



Co-funded by
the European Union

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EL INFORME DEL GREEN MYSTERY GUEST



Cofinanciado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados en este documento son, sin embargo, los de los autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o la Agencia Ejecutiva Europea en el Ámbito Educativo y Cultural (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA se hacen responsables de las mismas.



PODERÍO
Training & Research



IGOR VITALE
INTERNATIONAL

RAVEL
THE
OSPITALITY
VENTS
MANAGEMENT

Lista de verificación para el informe de Green Mystery Guest

La lista de verificación Green Mystery Guest es un recurso diseñado para inspectores de calidad, huéspedes misteriosos y gerentes de calidad dentro de la industria del turismo y el alojamiento. Sirve como una herramienta para evaluar o autoevaluar indicadores de sostenibilidad en varias áreas dentro del ecosistema del alojamiento, incluyendo comida, servicio, suministros, transporte, eventos, comunicación externa y métodos para promover comportamientos y actitudes sostenibles entre los huéspedes. La lista de verificación estará disponible en inglés y traducida al italiano, español y rumano para garantizar su adopción generalizada dentro de los territorios nacionales y más allá.

La lista de verificación, que se basa en 100 elementos de sostenibilidad que cubren todas las áreas clave relevantes para el alojamiento, permite a los huéspedes misteriosos realizar un seguimiento de la presencia o ausencia de estos elementos. Su diseño sencillo la hace adecuada para uso interno, ofreciendo una referencia continua para monitorear los esfuerzos de



sostenibilidad dentro de un establecimiento de alojamiento e identificar áreas de mejora. Los formularios de evaluación de estos elementos de sostenibilidad serán completamente digitales y estarán accesibles en el sitio web oficial del proyecto , con la capacidad de generar un informe automatizado que proporcione una puntuación de 100.

La selección de indicadores de sostenibilidad se guía por dos métodos de investigación principales:

1. Análisis y revisión de investigaciones científicas, leyes y directivas europeas y nacionales en sectores relevantes (como alimentación, servicios, suministros, transporte y comunicación externa).

2. Investigación de campo que incluyó 24 entrevistas semiestructuradas con expertos de estos sectores, basadas en criterios desarrollados conjuntamente.

Durante la implementación del proyecto, los socios han administrado la lista de verificación a más de 100 participantes, con el fin de recopilar información sobre la Lista de verificación Green Mystery Guest y comprender la usabilidad de la lista de verificación por parte de un amplio conjunto de actores.

El número total de participantes fue: 33 participantes de España, 41 participantes de Rumania y 35 participantes de Italia, incluyendo un total de 109 participantes.

Los participantes incluyen a todos los trabajadores del sector de la hostelería y con un papel de supervisión, con el fin de garantizar que las





personas sean capaces de identificar todos los elementos clave relacionados con la sostenibilidad en el área de intervención (entrega de alimentos: bares y restaurantes, alojamiento y comunicación).

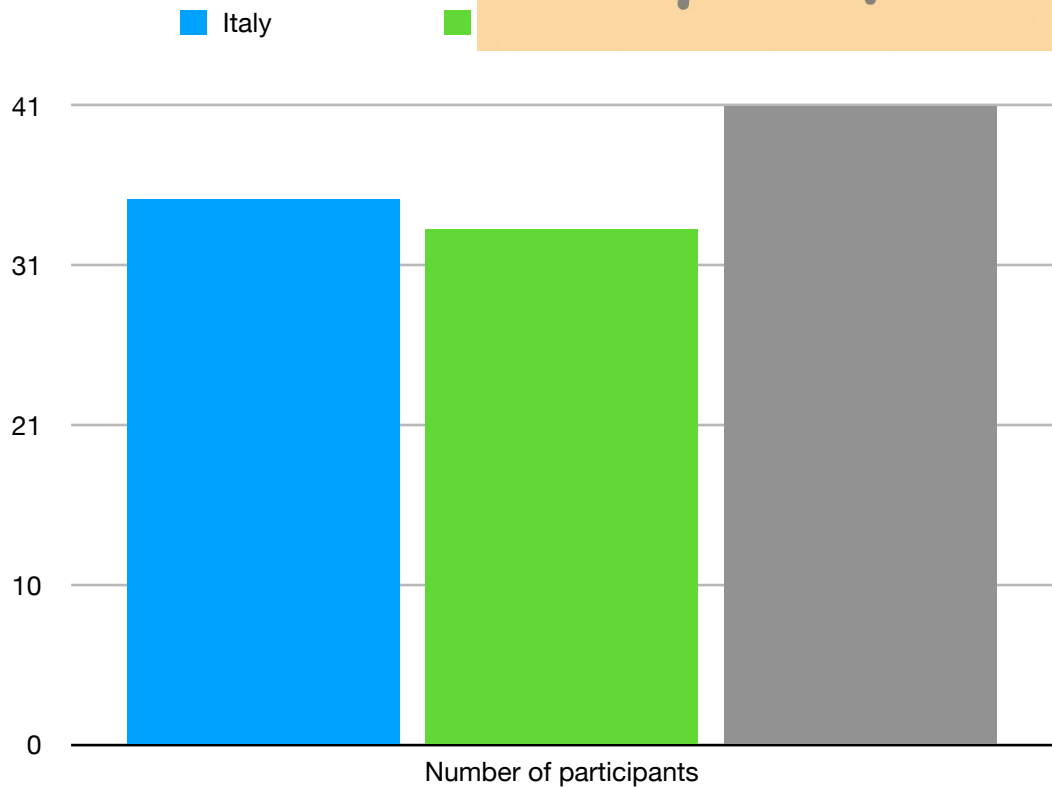


Tabla de contenido

Lista de verificación para el informe de Green Mystery Guest.....	2
1. La estructura del cuestionario.....	6
1. La introducción del cuestionario.....	6
2. Resultados de Rumania.....	7
3. Resultados de España.....	37
4. Resultados de Italia.....	49
Comentario general sobre el informe de la lista de verificación de invitados de Green Mystery 67	
ANEXOS 1. LA LISTA DE VERIFICACIÓN.....	73

1. La estructura del cuestionario

1. La introducción del cuestionario

Bienvenidos a la Lista de verificación para Green Mystery Guest, una herramienta diseñada en el marco del Proyecto Erasmus+ "Green Mystery Guest" para ayudar a los hoteles y restaurantes a mejorar sus prácticas ecológicas, su resiliencia y competitividad en el mercado y favorecer actitudes y comportamientos proambientales en los huéspedes y el personal. De hecho, esta herramienta se basa en más de 100 indicadores que pueden estar presentes o ausentes en su empresa y que, por lo tanto, se pueden mejorar si no están presentes. Por favor, complete este documento haciendo clic en "sí" si el indicador está presente, "no" si no está presente. La opción "no aplicable" debe añadirse en todos los casos en que no se ofrece el servicio (por ejemplo, un restaurante pondrá "no aplicable" en todos los indicadores relacionados con las habitaciones, un servicio de alojamiento que no ofrezca comida pondrá "no aplicable" en todos los indicadores relacionados con las opciones de desayuno o cena). Al final de esta lista de verificación, también puede liberar su contacto para que siempre esté actualizado sobre los resultados del proyecto Green Mystery Guest. El apoyo de la Comisión Europea a la producción de esta publicación relacionada con el Proyecto Erasmus+ "Green Mystery Guest" (número de referencia del proyecto: 2022-1-IT01-KA210-VET-000081020" no constituye una aprobación de su contenido,



que refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en el mismo.

2. Resultados de Rumania

Invitado misterioso verde

Cuestionario de investigación e informe resumido

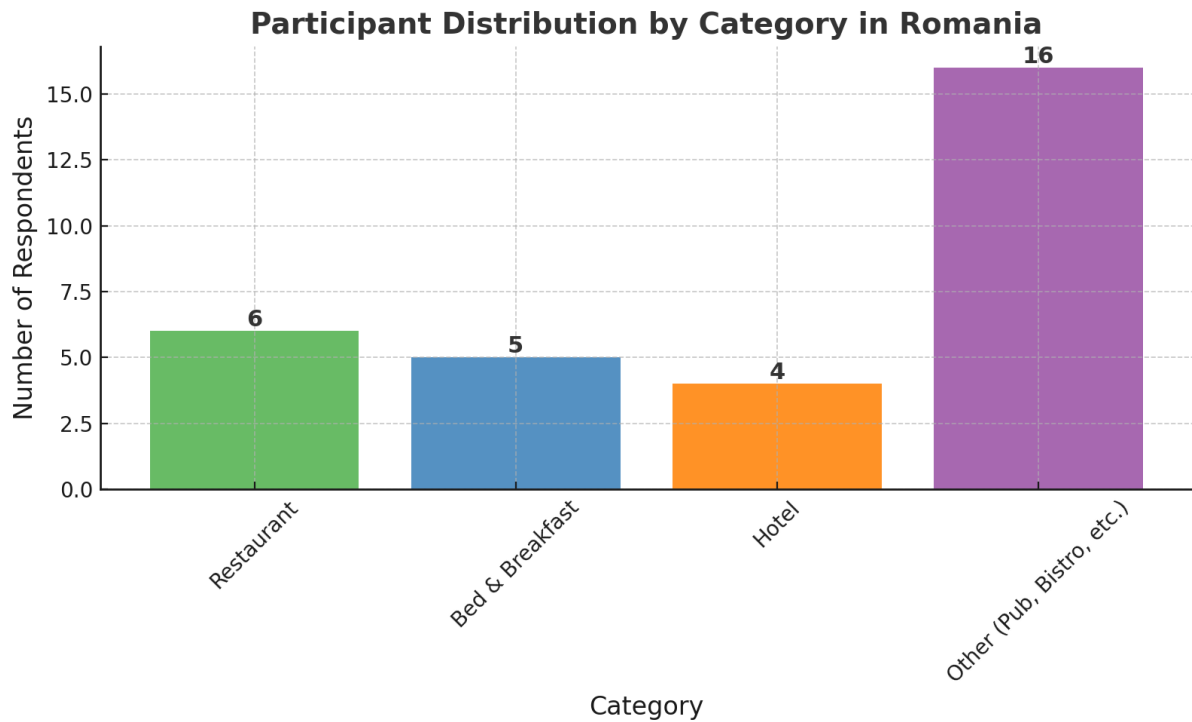
Rumania

Número de encuestados : 31

Categorías:

- Restaurante: 6
- Alojamiento y desayuno: 5
- Hotel: 4
- Otros (Pub, Bistro, Lodge, Alquiler a corto plazo, Camping, etc.): 16





Sección 1: Restaurante y bar	SÍ	NO	NO APLICABLE
1. El personal de servicio conoce detalladamente el origen de las materias primas.	0	16	15
2. El personal de servicio sabe expresar las peculiaridades del territorio relacionadas con los aspectos agroalimentarios.	5	9	17
3. El personal de servicio comunica las ventajas y peculiaridades de los ingredientes locales.	5	9	17



4. En el menú predominan los ingredientes procedentes de materias primas locales (al menos el 50% de las opciones del menú)	1	8	12
5. El menú incluye al menos 1 opción vegana para cada sección del menú.	3	13	15
6. El menú consta de al menos un 25% de opciones veganas.	3	13	15
7. El menú se compone exclusivamente de alimentos de temporada.	0	9	22
8. El menú del almuerzo/cena se basa en una lista corta (máximo 4 artículos por sección; máximo 4 secciones)	0	11	20
9. Los artículos para el desayuno tienen una “ lista corta ” (máximo 12 preparaciones)	8	6	17
10. Los elementos del desayuno cuentan con una explicación suficientemente exhaustiva del contenido mediante etiquetas dedicadas y legibles.	16	2	13
11. Los menús degustación son una práctica habitual en el restaurante (se ofrecen al menos una vez por semana)	0	15	16



12. Existe un sistema de reserva de comida con antelación que permite al restaurante preparar con antelación la comida exacta necesaria y reducir el desperdicio de alimentos.	0	19	12
13. El aceite de oliva es ecológico y se extrae en frío exclusivamente con procedimientos mecánicos.	0	15	16
14. Es posible comprender el origen de los ingredientes claves en la propuesta del menú.	3	15	13
15. La carta de bebidas incluye una sección importante de bebidas no alcohólicas (al menos el 50%).	4	14	13
16. El menú de bebidas ofrece una sección dedicada a bebidas con bajo contenido de alcohol (menos del 5% de alcohol por bebida) o simplemente no ofrece opciones alcohólicas (se debe cumplir al menos una condición)	0	18	13
17. No se utilizan productos monodosis (minipacks de aceite de oliva, vinagre balsámico, salsas, bolsas desechables de parmesano, etc.). Se consideran minipacks aquellos de menos de 100 g o 100 ml.	13	11	7



18. El personal de servicio ofrece espontáneamente la posibilidad de llevar comida para evitar el desperdicio de alimentos.	21	0	10
19. El menú está digitalizado y no implica el uso de papel.	5	12	14
20. Los ingredientes de los cócteles incluyen al menos un 50% de elementos naturales como especias, zumos de frutas frescas, aromas naturales (se excluyen los jarabes industriales y los refrescos industriales).	0	16	15
21. El restaurante utiliza ingredientes de producción propia (incluida la producción de especias, preparaciones de infusiones, huerto, acuicultura, etc.)	4	13	14
22. Cuando se solicita una sugerencia, el personal de servicio sugiere espontáneamente el uso de opciones sostenibles y	11	4	16
23. El restaurante cuenta con medios internos para reutilizar ingredientes que normalmente se desechan (por ejemplo, destilador, enlatado de alimentos no utilizados, liofilización, uso de conchas para caldo, etc.)	0	18	13



24. El restaurante utiliza todas las partes del ingrediente, incluidas las que normalmente se desechan (por ejemplo, piel, hojas, raíces, huesos, cáscara).	1	15	15
25. Las sillas y mesas están fabricadas con materiales sostenibles (ausencia de elementos plásticos)	16	9	6
26. Cuando se solicita una sugerencia de bebida o maridaje, el personal motiva elecciones sostenibles (por ejemplo, propone un vino orgánico y comunica sus cualidades; ofrece una bebida sin alcohol sin el uso de productos industriales, etc.)	3	11	17
27. El restaurante no ofrece bebidas con azúcar añadido.	0	23	8
28. El personal de servicio es capaz de explicar qué se entiende por "alimentos orgánicos".	16	9	6
29. Existe una política de transparencia sobre cómo se procesan los alimentos (por ejemplo, mediante etiquetas que explican cómo se procesa la carne o simplemente mediante personal de servicio que puede explicarlo de manera eficaz).	15	7	9



30. El uso de productos envasados en la sala de desayunos está ausente (o estrictamente reservado a la sección para garantizar un	0	4	27
31. Los servicios de alimentos y bebidas solo ofrecen agua microfiltrada.	0	23	8
32. El personal de servicio es capaz de explicar eficazmente los tamaños de las porciones para brindar una comida equilibrada y evitar el desperdicio o la sobreproducción de alimentos.	15	5	11
33. Existen formas de reciclar el aceite frito o el aceite frito no se adopta	18	0	13
34. No se utiliza barbacoa o se adoptan estrategias importantes para la reducción de su impacto en el medio ambiente (ej. Barbacoa eléctrica)	15	3	13
35. La instalación realiza donaciones a bancos de alimentos o entidades benéficas para evitar el desperdicio de alimentos de productos aptos	1	16	14



36. Los alimentos provienen de tiendas y granjas locales para evitar el transporte a larga distancia.	4	11	16
37. El restaurante tiene su propia máquina de cubitos de hielo para evitar comprar paquetes de hielo en bolsas de plástico.	16	2	13
38. Las puertas de la cámara de enfriamiento/refrigerador/congelador tienen alarmas audibles para puertas abiertas o cerraduras automáticas.	23	0	8
39. Existe un sistema de monitoreo de temperatura para refrigeradores, cámaras de enfriamiento y congeladores.	18	5	8
40. La instalación realiza y documenta el mantenimiento recomendado por el fabricante para los dispositivos eléctricos y electrónicos para garantizar que todos los equipos funcionen correctamente y mantengan los niveles de eficiencia energética.	27	0	4
41. Los lavavajillas y las lavadoras se utilizan únicamente cuando están llenos.	25	2	4



Sección 2: Hoteles y estructuras de alojamiento			
42. Los servicios de lavandería utilizan detergentes ecológicos.	4	17	10
43. Existe una campaña informativa para desincentivar el cambio diario de toallas y albornoces.	11	3	17
44. El hotel no dispone de neceseres desechables pero sí de depósitos para champú y gel de ducha.	4	9	18
45. El hotel dispone de un sistema de apagado automático de luces para las habitaciones.	3	10	18
46. La instalación utiliza fuentes de energía renovables, como la solar o la eólica.	4	27	0
47. El uso de luces LED es frecuente.	17	14	0
48. La instalación Tiene un sistema de reutilización de agua de lluvia.	2	26	5
49. La instalación cuenta con un sistema automático para apagar el aire acondicionado si las ventanas están abiertas.	4	27	0



50. La instalación dispone de un espacio verde (plantas, huerto, jardín, etc.)	23	8	0
51. Los servicios de transporte que ofrece la instalación son ecológicos (por ejemplo, coche eléctrico o minibús) o bicicletas y patinetes.	0	3	28
52. Los materiales de las habitaciones son sostenibles (no se utiliza plástico, poliéster, las mantas son de algodón, etc.).	0	12	19
53. Los servicios de evaluación formal de la calidad piden explícitamente evaluar los elementos de sostenibilidad de la instalación (por ejemplo, a través de preguntas específicas incluidas en el cuestionario de	0	11	20
54. Los servicios de evaluación de la calidad (es decir, los cuestionarios de atención al cliente) se realizan por medios digitales (sin uso de papel o con uso de papel reciclado).	9	2	20
55. El jabón es de origen vegetal.	6	25	0
56. El packaging de productos desechables es sostenible	4	18	9

