del mobiliario.

Éstas, construidas en lo que se llama **arquitectura passivhaus**, son capaces de **generar más energía de la que consumen**. Además de esto, cocina con **productos de kilómetro cero, accesibilidad, reciclaje y productos bio** son algunas de las prácticas ecológicas y sostenibles que aportan y que tan bien hacen por su entorno.

"El ahorro energético de esta vivienda gira en torno al 80% anual".

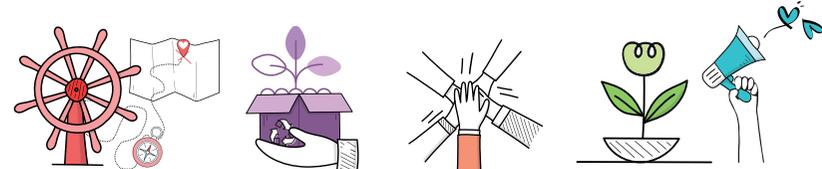
Unai Gorroño. Arquitecto de Construcciones Egón y el responsable del diseño de uno de los alojamientos.

Desde el alojamiento, también se promueven actividades para conocer la naturaleza y el patrimonio, probar la gastronomía local, o visitar viñedos. Todo esto de la mano de personal cualificado local.



Fuente: www.enestadocrudo.com
Web del establecimiento: www.astei.com
Instagram: [@eaastei](https://www.instagram.com/eaastei)

DIMENSIONES DE TRABAJO EN LA QUE DESTACA EL EJEMPLO DE ÉXITO:



Garden Hotels es una empresa familiar **implicada con el entorno, las comunidades locales, los proveedores y el medio ambiente**, por ello asume la responsabilidad desde hace muchos años de incluir este compromiso en su gestión empresarial. La **RSC** gira en torno a un Turismo Responsable que se basa en tres pilares fundamentales: sostenibilidad social, sostenibilidad económica y la sostenibilidad del medioambiente.

La cadena colabora estrechamente en **proyectos sociales de integración, inserción e igualdad dentro su comunidad**, además de tener colaboraciones recurrentes y/o acuerdos de colaboración puntuales con diferentes entidades sin ánimo de lucro y campañas sociales. En cuanto al aspecto medioambiental, tienen desde hace más de 20 años una filosofía **EcoGarden**, que parte de una conciencia medioambiental 360° e implica a trabajadores, clientes, proveedores y a todo su entorno. También tienen un proyecto denominado "No Plastic" en el que sustituyen amenities por dispensadores retornables.

Con su proyecto Bio Corner, apuestan por una gastronomía basada, siempre que es posible, en **productos locales (km 0) y de temporada** promocionando la marca "producto balear" entre sus clientes, gracias a la **colaboración** con la empresa mallorquina Sa Teulera.

"Realmente creemos que la fórmula de crecer todos juntos en una región es la de ir todos de la mano. Queremos invertir parte de lo que ganamos en la sociedad en la que estamos"

Gabriel Llobera, director de Gardens Hotels

Además, la cadena Garden Hotels ha sido pionera en un proyecto de economía circular que impulsará la **gestión sostenible de los residuos turísticos** y que no solo se reciclan, sino que se aprovechan para obtener **compost apto para la agricultura ecológica** y ayudar a la agricultura local.

"El tema de la certificación salió de la necesidad de llegar al mayor público posible para que conocieran nuestros productos KM0 y el máximo nivel de producto ecológico."

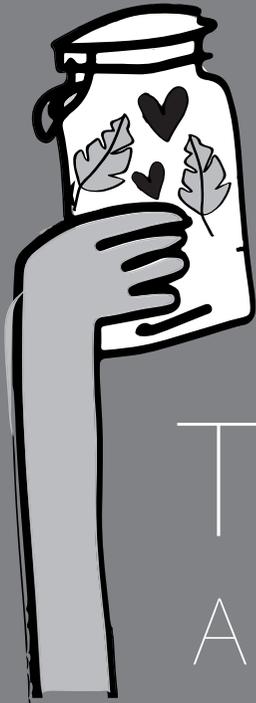
Gabriel Llobera, director de Gardens Hotels

Fuente: www.gardenhotels.com
 Web del establecimiento: www.gardenhotels.com
 Instagram: [@gardenhotels](https://www.instagram.com/gardenhotels)



DIMENSIONES DE TRABAJO EN LA QUE DESTACA EL EJEMPLO DE ÉXITO:





TUS APORTACIONES

ALOJAMIENTOS

Seguro que llevas a cabo otras **iniciativas sostenibles** importantes o ha surgido en ti **alguna otra idea** que puede ponerse en marcha en tu alojamiento. Destácalas y otórgales un espacio especial, así podrás tener más presente tu grado de compromiso y planificar tus próximas estrategias de sostenibilidad.

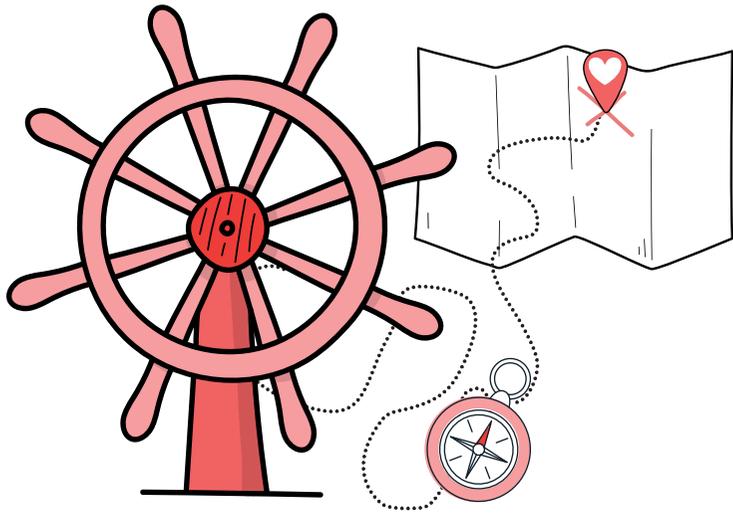
5.2_ 

BARES Y

RESTAURANTES

TIPS Y EJERCICIOS PARA PONER EN PRÁCTICA
LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS

#Gobernanza



Tips

- En el momento de reclutamiento, trata de asegurarte de que esas personas van a ser no solamente buenas para tus clientes, sino buenas para tu equipo. Si quieres ir más allá, ¡Invita a tu equipo al proceso de reclutamiento para que participen en la elección de esas personas!
- Involucra a tus empleados, socios, o incluso otros actores locales, en la creación de tu estrategia de sostenibilidad, ya que, de esta forma, estarán adaptadas a la realidad local y les harás partícipes de su cumplimiento también.



ir al índice



Ejercicio práctico

Diversidad, Equidad e Inclusión

¿Es tu negocio realmente **diverso, equitativo e inclusivo** (DEI)? A menudo pensamos que así es, pero es útil hacer un análisis más cercano sobre esto.

