

“Los criterios ambientales y sociales son factores clave a la hora de preservar un destino turístico”

Sergio Brihuega CEO de Sygris

Lourdes Ripoll Vicepresidenta de sostenibilidad de Meliá Hotels International

Con más de doce años de experiencia en el campo de la sostenibilidad, Lourdes Ripoll, en su charla con Sergio Brihuega, indica que la sostenibilidad se trabaja en el largo plazo, y marca la tecnología de datos como uno de los grandes retos del futuro.

Sergio Brihuega: ¿Qué importancia tienen las tres patas de la ESG (Environmental, Social and Governance) dentro del sector hotelero?

Lourdes Ripoll: Tradicionalmente, al pensar en la ESG dentro del sector turístico, nuestro subconsciente lo asocia principalmente con la dimensión medioambiental (E) por el impacto que representa. Sin embargo, hay una serie de ámbitos en la parte social (S) que tienen un peso muy relevante en la propuesta de valor al cliente. Por ejemplo, a la hora de elegir el destino, muchas personas consideran factores determinantes la seguridad o las experiencias que les ofrecen las singularidades del entorno local al que viajan. Por tanto, es clave preservar valores no sólo de medio ambiente sino de cultura, gastronomía e incluso de la identidad del empleado local. Por tanto, la E y la S son esenciales para que el turismo siga siendo cada día más atractivo y responsable.

S.B.: Si hablamos de la industria del turismo, es una realidad que esta genera un ecosistema de actores que impactan y que se benefician directamente de ella.

L.R.: Sin duda el turismo cuenta, en su cadena de valor, con un ecosistema de diferentes actores de naturaleza muy diversa. Es innegable que la industria del turismo es una parte esencial del crecimiento de los países y un gran generador de empleo, así como un impulsor de negocio para otros sectores e industrias. Por esta razón, en nuestro firme compromiso con los principios y criterios de sostenibilidad, y como parte de nuestra estrategia de Negocio Responsable, ambicionamos sensibilizar e involucrar también a nuestra cadena de valor para asegurar su impacto positivo.

S.B.: ¿Cómo definirías la sostenibilidad?

L.R.: La sostenibilidad es trabajar desde una triple visión: a corto, medio y largo plazo. Nos exige promover un modelo de negocio responsable, que incorpore en su estrategia los criterios medioambientales y sociales. En este sentido, en Meliá tenemos la ambición de ser reconocidos como un referente mundial en excelencia, responsabilidad y



Lourdes Ripoll y Sergio Brihuega

sostenibilidad. Desde nuestra visión, el concepto de sostenibilidad se sustenta bajo el concepto de “responsabilidad”, es decir, impulsar un modelo de negocio hotelero bajo criterios éticos y responsables, apalancado en la máxima de la viabilidad económica a largo plazo.

S.B.: ¿Qué herramientas tienes a tu disposición para mirar a ese largo plazo?

L.R.: Gestionar con la mirada puesta en el largo plazo es una tarea compleja. Los datos que utilizamos actualmente, asociados a la sostenibilidad, tienen una medición a corto y, en algunos casos, a medio plazo. Estoy segura de que las nuevas tecnologías y soluciones que se están desarrollando ayudarán a progresar en esta visión de largo plazo. Sin embargo, aún queda mucho por hacer en cuanto a la gestión de todos esos datos que, ya hoy en día, nos exigen las instituciones y las nuevas directivas europeas. Las oportunidades son inmensas en este ámbito y debemos desarrollar herramientas que nos permitan relacionar la información de sostenibilidad con los indicadores propios del negocio. Se trata de ver cómo los intangibles aportan valor a las compañías en todas sus dimensiones: económica, financiera, social, medioambiental, etc.

S.B.: La tecnología es un vertebrador de muchos de vuestros proyectos.

L.R.: Sí, porque la nueva Directiva Europea de Sostenibilidad nos va a exigir mejorar la gestión y el control de los datos, e incluso integrar indicadores de otros actores clave como puede ser los de la cadena de suministros.

S.B.: En el ámbito de la sostenibilidad también tienen mucha relevancia los riesgos. ¿Cuándo te diste cuenta de que era necesario empezar a analizar exhaustivamente todos los riesgos?

LOURDES RIPOLL

“Cuando viajas, puedes percibir que el sector turístico es un gran motor de desarrollo económico, social y de impulso de la economía local”

“La nueva Directiva Europea de Sostenibilidad nos va a exigir fortalecer nuestro modelo de gestión y control de datos”

L.R.: En Meliá tenemos un modelo de gestión de riesgos muy sólido desde hace ya muchos años y lo revisamos anualmente. En este mapa de riesgos, además, identificamos aquellos riesgos asociados a la sostenibilidad o a criterios ESG, lo que nos permite contar con una doble visión de negocio y sostenibilidad. Con esta doble perspectiva podemos impulsar iniciativas o proyectos que ayuden a mitigar estos riesgos, siendo cada una de las áreas las que se responsabilizan de su gestión y control.

S.B.: Una de las últimas veces que nos vimos estabais impulsando un proyecto *Net Zero* en tu compañía y lo habéis conseguido, ¿podrías hablarnos de él?

L.R.: La idea fue diseñar y construir nuestro primer prototipo de hotel *Net Zero* en Menorca, una isla que, además, es Reserva de la Biosfera desde 1993. Este proyecto nos ofreció la oportunidad de incorporar todo el conocimiento que habíamos adquirido en estos últimos años en materia de sostenibilidad; y no únicamente desde la perspectiva medioambiental, sino también considerando la dimensión social como una palanca clave para el hotel y el destino. Lo realmente novedoso de este proyecto es también que podemos identificar los impactos medioambientales y sociales que ha generado, al tener un histórico de datos previos a la reforma, que nos facilitará hacer tangibles los impactos económicos, sociales y medioambientales producidos.

S.B.: Cuáles son los grandes retos del sector para este nuevo año.

L.R.: Los nuevos retos son inmensos. En el 2022, redefinimos, dentro de nuestra visión estratégica, los tres pilares para avanzar en materia de sostenibilidad. Primero, progresar en la descarbonización de nuestro modelo de negocio; segundo, trabajar para integrar los criterios ESG en toda nuestra cadena de valor y en la operación hotelera, en general; y tercero, sensibilizar en nuestro compromiso con la sostenibilidad a los principales actores de nuestra cadena de valor: propietarios, proveedores, clientes y empleados, principalmente. Aunque esta visión es ambiciosa, debemos estar abiertos a cualquier otra iniciativa o proyecto que nos pueda permitir avanzar, ya sea a nivel global o local.

S.B.: Hay un boom en la sostenibilidad y mucha gente se está incorporando al sector, y aprendiendo la profesión. ¿Qué les recomendarías?

L.R.: Algo estrictamente necesario: paciencia y vocación de aprendizaje continuo. Hay que ser conscientes de que impulsar cualquier cambio sustancial requiere tiempo y constancia. Asimismo, es importante involucrar a toda la organización y contar con el apoyo y liderazgo de la alta dirección. En nuestro caso, por ejemplo, hubo un hecho clave que sirvió como palanca para avanzar en este ámbito. En el año 2018 participamos por primera vez en el ranking S&P Global ESG y fuimos reconocidos como líderes en sostenibilidad con la medalla de plata. Fue una gran sorpresa, porque en este ranking de reconocido prestigio internacional no es habitual que una empresa, la primera vez que se presenta, sea galardonada.

sygris

sygris.com/Entrevista-Lourdes-Ripoll