57. Los servicios de suministro de agua cuentan con sensores automáticos destinados a reducir el desperdicio.	19	12	0
58. Se utilizan sistemas de secado de manos (no se utilizan toallas de papel)	7	20	4
59. Los dispensadores de papel higiénico están estructurados para evitar el desperdicio (por ejemplo, dispensadores de hojas individuales en lugar de rollos).	0	31	0
60. El garaje de la instalación dispone de cargadores para coches eléctricos.	0	6	25
61. La instalación utiliza toallas, sábanas, servilletas, mantas, etc. confeccionadas con tejido orgánico.	0	30	1
62. La instalación cuenta con un sensor para detener el Aire Acondicionado en caso de que alguna ventana quede abierta.	4	27	0
63. La instalación utiliza duchas/ inodoros de bajo consumo para reducir el consumo de agua.	4	9	18
64. Existen instalaciones de compostaje y reciclaje de residuos orgánicos.	2	19	10

65. Hay contenedores de reciclaje en toda la instalación.	28	3	0
66. La instalación limita el embalaje solicitando productos a granel para evitar desperdicios.	26	2	3
67. La instalación devuelve cajas de embalaje/botellas de vidrio/envases de plástico para que los proveedores los reutilicen.	0	22	9
68. La instalación está tomando medidas para minimizar su impacto en el medio ambiente local y la biodiversidad.	29	0	2
Sección 3: Comunicación			
69. El establecimiento comunica los elementos relacionados con la eficiencia energética (a través de vallas publicitarias, folletos o comunicación en el sitio web) y esta información es fácilmente accesible para los huéspedes (por ejemplo, información en el ascensor, página dedicada y accesible en el sitio web, gráficos y textos fáciles de entender, etc.)	22	0	9



70. El personal de recepción está en condiciones de indicar los elementos relacionados con la eficiencia energética de la estructura.	14	0	17
71. La información de comunicación y orientación se ofrece de forma digitalizada (p. ej. a través de aplicaciones, información de whatsapp, sitio web)	27	3	0
72. El papel utilizado con fines promocionales y de comunicación es reciclado.	3	6	22
73. El establecimiento propone el uso de medios de transporte eléctricos o transporte público para llegar a otros lugares y destinos (p. ej., favoreciendo el uso de coches eléctricos, patinetes eléctricos, bicicletas, promoviendo recorridos a pie) ya sean proporcionados por el propio hotel o por otros proveedores (públicos a través del municipio u otros servicios	3	0	28
74. La recepción propone actividades para promover la sostenibilidad (a través de actividades internas y externas)	7	6	18



75. La institución organiza iniciativas para la promoción y protección del medio ambiente al menos con una periodicidad mensual.	0	27	4
76. La instalación tiene sinergias activas con otras empresas de la zona caracterizadas por elementos de sostenibilidad y las comunica externamente (p. ej., sinergia con la explotación cuyo nombre comunica, adhesión a una campaña de promoción de la cadena agroalimentaria sostenible)	6	18	7
77. Existen campañas de comunicación para reducir los residuos.	14	13	4
78. Las bebidas y snacks y el minibar tienen predominio de opciones orgánicas.	0	11	20
79. La instalación cuenta con un dispensador de agua microfiltrada para uso de los huéspedes.	4	23	4
80. La instalación dispone de medios de comunicación para la protección del entorno (montaña, mar, etc.).	7	11	13



81. Los productos de limpieza de las habitaciones y zonas comunes son sostenibles.	3	28	0
82. Los recepcionistas y otro personal de apoyo motivan la compra de bienes sostenibles (por ejemplo, alimentos adicionales y productos orgánicos, visitas a granjas locales que cumplen los requisitos de sostenibilidad, vinos orgánicos, cosméticos	2	0	29
83. Las muestras gratuitas que se entregan en la recepción o en el restaurante se realizan de forma sostenible (por ejemplo, regalos con sobre de papel, sin uso de plásticos).	0	0	31
84. Los procedimientos de venta cruzada favorecen los productos sostenibles (en cualquier sector, incluido el textil, la confección, la cosmética, etc.)	0	0	31
85. La instalación cuenta con una estrategia de comunicación eficaz para promover el reciclaje.	16	0	15
86. Es posible reducir los servicios de limpieza o cambio de toallas y sábanas si no son necesarios.	31	0	0



87. La instalación ofrece una ruta de senderismo para acercarse a lugares de interés con el fin de promover el uso reducido de transporte no ecológico.	7	0	24
88. La instalación involucra y apoya activamente a las comunidades locales.	16	11	4
89. La instalación toma medidas para preservar la cultura y el patrimonio local.	31	0	0
90. La institución cuenta con una estrategia en materia de donaciones caritativas o de apoyo a su comunidad.	0	9	22
91. La instalación dona excedentes de alimentos frescos o productos de cuidado personal a bancos de alimentos u organizaciones no	0	27	4
92. La instalación dona equipos, aparatos electrónicos, muebles, cortinas y alfombras obsoletos o no deseados a organizaciones benéficas u ONG.	3	28	0
93. La instalación incorpora artesanías locales y pone a disposición de los clientes información sobre los artículos.	11	20	0



94. Existe un programa para concienciar a los empleados sobre cuestiones y prácticas de sostenibilidad.	7	20	4
95. Existe un programa para capacitar a los empleados sobre cuestiones y prácticas de sostenibilidad.	7	20	4
96. La instalación ha recibido certificaciones o premios ecológicos.	2	25	4
97. La instalación utiliza métodos reutilizables para informar a los clientes sobre ofertas especiales en lugar de documentos impresos de un solo	21	3	7
98. La instalación utiliza materiales audiovisuales destinados a promover su sostenibilidad adoptados en Youtube o internamente a través de pantallas u otros dispositivos.	4	13	14
99. La instalación utiliza publicaciones en las redes sociales para promover su sostenibilidad.	4	13	14
100. La instalación utiliza un sistema de boletín informativo e incluye contenido que promueve la sostenibilidad.	1	30	0



101. La instalación publica artículos web diseñados para promover la sostenibilidad.	0	26	5
--	---	----	---

INFORME RESUMIDO

El sector hotelero de Rumanía, que abarca restaurantes, bares, hoteles, bed and breakfasts, etc., y sus estrategias de comunicación, muestran un cambio prometedor hacia la sostenibilidad. El énfasis en el abastecimiento local, las operaciones energéticamente eficientes, la reducción de residuos y la comunicación digital indican una adaptación del sector a las tendencias globales de sostenibilidad. Sin embargo, un enfoque más unificado en todos los sectores, reforzado por la formación de los empleados, las asociaciones y la participación de los huéspedes, puede consolidar el compromiso del sector con un futuro sostenible.

Análisis de prácticas sustentables en la industria hotelera

Sección 1: Restaurante y bar

Estadísticas descriptivas: Los restaurantes muestran cierta comprensión del origen de las materias primas y la necesidad de enfatizar los ingredientes locales y orgánicos. Si bien algunos miembros del personal de servicio están capacitados para comunicar la importancia de los ingredientes locales y las peculiaridades del territorio, se necesita más

capacitación en esta área. Pocos menús reflejan este enfoque de sostenibilidad, con opciones veganas y un impulso a los recursos locales.

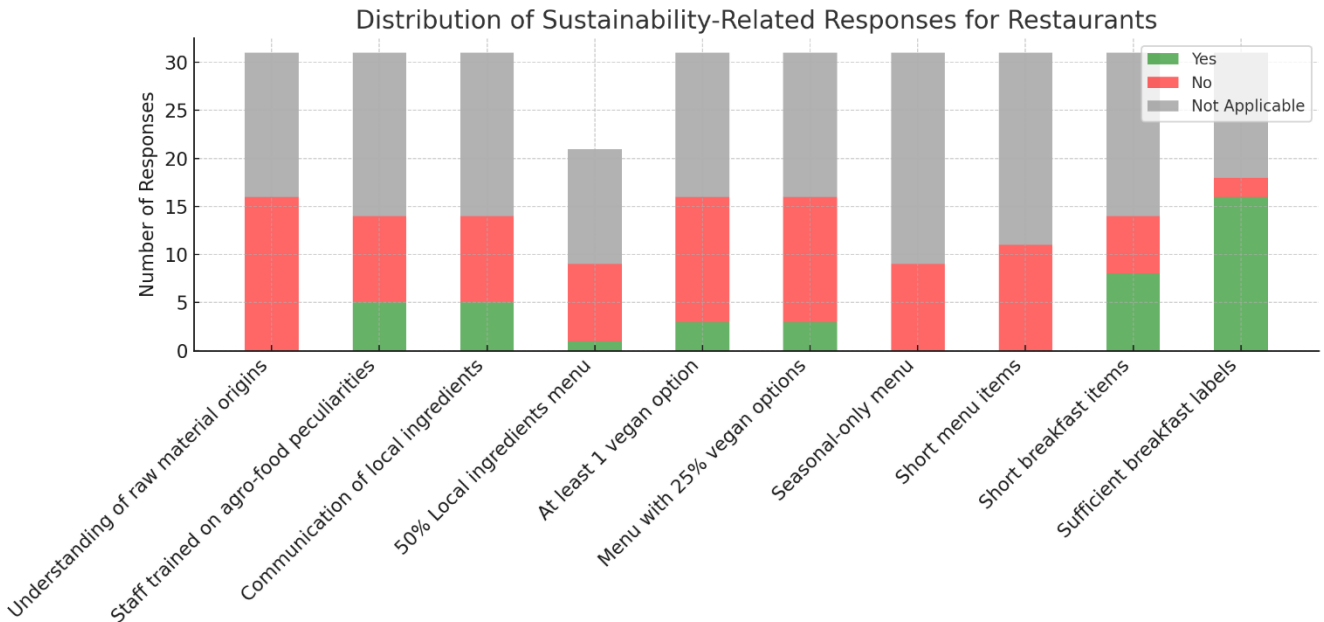


Figure 1. The stacked bar chart shows the distribution of 'Yes', 'No', and 'Not Applicable' responses across key sustainability-related questions in restaurants, focusing on areas such as raw material origin understanding, staff training, local ingredients in menus, and other sustainability practices. This visualization helps highlight areas where improvement is needed and those that are performing relatively better.

Tendencias:

- Los resultados de la encuesta indican que, si bien existe cierto reconocimiento de la importancia de las fuentes locales y orgánicas, la mayoría de los restaurantes aún no las han integrado de manera sistemática en sus menús. Solo una pequeña parte de los menús refleja un uso significativo de materias primas locales. Esta tendencia, cuando se enfatiza, puede mejorar el apoyo de la

comunidad local, proporcionar ingredientes más frescos y reducir el impacto ambiental del transporte.

- Se evidencia una brecha notable en la capacitación del personal de servicio, particularmente en su capacidad para comunicar el valor y los orígenes de los ingredientes locales, así como su conexión con la sostenibilidad. Mejorar los programas de capacitación puede preparar a los empleados para interactuar mejor con los clientes, mejorando así la reputación sustentable del restaurante y potencialmente aumentando la satisfacción del cliente.
- La encuesta refleja algunos cambios positivos hacia operaciones ecológicas, como el uso de materiales sostenibles para los muebles y la oferta de prácticas como la comida para llevar para minimizar los residuos. Sin embargo, se necesita una adopción más generalizada de tales medidas, como lo reflejan las respuestas mixtas.
- Una tendencia prometedora es el uso de equipos de bajo consumo energético en los restaurantes. Se están empleando prácticas como limitar el consumo de energía mediante el uso eficiente de los aparatos y el mantenimiento regular. Esta tendencia se alinea con los esfuerzos globales para reducir la huella energética y alcanzar objetivos de sostenibilidad en las operaciones de la hostelería.



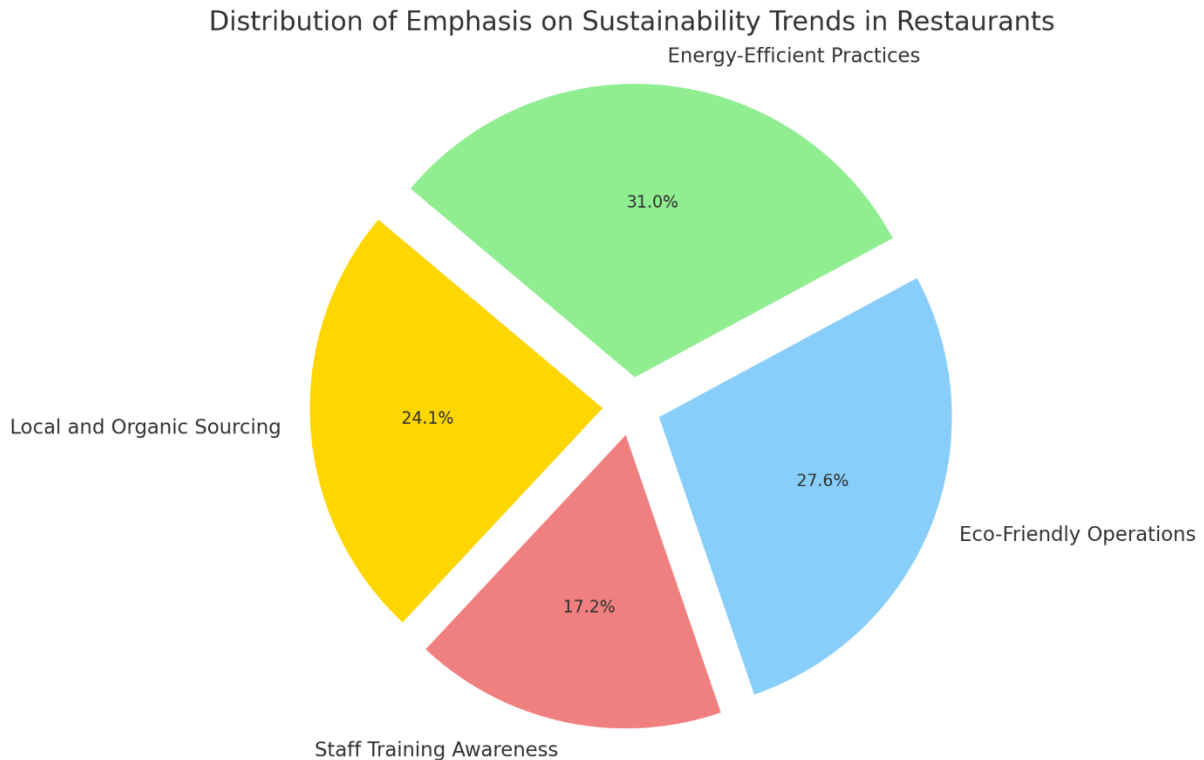


Figura 2. El gráfico circular ilustra la distribución del énfasis en las tendencias clave de sostenibilidad en los restaurantes, incluidas las fuentes de abastecimiento locales y orgánicas, la concienciación sobre la capacitación del personal, las operaciones ecológicas y las prácticas de eficiencia energética. Cada segmento proporciona un desglose visual de los niveles de enfoque, lo que ayuda a identificar qué áreas se priorizan actualmente y cuáles pueden necesitar atención adicional.

Estas tendencias, si se fortalecen y se adoptan de manera generalizada, pueden contribuir significativamente a lograr una industria hotelera más ecológica y sostenible en Rumania. Un enfoque constante en el abastecimiento local, la capacitación, las operaciones ecológicas y la eficiencia energética es vital para impulsar un cambio positivo y mejorar el impacto ambiental de la industria.

Recomendaciones:

- Mejorar la capacitación del personal para mejorar la comunicación sobre sostenibilidad.
- Menú innovador para enfatizar ofertas veganas y locales.
- Invertir en tecnologías sostenibles.
- Implementar sistemas de retroalimentación y colaborar con los agricultores locales.

Sección 2: Hoteles y estructuras de alojamiento

Estadísticas descriptivas : Los hoteles están adoptando prácticas sostenibles, como el uso de detergentes sostenibles y la desincentivación del cambio diario de toallas. La implementación de medidas de ahorro energético sigue evolucionando. La iluminación LED, los espacios verdes y las medidas de reducción de residuos son prácticas bastante habituales.

Tendencias:





- **Desarrollo de infraestructura verde** : cada vez más hoteles incorporan espacios verdes, como jardines y huertos, en sus instalaciones. Esto no solo mejora el atractivo estético, sino que también favorece la biodiversidad, contribuye a una mejor calidad del aire y puede integrarse con las experiencias de los huéspedes para concienciar sobre la sostenibilidad ambiental.
- Se hace mucho hincapié en la eficiencia energética, como lo demuestra la adopción de iluminación LED y otras medidas de ahorro energético. La eficiencia de los recursos también se extiende a las tecnologías de ahorro de agua y al uso de fuentes de energía renovables, aunque todavía hay margen para una aplicación más amplia.
- Los hoteles han demostrado su compromiso con medidas como la reducción de los residuos de envases, la promoción del reciclaje y la desincentivación del uso excesivo de productos de consumo como las toallas. Estas iniciativas son fundamentales para minimizar el impacto ambiental y alinearse con los objetivos de sostenibilidad.





Co-funded by
the European Union

- Cada vez más hoteles optan por servicios ecológicos, como detergentes sostenibles, artículos de tela orgánicos y suministros para habitaciones respetuosos con el medio ambiente. Esta transición muestra un cambio hacia patrones de consumo más responsables dentro del sector.



PODERÍO
Training & Research



IGOR VITALE
INTERNATIONAL

RAVEL
THE
OSPITALITY
VENTS
MANAGEMENT

- A pesar de las diversas medidas sostenibles que se han puesto en marcha, sigue habiendo una brecha en la comunicación eficaz de estas iniciativas a los huéspedes. Una mayor transparencia y la participación de los huéspedes en relación con las iniciativas de sostenibilidad pueden mejorar la concienciación y alentar a los huéspedes a participar en prácticas ecológicas durante su estancia.