- 1º Examina de cerca la diversidad de empleados que has tenido en tu negocio en los últimos 3 años (si no tuviste operaciones durante la pandemia, entonces toma el año / los años anterior/es a esto):

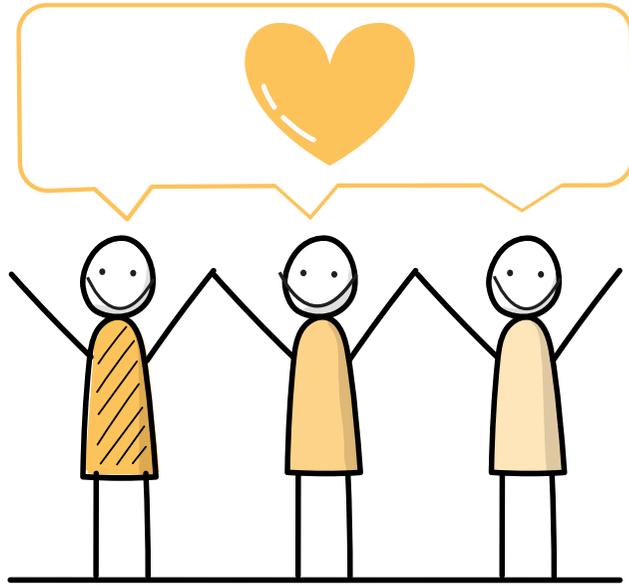
INTERNAMENTE - EMPLEADOS					
DEPARTAMENTO ÁREA	2020	2021	2022	PUESTOS DIRECTIVOS	PRÁCTICAS DE DEI
Ejemplo: Departamento de Cocina	Ejemplo: 1 mujer de etnia 2 hombres de etnia 1 hombre con discapacidad	Ejemplo: 1 mujer de etnia 1 hombre de 50 años de etnia 1 hombre con discapacidad	Ejemplo: 1 mujer de etnia 1 hombre homosexual de etnia 1 hombre con discapacidad	Ejemplo: 1 mujer de etnia	Desde el 2021 tengo una política de no discriminación por sexo, etnia, edad, orientación sexual, etc y la menciono en mis ofertas de empleo.

75



- 2º Si no la tienes ya, desarrolla una estrategia de DEI, en la que podrás comenzar a realizar cambios graduales.

Empleados



Tips

— Siéntate con tus empleados de forma periódica y ten conversaciones, no solo sobre su productividad, sino también sobre **cómo se sienten y qué necesidades tienen**. Permite que ellos también te digan de forma honesta qué tal eres como líder.





Ejercicio práctico

Actividad periódica de incentivo

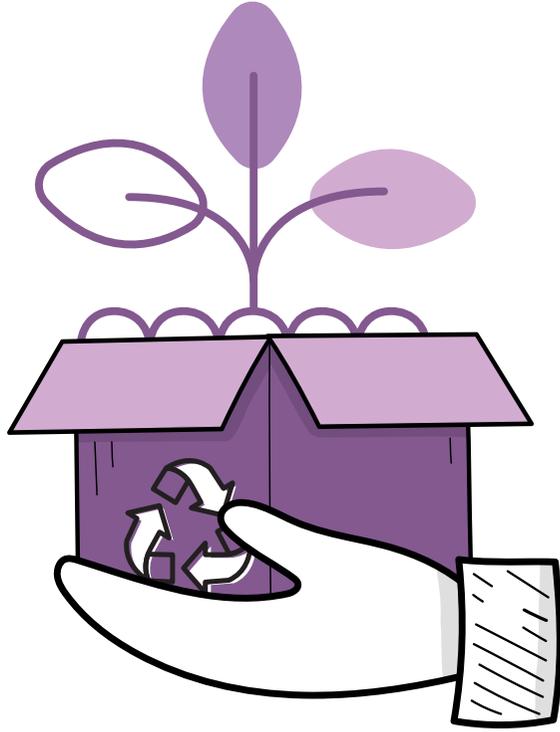
Establece una actividad que podáis hacer como equipo que además de generar **cohesión de equipo** o incluso reforzar algunos valores, sea divertida para todos y todas.

¿QUÉ NECESIDADES HAY EN EL EQUIPO?	¿QUÉ LES AYUDARÍA?	IDEAS DE ACTIVIDADES	PERIODICIDAD
Ejemplo: Existen algunos conflictos entre las distintas áreas del negocio.	Ejemplo: Una actividad al aire libre donde tengan que realizar tareas divertidas en equipo y también ponerse en los zapatos del otro.	Ejemplo: Distintas actividades en el bosque invitando a expertos en "team building" (construcción de equipo) para ir trabajando varios aspectos.	Ejemplo: Una vez cada 6 meses.





Operaciones de empresa: Productos y Servicios



Tips

— Crea un sistema sencillo pero eficaz de **recogida de opiniones de clientes**, para poder clasificarlas por área. Así podrás tomar decisiones más informadas a la hora de hacer cambios o reforzar acciones que estás haciendo bien. Cuando son positivas, informa y felicita a tus empleados y proveedores.





Ejercicio práctico

Código de ética

Crea y aplica un **código de ética** para promover los principios del desarrollo sostenible en tu comercio y anima a tus empleados, clientes y terceros a que se involucren en su concepción y cumplimiento, para que así exista un compromiso colectivo.

- 1º Reúne a un grupo de personas que sea una muestra representativa de tus empleados, y **analizad juntos qué incluir en este código de ética**.
- 2º Mirad algunos ejemplos de otros códigos de ética para tomar ideas:
 -  Código de ética de **Santa Fé Café Restaurante**
 -  Código de ética empresarial del **Hotel & Restaurante Grano de Oro**
 -  Código de **Ética de un Restaurante**

3^o Estructurad el código con **las secciones que consideréis más relevantes** poniendo los títulos de las secciones y comenzad a redactar cada una de ellas. El siguiente ejemplifica las secciones que puede contener tu código de ética :

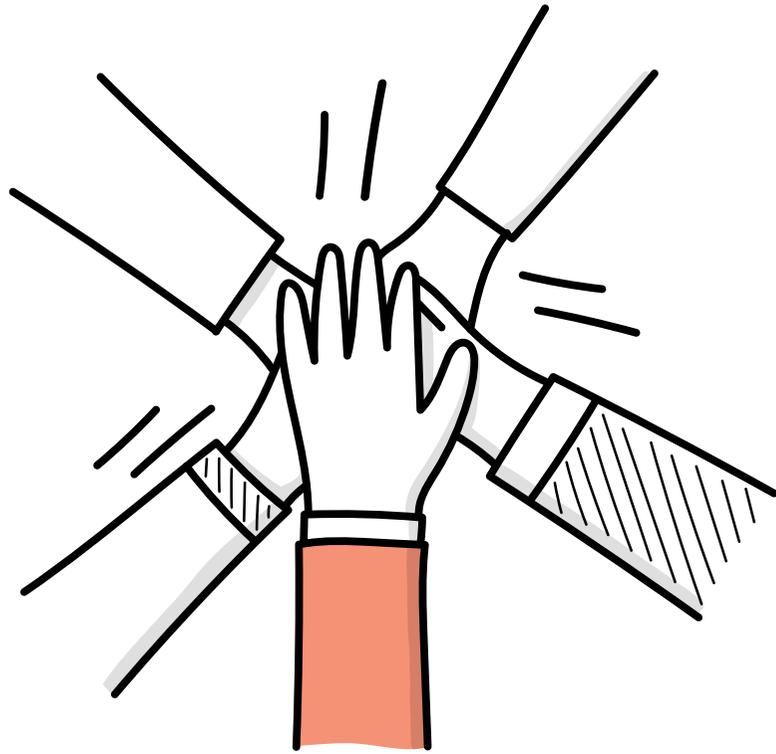


CÓDIGO DE ÉTICA DE _____ (Nombre de la empresa)	
<p>1. ¿QUIÉNES SOMOS? Somos un bar/restaurante que...</p> <p>_____</p>	<p>5. PRINCIPIOS ÉTICOS CON NUESTROS EMPLEADOS <i>(algunos lo llaman "reglamento")</i> Estos son nuestros principios éticos con respecto a nuestros empleados:</p> <p>_____</p>
<p>2. NUESTRA MISIÓN¹⁸ <i>(esta la puedes sustituir por el propósito).</i> Nuestra misión es...o nuestro propósito es...</p> <p>_____</p>	<p>6. PRINCIPIOS ÉTICOS²¹ <i>CON NUESTROS CLIENTES</i> <i>(algunos lo llaman "reglamento")</i> Estos son nuestros principios éticos con respecto a nuestros clientes:</p> <p>_____</p>
<p>3. NUESTRA VISIÓN Nuestra visión es...</p> <p>_____</p>	<p>7. MODOS DE SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE ESTE CÓDIGO DE ÉTICA (Explicar de qué forma se monitoriza el cumplimiento del código y pasos para denunciar el no cumplimiento del mismo).</p> <p>_____</p>
<p>4. NUESTROS VALORES. Estos son nuestros valores:</p> <p>_____</p>	

4^o **Publicadlo y divulgadlo.** Esto puede estar en tu página web o incluso dejar un ejemplar disponible para los clientes que lo requieran (e informarles de que pueden solicitarlo) y otro en la zona de los empleados. Para ahorrar papel, usa algún servicio de almacenamiento de datos en nube, como **Google Drive o Dropbox**¹⁰ y proporciona el enlace al mismo. También se puede incluir el enlace de este código de ética en las ofertas de empleo que publiques.



