

■ **Chef&Hotel** | opinión

La sustentabilidad y el rol de los huéspedes



Pablo Ramírez
 Coordinador Especialidad Alojamientos Sustentables
 Ingeniería en Gestión de Expediciones y Ecoturismo
 Universidad San Sebastián

De simples espectadores a activos colaboradores en participar de acciones

La visión de trabajar en base al diseño de experiencias cada vez más en el tiempo se ha estado focalizando en la coparticipación del huésped en actividades durante su estadía. Hoy la experiencia es un concepto que ha ganado relevancia en las últimas décadas en la hotelería donde en un inicio se centró únicamente en ofrecer productos o servicios. Hoy el esfuerzo se centra en crear experiencias memorables que generen una conexión emocional con sus clientes. Bajo esta visión de participación sensorial del huésped se desea fomentar una conexión emocional con el hotel y su entorno. Así se genera relaciones más profundas con los huéspedes impulsando la lealtad y la satisfacción a una marca y a un destino. Incluir actividades únicas en la oferta hotelera permite a los huéspedes vivir momentos especiales que no pueden experimentar en otros lugares. Justamente, en este punto está entrando con mucha fuerza el valor de la sustentabilidad y su rol como huésped durante su estadía.

Bajo la perspectiva del huésped hay 5 grandes categorías de experiencias donde ellos pueden participar

contribuyendo a la preservación y conservación del medio ambiente donde el hotel se encuentra emplazado.

- 1. Uso eficiente de los recursos:** Los huéspedes pueden ahorrar agua con duchas más cortas y energía apagando luces, aire acondicionado y aparatos eléctricos cuando no están en la habitación. Algunos hoteles miden el consumo y ofrecen descuentos por estos ahorros.
- 2. Gestión de residuos:** El uso de plásticos de un solo uso es una cuestión relevante en la industria hotelera. Los huéspedes pueden optar por llevar sus propias botellas de agua reutilizables y bolsas de tela para reducir el uso de plásticos desechables. Algunos hoteles disponen de estaciones de recarga de agua para facilitar esta práctica. Además, hay establecimientos que proporcionan contenedores de reciclaje en las habitaciones o en áreas comunes.
- 3. Participación en programas verdes del hotel:** Algunos hoteles colaboran con iniciativas locales de sostenibilidad, como

proyectos de reforestación o limpieza de playas. Los huéspedes pueden participar en estas actividades durante su estancia. Además de apoyar al medio ambiente, estas experiencias son educativas.

- 4. Consumo responsable:** Muchos hoteles ofrecen alimentos orgánicos y de comercio justo, respetuosos con el medio ambiente. Al comprar recuerdos locales, elige productos sostenibles. Evita artículos hechos con materiales en peligro y prefiere artesanías que apoyen a las comunidades locales y promuevan prácticas justas.
- 5. Educación y conciencia:** La participación en eventos culturales permite a los visitantes experimentar y apreciar las tradiciones locales, enriqueciendo así su viaje. La asistencia a festivales contribuye a la preservación de las tradiciones y fortalece la identidad cultural de la comunidad. Los eventos comunitarios ofrecen oportunidades para interactuar con los residentes y comprender sus modos de vida y costumbres.