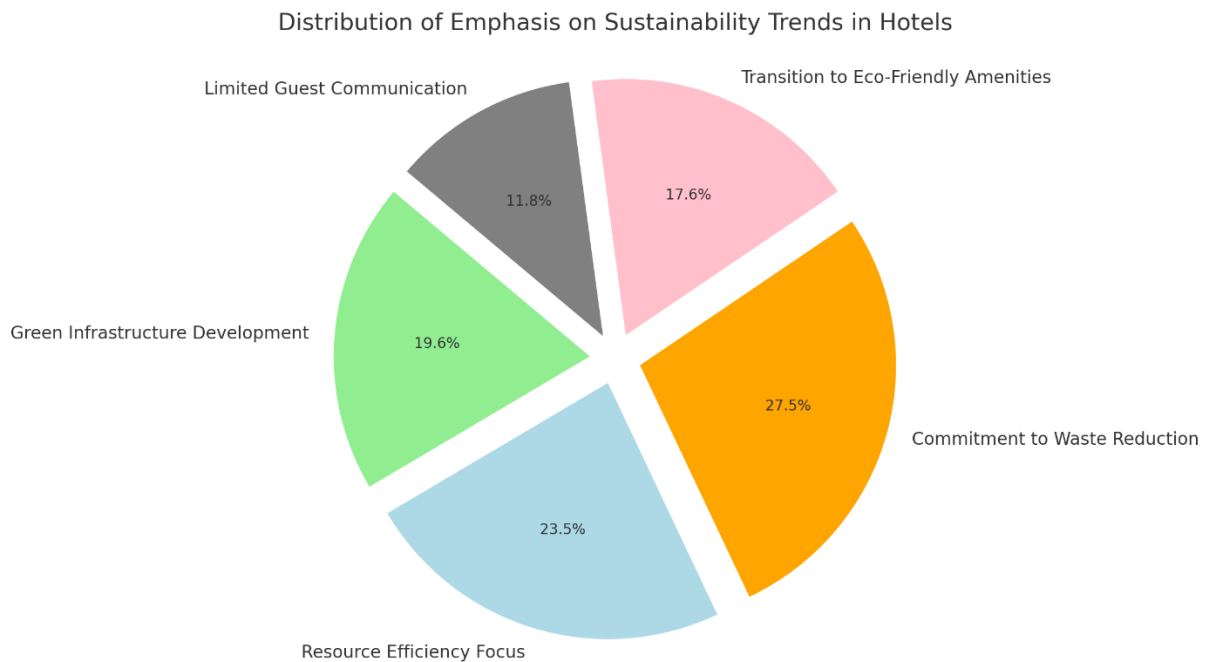


Figura 3. El gráfico circular ilustra la distribución del énfasis en las tendencias clave de sostenibilidad en hoteles y estructuras de alojamiento, destacando áreas como el desarrollo de infraestructura verde, la eficiencia de los recursos, la reducción de residuos, la transición a servicios ecológicos y las brechas de comunicación con los huéspedes.

Recomendaciones:

- Mejorar la comunicación sobre iniciativas de sostenibilidad.
- Aumentar las inversiones en eficiencia energética.
- Ampliar las prácticas sostenibles en todas las operaciones.
- Innovar con las comodidades e interactuar con los proveedores.
- Capacitar a los huéspedes para que participen en iniciativas de sostenibilidad.

Sección 3: Comunicación

Estadísticas descriptivas : La comunicación en el sector hotelero está pasando a ser digital, lo que reduce la dependencia del papel. Si bien se promueve ocasionalmente el transporte sostenible, es necesario enfatizar aún más las actividades y productos locales sostenibles.

Tendencias:

- **Movimiento hacia la comunicación digitalizada** : el sector hotelero está pasando activamente de la comunicación tradicional en papel a métodos digitales. Este cambio es evidente en el uso de aplicaciones, sitios web y sistemas de mensajería electrónica para comunicarse con los huéspedes.
- **Promoción activa de actividades sostenibles** : los hoteles y establecimientos relacionados están empezando a promover actividades sostenibles, como recorridos ecológicos, experiencias





locales con un impacto ambiental mínimo y programas educativos sobre sostenibilidad. Si bien algunos establecimientos han logrado avances considerables, hay margen para ampliar estas ofertas y lograr que los huéspedes se involucren más en prácticas sostenibles.

- **Prácticas variables de reducción de residuos y reciclaje :** Las iniciativas de reducción de residuos y reciclaje dentro del sector son actualmente variables, y algunos establecimientos muestran un compromiso firme, mientras que otros se quedan atrás. Las prácticas comunes incluyen la reducción de artículos desechables, iniciativas de reciclaje y esfuerzos para minimizar los envases. El nivel de implementación puede variar ampliamente, lo que refleja la necesidad de estándares y prácticas consistentes en toda la industria.
- **Formación de empleados en materia de sostenibilidad :** la formación de empleados en materia de sostenibilidad está empezando a ganar terreno, aunque todavía está lejos de ser generalizada. Formar al personal en prácticas de sostenibilidad y capacitarlo para comunicar estas iniciativas a los huéspedes puede mejorar significativamente el impacto de las iniciativas ambientales de un hotel.



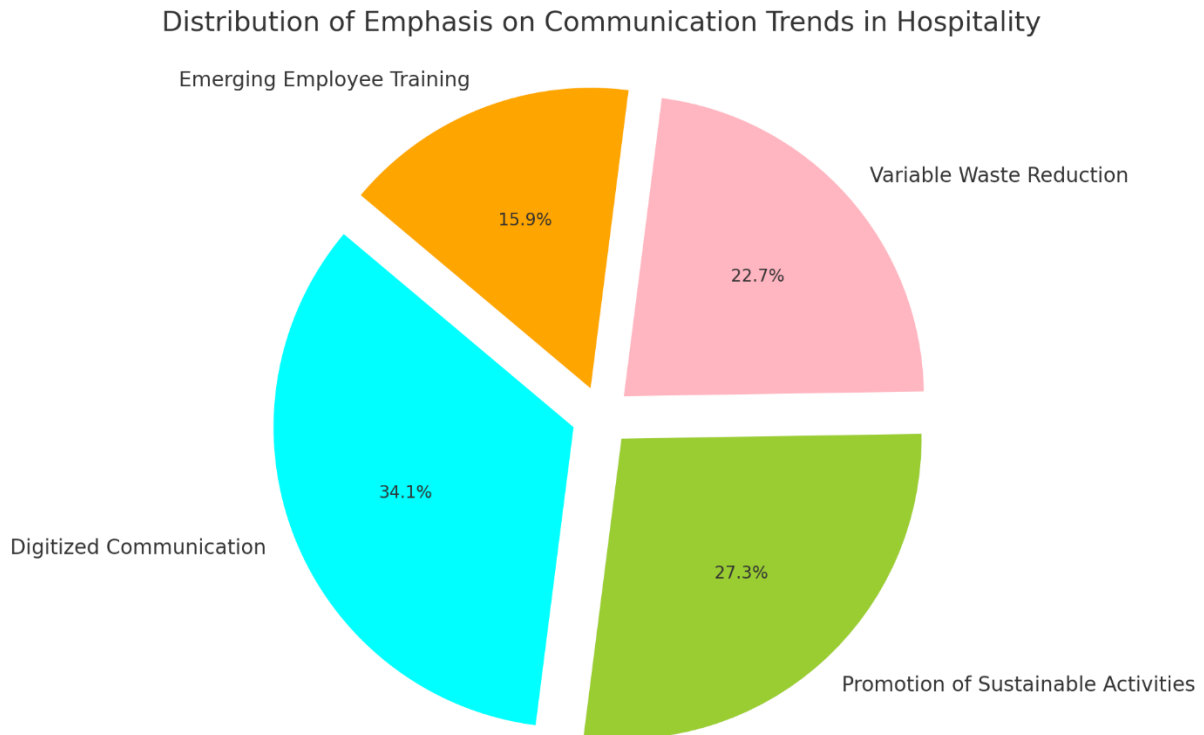


Figura 4. El gráfico circular ilustra la distribución del énfasis en las tendencias clave de comunicación en el sector hotelero, centrándose en la comunicación digitalizada, la promoción de actividades sostenibles, la reducción variable de residuos y prácticas de reciclaje, y el surgimiento de la capacitación de los empleados en sostenibilidad.

Recomendaciones:

- Fortalecer las plataformas de comunicación digital.
- Mejorar las asociaciones con empresas locales sostenibles.
- Proporcionar capacitación integral a los empleados sobre sostenibilidad.
- Resalte las certificaciones o premios verdes.
- Involucre a los huéspedes en iniciativas de sostenibilidad y optimice las estrategias de gestión de residuos.

- Revisar y mejorar periódicamente la estrategia de comunicación.

ÁREAS GENERALES DE MEJORA

Si bien el progreso es encomiable, hay margen de mejora:

- En la actualidad, hay cierta disparidad en la adopción de prácticas sostenibles en los distintos sectores. Un enfoque más estandarizado, tal vez a través de directrices o colaboraciones industriales, puede generar resultados más consistentes.
- El éxito de las iniciativas sostenibles depende en gran medida de quienes las implementan. Por ello, es fundamental invertir en la formación integral de los empleados, desde el personal de servicio en los restaurantes hasta el personal de limpieza en los hoteles.
- Los establecimientos deberían considerar colaboraciones más amplias, ya sea con agricultores locales, consultores de sostenibilidad o empresas tecnológicas que ofrezcan soluciones ecológicas. Estas colaboraciones pueden impulsar la innovación y dar autenticidad a las afirmaciones de sostenibilidad.
- Para que las iniciativas de sostenibilidad tengan una verdadera repercusión, los huéspedes deben participar activamente. Ya sea mediante recompensas por decisiones ecológicas o programas educativos sobre la naturaleza y la ecología rumanas, la



participación de los huéspedes puede amplificar el impacto de las iniciativas ecológicas.

CONCLUSIÓN

El sector hotelero de Rumanía, que refleja las tendencias mundiales de sostenibilidad, ha iniciado su camino hacia la sostenibilidad. Si bien los pasos dados, desde el abastecimiento local hasta las transformaciones digitales, son prometedores, el camino hacia un futuro totalmente sostenible requiere esfuerzos concertados y colaborativos. Al armonizar las prácticas, invertir en las personas e involucrar a los huéspedes, Rumanía puede posicionarse como un centro de turismo sostenible, mostrando no solo su rico patrimonio sino también su compromiso con un futuro más verde.



3. Resultados de España

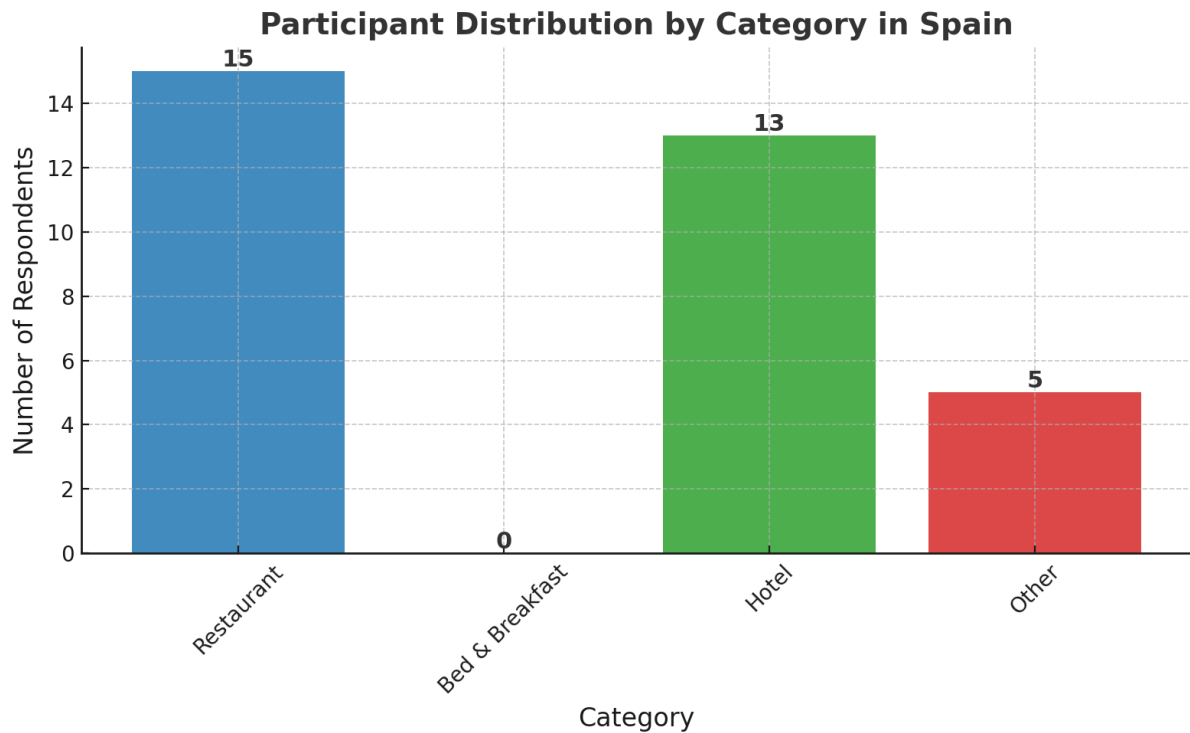
Invitado misterioso verde
Cuestionario de investigación e informe resumido
España

Número de encuestados : 33

Categorías :

- Restaurante: 15
- Alojamiento y desayuno: 0
- Hotel: 13
- Otros (Pub, Bistro, Lodge, Alquiler a corto plazo, Camping, etc.): 5





Sección 1: Restaurante y bar

- **Conocimiento de las materias primas (0 Sí, 16 No, 15 No corresponde)** : Ningún encuestado indicó que el personal de servicio conocía el origen de las materias primas. Esto pone de relieve una brecha significativa en la capacitación del personal relacionada con el abastecimiento sostenible y la concienciación sobre la cadena de suministro.
- **Comunicación de ingredientes locales (5 Sí, 9 No, 17 No aplica)** : Solo 5 establecimientos informaron que su personal comunicaba los beneficios de los ingredientes locales, lo que sugiere un énfasis limitado en la promoción de la cultura alimentaria local y la sostenibilidad.



- **Composición del menú (1 sí para el 50 % de ingredientes locales, 3 sí para las opciones veganas) :** las prácticas de sostenibilidad relacionadas con el menú, como el abastecimiento local y la oferta de opciones veganas, muestran una adopción limitada. Esto sugiere la necesidad de una mayor innovación en el menú y un enfoque en ofertas respetuosas con la sostenibilidad.

Tendencias :

- **Comunicación de ingredientes locales :** Existe un esfuerzo limitado en comunicar los beneficios y orígenes de los ingredientes locales, lo que refleja la necesidad de una mejor capacitación y concientización entre el personal de servicio para promover los valores de sostenibilidad de manera efectiva.
- **Ofertas de menú veganas y locales :** la baja presencia de opciones veganas y de origen local en los menús sugiere que muchos restaurantes no han adoptado plenamente el cambio hacia ofertas de alimentos sostenibles.
- **Conocimiento de las materias primas :** La falta de comprensión sobre el origen de las materias primas apunta a una brecha crítica en el conocimiento del personal de servicio, lo que subraya la necesidad de capacitación para mejorar la transparencia y promover ingredientes sostenibles de origen local.



Key Sustainability Trends in Section 1: Restaurant & Bar

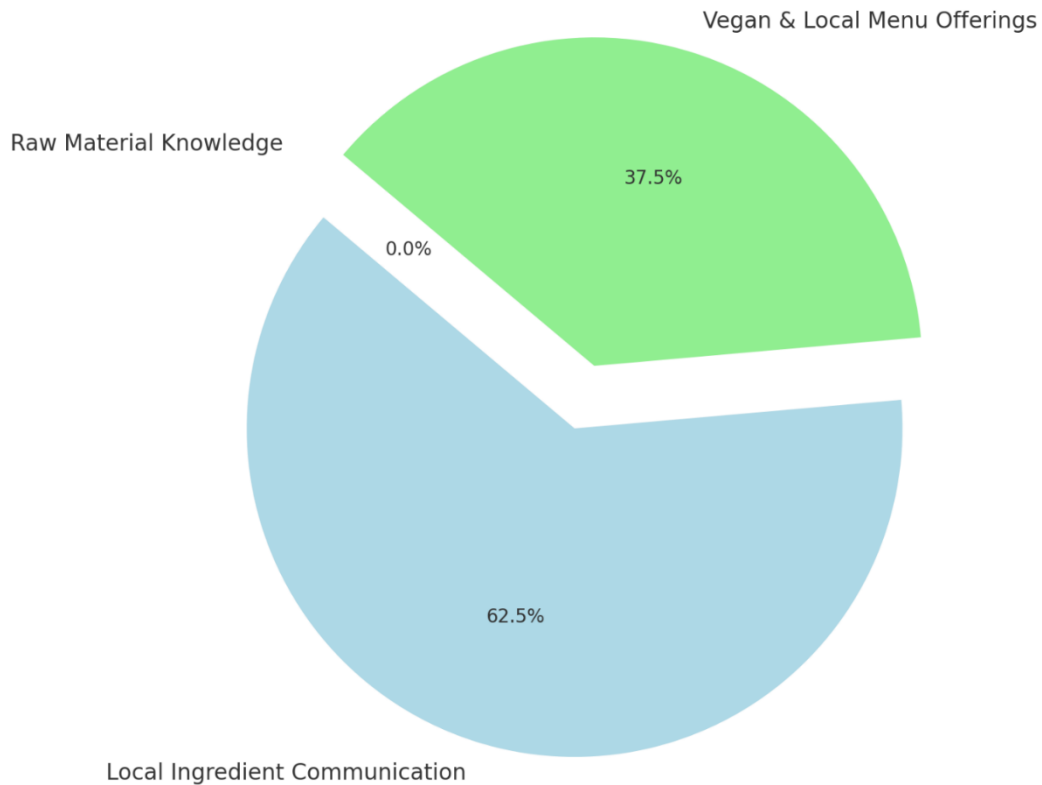


Figura 5. El gráfico circular ilustra la distribución de las tendencias clave observadas en las prácticas de sostenibilidad de la sección de Restaurantes y Bares. Destaca tres áreas principales: comunicación de los beneficios de los ingredientes locales, incorporación de opciones veganas y locales en los menús y el conocimiento del origen de las materias primas entre el personal de servicio. Los datos muestran un énfasis limitado en la comunicación del valor de los ingredientes locales, una adopción mínima de opciones veganas y locales en los menús y una falta de comprensión del origen de las materias primas. Esto destaca las áreas que requieren una mejora significativa para alinearse con las prácticas sostenibles.

Recomendaciones:

1. Establecer programas de formación integrales centrados en los orígenes y los beneficios de los ingredientes locales, así como en el

contexto más amplio de la sostenibilidad agroalimentaria. Esto ayudará al personal a comunicar estos valores de forma eficaz a los clientes.