Proveedores y Comunidad local



Tips

- Contacta con tus proveedores locales y establece una relación cercana con ellos, conocer a la persona que produce los alimentos te ayudará a planificar tu oferta gastronómica acorde con los cultivos y los tiempos de producción.
- ¿Sabías que según la UE en Europa se pierden o desperdician anualmente alrededor de 87,6 millones de toneladas de alimentos en buen estado? Los restaurantes y las empresas de catering son responsables de alrededor de un 14% de este malbaratamiento alimentario. Te recomendamos que contactes con bancos de alimentos o iniciativas sociales de personas sin recursos para poder establecer un aprovechamiento más justo de tus alimentos.





Ejercicio práctico

¡Diseña tus platos junto con tu comunidad local!

Puede ser muy interesante involucrar a tu comunidad en el diseño de tu carta o en el de alguno de tus platos de temporada. Identifica proyectos atractivos, organizaciones sociales o centros educativos y **preparad juntos un plato especial y diferente**. Seguro que hay momentos en el año que son idóneos para promocionar estas iniciativas sociales tan valoradas por los comensales. También podría aportar mucho valor a la iniciativa si acuerdas un “%” de beneficios de la venta de estos platos con determinados proyectos que lo necesiten.



ir al índice





ir al índice

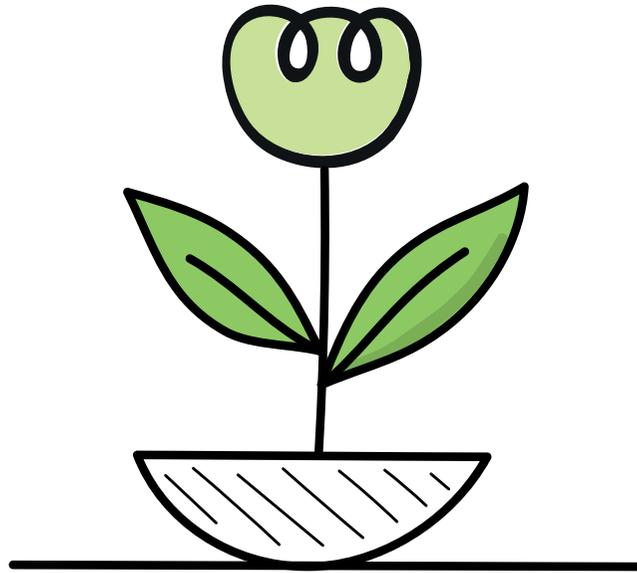


Te planteamos algunos ejemplos para inspirarte. Puedes complementar la tabla con otras ideas.

SELECCIONA PROYECTO	TIPO DE MENÚ/PLATO	MOMENTO DEL AÑO
SOCIAL		
Ej. Colegio del barrio (alumnos de 1º E.S.O)	Menú infantil: - - -	-Día Internacional del Niño -Día Mundial de la Alimentación Saludable.
MEDIOAMBIENTAL		
Ej. Proyecto de reforestación zona afectada por incendios (voluntarios)	Tapas / Menú cena (elaborado con productos locales de los pueblos afectados) - -	-Día Internacional del Medio Ambiente. - Semana por el Clima
OTROS		
Ej: propietarios de tiendas locales cercanas/proveedores.	Menú KM 0 - - -	-Campaña de Comercio Locals -Fiesta locals



Medio Ambiente



Tips

- ¿Cuentas con alguna zona verde o ajardinada? Puede ser muy interesante convertir tus tarjetas de visita en tarjetas semilleros, ¿Las conoces?. Reduces huella de carbono y generas un vínculo especial entre tu establecimiento y tu cliente.

Tarjeta semilla

- ¿Cómo reciclas tus residuos orgánicos? ¿Dispones de un sistema de compostaje en tu establecimiento? Si cuentas con proveedores hortícolas locales, es muy interesante que puedas darle una segunda vida a tus residuos orgánicos. Una compostera fabrica abono y fertilizantes naturales para tus clientes KM0 (o para tu jardín)

Cómo fabricar una compostera

- Por favor, ten muy presente la sustitución de sistemas energéticos de bajo consumo o que sean responsables con el medio ambiente (placas solares, pellets o combustibles orgánicos, bombillas de bajo consumo,...). No solo por una cuestión medioambiental o de costes, sino también para garantizar una vía útil de abastecimiento para tu establecimiento.





Ejercicio práctico

¡Adiós al plástico!

Según datos de la Organización de las Naciones Unidas, *“si no reducimos nuestro consumo de plástico, en 2050 los océanos contendrían más plástico que peces.”*

¿Cómo puedes reducir el uso de plásticos en tu establecimiento?

Te recomendamos que realices un **pequeño inventario dónde identifiques los utensilios o materiales de plástico** de los que dispones en tu establecimiento. O por los menos los de uso habitual y constante reposición. Es interesante que los identifiques **para poder aprender a sustituirlos por alternativas más responsables.**





ir al índice



Te hemos preparado la siguiente tabla para facilitarte el trabajo y hemos incluido un ejemplo para que te resulte más fácil continuar cumpliméntandola.

INVENTARIO MATERIALES PLÁSTICOS USADOS			
DEPARTAMENTO	ELEMENTOS/UTENSILIOS DE PLÁSTICO	¿CUÁLES SON ESENCIALES?	¿QUÉ ALTERNATIVAS TENGO PARA SUSTITUIRLO?
Departamento de Cocina	Ejemplo: -Botellas -Bolsas -Productos de limpieza	Ejemplo: -Esencial -Esencial -Esencial	Ej.: -Botellas de cristal. -Productos ecológicos sin embalajes -Bolsas de tela -Productos de limpieza biodegradables
Departamento de Cocina	Ejemplo: -Pajitas -Cartas -Botellas de agua	Ejemplo: -Esencial -Esencial -Esencial	Ej.: -Pajitas de cartón reciclado -Cartas digitales -Botellas de Cristal -Jarras de cristal

* Hemos identificado estos dos departamentos como esenciales dentro del establecimiento de pequeño/mediano tamaño. Añade aquellos departamentos que correspondan a la realidad de tu negocio.





Comunicación y Clientes



Tips

- ¿Conoces los hashtag más utilizados en las RR.SS. y que te ayudan posicionar el compromiso de tu establecimiento con la sostenibilidad? Busca en internet bares y restaurantes con certificados y con buenas reseñas y vigila sus redes sociales, ¿Qué tipo de hashtag utilizan? Profundizaremos más en este tipo de estrategias más adelante.
- ¿Conoces la iniciativa España Slow? ¡Cambie-
mos el Mundo empezando por la mesa! La gastronomía KM0 y filosofías como “del Huerto al Plato” están en auge desde hace años y siguen creciendo. Queremos darte a conocer este proyecto para poder inspirarte o que reflexiones sobre la importancia de reconocerte bajo sellos o proyectos con impacto.

 [España Slow](#)





Ejercicio práctico

¡Comunica sostenibilidad en la Carta que ofreces a tus comensales!

Este ejercicio está diseñado para todos aquellos restaurantes o bares que dispongan de una carta de platos o tapas en formato digital. Algunas de nuestras recomendaciones también se pueden incorporar al formato físico pero, como ya habrás aprendido, es muy importante que reduzcas el uso de papel. Además, el formato digital te dará la oportunidad de ampliar información relacionada con las características de los productos ¡Quizás haya llegado el momento de dar el paso hacia la digitalización de tu mejor carta de presentación!