2. Fomentar que los restaurantes incorporen un mayor porcentaje de opciones veganas y de origen local en sus menús. Este cambio puede mejorar la sostenibilidad ambiental, reducir el recorrido de los alimentos y satisfacer la creciente demanda de dietas basadas en plantas.
3. Adoptar prácticas como eliminar los artículos de un solo uso, ofrecer opciones para llevar para minimizar el desperdicio de alimentos e integrar envases sostenibles. Estas iniciativas pueden alinear a los restaurantes con los estándares modernos de restauración con conciencia ecológica.

Sección 2: Hoteles y estructuras de alojamiento

- **Detergentes Ecológicos (4 Sí, 17 No, 10 No Aplica)** : El uso de detergentes ecológicos es limitado, solo 4 establecimientos los adoptan, lo que indica un bajo compromiso con soluciones de limpieza amigables con el medio ambiente.
- **Eficiencia energética (luces LED: 17 Sí, 14 No)** : si bien el uso de iluminación LED prevalece en 17 casos, una parte significativa aún



no adopta iluminación energéticamente eficiente, lo que refleja una integración parcial de medidas de ahorro de energía.

- **Uso de energía renovable (4 Sí, 27 No)** : La adopción de energía renovable es notablemente baja, lo que muestra una brecha crítica en las prácticas energéticas sostenibles.

Tendencia:

- Aunque algunos hoteles y alojamientos están incorporando soluciones energéticamente eficientes, como la iluminación LED, aún falta una integración generalizada. Aumentar el uso de tecnologías energéticamente eficientes puede generar ahorros de costos y una menor huella de carbono, posicionando a los establecimientos como líderes en operaciones sustentables.
- Los datos muestran un claro déficit en la adopción de productos de limpieza ecológicos y fuentes de energía renovables. El uso de detergentes ecológicos contribuye a reducir la contaminación del agua y el daño ambiental, mientras que la energía renovable puede reducir sustancialmente las emisiones de gases de efecto invernadero. Estas áreas presentan un potencial sin explotar para que los establecimientos mejoren sus credenciales ecológicas y atraigan a huéspedes con conciencia ecológica.



- Muchos hoteles muestran su voluntad de adoptar algunas prácticas ecológicas, pero los datos sugieren que los esfuerzos son inconsistentes en áreas como las comodidades ecológicas y la reducción integral de residuos. Abordar estas deficiencias con medidas estandarizadas en todo el sector puede fortalecer aún más el compromiso con la sostenibilidad, fomentar la lealtad de los huéspedes y alinearse con los objetivos ambientales globales.

Key Sustainability Trends in Section 2: Hotels and Accommodation Structures

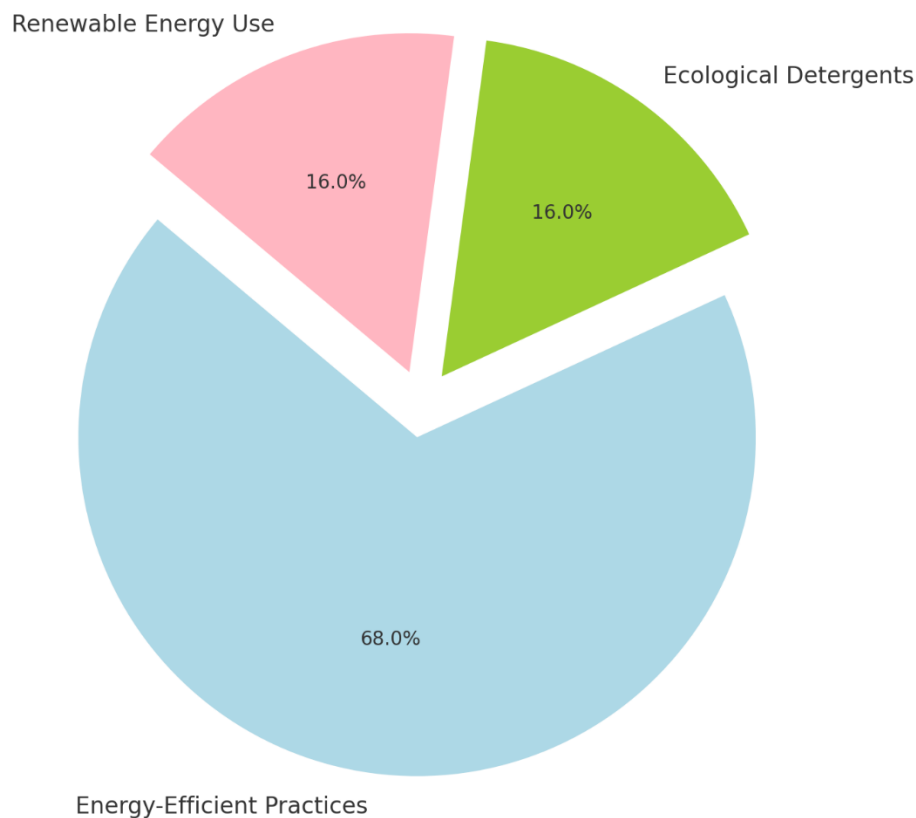


Figura 6. El gráfico circular ilustra la distribución de las tendencias clave en materia de sostenibilidad en los hoteles y las estructuras de alojamiento, centrándose en el uso de detergentes ecológicos, prácticas de eficiencia energética (como la iluminación LED) y el uso de energía renovable. Si bien hay una adopción parcial de medidas de ahorro de energía, el uso limitado de detergentes

ecológicos y fuentes de energía renovables pone de relieve deficiencias críticas que es necesario abordar.

Recomendaciones:

1. Transición a soluciones de limpieza ecológicas para reducir el impacto ambiental de las operaciones de limpieza y mejorar la imagen de marca entre los huéspedes conscientes del medio ambiente.
2. Fomentar un cambio en todo el sector hacia la adopción de iluminación LED, fuentes de energía renovables y otras tecnologías energéticamente eficientes. Los incentivos, como la distribución de costos o los créditos fiscales, pueden acelerar la adopción.
3. Implementar estándares uniformes de reducción y reciclaje de residuos en todos los hoteles, lo que incluye pedidos al por mayor, compostaje y eliminación de plásticos de un solo uso en los servicios para los huéspedes.
4. Fomentar espacios verdes como jardines o áreas recreativas ecológicas, contribuyendo a la biodiversidad local y brindando a los huéspedes experiencias sustentables.

Sección 3: Comunicación



PODERÍO
Training & Research



IGOR VITALE
INTERNATIONAL

RAVEL
OSPITALITY
THE
VENTS
MANAGEMENT



- **Comunicación digitalizada (27 Sí, 3 No)** : Una gran mayoría de establecimientos han realizado la transición a la comunicación digital, lo que refleja un cambio positivo hacia la reducción del uso de papel y la mejora de la eficiencia.
- **Campanñas de promoción de la sostenibilidad (14 Sí, 13 No)** : Los esfuerzos para promover la sostenibilidad a través de campañas y estrategias de comunicación son variables, lo que sugiere la necesidad de prácticas más consistentes y atractivas.
- **Capacitación de los empleados en sostenibilidad (7 Sí, 20 No)** : La capacitación de los empleados en sostenibilidad sigue siendo limitada, lo que indica una oportunidad para una participación más integral del personal y la difusión de conocimientos.

Tendencias:

- **Fuerte énfasis en la comunicación digitalizada** : una alta proporción de respuestas indica que los establecimientos están aprovechando los medios digitales para comunicarse con los huéspedes, reduciendo el uso de papel y agilizando las interacciones.
- **Campanñas y participación en materia de sostenibilidad inconsistentes** : los esfuerzos para promover iniciativas de sostenibilidad entre los huéspedes y el personal son variables y





podrían beneficiarse de una aplicación y una visibilidad más consistentes.

- **Capacitación limitada del personal en prácticas de sostenibilidad** : la adopción relativamente baja de programas integrales de capacitación del personal refleja un área que se puede desarrollar aún más para mejorar el impacto de los esfuerzos de sostenibilidad en la industria hotelera.

Recomendaciones:

- Establezca canales de comunicación claros y atractivos para informar a los huéspedes sobre las iniciativas sostenibles. Las plataformas digitales, los paneles informativos en las habitaciones y las campañas en las redes sociales pueden transmitir eficazmente esos mensajes.
- Desarrollar programas de capacitación que enfatizan el papel de la sostenibilidad en las operaciones diarias y las interacciones con los clientes, mejorando la comprensión del personal y su capacidad para involucrar a los huéspedes.
- Asegúrese de que las campañas y actividades que promueven la sostenibilidad sean coherentes y visibles. Esto incluye brindar a los huéspedes oportunidades de participar en actividades, talleres y eventos ecológicos.



Key Sustainability Trends in Section 3: Communication

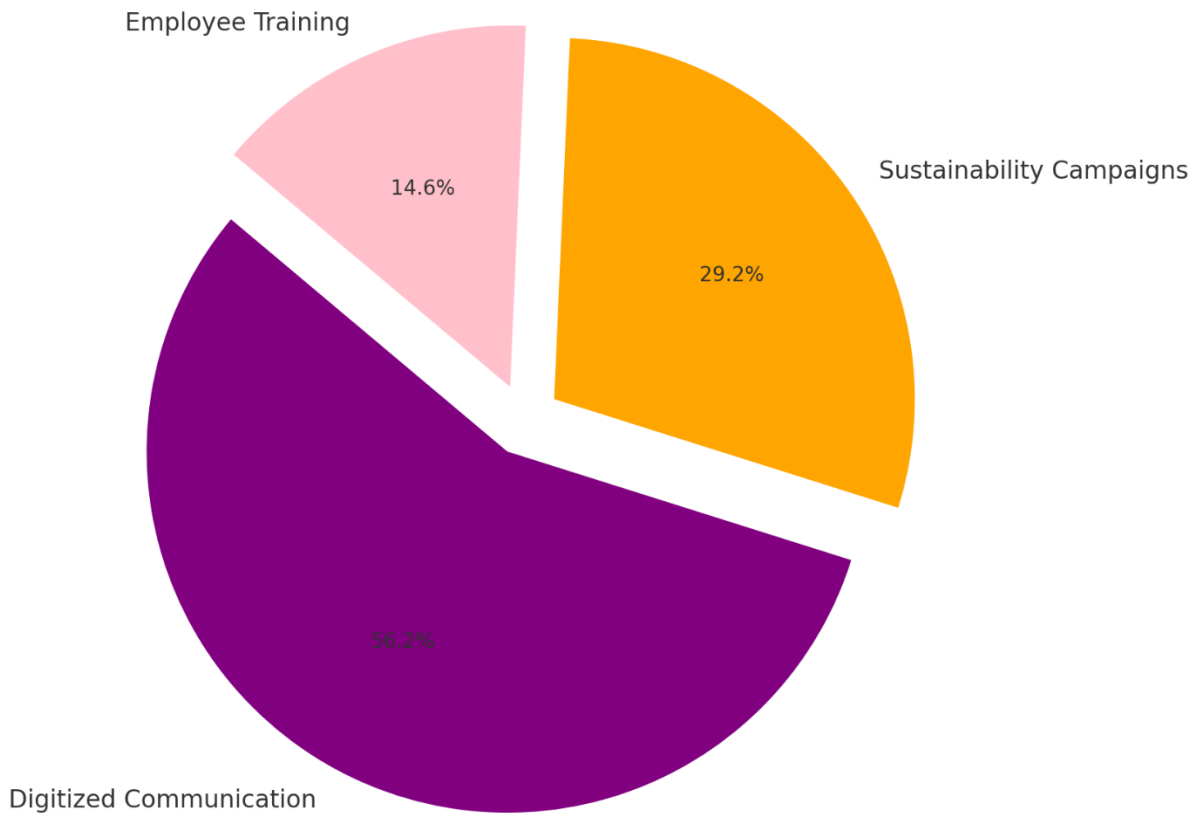


Figura 7. Este gráfico circular representa las tendencias clave observadas en las prácticas de comunicación dentro del sector hotelero. El gráfico destaca el fuerte cambio hacia métodos de comunicación digitalizados, lo que indica un alejamiento positivo de los sistemas de comunicación basados en papel. Sin embargo, también destaca los esfuerzos inconsistentes observados en la promoción de campañas de sostenibilidad y la participación efectiva de los clientes y el personal. Otra observación notable es el alcance limitado de la capacitación del personal en prácticas de sostenibilidad, lo que indica una oportunidad significativa para el crecimiento y las estrategias integrales de participación del personal.

Conclusiones

El análisis de todas las secciones del sector hotelero demuestra una adopción significativa, aunque desigual, de prácticas de sostenibilidad. Si bien se han tomado medidas positivas, aún queda mucho por mejorar, en particular en áreas como la capacitación del personal, la eficiencia energética, el abastecimiento local y el uso de servicios ecológicos. Los establecimientos deben trabajar hacia un enfoque más integral de la sostenibilidad, asegurando que cada aspecto de sus operaciones contribuya a un futuro más verde. La comunicación y el compromiso constantes tanto con el personal como con los huéspedes pueden mejorar la reputación de la industria e impulsar un compromiso colectivo con la gestión ambiental. La adopción de estas recomendaciones alineará al sector hotelero con los objetivos globales de sostenibilidad y fortalecerá su atractivo para los viajeros conscientes del medio ambiente.



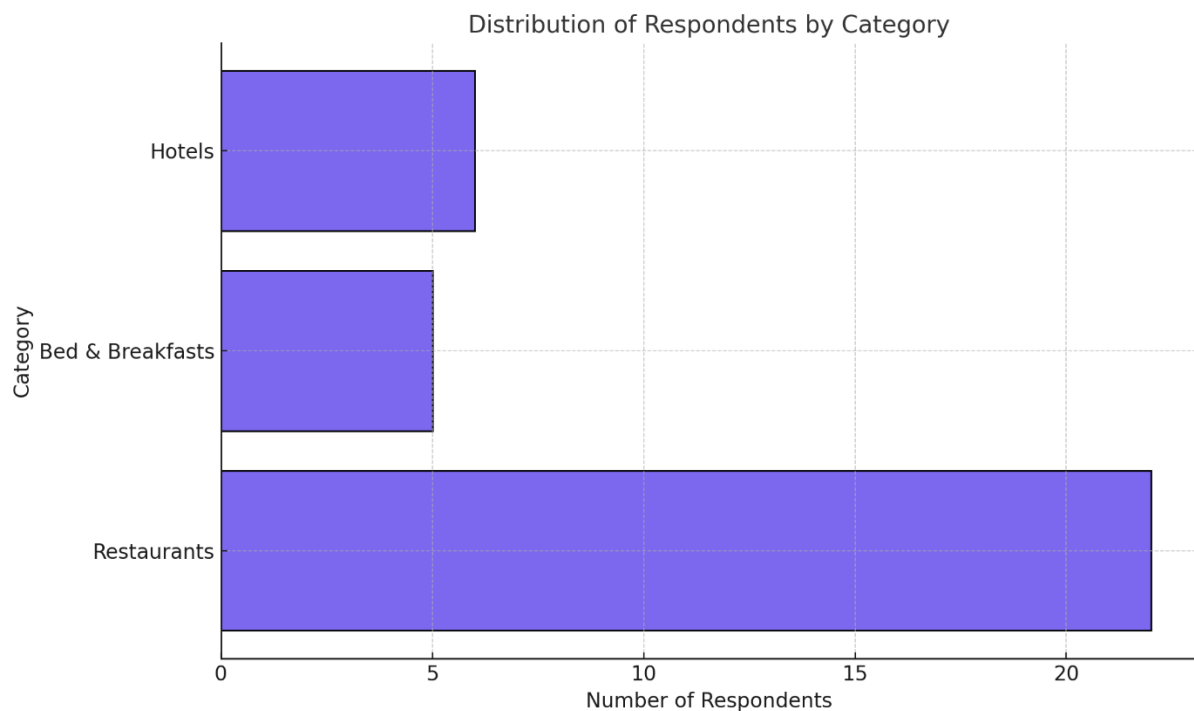
4. Resultados de Italia

Invitado misterioso verde
Cuestionario de investigación e informe resumido
Italia

Número de encuestados : 33

Categorías :

- **Restaurantes** : 22 encuestados
- **Bed & Breakfasts** : 5 encuestados
- **Hoteles** : 6 encuestados



Sección 1: Restaurantes y bares - resultados y análisis

La evaluación de las prácticas de sostenibilidad dentro del sector de restaurantes y bares en Italia revela esfuerzos por adoptar operaciones conscientes del medio ambiente, pero aún quedan brechas importantes que merecen atención.

La evaluación se centró principalmente en la comprensión del personal de servicio sobre el origen de las materias primas y su capacidad para transmitir las características únicas de los productos agroalimentarios locales. Si bien una parte del personal demostró competencia en esta área, un número significativo no poseía los conocimientos adecuados. Esto pone de relieve una brecha crítica en la capacitación y educación sobre sostenibilidad y abastecimiento local, que es necesaria para fortalecer el papel del sector como promotor de la cultura local y las prácticas sostenibles.