Este ejercicio te ayudará a **identificar información relevante relacionada con el origen de tus productos y tus proveedores, sus cualidades y sus tolerancias alimentarias**. Te garantizamos que esta información aporta mucho valor al servicio y está muy reconocida por los comensales. No realices comunicaciones falsas o **Greenwashing**, pueden ser muy perjudiciales para tu negocio.



Identifica en cada uno de los platos su tolerancia alimentaria o su origen vegetal o animal. Si es apto para celíacos o veganos por ejemplo. Existen iconos universales para identificar estas cualidades alimentarias. ¡Incorpóralos!

También es importante que identifiques su origen: si es plato local/tradicional y por lo tanto si corresponde a un alimento de KMO.

Una vez que presentes los platos, te recomendamos que incorpores también un icono de "trazabilidad del plato" al ser una carta en formato digital, puedes ofrecer al comensal la opción de "hacer click" y descubrir de dónde vienen los productos.

Para presentar la trazabilidad de los mismos, te recomendamos que recojas información relativa a: foto del proveedor y el producto, página web del mismo y sus perfiles en RR.SS., también puede ser muy interesante incorporar alguna pequeña descripción de cómo produce y porqué es un alimento de calidad. Son muchos los productos que componen este plato. Identifica la trazabilidad del producto principal. El producto que consigue que el cliente se decante por ese plato y no otros.

No olvides incorporar algún menú de temporada o algún plato especial que se haya elaborado con la colaboración de alguna organización o proyecto social o medioambiental. Recuerda que, si un % de los beneficios de su venta se donan, el comensal debe saberlo.

PARTE PRÁCTICA

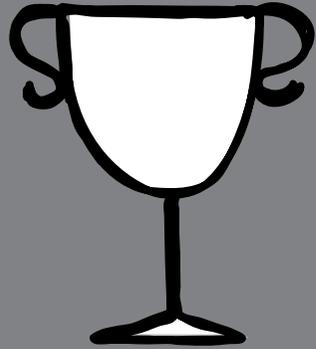


CARTA
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:
ENTRANTES
PRIMEROS PLATOS
SEGUNDOS PLATOS
POSTRES
BEBIDAS
RR.SS./OPINIONES DEL CLIENTE/#HASHTAG



ir al índice

También te recomendamos que incluyas información sobre tus RR.SS. y les animes a publicar su experiencia. Justamente al lado, incorpora el/los #hashtag que te posicionan y te representan.



CASOS DE ÉXITO

BARES Y RESTAURANTES

Compartimos contigo proyectos exitosos de algunos restaurantes que destacan por sus **políticas de sostenibilidad**.

¡Seguro que puedes inspirarte!

CASA AMALIA (BARCELONA)



Casa Amàlia es un proyecto formado por profesionales apasionados y amantes de la gastronomía. Un equipo joven y dinámico, que se esfuerza cada día para dar lo mejor de sí mismo en cada servicio. Apuestan por una filosofía clara hacia el cuidado del planeta y los **procesos sostenibles en la gestión de su negocio**.

“ Creamos cocina de mercado de raíces tradicionales y pinceladas de innovadoras técnicas gastronómicas, garantizando el respeto al mejor producto y servicio, sin perder de vista la sostenibilidad”

Jordi Castán y Sergi Suaña, propietarios del establecimiento.

Las buenas prácticas relacionadas con la **gestión de sus residuos** los ha llevado a formar parte de la agrupación de Restaurantes Sostenibles y de la **red de abono km0**. Además, recientemente, han sido reconocidos con el Premio a la Sostenibilidad en los galardones impulsados por el ayuntamiento Barcelona Restauración 2022.

Por otro lado, destaca su impecable **gestión del agua para minimizar el impacto de su huella hídrica**, es decir, del volumen total de agua dulce que consumen para el desarrollo de su actividad. Con sistemas de reaprovechamiento del agua y colaborando con empresas como Happy Agua, **eliminan botellas** y colaboran a un mundo más sostenible.

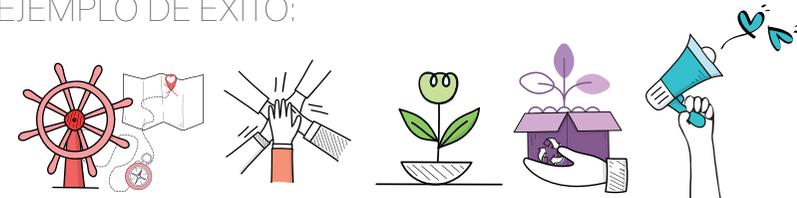
Con una carta digital que garantiza **la trazabilidad de sus productos**, el cliente puede conocer el origen de cada uno de los ingredientes de sus platos favoritos. Con nombres, apellidos e incluso **número de las paradas del Mercat de la Concepció**, del cual se suministran para la mayoría de sus elaboraciones.

El objetivo de Casa Amalia no es tan solo conseguir en cada servicio una gastronomía de 10, sino que el cliente se sienta como en casa. Un lugar donde repetir y recomendar con la certeza de que será un éxito.



Fuente: www.casaamalia.com
Web del establecimiento: www.casaamalia.com
Instagram: [@casaamalia1950](https://www.instagram.com/casaamalia1950)

DIMENSIONES DE TRABAJO EN LA QUE DESTACA EL EJEMPLO DE ÉXITO:



K&CO. SUSTAINABLE KITCHEN BAR (MADRID)



Es un espacio gastronómico multifuncional situado en la zona norte de Madrid, en el barrio de Las Tablas. La Cocina del Restaurante K&Co, es una cocina casera, sana, sabrosa y equilibrada, basada en los **principios de la alimentación sostenible**.

"Estamos situados en uno de los barrios donde se concentran las principales empresas del sector financiero, trabajadores que a diario demandan cada vez más comida saludable. Con esa idea nace K&Co y nos convertimos en el primer restaurante sostenible en España"

Cristina Calvo. Propietaria y Chef de K&Co.

Fieles a nuestros valores de **respeto a la salud y medio ambiente**, los **proveedores principales de la carta**, han sido escogidos por sus **prácticas medioambientalmente responsables**, cercanía y productos de máxima calidad.

"Nosotros entendemos que la forma en la que nos alimentamos está directamente relacionada con nuestra salud y con la salud del planeta"

Cristina Calvo. Propietaria y Chef de K&Co.

Orgullosos de este compromiso, K&Co. Sustainable Kitchen Bar obtuvo en 2018 la certificación internacional Ecocook, que avala un programa de **prácticas globales como restaurante sostenible**, en todo su conjunto, convirtiéndose así, en el primero auditado y certificado en Madrid capital, obteniendo por ello varios reconocimientos como el Premio Nacional de Hostelería 2019 como Empresa Hostelera comprometida con la sostenibilidad y el Premio HIP 2020 en la categoría **People, Product and Planet** y finalista en la primera edición del Premio Madrid Fusión sostenibilidad, Solete Guía Repsol.

Su amplia y variada carta elaborada en su cocina está hecha a base de materias primas de primera calidad, como carnes con denominación IGP de la Sierra de Madrid con **sello de bienestar animal**, **pescados procedentes de pesca sostenible**, **arroz y pastas artesanas**, **verduras de temporada**, ensaladas nutritivas tipo power bowl y burger gourmet con pan bio, entre otros.

"Al consumidor le interesa saber que estás cocinando, por qué les proponemos este plato, quién es tu proveedor y cuáles son sus prácticas. Nos encanta tener proveedores en nuestra carta que comparten la misma filosofía que nosotros."

Cristina Calvo. Propietaria y Chef de K&Co.