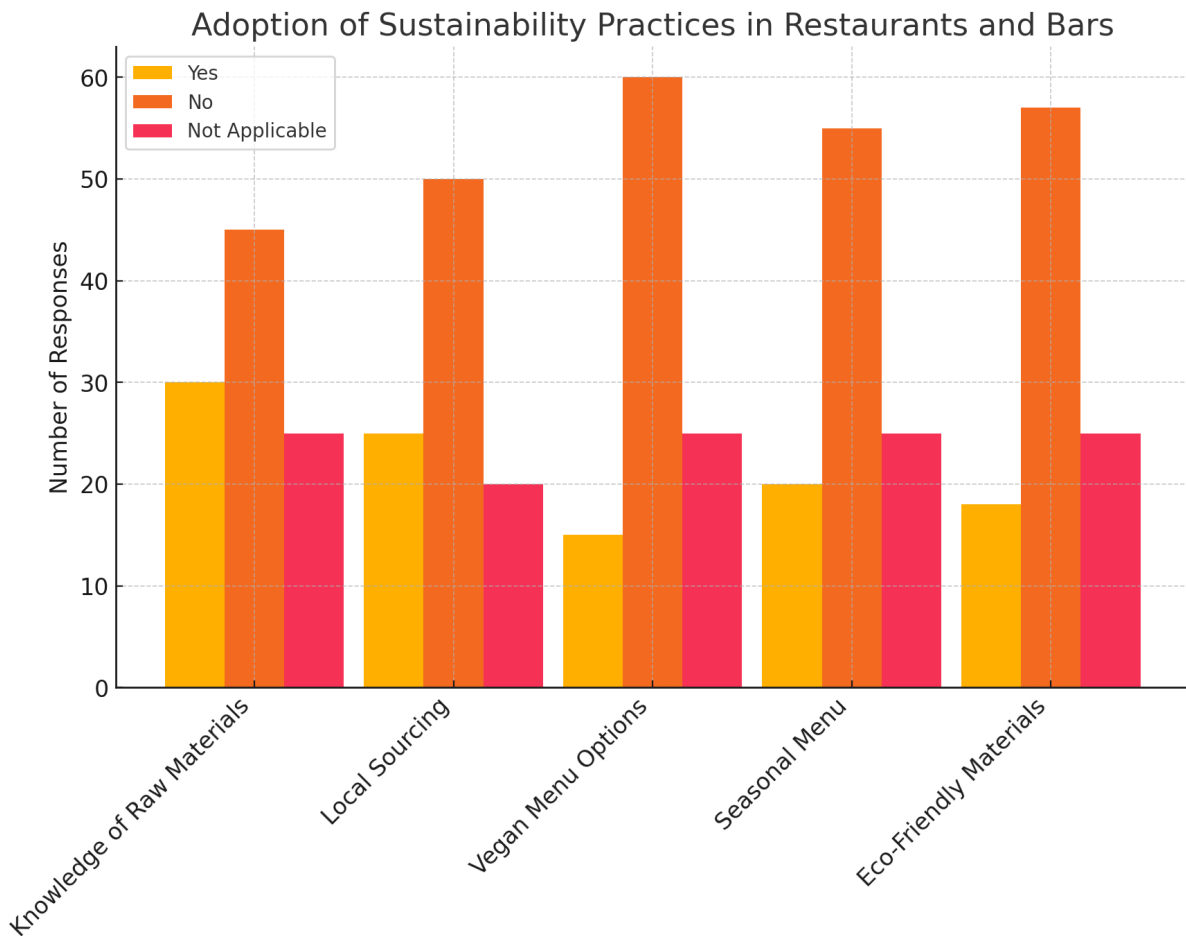


Figura 8. Un gráfico de barras que ilustra la proporción de respuestas "Sí", "No" y "No aplicable" a las preguntas relacionadas con el conocimiento del personal sobre las materias primas y el abastecimiento local revela una adopción mixta de estas prácticas. Una mayor proporción de establecimientos respondió "No" a estas preguntas, lo que pone de relieve la necesidad de iniciativas de formación y educación específicas.

Los resultados de la encuesta italiana también indican una integración limitada de opciones veganas y vegetarianas, ya que solo un pequeño número de establecimientos ofrecen una variedad de platos a base de plantas en diferentes secciones de sus menús. Además, se encontró que menos de la mitad de los menús priorizaban los ingredientes de origen

local, lo que no cumple con los parámetros esperados para las ofertas de menú sostenibles.

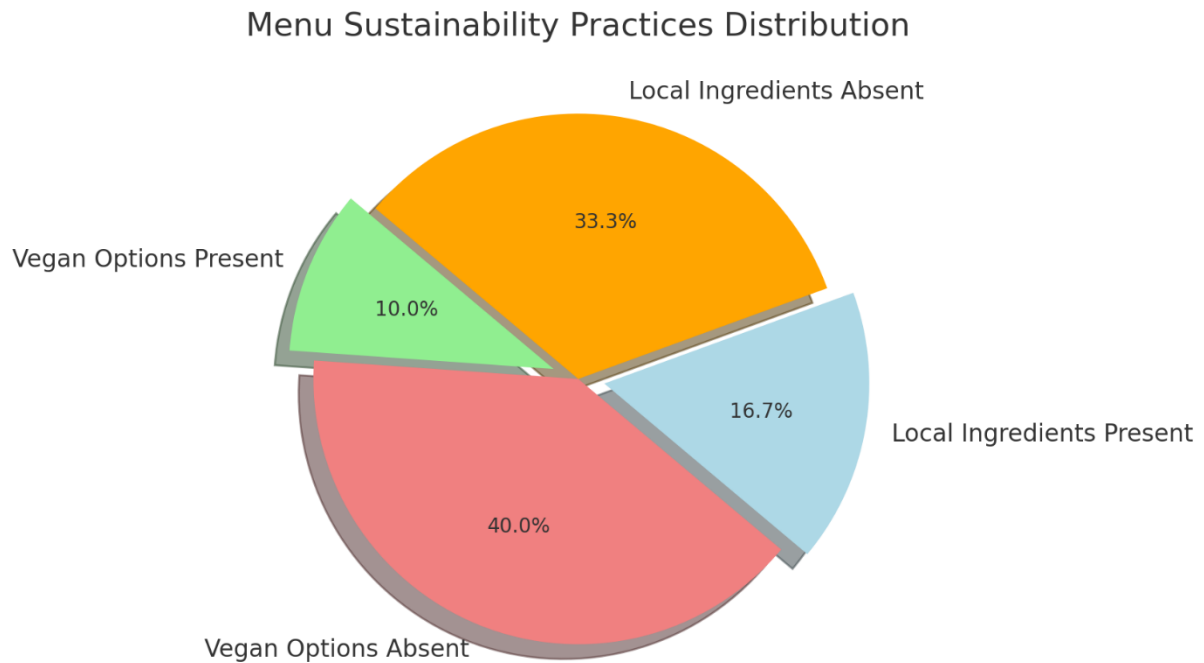


Figura 9. Un gráfico circular que muestra la distribución de las prácticas de sostenibilidad relacionadas con el menú, incluida la presencia de opciones veganas y el uso de ingredientes de origen local, muestra una clara oportunidad de mejora. El pequeño porcentaje de establecimientos que cumplen estos criterios sugiere la necesidad de un cambio más amplio en la industria hacia ofertas más sostenibles y basadas en plantas.

Lamentablemente, la adopción de menús de temporada fue esporádica: algunos establecimientos adoptaron el concepto, pero muchos otros no. De manera similar, el uso de materiales ecológicos, como vajillas y sillas sostenibles, fue evidente en un subconjunto de lugares, pero no fue generalizado. Esta implementación parcial de prácticas ecológicas indica

un enfoque fragmentado de la sostenibilidad que debe abordarse mediante pautas y estándares industriales más consistentes.

Por otra parte, se observaron tendencias positivas en lo que respecta a las iniciativas de reducción de residuos. Algunos restaurantes han implementado medidas para permitir que los clientes se lleven la comida sobrante para minimizar el desperdicio. Sin embargo, la práctica no se aplicó de manera universal. La transición a los menús digitales, si bien algunos establecimientos informaron al respecto, no ha reemplazado por completo a los menús tradicionales en papel en todos los casos.

Tendencias:

1. Si bien algunos establecimientos reconocen el valor del abastecimiento local, el bajo número de menús que incluyen una proporción significativa de ingredientes de origen local sugiere que se necesitan políticas e incentivos más sólidos para fomentar esta práctica.
2. Las lagunas observadas en la capacidad del personal de servicio para comunicar el origen y los beneficios de los ingredientes locales subrayan la necesidad de contar con programas integrales de capacitación del personal.
3. Aunque se están realizando esfuerzos para adoptar materiales ecológicos y reducir los desechos, su aplicación generalizada sigue siendo desigual en los establecimientos.



Recomendaciones:

1. Establecer una capacitación integral centrada en los orígenes y beneficios de los ingredientes locales, las prácticas alimentarias sostenibles y la comunicación con el cliente para empoderar al personal y mejorar la participación del cliente.
2. Fomentar el desarrollo de menús que prioricen ingredientes de origen vegetal y local para alinearse con las tendencias de alimentación sostenible y la demanda de los clientes.
3. Introducir directrices para toda la industria para promover la adopción constante de materiales ecológicos, reducción de residuos y soluciones digitales.

Sección 2: Hoteles

En el sector hotelero italiano, los hoteles y otras estructuras de alojamiento están adoptando cada vez más prácticas sostenibles. Sin embargo, la integración de iniciativas ecológicas suele ser desigual en los distintos establecimientos, lo que refleja áreas en las que se ha avanzado y la necesidad de adoptar medidas adicionales.

Una tendencia positiva observada en hoteles y alojamientos es la integración de tecnologías de eficiencia energética, como iluminación



LED y sistemas para apagar automáticamente las luces cuando no se utilizan. Si bien muchos establecimientos han adoptado la iluminación de bajo consumo, son menos los que han implementado soluciones de energía renovable, como paneles solares o energía eólica. Este desequilibrio indica un compromiso parcial con la eficiencia de los recursos que podría mejorarse con iniciativas energéticas más integrales.

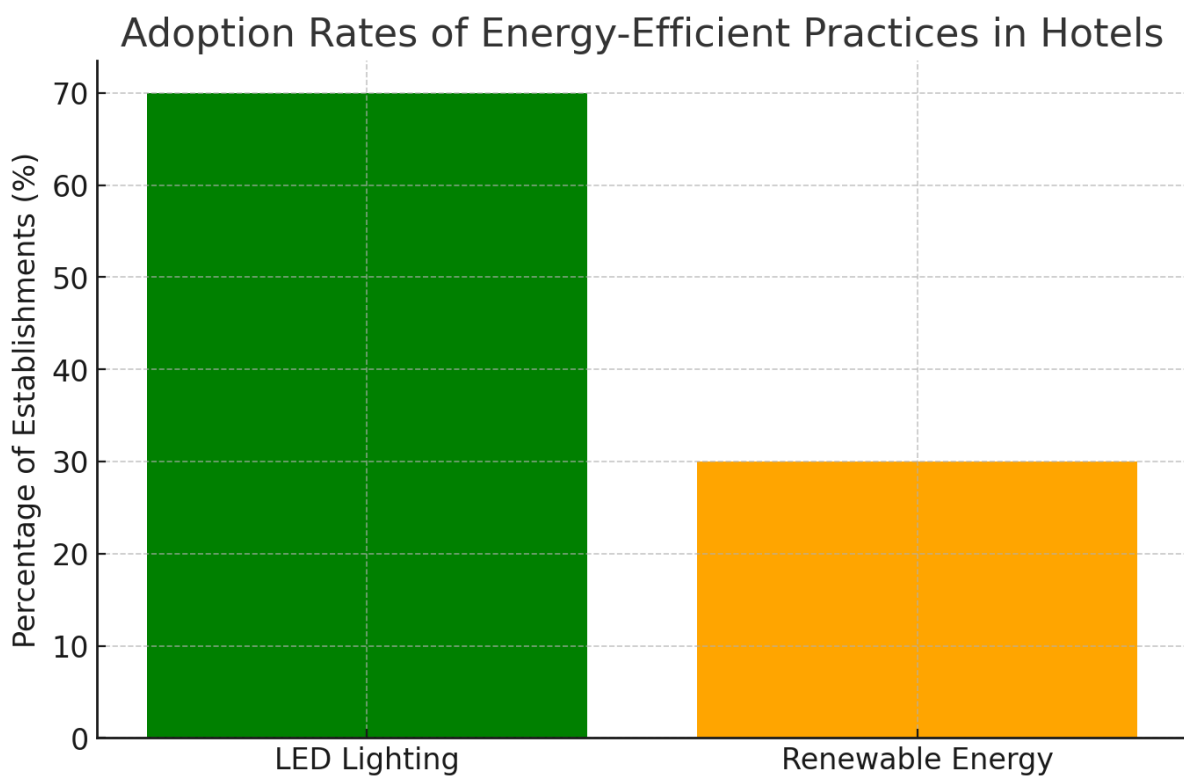


Figura 10. Un gráfico de barras que compara las tasas de adopción de iluminación LED versus el uso de energía renovable resalta una brecha entre las medidas básicas de ahorro de energía y las soluciones de energía renovable más transformadoras.

Muchos establecimientos informaron que utilizan detergentes ecológicos y otros productos de higiene personal sostenibles, lo que contribuye a reducir el impacto ambiental. Sin embargo, el uso de dichos productos

no es universal y sigue habiendo una brecha en cuanto a la adopción más amplia de productos de limpieza y cuidado personal respetuosos con el medio ambiente. Algunos hoteles han adoptado envases reutilizables o biodegradables, pero otros siguen recurriendo a neceseres desechables.

Proportion of Hotels Using Eco-Friendly Detergents

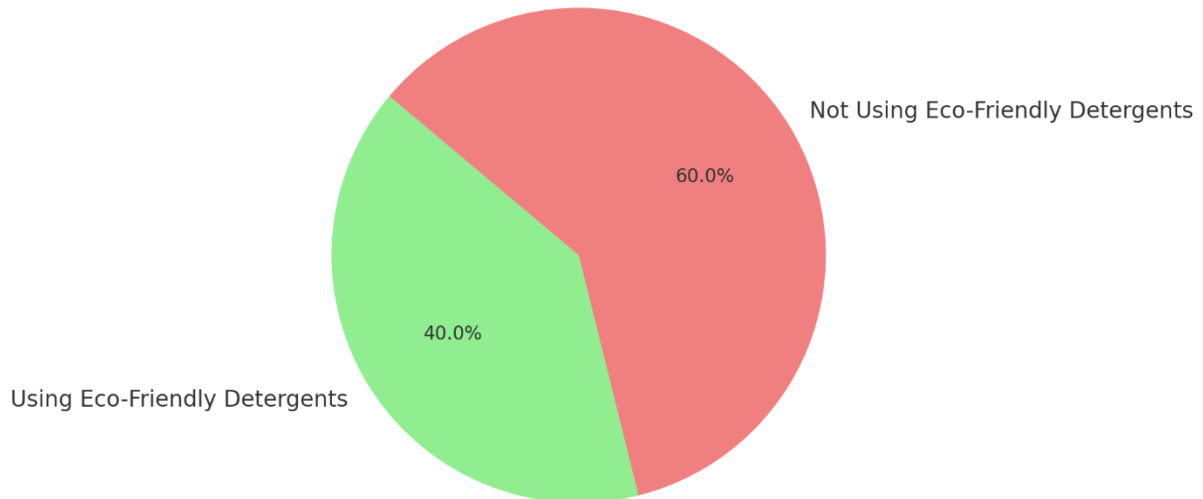


Figura 11. Un gráfico circular que muestra la proporción de hoteles que utilizan detergentes ecológicos en comparación con los que no lo hacen demuestra una oportunidad para una estandarización más amplia de las prácticas de limpieza sostenibles.

La inclusión de espacios verdes, como jardines o pequeñas huertas, en las instalaciones de los hoteles contribuye positivamente a la biodiversidad, la experiencia de los huéspedes y la calidad del aire. Sin embargo, las tecnologías de ahorro de agua, como los cabezales de ducha de bajo consumo y los sistemas de reutilización de aguas grises, son menos comunes. La falta de coherencia en las medidas de conservación del agua pone de relieve la necesidad de adoptar enfoques más uniformes en todo el sector.

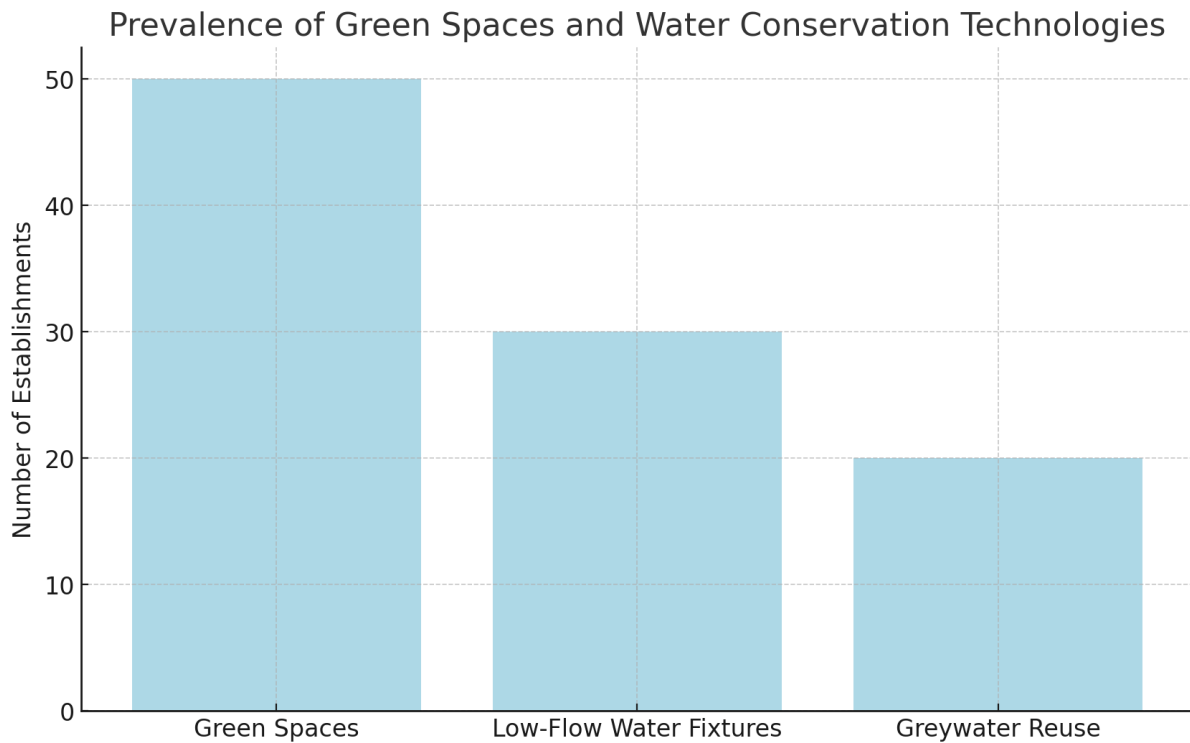


Figura 12. Este gráfico destaca la prevalencia de espacios verdes en comparación con el uso de tecnologías de ahorro de agua, como accesorios de bajo consumo y sistemas de reutilización de aguas grises, e indica áreas en las que se pueden realizar mejoras adicionales en las prácticas de conservación del agua.

Por último, a pesar de que varios establecimientos de alojamiento adoptan prácticas ecológicas, la comunicación de estas iniciativas a los huéspedes sigue siendo inconsistente. Una mayor transparencia y la participación de los huéspedes son fundamentales para maximizar el impacto de las iniciativas de sostenibilidad y garantizar que los huéspedes conozcan y participen en las prácticas ecológicas.

Tendencias:

1. Los establecimientos están avanzando en materia de eficiencia energética y creación de espacios verdes, pero el uso de fuentes de energía renovables sigue siendo limitado.
2. Si bien algunos establecimientos se comprometen a utilizar detergentes respetuosos con el medio ambiente y productos reutilizables, otros continúan confiando en opciones menos sostenibles.
3. Existe una disparidad en la implementación de medidas de ahorro de agua, lo que refleja oportunidades para mejoras en toda la industria.

Recomendaciones:

1. Se debería incentivar a los establecimientos a adoptar paneles solares, energía eólica y otras fuentes renovables.
2. Introducir regulaciones o pautas para garantizar un uso uniforme de detergentes y envases ecológicos en todos los alojamientos.
3. Desarrollar estrategias más efectivas para comunicar prácticas de sostenibilidad a los huéspedes, incluyendo exhibiciones digitales, folletos y experiencias interactivas.



Sección 3: Comunicación

En el contexto de las prácticas de sostenibilidad en el sector hotelero en Italia, la comunicación eficaz desempeña un papel fundamental a la hora de promover iniciativas ecológicas tanto para los huéspedes como para el personal. En esta sección se analizan las principales estrategias de comunicación que utilizan los hoteles y los establecimientos de alojamiento para transmitir sus iniciativas de sostenibilidad, destacando tanto los puntos fuertes como las áreas de mejora.

Un número considerable de establecimientos han pasado de la comunicación tradicional en papel a los medios digitales. El uso de aplicaciones, sitios web y mensajería electrónica para proporcionar información a los huéspedes ha reducido el consumo de papel y ha mejorado la velocidad y flexibilidad de las interacciones con los huéspedes. A pesar de este progreso, la transición completa a sistemas totalmente digitalizados sigue siendo un desafío para algunos hoteles, lo que refleja la variabilidad en la adopción de la comunicación digital.



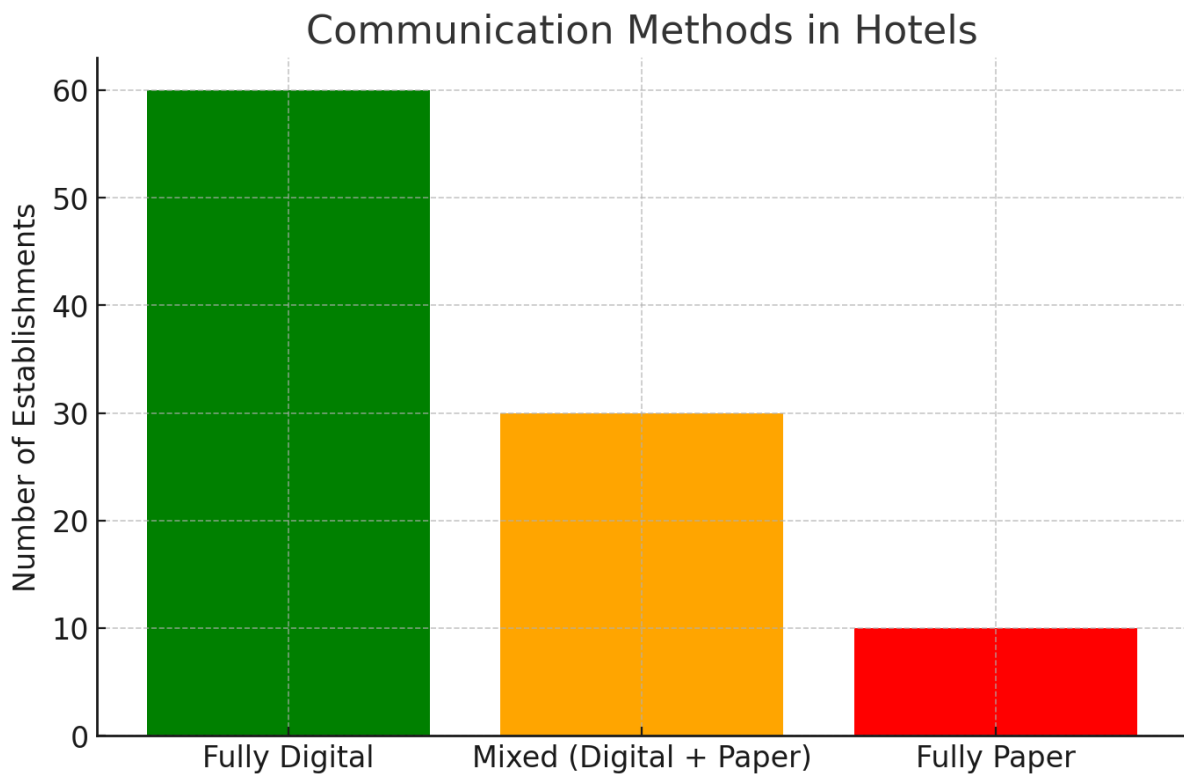


Figura 13. Un gráfico de barras que compare la proporción de establecimientos que han realizado la transición completa a la comunicación digital con aquellos que todavía utilizan una combinación de métodos digitales y en papel ilustraría este punto de manera efectiva.

La promoción de la sostenibilidad a través de campañas de comunicación y actividades de participación de los huéspedes no es uniforme en todo el sector. Si bien algunos hoteles han desarrollado campañas sólidas y visibles para reducir los desechos, promover productos locales e involucrar a los huéspedes en iniciativas ecológicas, otros no priorizan esa comunicación o no logran involucrar a los huéspedes de manera significativa.

Prevalence of Sustainability Campaigns in Hotels

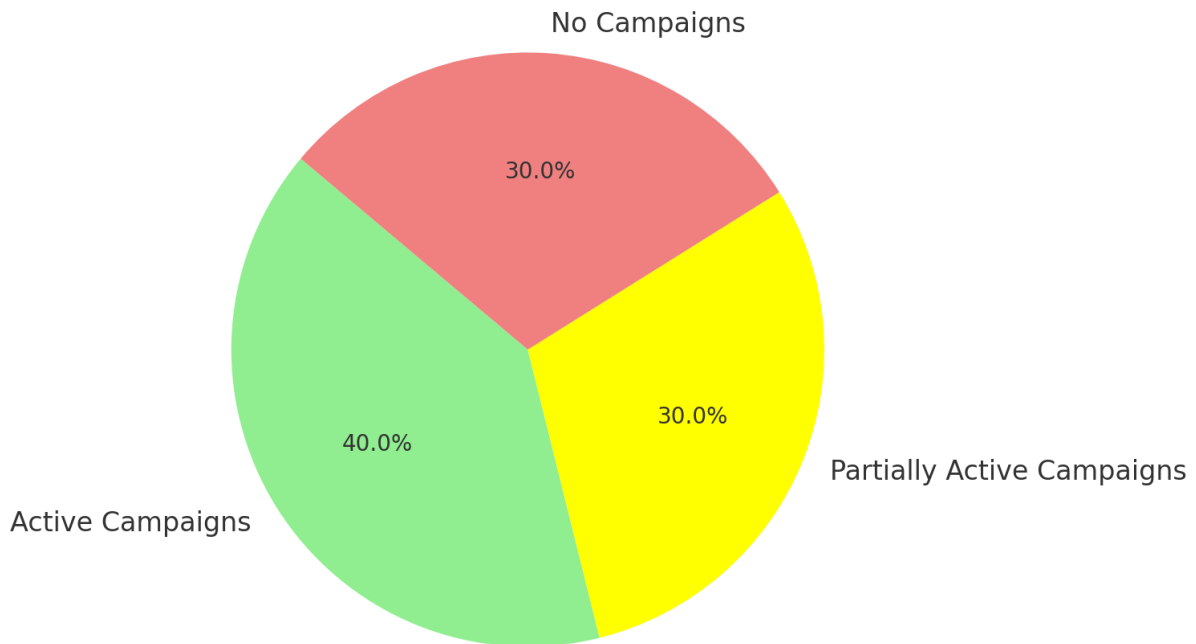


Figura 14. Un gráfico circular que representa la distribución de hoteles con campañas de comunicación activas, campañas parcialmente activas y sin campañas resalta el énfasis desigual en la promoción de la sostenibilidad a través de la interacción con los huéspedes.

En muchos establecimientos, la formación de los empleados en materia de comunicación de la sostenibilidad sigue siendo limitada. Los miembros del personal a menudo carecen de conocimientos exhaustivos sobre las prácticas ecológicas que se están implementando en sus hoteles, lo que limita su capacidad para interactuar con los huéspedes de manera eficaz. Una mejor formación del personal puede mejorar significativamente la comunicación de las iniciativas de sostenibilidad, fomentando una mayor concienciación y participación de los huéspedes.

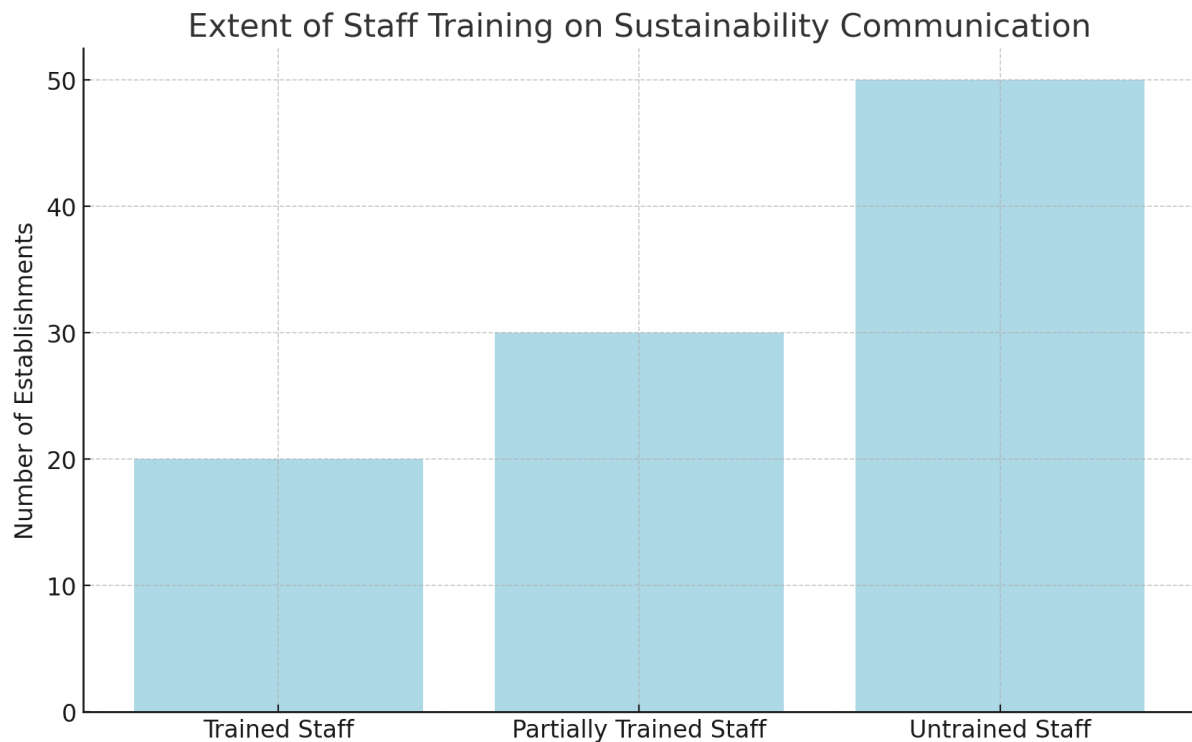


Figura 15. Este gráfico revela el grado de capacitación del personal en materia de comunicación de la sostenibilidad, e ilustra la proporción de personal capacitado, parcialmente capacitado y no capacitado. La gran cantidad de personal no capacitado subraya la necesidad de contar con programas de capacitación integrales.

Tendencias:

1. Muchos establecimientos han adoptado con éxito la comunicación digital, reduciendo el uso de papel y mejorando la eficiencia de la interacción con los huéspedes. Sin embargo, algunos todavía dependen de métodos basados en papel, lo que genera inconsistencias.
2. La promoción de campañas ecológicas y actividades de participación de los huéspedes varía ampliamente, lo que indica la



necesidad de prácticas más consistentes y atractivas en toda la industria.

3. La falta de programas de capacitación integrales sobre sostenibilidad limita la capacidad del personal para comunicarse eficazmente con los huéspedes.

Recomendaciones:

1. Complete la transición a la comunicación digital adoptando sistemas como aplicaciones, códigos QR y otros recursos electrónicos para informar a los huéspedes sobre las prácticas de sostenibilidad.
2. Desarrollar estrategias de comunicación uniformes para garantizar que todos los huéspedes conozcan y puedan participar en actividades ecológicas durante su estadía.
3. Brindar capacitación en profundidad al personal sobre iniciativas de sostenibilidad, capacitándolos para comunicar estos esfuerzos e involucrar a los huéspedes de manera efectiva.



Conclusiones

La evaluación del sector hotelero italiano a través de la Green Mystery Guest Checklist ha puesto de relieve iniciativas prometedoras, así como áreas significativas de mejora en las prácticas de sostenibilidad. Con respuestas recogidas de 31 establecimientos de categorías como restaurantes, bed and breakfast, hoteles y subcategorías combinadas, los datos ofrecen una visión general completa del enfoque del sector en materia de responsabilidad medioambiental.

Una de las fortalezas identificadas entre muchos establecimientos es su compromiso de incorporar ingredientes locales y orgánicos en sus ofertas de alimentos. Al enfatizar el uso de ingredientes de productores cercanos, estos establecimientos no solo apoyan las economías locales, sino que también reducen su huella de carbono general al minimizar las emisiones del transporte. Esta tendencia demuestra un creciente reconocimiento de la importancia de las prácticas alimentarias sustentables en la industria hotelera.

Además, se ha producido una notable adopción de tecnologías de eficiencia energética, como la iluminación LED, en muchos alojamientos. Esto refleja la voluntad de reducir el consumo de energía, alinearse con



los objetivos globales de sostenibilidad y crear entornos ecológicos para los huéspedes. El sector también ha avanzado en la minimización de residuos, con iniciativas como ofrecer opciones para llevar, digitalizar los menús para reducir el uso de papel e integrar materiales reutilizables o reciclables siempre que sea posible.

A pesar de estos avances, persisten varias deficiencias. Uno de los problemas más evidentes es la integración inconsistente de soluciones de energía renovable, como paneles solares o sistemas de energía eólica. Si bien las medidas de eficiencia energética, como la iluminación LED, se adoptan ampliamente, el cambio más amplio hacia la energía renovable sigue siendo limitado. Ampliar estos esfuerzos representaría un gran paso adelante en la reducción del impacto ambiental.

La disponibilidad de opciones de menú basadas en plantas y veganas también sigue siendo insuficiente en muchos establecimientos. Si bien se han logrado algunos avances, la mayoría de los menús aún se centran predominantemente en ofertas tradicionales, lo que resalta la necesidad de opciones de menú más diversas e innovadoras que se alineen con las tendencias de consumo sostenibles y conscientes de la salud.

Otro aspecto clave que requiere atención es la capacitación del personal en materia de prácticas de sostenibilidad. Los niveles de capacitación inconsistentes dificultan la capacidad de los miembros del personal para comunicar de manera eficaz el valor de las prácticas ecológicas, el abastecimiento local y otras iniciativas ecológicas a los huéspedes. Esta



brecha subraya la necesidad de una educación integral y constante de los empleados para empoderarlos como defensores de la sostenibilidad.

En el ámbito de la comunicación, se ha producido una transición hacia métodos digitales, lo que ha reducido la dependencia del papel y ha mejorado la interacción con los huéspedes. Sin embargo, todavía queda margen de mejora en la implicación de los huéspedes con campañas de sostenibilidad. No todos los establecimientos promueven sistemáticamente prácticas respetuosas con el medio ambiente entre sus huéspedes, lo que hace que se pierdan oportunidades de fomentar la concienciación y la participación activa en conductas sostenibles.

Para aprovechar al máximo el potencial del sector hotelero italiano como líder en materia de sostenibilidad, se deben priorizar varios pasos clave. Será fundamental ampliar la adopción de soluciones de energía renovable, junto con una oferta más amplia de platos de origen vegetal y local. La mejora de los programas de formación para el personal les permitirá comunicarse mejor con los huéspedes y relacionarse con ellos, lo que en última instancia fortalecerá la reputación de la industria en materia de responsabilidad medioambiental.

También será fundamental mejorar las estrategias de comunicación que destaquen las iniciativas de sostenibilidad. Involucrar a los huéspedes mediante prácticas ecológicas visibles e interactivas puede fomentar una conexión y un compromiso más profundos con la sostenibilidad durante toda su estadía.



Para concluir, si bien el sector hotelero de Italia ha mostrado un progreso encomiable en la adopción de la sostenibilidad, aún queda mucho por hacer para garantizar una implementación consistente y un impacto generalizado. A través de esfuerzos colectivos, el sector puede convertirse en un modelo de turismo sostenible, equilibrando la gestión ambiental con las ricas experiencias culturales y gastronómicas por las que Italia es famosa. Al aprovechar sus puntos fuertes actuales y abordar sus áreas de mejora, la industria hotelera puede liderar la iniciativa para crear un futuro más sostenible para todos.