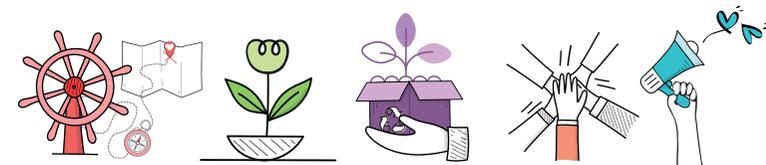


Fuente: www.secretjewels.es

Web del establecimiento: www.restaurantelastablas-kandco.com

Instagram: [@kandco.sustainable.kitchen.bar](https://www.instagram.com/kandco.sustainable.kitchen.bar)

DIMENSIONES DE TRABAJO EN LA QUE DESTACA EL EJEMPLO DE ÉXITO:



RESTAURANTE LA FRANCACHELA (MADRID)



Elena y María, dueñas de La Francachela, son pioneras en la **implantación de la jornada de cuatro días en la hostelería**, algo que decidieron durante el confinamiento de marzo del 2020 como respuesta al problema de conciliación familiar que había entonces.

Ahora, dos años más tarde, han conseguido grandes innovaciones para el restaurante, han **mejorado su empresa y su relación con los trabajadores**. Todo ello manteniendo beneficios.

Hicieron una revolución en todos los sentidos, pero en **ningún momento tuvieron que reducir personal ni salario**. Los empleados están contratados para 40 horas pero que es **gracias a un acuerdo interno por lo que trabajan 35**.

“En realidad no hemos contratado más gente, hemos buscado que el trabajador sea más productivo”

María Álvarez y Elena García-Arévalo. Propietarias del establecimiento.

Algunos de los cambios que han hecho, por ejemplo, son eliminar el servicio en mesa e instalar una aplicación para pedir, comprar maquinaria para la cocina o cambiar platos en el menú. *“Ahora no hay un camarero parado, es más eficiente y productivo”*, subraya la hostelera. También hicieron cambios en el menú, con alimentos que podían tener preparados desde primera hora del servicio y ser más ágiles como resultado.

Además, **“el resultado hacia el cliente es mejor**. Y cuando se enteran de que estamos dispuestos a la jornada de cuatro días está dispuesto a echar una mano, **se vincula con los cambios que quieres hacer”**.

Mantener el mismo sueldo, tal y como si fueran las jornadas de 40 horas, y **tener un día más de libranza** es una atracción para cualquier persona que busca trabajo en la hostelería, además de que no tienen turnos partidos ni camareros que vayan a las horas de las comidas y de las cenas.

“Por tanto, no tenemos problemas para encontrar camareros, solo para cubrir alguna baja concreta”.

RESTAURANTE LA FRANCA CHELA (MADRID)



Además, apunta que tienen perfiles de personas que con otras condiciones no podrían trabajar en la hostelería:

"Mujeres de 45 años con hijos pequeños, personas que llevaban años sin trabajar por cuestiones familiares y ahora han vuelto, gente de 55 años. Las jornadas de seis días y 50 horas son muy difíciles de compaginar y cuando pones unas jornadas razonables, con turnos continuos te abres a otros perfiles."

"No hay una receta mágica", sentencia la empresaria, que junto a su socia han sido entrevistadas en medios de todo el mundo como la BBC, Financial Times, Washington Post, etc. Parece ser que este modelo está creciendo y que en cuanto se comience a implantar, el resto va a tener que sumarse porque si no "el talento se les irá al tener mejores condiciones."

"No tenemos problemas para encontrar camareros, solo para cubrir alguna baja concreta".

María Álvarez y Elena García-Arévalo. Propietarias del establecimiento.



Fuente: www.huffingtonpost.es

Web del establecimiento: www.lafranchela.com

Instagram: [@enlafranchela](https://www.instagram.com/enlafranchela)

DIMENSIONES DE TRABAJO EN LA QUE DESTACA EL EJEMPLO DE ÉXITO:



AZURMENDI*** (LARRABETZU, BIZKAIA)



Ubicado en Larrabetzu e integrado en la ladera de una colina plantada con viñedos autóctonos, Azurmendi es un edificio bioclimático singular. Se conjuga el desarrollo sostenible y **se trabaja la gastronomía como herencia recibida y derecho de las generaciones futuras.**

Azurmendi*** es el restaurante más sostenible según The World's 50 Best Restaurants 2018.

"Nuestros esfuerzos por incorporar los principios del desarrollo sostenible en nuestras operaciones se han visto recompensados. En 2014 la puntuación obtenida en este galardón fue de un 84% y en 2018 de un 92,33%."

Eneko Atxa. Propietario del establecimiento.

Para su promotor, el territorio y la herencia cultural vasca o lo que es lo mismo, **el medio natural, las personas y la sociedad, pilares del desarrollo sostenible, son las bases de sus proyectos.** Diseñó el edificio, las operaciones y desarrolló propuestas de acuerdo a esos principios, lo que ha convertido al conjunto gastronómico Azurmendi en una referencia internacional.

Colaboran con NEIKER Tecnalia en varios proyectos. El primero fue un programa de I+D+i sobre **cultivos hidropónicos con variedades locales de hortalizas en peligro de desaparición.**

Y, en colaboración con la UPV/EHU, la facultad de Ciencia y Tecnología y la facultad de Bellas Artes, se ha publicado un libro que recoge algunas de las flores y plantas silvestres de nuestro entorno utilizadas en la cocina. Asimismo, y con el fin de **poner en valor el trabajo que hacen nuestros productores locales**, con los que comparte conocimiento, alumnos de la facultad de Bellas Artes se han entrevistado con algunos de ellos, los han dibujado y creado un bellissimo cuaderno.

AZURMENDI*** (LARRABETZU, BIZKAIA)



Azurmendi genera una importante cantidad de **residuos orgánicos** y con el fin de mitigar su impacto, en 2016, se unió a la iniciativa promovida desde el ayuntamiento de Larrabetzu, en la que junto con sus vecinos **se separan los mencionados residuos para transformarlos en compost**. Este ejemplo de economía circular posibilita que **los agricultores de la zona utilicen el abono resultante**.

Y cómo no mencionar el **edificio bioclimático**. Se diseñó en 2010 y edificó, incorporando **métodos de trabajo poco invasivos con el entorno, materiales locales y reciclados** y la tecnología más avanzada en cuanto a **energías renovables** disponible en esos momentos. También se integraron **sistemas de drenaje vegetal, recolección de pluviales para riego y labores de limpieza, acumuladores de agua, puntos de recarga para vehículos eléctricos**, etc. Todo lo anterior hace de Azurmendi uno de los edificios sostenibles más singulares de la arquitectura actual. Cuenta con la **certificación LEED** (Leadership in Energy & Environmental Design), para diseño y construcción.

"Estamos tratando de ser mejores cada día, respetar el entorno que es de lo que se trata y es de lo que realmente vivimos"

Bertol Izagirre, gerente de la Bodega Gorka Izagirre perteneciente al Complejo Azurmendi

No dejes de ver su dossier de sostenibilidad, disponible al público:

 Dossier Azurmendi Sostenible



Fuente: www.azurmendi.restaurant
 Web del establecimiento: www.azurmendi.restaurant
 Instagram: [@azurmendi_atxa](https://www.instagram.com/azurmendi_atxa)

— DIMENSIONES DE TRABAJO EN LA QUE DESTACA EL EJEMPLO DE ÉXITO:





TUS APORTACIONES

BARES Y RESTAURANTES

Seguro que llevas a cabo otras **iniciativas sostenibles** importantes o ha surgido en ti alguna otra idea que puede ponerse en marcha en tu establecimiento. Destácalas y otórgales el espacio que les corresponde en este manual, así podrás tener más presente tu grado de compromiso y planificar tus próximas **estrategias de sostenibilidad**.

6_

CREA COMUNIDAD: CONVIÉRTETE EN AGENTE DE CAMBIO



Auténticos **Sostenibles**

Si has empezado a poner en marcha alguna de las recomendaciones de buenas prácticas y no se las estás comunicando al mundo, te estarás convirtiendo en un empresario o empresaria ejemplar, pero nadie lo sabrá. Y quizás te estés preguntando... ¿Y el resto de empresas de mi sector? ¿Lo estarán haciendo? ¿Habrán decidido sumarse al carro de la sostenibilidad?