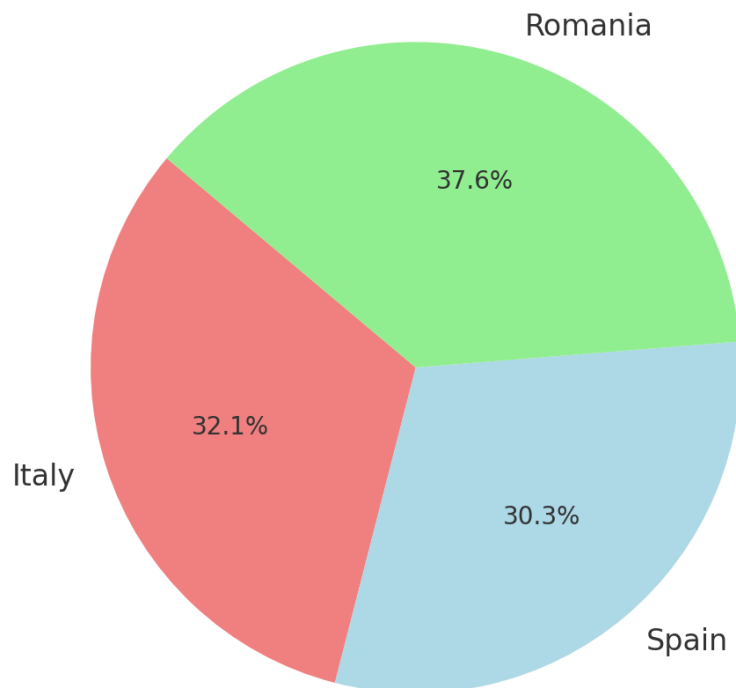
Comentario general sobre el informe de la lista de verificación de invitados de Green Mystery

El informe Green Mystery Guest Checklist proporciona una excelente evaluación de las prácticas de sostenibilidad del sector hotelero en Italia, España y Rumania.

En los tres países se observa una tendencia clara hacia la adopción de medidas de eficiencia energética, y muchos establecimientos están adoptando medidas básicas como la iluminación LED. Este cambio indica un creciente reconocimiento de la importancia de reducir el consumo de energía, lo que refleja un compromiso de todo el sector con la minimización del impacto ambiental.



Distribution of Respondents Across Countries



El sector de la hostelería ha hecho esfuerzos por abastecerse de alimentos a nivel local y poner énfasis en los ingredientes regionales. Esta tendencia no solo apoya las economías locales, sino que también ayuda a reducir la huella de carbono asociada al transporte de mercancías a largas distancias. Al promover prácticas alimentarias respetuosas con el medio ambiente, los establecimientos contribuyen activamente tanto a la sostenibilidad ambiental como al bienestar de la comunidad.

Una parte importante de los establecimientos ha pasado de la comunicación en papel a formatos digitales, incluidos menús digitales, aplicaciones y mensajería electrónica. Este cambio ha dado como resultado interacciones más eficientes con los huéspedes, una reducción



del desperdicio de papel y una transición hacia métodos de comunicación respetuosos con el medio ambiente. La tendencia también refleja la adaptabilidad de la industria hotelera a la transformación digital.

En el sector hotelero se han empleado diversas estrategias de gestión de residuos, como el compostaje, la oferta de comida para llevar a los clientes y la reducción de los envases. Estas medidas ponen de manifiesto una mayor concienciación sobre la importancia de la reducción de residuos, y muchos establecimientos están adoptando medidas prácticas para minimizar su impacto medioambiental.

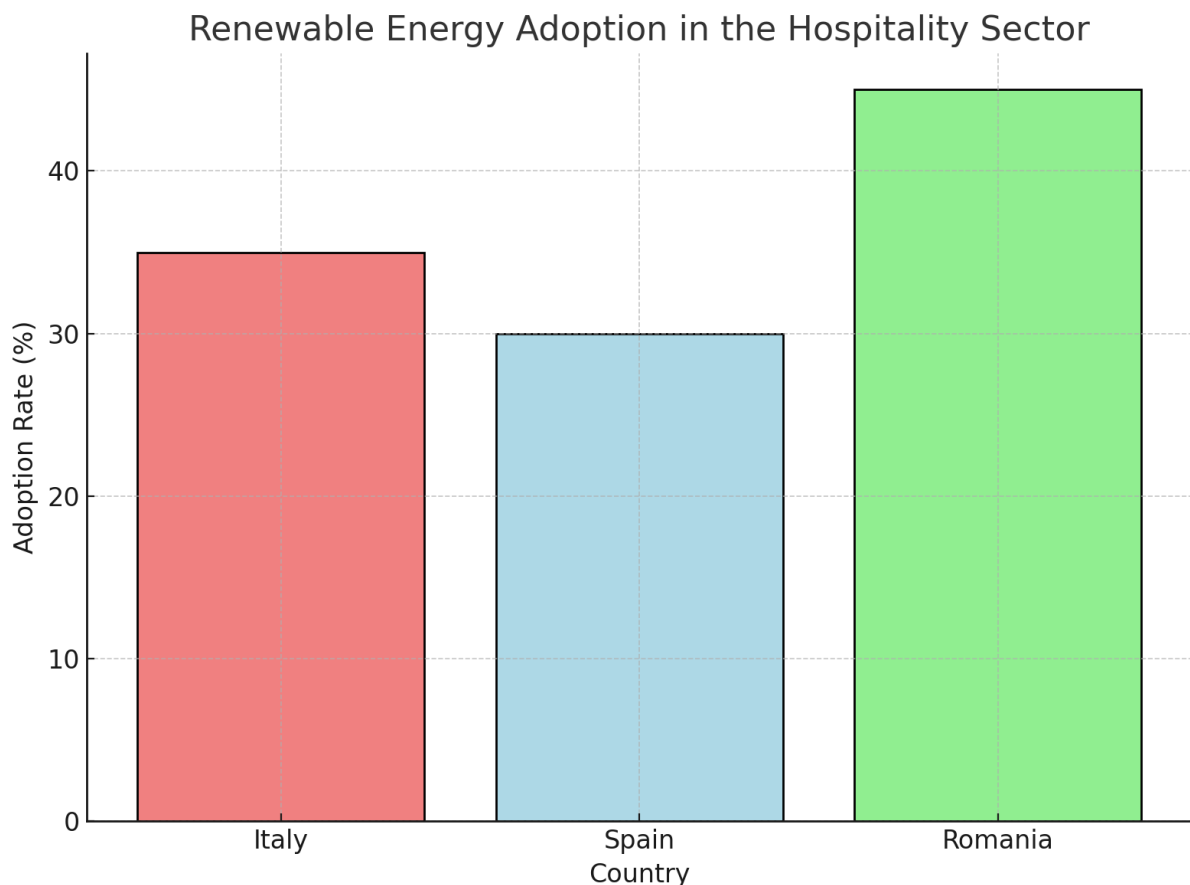


Figura 15. El gráfico de barras ilustra la comparación de las tasas de adopción de energía renovable en el sector hotelero en Italia, España y Rumanía. Muestra los distintos niveles de integración de fuentes de energía renovables como la solar y la

eólica, destacando las áreas en las que los esfuerzos son más destacados y en las que se necesita un mayor progreso.

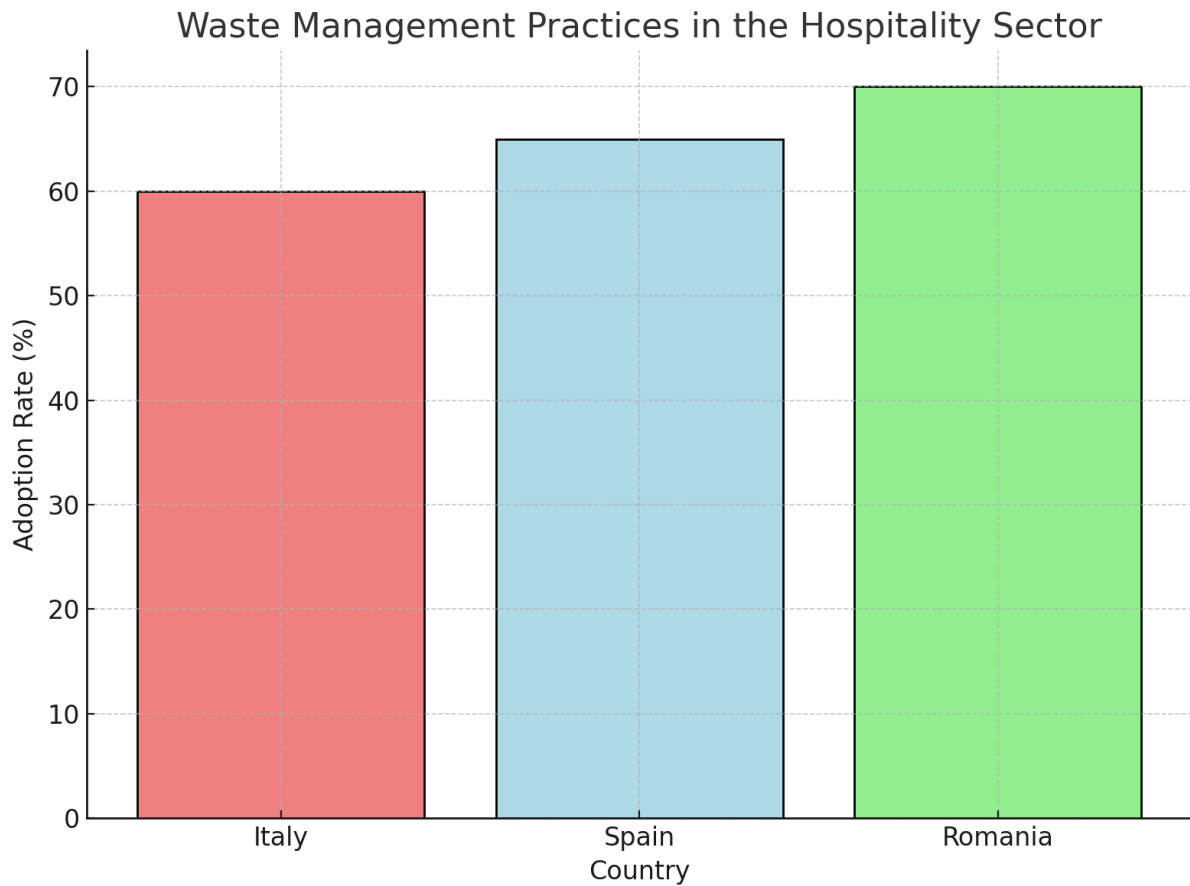


Figura 16. El gráfico de barras ofrece una comparación de las prácticas de gestión de residuos en el sector hotelero en Italia, España y Rumanía. Ilustra las distintas tasas de adopción de iniciativas de reducción de residuos, como el compostaje, los envases reutilizables y otras prácticas ecológicas destinadas a minimizar el impacto de los residuos.

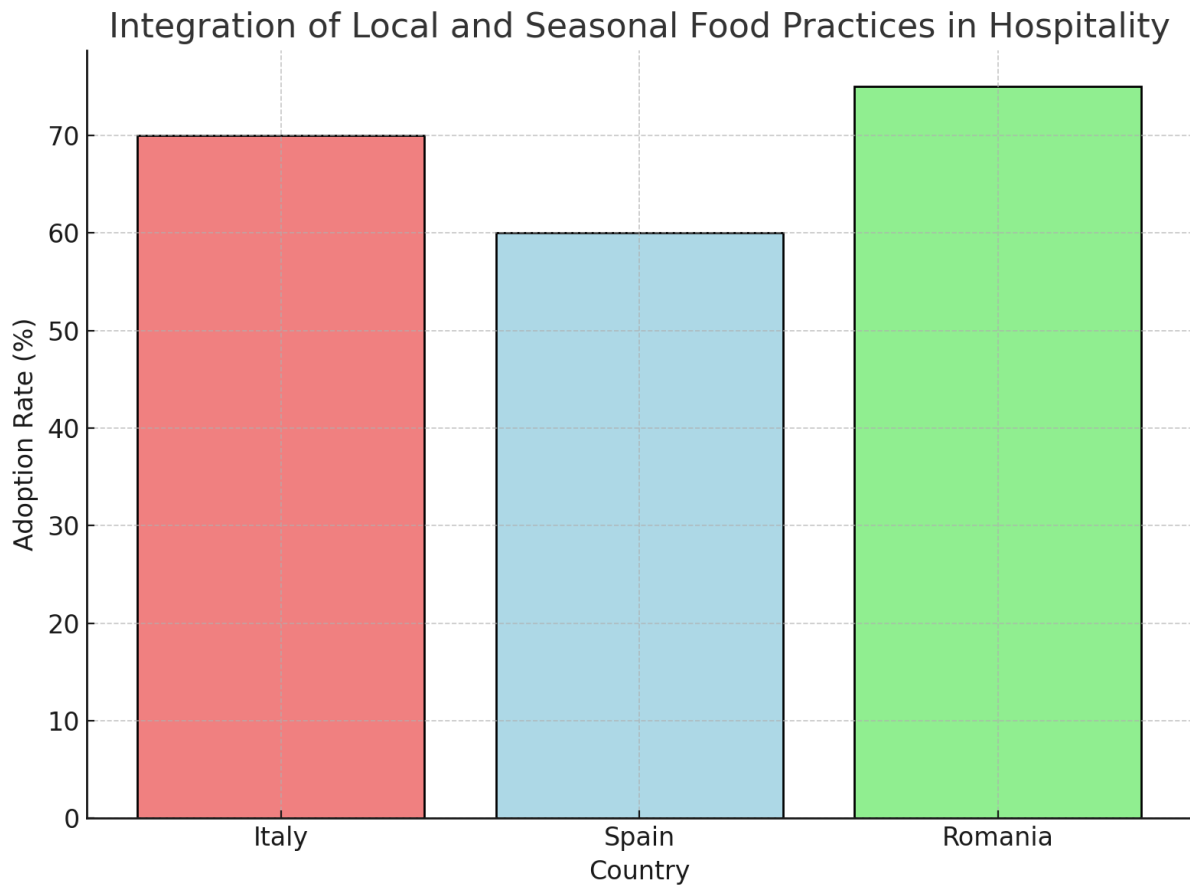


Figura 18. El gráfico de barras ilustra las tasas de adopción de prácticas alimentarias locales y de temporada en el sector de la hostelería en Italia, España y Rumanía. Esta visualización destaca el énfasis en la integración de ingredientes de origen local y de temporada, lo que desempeña un papel importante en la promoción de la sostenibilidad y la reducción del impacto ambiental de la obtención de alimentos.

Si bien estas tendencias positivas son alentadoras, los datos también ponen de relieve los desafíos que enfrenta el sector para integrar sistemáticamente prácticas sostenibles. Para seguir avanzando, es necesario abordar las deficiencias en áreas como la adopción de energías renovables, la capacitación integral del personal y la ampliación de la oferta de alimentos sostenibles. Si se aprovechan estas fortalezas y se abordan los desafíos existentes, el sector hotelero de Italia, España y

Rumanía puede seguir evolucionando como líder mundial en turismo sostenible.

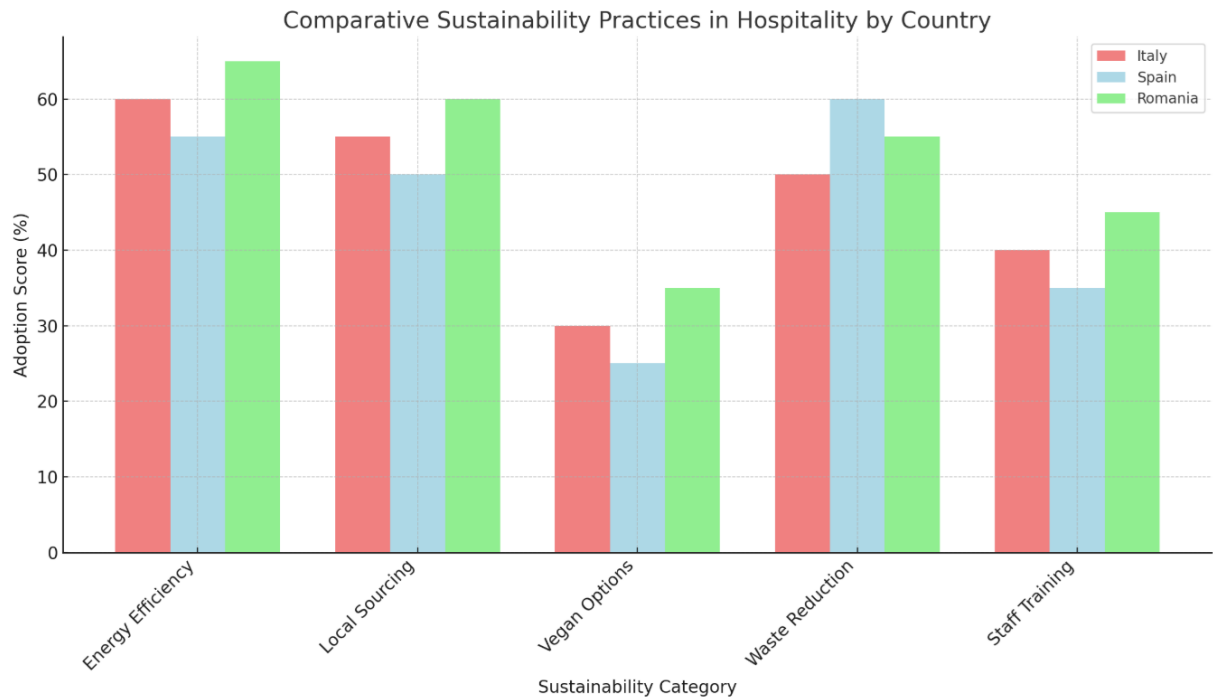


Figura 17. Este gráfico ilustra los puntajes de adopción de categorías clave de sostenibilidad, como eficiencia energética, abastecimiento local, opciones veganas, reducción de desechos y capacitación del personal en cada país. El gráfico destaca las áreas en las que se ha avanzado y las que se necesitan mejoras adicionales.

ANEXOS 1. LA LISTA DE VERIFICACIÓN

Los indicadores del modelo Green Mystery Guest

Restaurante y bar



1. El personal de servicio conoce detalladamente el origen de las materias primas.
2. El personal de servicio sabe expresar las peculiaridades del territorio en términos agroalimentarios.
3. El personal de servicio comunica las ventajas y peculiaridades de los ingredientes locales.



4. En el menú predominan los ingredientes procedentes de materias primas locales (al menos el 50% de las opciones del menú)
5. El menú incluye al menos una preparación vegana para cada sección del menú.
6. El menú consta de al menos un 25% de opciones vegetarianas.
7. El menú se compone exclusivamente de alimentos que respetan la estacionalidad.
8. El menú tiene una “ lista corta ” (defina a qué se refiere)
9. Los artículos para el desayuno tienen una “ lista corta ” (define lo que quieres decir)
10. Los elementos del desayuno tienen una explicación suficientemente exhaustiva del contenido (mediante etiquetas dedicadas)
11. El menú ofrece opciones de degustación para toda la mesa y cuenta con un eficaz sistema de reservas que favorece así la reducción del desperdicio alimentario.
12. El aceite de oliva para el aliño es orgánico.
13. Es posible comprender el origen de los ingredientes claves en la propuesta del menú.
14. La sección de bebidas incluye una sección importante de bebidas no alcohólicas (al menos un 25%).





15. La sección de bebidas ofrece un apartado dedicado a bebidas con bajo contenido alcohólico (menos del 5% de alcohol por bebida) destinado a desincentivar el consumo de alcohol.
16. No se utilizan productos desechables (bolsas de aceite de oliva, vinagre balsámico, salsas, bolsas desechables de parmesano, etc.)
17. El personal de servicio ofrece espontáneamente la posibilidad de llevar comida y evitar el desperdicio de alimentos.
18. El menú está digitalizado y no implica el uso de papel.
19. Los ingredientes de los cócteles hacen un uso mínimo de bebidas de origen refinado e industrial (el 50% de los cócteles incluyen al menos un elemento natural)
20. El restaurante utiliza ingredientes de producción propia (incluida la producción de especias, preparaciones de infusiones, huerto, piscicultura, etc.)
21. Al solicitar una sugerencia, el personal de servicio sugiere espontáneamente el uso de opciones sostenibles y saludables.
22. ¿El restaurante cuenta con medios internos para reutilizar ingredientes que normalmente se desechan (por ejemplo, destilador, enlatado de alimentos no utilizados, liofilización, uso de conchas para caldo, etc.)?
23. El restaurante utiliza cada parte del ingrediente (por ejemplo, pieles, hojas, huesos).
24. Las sillas y mesas están fabricadas con materiales sostenibles.



- 25.El personal de servicio, si se solicita una sugerencia sobre el maridaje de bebidas, ofrece y motiva opciones sostenibles (por ejemplo, propone un vino como orgánico y comunica sus cualidades; ofrece una bebida sin alcohol sin el uso de productos refinados, etc.)
- 26.El restaurante no ofrece bebidas gaseosas (o tiene un uso no frecuente de las mismas) o con alto contenido de azúcar.
- 27.El personal de servicio puede explicar qué se entiende por "alimentos orgánicos".
- 28.¿Existe una política de transparencia sobre cómo se procesan los alimentos (por ejemplo, mediante carteles que expliquen cómo se procesa la carne o simplemente mediante personal de servicio que pueda explicarlo de manera eficaz)?
- 29.El uso de productos envasados en la sala de desayunos está ausente (o estrictamente reservado a la sección para garantizar un desayuno sin gluten)
- 30.El estándar de calidad del aceite es alto (aceite orgánico extraído en frío exclusivamente con procedimientos mecánicos)
- 31.Los servicios de alimentos y bebidas solo ofrecen agua microfiltrada (no tienen opciones embotelladas)
- 32.Las bebidas se ofrecen en botellas de vidrio.
- 33.El personal de servicio puede explicar eficazmente el tamaño de los platos para brindar una comida equilibrada y evitar el desperdicio o la sobreproducción de alimentos.





Co-funded by
the European Union

- 34.No existen métodos de cocción no sostenibles (fritura, brasas) -
check -
- 35.Las servilletas son reutilizables (no las de papel, sino las de tela)
- 36.Los alimentos provienen de tiendas y granjas locales para evitar el
transporte.
- 37.El restaurante dispone de su propia máquina de cubitos de hielo
para evitar comprar paquetes de hielo con bolsas de plástico.
- 38.El menú diario debería ser vegano sólo 2-3 días a la semana para
promover esta opción entre la gente.



PODERÍO
Training & Research



IGOR VITALE
INTERNATIONAL

RAVEL
THE
OSPITALITY
VENTS
MANAGEMENT

Hotel



1. Los servicios de lavandería utilizan detergentes ecológicos.
2. Existe una campaña informativa para desaconsejar el cambio diario de toallas y albornoces.
3. El hotel no dispone de neceseres desechables pero sí de depósitos para champú y gel de ducha.





4. El hotel dispone de un sistema de apagado automático de luces para las habitaciones.
5. El hotel dispone de medios sostenibles de producción de energía (por ejemplo, paneles solares).
6. El uso de luces LED es frecuente
7. El hotel cuenta con un sistema de reutilización de agua de lluvia.
8. El hotel dispone de un sistema automático para apagar el aire acondicionado si las ventanas están abiertas.
9. El hotel dispone de un espacio verde (plantas, huerto, jardín, etc.)
10. Los servicios de transporte que ofrece el hotel son ecológicos (por ejemplo, coche eléctrico o minibús) o bicicletas y scooters.
11. El hotel dispone de estaciones de energía para recargar medios de transporte eléctricos.
12. Los materiales de las habitaciones son sostenibles (no se utiliza plástico, poliéster, las mantas son de algodón, etc.).
13. Los servicios de evaluación formal de la calidad piden explícitamente evaluar los elementos de sostenibilidad del hotel (por ejemplo, a través de preguntas específicas incluidas en el cuestionario de satisfacción)
14. Los servicios formales de evaluación de la calidad hotelera se realizan por medios digitales (sin uso de papel - o con uso de papel reciclado)
15. El jabón es de origen vegetal.





16. Se prefiere el uso de pastillas de jabón.
17. El packaging de productos desechables es sostenible
18. Los servicios de suministro de agua cuentan con sensores automáticos destinados a reducir el desperdicio
19. Se utilizan sistemas de secado (teléfonos, toallas) sin uso de papel.
20. Los dispensadores de papel higiénico están estructurados para evitar el desperdicio (por ejemplo, dispensadores de hojas individuales en lugar de rollos libres)
21. Papel de tela reutilizable disponible en lugar de rollos de un solo uso.
22. El garaje del Hotel dispone de cargadores para coches eléctricos.
23. El hotel utiliza tejidos orgánicos para toallas, sábanas, servilletas, mantas, etc.
24. El hotel dispone de un sensor para detener el aire acondicionado en caso de dejar alguna ventana abierta.



Comunicación



1. El hotel comunica los elementos relacionados con la eficiencia energética (a través de vallas publicitarias, elementos del folleto o comunicación en el sitio web) y esta información es fácilmente accesible para los huéspedes (por ejemplo, información en el ascensor, página dedicada y accesible en el sitio web, gráficos y textos fáciles de entender, panel que comunica externamente la energía producida por las plantas)
2. El personal de recepción podrá indicar los elementos relacionados con la eficiencia energética de la estructura.



3. La información de comunicación y orientación se ofrece de forma digitalizada (p.ej. a través de apps, información de whatsapp, página web)
4. El papel utilizado con fines promocionales y de comunicación es de origen reciclado o inexistente.
5. El hotel sugiere el uso de medios de transporte eléctricos o transporte público para llegar a otros lugares y destinos (p. ej., favoreciendo el uso de coches eléctricos, patinetes eléctricos, bicicletas, promoviendo recorridos a pie) ya sean proporcionados por el propio hotel o por otros proveedores (públicos a través del municipio u otros servicios de pago)
6. La recepción sugiere actividades para promover la sostenibilidad (a través de actividades internas y externas)
7. El hotel organiza iniciativas para la promoción y protección del medio ambiente al menos una vez al mes.
8. El hotel tiene sinergias activas con otras empresas de la zona caracterizadas por elementos de sostenibilidad y las comunica externamente (p.ej. sinergia con la finca cuyo nombre comunica, adhesión a una campaña de promoción de la cadena agroalimentaria sostenible)
9. Existen campañas de comunicación para reducir residuos
10. Los sistemas de distribución de bebidas y snacks y el minibar tienen prevalencia de opciones orgánicas



11. El hotel dispone de un dispensador de agua microfiltrada para uso de los huéspedes.
12. Los recepcionistas pueden explicar los elementos de eficiencia energética de la estructura.
13. El hotel dispone de medios de comunicación para la protección del entorno (montaña, mar, etc.)
14. Los productos de limpieza de las habitaciones y zonas comunes son sostenibles.
15. El recepcionista y otro personal de apoyo motivan la compra de productos sostenibles (por ejemplo, alimentos adicionales y productos orgánicos, visitas a granjas locales que cumplen con los requisitos de sostenibilidad, vinos orgánicos, cosméticos naturales, etc.)
16. Las muestras gratuitas que se entregan en la recepción o en el restaurante se realizan de forma sostenible (por ejemplo, una sola muestra de 10 cl de licor no es sostenible y produce más residuos que una galleta en una bolsa de papel).
17. Los procedimientos de venta cruzada favorecen los productos sostenibles (en cualquier sector, incluido el textil, la confección, la cosmética, etc.)
18. El hotel cuenta con una forma eficaz de promover el uso del reciclaje.





19. Para clientes con estancias cortas, si así lo acuerdan, los servicios de limpieza y cambio de toallas y sábanas pueden verse reducidos o no ser necesarios. - España
20. El hotel puede proporcionar una ruta a pie hasta lugares de interés cercanos con el fin de fomentar el uso reducido del transporte - España
21. QR 's con preguntas frecuentes habituales en el hotel. - España

Indicadores generales de sostenibilidad en instalaciones turísticas:

- **Eficiencia energética:**

RB&H - ¿Se utilizan en las instalaciones electrodomésticos y sistemas de iluminación energéticamente eficientes?

RB & H: ¿La instalación utiliza fuentes de energía renovables, como energía solar o eólica?



RB&H: ¿Existe algún programa para monitorear y reducir el consumo de energía?

H - ¿Existen políticas establecidas para promover opciones de transporte sustentable para los huéspedes?

RB&H- ¿Hay estaciones de carga para vehículos eléctricos disponibles en la propiedad?

RB - ¿Las puertas de las cámaras de enfriamiento/refrigeradores/congeladores tienen alarmas audibles para puertas abiertas o cerraduras automáticas?

RB & H - ¿Existe un sistema de monitoreo de temperatura para refrigeradores, cámaras de enfriamiento y congeladores?

RB&H - ¿La instalación realiza y documenta el mantenimiento recomendado por el fabricante para los dispositivos eléctricos y electrónicos para garantizar que todos los equipos funcionen correctamente y mantengan los niveles de eficiencia energética?

RB & H: ¿La instalación tiene controles de iluminación, como sensores y temporizadores, en áreas de baja ocupación/poco tráfico?

- **Conservación del agua:**

RB & H: ¿La instalación utiliza duchas/inodoros de bajo consumo para reducir el consumo de agua?



RB&H: ¿Existe algún programa para monitorear y reducir el consumo de agua?

RB & H: ¿Existe un sistema de recolección de agua de lluvia o de reutilización de aguas grises?

RB & H: ¿La instalación repara todas las fugas de agua en el momento en que las detecta?

RB: ¿La instalación utiliza agua corriente para derretir el hielo en los fregaderos o descongelar alimentos?

RB & H - ¿Los lavavajillas y lavadoras funcionan sólo cuando están llenos?

- **Gestión de residuos:**

RB & H: ¿Existe un programa de reciclaje?

RB&H - ¿Existen instalaciones de compostaje y reciclaje para residuos orgánicos?

RB&H: ¿Existen medidas para reducir el uso de artículos de un solo uso?

RB&H- ¿Hay contenedores de reciclaje en toda la instalación?

RB - ¿El establecimiento realiza donaciones a bancos de alimentos o organizaciones benéficas para evitar el desperdicio de alimentos de productos aptos para el consumo?



RB & H - ¿La instalación limita el embalaje por ¿Pedir productos al por mayor para evitar desperdicios?

RB & H - ¿La instalación? ¿Devolver cajas de embalaje/botellas de vidrio/envases de plástico para que los proveedores los reutilicen?

- **Compras sostenibles:**

RB & H: ¿Se utilizan en las instalaciones productos respetuosos con el medio ambiente y de origen local?

RB&H: ¿Existe una política establecida para promover las compras sustentables?

- **Conservación de la biodiversidad:**

RB&H - ¿La instalación está ubicada en un área protegida o cerca de un ecosistema sensible?

RB&H: ¿La instalación está tomando medidas para minimizar su impacto sobre el medio ambiente local y la biodiversidad?

RB & H - ¿Hay espacios verdes o jardines en la propiedad?



- **Compromiso comunitario y preservación cultural:**

RB & H & C: ¿El centro participa activamente con las comunidades locales y las apoya?

RB & H: ¿Está tomando el establecimiento medidas para preservar la cultura y el patrimonio local?

RB&H: ¿Tiene la instalación una estrategia respecto a donaciones caritativas o apoyo a su comunidad?

RB & H: ¿La instalación dona excedentes de alimentos frescos o productos de cuidado personal? ¿A los bancos de alimentos o a las organizaciones no gubernamentales?

RB & H: ¿La instalación dona equipos, aparatos electrónicos, muebles, cortinas y alfombras obsoletos o no deseados a organizaciones benéficas u ONG?

RB & H: ¿La instalación incorpora artesanías locales y pone información sobre los artículos a disposición de los clientes?

- **Formación y concienciación de los empleados:**



RB & H & C: ¿Existe algún programa para concienciar a los empleados sobre cuestiones y prácticas de sostenibilidad?

RB & H & C: ¿Existe un programa para capacitar a los empleados sobre temas y prácticas de sostenibilidad?

RB & H & C: ¿Existe algún programa para concienciar a los huéspedes sobre cuestiones y prácticas de sostenibilidad?

- **Certificaciones y premios verdes:**

RB & H: ¿La instalación ha recibido alguna certificación o premio ecológico?

- **Misceláneas:**

RB & H: ¿La instalación utiliza métodos reutilizables para informar a los clientes sobre ofertas especiales en lugar de documentos impresos de un solo uso?

RB & H: ¿La instalación recicla toallas y sábanas dañadas como trapos de limpieza o transforma ropa de cama rota o desgastada en otros artículos utilizables?





Co-funded by
the European Union

RB: ¿El establecimiento ofrece incentivos y descuentos a los clientes que utilizan tazas rellenables y envases para llevar?

AUTORES



PODERÍO
Training & Research



IGOR VITALE
INTERNATIONAL

RAVEL
THE
OSPITALITY
VENTS
MANAGEMENT



Poderío Training & Research es una organización dedicada a empoderar a individuos, comunidades y organizaciones a través de programas de capacitación, investigación y desarrollo enfocados en la sostenibilidad, el cuidado ambiental y la inclusión social. Su enfoque integra capacitación práctica, investigación científica y metodologías innovadoras para fomentar prácticas sostenibles en varios sectores. Al ofrecer talleres, servicios de consultoría y programas de capacitación personalizados, Poderío Training & Research tiene como objetivo dotar a las personas de las habilidades y el conocimiento necesarios para implementar soluciones sostenibles, mejorar el desarrollo comunitario y contribuir a una sociedad más resiliente e inclusiva. Su trabajo abarca una amplia gama de temas, incluidas las prácticas ecológicas, el turismo sostenible, la participación comunitaria y el desarrollo de capacidades, lo que los convierte en un recurso valioso para quienes están comprometidos con el fomento de la sostenibilidad y el impacto social.

CORREO ELECTRÓNICO: poderiotraining@gmail.com



Igor Vitale International srl (IVI) es una organización italiana especializada en servicios de psicología aplicada en diversos campos, como la psicología clínica, social, forense, laboral y organizacional, medioambiental, de discapacidad, neurociencia y escolar. Con sede en Foggia, Puglia, IVI opera como una pequeña y mediana empresa (PYME) con una red de alrededor de 100 expertos en psicología y ciencias humanas. Esta organización participa en numerosas iniciativas para promover la inclusión social, la educación y la sostenibilidad a través de la psicología aplicada.

IVI participa activamente en proyectos europeos, especialmente a través del programa Erasmus+, aportando su experiencia en psicología, formación, inclusión social y sostenibilidad medioambiental.

La organización también participa activamente en actividades de investigación, y produce artículos, libros electrónicos y recursos sobre temas relacionados con la psicología. Estas publicaciones tienen como objetivo difundir conocimientos, promover las mejores prácticas y promover la aplicación de la psicología en la vida cotidiana y en los entornos profesionales.





Travel Hospitality Events Management (THEM) es una consultora con sede en Bucarest con más de 30 años de experiencia en el sector de la hostelería y la restauración. Especializada en la gestión de hoteles, restaurantes y catering, THEM reúne a un equipo internacional de expertos para ofrecer soluciones personalizadas en optimización operativa y evaluación de la calidad, incluido el uso exclusivo de evaluaciones de huéspedes anónimos para mejorar los estándares de servicio.

En la actualidad, THEM se centra en las prácticas alimentarias sostenibles y asesora a las empresas sobre el diseño de menús saludables y ecológicos y sobre opciones sostenibles dentro del sector de la hostelería. También desempeñan un papel activo en el panorama educativo europeo, en particular a través de proyectos Erasmus+, donde han contribuido a iniciativas que promueven la gestión del estrés, la comunicación eficaz y el marketing turístico sostenible para las empresas de hostelería rural. El trabajo de THEM se basa en mejorar la calidad del servicio, fomentar prácticas sostenibles y garantizar que los



establecimientos de hostelería estén equipados para adaptarse a los desafíos modernos.

DESCARGO DE RESPONSABILIDAD

Cofinanciado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados en este documento son, sin embargo, los de los autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o la Agencia Ejecutiva Europea en el Ámbito Educativo y Cultural (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA se hacen responsables de las mismas.

CC BY 4.0 - Atribución 4.0 Internacional

Eres libre de:

- Compartir : copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato para cualquier propósito, incluso comercial.
- Adaptar : remezclar, transformar y desarrollar el material para cualquier propósito, incluso comercial.
- El licenciante no puede revocar estas libertades siempre que usted cumpla con los términos de la licencia.

En los siguientes términos:



PODERÍO
Training & Research



IGOR VITALE
INTERNATIONAL



- Atribución : debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o a su uso.
- Sin restricciones adicionales : no puede aplicar términos legales ni medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros hacer algo que la licencia permite.