Para seguir apoyando e impulsando la implementación de nuevas políticas de sostenibilidad en el sector de la hostelería de la provincia de Ávila hemos creado el *hashtag*:



Una palabra clave que deberás utilizar siempre que comuniques las buenas prácticas de sostenibilidad que llevas a cabo en tu establecimiento a través de tus perfiles de redes sociales.



1

CREA COMUNIDAD Y TEJE REDES

¿Recuerdas la cita con la que comenzábamos este manual? *“Yo soy porque nosotros somos”*. Pues hace referencia a la importancia del apoyo mutuo y hacer una red de colaboración con otras empresas o personas que tengan los mismos intereses y las mismas necesidades que tú. Si la hostelería en Ávila es rentable, mi establecimiento también podrá serlo, y en este caso en concreto, si la hostelería en Ávila trabaja unida en pro de la sostenibilidad, mi establecimiento tiene muchas más posibilidades de posicionarse como tal en el mercado.

¿Has pensado qué pasaría si cuando un cliente busca en internet dónde comer o dónde alojarse observa que los establecimientos de la provincia usan un mismo *hashtag* que transmite su compromiso con su comunidad y el medio ambiente?

2

DIFUNDE TUS VALORES E INSPIRA A OTROS

¿Crees que todos los establecimientos van a comprometerse con esta iniciativa? ¿Y tú? ¿Lo harás?

Al igual que sucede con el resto de estrategias empresariales, muchas personas deciden no sumarse al carro y seguir gestionando sus negocios desde una perspectiva mucho más conservadora, y es totalmente respetable. Pero ¿Qué vas a hacer tú? ¿Y si puedes convertirte en una importante fuente de inspiración para los demás?

El uso de este *hashtag* en las redes sociales deberá reflejar qué prácticas o compromisos están llevando a cabo los establecimientos de la provincia, si **tus ideas o iniciativas pueden animar a otros a ponerse las pilas** habrás conseguido ser un ejemplo a seguir para el resto de la competencia y, por supuesto, para todos los clientes.

3

INCORPORA OTROS *HASHTAG* QUE DEN MAYOR VISIBILIDAD Y AYUDEN A POSICIONAR #AUTENTICOSSOSTENIBLES.

¿Conoces los *hashtag* más utilizados en las RR.SS. y que te ayudan a posicionar el compromiso de tu establecimiento con la sostenibilidad? Busca en internet bares y restaurantes con certificados y con buenas reseñas y vigila sus redes sociales, ¿Qué tipo de *hashtag* utilizan?

¿QUÉ IMPACTO

VOY A GENERAR EN MIS PERFILES DE REDES SOCIALES CON **ESTE HASHTAG?**



Auténticos **Sostenibles**

1

CREA COMUNIDAD DE SEGUIDORES E INVITA A GENERAR CONVERSACIONES EN TORNO A LA TEMÁTICA.

¿Sabías que puedes buscar contenido en RR.SS. a través de un *hashtag*? Introduce **#AuténticosSostenibles** en tu buscador y mira quién está hablando sobre esto.

2

AUMENTAN TUS SEGUIDORES Y EL TRÁFICO EN TUS RR.SS.

Los *hashtags* son un modo eficaz de lograr que tus contenidos lleguen a personas que aún no te siguen. Así, es más probable que las personas que siguen o exploran sobre hostelería y sostenibilidad descubran tu *hashtag* y empiecen a seguirte.

3

POTENCIAN A LOS SEGUIDORES MÁS FIELES

Los seguidores fieles son aquellos que interactúan con tu contenido y, a su vez, hacen sus propias publicaciones en las que incluyen tus productos o servicios.

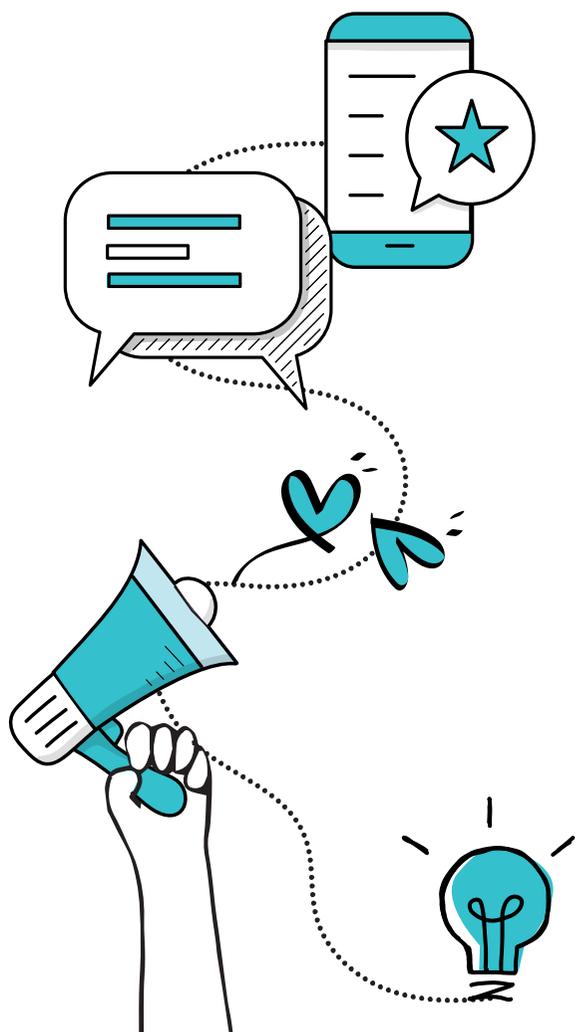
Potenciar que este tipo de usuarios utilicen este *hashtag* hará que tengas una mayor visibilidad y puedas comprobar cómo ven tus seguidores tu negocio y cuáles son sus intereses, así descubrirás las claves de tus futuras estrategias de venta.



¿CÓMO Y EN QUÉ TIPO DE COMUNICACIONES DEBO UTILIZARLO?



ir al índice



- 1_ Siempre que hagas una publicación de un **SERVICIO, UN PRODUCTO O UN EVENTO O ACTIVIDAD** y hayas tenido en cuenta las recomendaciones de buenas prácticas que has aprendido en este manual.
- 2_ Siempre que quieras dar a conocer **QUÉ HACE TU EMPRESA PARA SER MÁS SOSTENIBLE**: recuerda que te ayudamos a conseguirlo en el apartado de ejercicio práctico de Comunicación y Clientes.
- 3_ Este tipo de comunicaciones se conocen como **MARKETING VERDE**.¹⁵

7_



TEST DE AUTOEVALUACIÓN

¿CÓMO DE COMPROMETIDO ESTÁS CON LA SOSTENIBILIDAD?

A continuación te proponemos realizar el siguiente test para que puedas evaluar tus conocimientos en torno a la sostenibilidad y que también te ayude a identificar cuales son tus puntos fuertes y tus puntos más débiles y poder visualizar así una estrategia de mejora continua más concreta.

Te recomendamos que lo realices eventualmente para poder conocer tu evolución y que lo hagas siempre que puedas acompañado o acompañada por otros miembros de tu equipo que se responsabilicen de algunas de las áreas más relevantes de tu negocio.

Valora del 0 al 4 el grado de implementación que llevas a cabo en tu establecimiento respecto a las siguientes acciones en materia de sostenibilidad, siendo 0 cuando no las has implementado, 1 cuando pones en marcha algunas acciones, 2 cuando realizas un esfuerzo consciente pero sin procedimientos, 3 cuando ya cuentas con estrategias y procesos e implicas a varios actores internos y 4 cuando ya involucras a la comunidad, monitorizas tu progreso y eres un ejemplo de referencia en el sector.

1. ¿Tienes definido un propósito común para tu empresa y lo has hecho teniendo en cuenta las necesidades de empleados, clientes, medioambiente y población local?

1 2 3 4

2. ¿Fomentas la cultura de oportunidades en tu empresa para empleados, proveedores y clientes evitando cualquier tipo de discriminación por género, edad, discapacidad, origen étnico o raza, religión u orientación sexual?

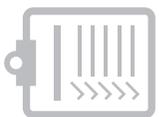
1 2 3 4

3. ¿Estableces condiciones laborales que además de respetar la salud, seguridad y dignidad de tus empleados, incluyan políticas de trabajo y se adapten a sus circunstancias personales?

1 2 3 4

4. ¿Llevas a cabo acciones que motiven a tus empleados? ¿Oportunidades de crecimiento profesional, actividades de trabajo en equipo y/o algún otro tipo de incentivo?

1 2 3 4



5. ¿Has identificado y has creado estrategias, procedimientos e indicadores con tu equipo y comunidad para reducir los impactos negativos de tu negocio sobre tu territorio y aumentar y/o potenciar los positivos?

1 2 3 4

6. Dentro de tus actividades y servicios, ¿Has establecido un compromiso con la población y empresas locales para apoyar la economía, la cultura y tradiciones del territorio / región donde estás?

1 2 3 4

7. ¿Implementas acciones en materia de eficiencia energética en tu establecimiento? ¿Cuentas con instalaciones de sistemas eficientes o suministros energéticos procedentes de energías limpias o compartes estos suministros con algún aliado local?

1 2 3 4

8. ¿Eres consciente de la cantidad de residuos que genera tu establecimiento? ¿Llevas a cabo acciones comunitarias para reutilizarlos, reciclarlos o sustituirlos por materiales más ecológicos?

1 2 3 4

9. ¿Has dado ya el paso hacia la digitalización? ¿Cuentas con materiales en formato digital y de uso habitual sustituyendo así otros mucho más dañinos para el medio ambiente? ¿Tú y tus aliados locales compartís recursos tecnológicos para reducir residuos considerablemente?

1 2 3 4



10. ¿Te consideras un empresario o empresaria que lleva a cabo compras responsables? ¿Productos de proximidad, con bajas emisiones de carbono y/o que generan riqueza en tu territorio?

1 2 3 4

11. ¿Formas o sensibilizas a tus empleados y clientes en materia de conservación y protección del medio ambiente? ¿Colaboras o trabajas con personas preocupadas por el futuro de nuestros ecosistemas y que ponen en marcha prácticas medioambientales de forma responsable?

1 2 3 4

12. ¿Conocen tus empleados, proveedores y clientes verdaderamente tu negocio? ¿Llevas a cabo políticas de transparencia y las haces públicas para que tengan acceso a esta información? ¿Les involucras en la toma de decisiones?

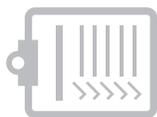
1 2 3 4

13. ¿Humanizas tu marca? ¿Das a conocer a través de tus canales de comunicación cuáles son tus valores o tu propósito como empresa? ¿Comunicas quienes son las personas que trabajan junto a tí, presentas a tu comunidad y sensibilizas acerca de la riqueza medioambiental que te rodea?

1 2 3 4

14. ¿Realizas alguna estrategia de comunicación en relación a tus buenas prácticas a través de tus canales habituales? Ya sean físicos, en tu espacio de trabajo, o digitales. ¿Llevas a cabo formación, charlas o similar para educar acerca de la sostenibilidad?

1 2 3 4



**PUNTUACIÓN
TOTAL:**

◀ Anota aquí la suma de todos los puntos que has señalado



ir al índice



**PUNTUACIÓN OBTENIDA: ENTRE 0 Y 12 PUNTOS:
NIVEL 1 - FASE SEMILLA: TUS PRIMEROS PASOS.**

Si el resultado te ha llevado a este nivel es porque realizas algunas acciones básicas pero no llevas a cabo políticas de sostenibilidad o no las estás integrando en la gestión de tu establecimiento. La buena noticia es que has llegado hasta aquí y eso significa que estás dispuesto o dispuesta a mejorar esta situación. Gracias por haber dado este paso.



**PUNTUACIÓN OBTENIDA: ENTRE 13 Y 24 PUNTOS:
NIVEL 2 - FASE DE MOTIVACIÓN: ESTAS EN EL CAMINO.**

Llevas a cabo acciones con impacto positivo de forma regular y habitual, posees un determinado grado de consciencia sobre la importancia de gestionar tu negocio de una forma responsable pero no lo has incorporado en los procedimientos de tu negocio o falta formalizarlo de algún modo. Haz un pequeño esfuerzo para empezar a lograrlo.



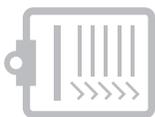
**PUNTUACIÓN OBTENIDA: ENTRE 25 Y 37 PUNTOS:
NIVEL 3 - FASE DE IMPLICACIÓN: AGENTE DE CAMBIO.**

Has creado una política de sostenibilidad e implementas estrategias a corto plazo para integrar las acciones en las operaciones y procesos del día a día de tu negocio, involucrando al personal de tu empresa, proveedores y otros actores directos: planificas mejoras de forma continua. ¡Buen trabajo! ¡El planeta y las futuras generaciones lo agradecerán con creces! ¿Crees que estás listo para obtener reconocimientos correspondientes a tu trabajo en materia de sostenibilidad e implicarte más con la población local? Estamos convencidos de que sí.



**PUNTUACIÓN OBTENIDA: MÁS DE 38 PUNTOS:
NIVEL 4 - FASE DE EXCELENCIA: EMBAJADOR O EMBAJADORA DE LA SOSTENIBILIDAD .**

Tanto la gestión de tu negocio como tu implicación en tu comunidad y en tu territorio es un ejemplo a seguir para todos y todas. Incorporas la sostenibilidad de una forma sistémica y bajo indicadores que te permiten medir tu progreso y marcan tu hoja de ruta hacia la excelencia. Consigues provocar orgullo y transmitir consciencia a través de tus prácticas, educas y mejoras la vida de las personas y de los ecosistemas ¡Enhorabuena!





GLOSARIO

DEFINICIÓN DE PALABRAS CLAVE



GLOSARIO

1. Abundancia

La palabra abundancia proviene del latín abundantia y se refiere a una gran cantidad de algo, que, a pesar de haber sido asociada con una buena situación económica, incluye el espectro completo de cosas por las que se puede ser abundante. En este sentido, cuando hablamos de abundancia en un territorio, hablamos del bienestar de sus habitantes, la riqueza de sus relaciones y la salud de los ecosistemas, entre otros.

2. Actores o grupos de interés (stakeholders en inglés)

Un actor o grupo de interés en el contexto de una empresa, es una persona o personas que tiene/n un interés específico en la empresa y que puede/n afectar o verse afectada/s por la empresa. Las principales partes interesadas en una empresa típica son sus inversores, empleados, clientes y proveedores, pero no se deben olvidar los aliados y en ocasiones los organismos públicos o privados de un destino.

3. Aspectos sociales, culturales, ambientales y económicos

La actividad turística, o de otra índole en un destino, puede generar impactos positivos y negativos en el destino. Estos impactos se dividen en varios aspectos.

- En cuanto a los aspectos sociales y culturales, o dichos de otro modo, socioculturales, los impactos positivos pueden ser la mejora de la atención sanitaria, la preservación de la cultura o el bienestar de la comunidad. Los negativos pueden ser el resentimiento hacia el turismo cuando hay una mala gestión del volumen o la posible desculturización del destino.

- En cuanto a los aspectos ambientales, los impactos positivos pueden ser la preservación ambiental y la revaloración del entorno natural y los negativos la contaminación arquitectónica, problemas con el tratamiento de los residuos y el agotamiento de los recursos debido al gasto excesivo de agua y energía.

- En cuanto a los aspectos económicos, los impactos positivos pueden ser la contribución del turismo al Producto Nacional Bruto o la creación de empleo y los negativos pueden ser la inflación derivada de la actividad turística, las condiciones precarias en el empleo o las fugas económicas cuando el gasto turístico no se queda en el destino.

4. Cambio Climático:

Es una variación que se está registrando en el clima del planeta, atribuido directa o indirectamente a la actividad humana, y que altera la composición de la atmósfera. Se manifiesta en un aumento de las temperaturas medias y una alteración del clima a escala mundial, haciendo más común eventos climáticos extremos.

5. Código QR:

Es un código de respuesta rápida. Es la evolución del código de barras y permite que, al ser escaneado por una aplicación determinada y normalmente instalada en nuestros teléfonos móviles, el usuario acceda a ver la información que contiene.

6. Consumo responsable

Es un concepto defendido por organizaciones ecológicas, sociales y políticas que considera beneficioso cambiar los hábitos de consumo humano, ajustándolos a sus necesidades reales y optando en el mercado por bienes y servicios que favorezcan la conservación del medio ambiente, la igualdad social y el bienestar de los trabajadores.

7. Economía local

Es el esfuerzo colaborativo para construir economías basadas en productos de la localidad, comarca o región. Específicamente, en el ámbito de la alimentación, hace referencia a la producción, procesamiento, distribución y consumo integrados para mejorar la economía, medio ambiente, salud y relaciones sociales de un lugar en particular y se considera parte de un movimiento más amplio, como es el del movimiento sostenible.

8. Enfermedades profesionales

Según la OIT "Toda enfermedad contraída por la exposición a factores de riesgo que resulten de la actividad laboral".

9. Greenwashing

En castellano "lavado verde". Es una forma de marketing que adoptan determinadas empresas en las que aseguran haber adquirido un compromiso de sostenibilidad que finalmente no se lleva a cabo.

10. Google Drive o Dropbox

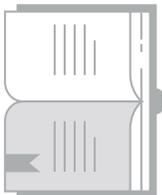
Google Drive o Dropbox son plataformas en las que se puede almacenar, crear, modificar, compartir y acceder a documentos, archivos y carpetas de todo tipo en un único lugar, llamado la Nube. Ambos tienen versiones gratuitas y de pago, dependiendo de la capacidad que el usuario necesite. Una de las ventajas de estas plataformas es que se pueden compartir documentos con usuarios externos sin que éstos tengan acceso al resto de información de tu empresa, y pueden acceder de forma inmediata vía Web desde un dispositivo móvil, tablet u ordenador.

11. Hashtag

En castellano "etiqueta". Conjunto de caracteres acompañados del símbolo # que se utiliza en los canales digitales como una herramienta de comunicación. Podrás encontrarla fundamentalmente en las publicaciones (de texto, vídeos, audios, imágenes, etc.) en las redes sociales y tiene el objetivo de organizar, clasificar o agrupar las publicaciones de acuerdo a un mismo tema o contenido.

12. Huella de carbono

Es un indicador ambiental que pretende reflejar la totalidad de gases de efecto invernadero emitidos por efecto directo o indirecto de un individuo, organización, evento o producto.



13. Inducción

La inducción es el procedimiento por el cual, cuando llegan nuevos empleados, se les presenta la empresa para ayudarles a integrarse al medio de trabajo y tener un comienzo productivo. Esto puede incluir el propósito y valores de la empresa, principios éticos, modus operandi y cualquier aspecto que la empresa considere importante.

14. Informe de rendición de cuentas

Para el sector público, el informe de rendición de cuentas detalla mediante documentos oficiales la forma en la que un presupuesto se ha gastado o invertido. Para el ámbito privado, se refiere a la presentación de los resultados de la gestión de las distintas unidades de negocio de una empresa. Estos informes suelen ser privados, pero parte de ellos pueden publicarse con el objetivo de tener una mayor transparencia.

15. Marketing verde

Es el responsable de comunicar y describir los esfuerzos que realiza una empresa por promover la sostenibilidad en sus prácticas comerciales. En un primer momento, el marketing verde se refería específicamente a prácticas medioambientales, pero cada vez más, recoge iniciativas responsables en materia de sostenibilidad social y económica.

16. Perlizadores

Son accesorios que se instalan fácilmente en los grifos, sustituyendo a los aireadores. Su función es la de reducir el caudal de agua sin perder el confort y ahorrar el consumo, disminuyendo la presión con la que sale el agua que suministra la compañía.

17. Propósito de empresa

El propósito es la razón de existir de tu empresa. El porqué haces lo que haces y lo que va a ser la columna vertebral que debe estar impregnada en la empresa y que genera la cultura organizacional de la misma. El propósito en una empresa debe ser consistente a largo plazo, cumplir con los valores y la ética de las personas que la crean y participan en ella.

18. Misión de empresa

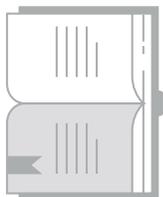
La misión es lo que tu empresa hace y hacia quién lo hace, como una propuesta hacia la sociedad. Debe responder a ciertas preguntas: "¿Quiénes somos?, ¿Qué hacemos? y ¿Por qué estamos aquí?"

19. Política de DEI

Las políticas DEI (Diversidad, Igualdad e Inclusión) se asientan en el principio de que cualquier persona puede aportar al éxito de una organización, y reconocen el valor de las diferentes perspectivas y puntos de vista, situando la contribución del empleado en el centro de su cultura corporativa. En lo referente a empleados, estas políticas deben aplicarse en el proceso de reclutamiento y selección, determinación de salario y oportunidades de crecimiento, entre otros. En términos generales, deben considerar también otros actores, como proveedores, clientes u otros aliados.

20. Valores de empresa

Los valores de una empresa son aquellas características que definen a una empresa y que sirven como eje para su crecimiento. Son la personalidad de la empresa, ya que resumen el modo de proceder de la misma en seis o siete conceptos. Para ello, hay que hacerse preguntas como: ¿En qué creemos como empresa?, ¿Si la empresa fuera un individuo, cómo sería? y ¿A qué aspectos de nuestro proceder prestamos más atención?.





21. Principios éticos de empresa

La ética empresarial comprende todos aquellos valores, normas y principios que se reflejan en la cultura de la empresa. Los principios éticos son los criterios de decisión fundamentales que los miembros de una empresa deben considerar en su toma de decisiones sobre lo que sí o no se debe hacer en cada una de las situaciones que enfrenta en el día a día, con respecto a sus empleados, clientes u otros actores.

22. Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

Es la responsabilidad que cada organización tiene con el medio ambiente en el que se desenvuelve y con la sociedad de la que forma parte. Se define como la contribución activa y voluntaria a la mejora social, económica y ambiental por parte de las empresas.

23. Retroalimentación

La retroalimentación es uno de los elementos esenciales en los procesos de enseñanza y aprendizaje, cualquiera que sea su contexto. Permite entregar y recibir información acerca de los desempeños de nuestros/as empleados, identificando logros y aspectos que deben mejorar. La retroalimentación también puede ser recibida por la Dirección de la empresa.

24. Salario decente

El salario decente es el pago mínimo necesario a un trabajador para que satisfaga sus necesidades básicas. Estas necesidades incluyen alimento, alojamiento y otras como ropa. En algunos países significa que una persona que lo cobra por trabajar 40 horas a la a semana, sin ingresos adicionales, tendría que ser capaz de pagarse con él lo básico para una vida digna, como comida, alojamiento, suministros (agua, electricidad, gas, teléfono), transporte, salud y cuidado de los hijos si los hubiera.

25. Sistema de las 3R

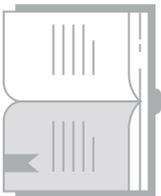
Es un sistema de gestión y manejo de los residuos que pretende desarrollar hábitos de consumo más responsable con el medio ambiente y específicamente dar prioridad a la reducción en el volumen de residuos generados.

26. Trabajo forzoso

Según la OIT, "Todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo la amenaza de una pena cualquiera y para el cual dicho individuo no se ofrece voluntariamente".

27. Trabajo infantil

Según la OIT, "Todo trabajo que priva a los niños de su niñez, su potencial y su dignidad, y que es perjudicial para su desarrollo físico y psicológico".



Gracias por ser



Auténticos **Sostenibles**



MÁS INFORMACIÓN:
asociaciones@confae.org
www.hosteleriaadeavila.es

ORGANIZA:



DESARROLLO Y PRODUCCIÓN:



COLABORA:

