

Programa de Formación para el desarrollo de capacidades en cambio climático con enfoque en Adaptación basada en Ecosistemas para el sector turismo en México

2D. Hotelería y cambio climático

Lección 2D. 3:

Casos y experiencias de soluciones AbE en la hotelería: Palace Resorts

RESUMEN

Esta experiencia que está siendo presentada con la autorización de Palace Resorts, a través de su Gerencia Ambiental, forma parte de un proceso de asesoría que el proyecto ADAPTUR trabajo con la compañía para lograr la integración de la AbE en las políticas y prácticas de la compañía.

Los objetivos de este proceso fueron dos:

- Analizar el Sistema de Gestión Ambiental Corporativo y el Modelo de Sustentabilidad del Grupo Palace Resorts con una “lente climática”.
- Proponer, con base en modelos empresariales y la experiencia del consultor, modificaciones a los sistemas y modelos para transversalizar la Adaptación al Cambio Climático (incluida la AbE) en la organización.

Sobre Palace Resorts, hay que decir que es una empresa mexicana que cuenta con más de 30 años de experiencia en el sector turístico; tiene sus inicios en 1985 con el hotel Beach Palace en la zona hotelera de Cancún, pero su ícono en materia de desarrollo y también en las acciones por un turismo sustentable es el hotel Moon Palace Cancún

De acuerdo con su informe de Comunicación de Progreso (COP) 2022 entregado anualmente al Pacto Mundial de las Naciones Unidas la empresa está conformada por 11 hoteles, 1 centro de distribución, 1 fundación y 2 campos de golf donde trabajan más de 10,000 colaboradores.

Su liderazgo y compromiso por la calidad y la sustentabilidad le ha llevado a certificar sus propiedades con la AAA - American Automobile Association -, a recibir para varias de sus propiedades los Traveler’s Choice de TripAdvisor, a contar en sus centros de alimentos con el Distintivo H, otorgado por la Secretaría de Turismo Federal y a certificarse como Empresa Socialmente Responsable y hacerse miembros del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En materia de sustentabilidad ha sido un referente por sus más de 50 acciones a favor de la sustentabilidad, su exitoso programa de gestión integral de residuos, la creación del Área Natural Protegida privada y su programa de conservación de tortugas marinas en el cual se han protegido más de 4,000,000 de tortugas marinas.

El Grupo Palace Resorts ha sido un miembro activo del proyecto ADAPTUR; ha participado en diversos procesos relacionados con el proyecto incluyendo reuniones para la determinación de necesidades para la Estrategia de Desarrollo de Capacidades, han participado en el estudio de análisis de riesgo económico para el destino Riviera Maya, abanderado desde la alta Dirección el proceso de desarrollo y presentación de la Guía para inversiones adaptadas al cambio climático, y de manera interna realizado su Autodiagnóstico rápido de riesgos climáticos, el cual detonó el proceso de transversalizar la adaptación al cambio climático en la empresa.

Dada la vinculación activa que Grupo Palace Resorts tuvo con el proyecto ADAPTUR, no fue necesario iniciar el proceso de transversalización desde el desglose de términos y conceptos relativos al tema Cambio Climático y adaptación (como hubiera sido el caso en otra empresa menos involucrada con el tema), sino que se pudo plantear una estrategia directa de aplicación consistente en seis pasos, los cuales se presentan en el siguiente esquema.

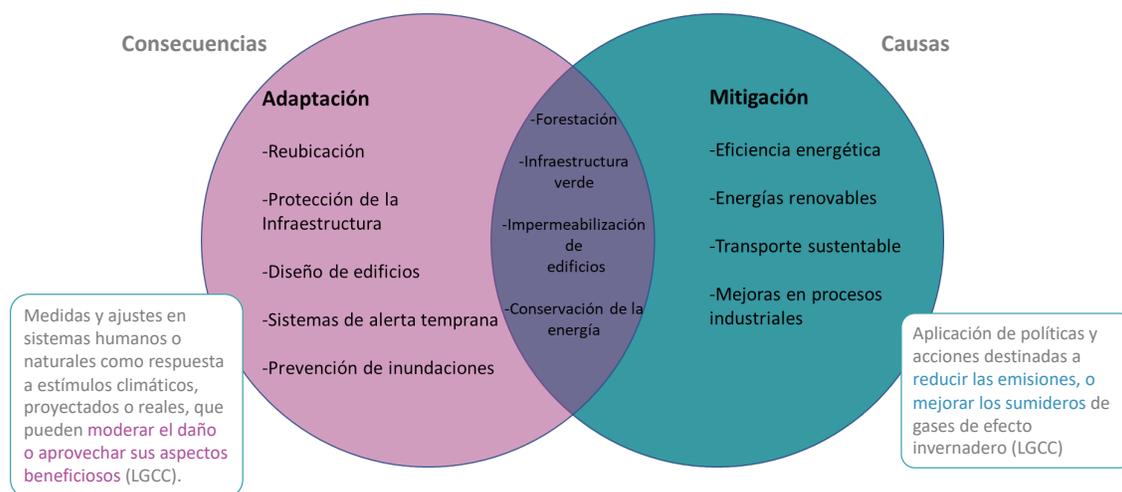


a.: Conceptualización

El proceso inició con una primera reunión con la Gerencia Ambiental del Grupo Palace Resorts (área de la compañía encargada de liderar este proceso) donde se explicaron los alcances del proyecto y se repasaron una serie de definiciones y referencias a temas básicos que era necesario poner en perspectiva para tener un marco de referencia general sobre turismo sustentable, modelos de gestión y cambio climático.

Uno de los conceptos que fueron repasados con el equipo de la Gerencia Ambiental del Grupo Palace Resorts fue el de los dos diferentes tipos de abordaje con los que puede verse el tema de Cambio Climático a nivel empresarial: desde un enfoque de **disminución del impacto que produce la propia empresa al clima** a través de esquemas de mitigación, como desde el enfoque de la **gestión de impactos que pueden presentarse en la empresa** por efectos del cambio climático, a través de la adaptación.

¿Cómo abordar este reto?



b: Identificación de mejores prácticas

El segundo paso del proceso de transversalización de la adaptación al cambio climático en el Grupo Palace Resorts incluyó una búsqueda de empresas turísticas, en especial hoteleras, que estuvieran liderando el camino hacia un turismo adaptado al cambio climático.

Este proceso, que concluye con la documentación de tres casos específicos, refuerza la idea de que aunque hay algunas empresas que empiezan a liderar este tema, aún hay un área de oportunidad importante para posicionarse como líderes, una vez desarrollado un marco de implementación y desarrolladas acciones concretas. También puede dar ideas sobre las líneas en las que están trabajando las empresas y los temas que hoy son relevantes en sus agendas.

Las empresas analizadas que de alguna manera tienen características similares a Palace Resorts fueron Iberostar, a través de su Programa Wave of Change, Hilton con su Programa Travel with Purpose y Meliá con su Plan Director de Sostenibilidad.

Para los hoteles que entran a este proceso, es importante identificar prácticas en aquellas empresas líderes, pero también en hoteles de similares características.

c.: Revisión de políticas corporativas del Grupo Palace Resorts

Este análisis de mejores prácticas sirve para poder dimensionar el papel que otras empresas similares dan a la sostenibilidad desde sus valores hasta sus programas y acciones. Cabe señalar que, a diferencia del Grupo Palace Resorts, las empresas analizadas son empresas globales con operaciones en distintas partes del mundo, que cotizan en bolsa y que este aspecto les exige estándares de mayor compromiso ambiental, social y de gobernanza.

Al analizar las políticas corporativas del Grupo Palace Resorts, se puede apreciar que es una empresa centrada aún en la experiencia del cliente, con la calidad en sus operaciones y con un enfoque a los valores familiares.

El tema de sustentabilidad se observa de manera muy tímida en los valores corporativos; no se encuentra en la visión, se toca en la misión pero con un enfoque de responsabilidad social y en la filosofía no se encuentran referencias directas en el tema.

Esto no significa que en el Grupo Palace Resorts no se lleven a cabo acciones a favor de la sustentabilidad, pero si muestra un área de oportunidad importante para escalar este tema, así como el de resiliencia, turismo bajo en carbono y adaptación al cambio climático desde un enfoque más transversal y desde el nivel más alto de gestión.

El Grupo Palace Resorts cuenta con una Política de Sustentabilidad, que se encuentra de manera pública en su sitio web y que a la letra dice:

Palace Resorts es una empresa turística, consciente de los impactos ambientales presentes y futuros que genera la operación de sus instalaciones, por lo cual realiza lo siguiente:

Declaración

La Política Ambiental de Palace Resorts se basa en el cumplimiento de las leyes ambientales aplicables, teniendo como eje fundamental el equilibrio entre el desarrollo del centro de negocios y el capital ecológico.

Como empresa, tiene el compromiso de crear fuentes de trabajo en aquellas zonas donde se establece y dar preferencia a la adquisición de bienes locales.

Lleva a cabo acciones de reducción en el consumo de energéticos a través de programas permanentes de uso eficiente de agua, ahorro de energía y reciclaje de residuos.

Realiza acciones para la protección de la flora y fauna.

Apoya la comunidad mediante la Fundación Palace Resorts I.A.P.

La política ambiental se difunde a todos los colaboradores, proveedores, comunidad y huéspedes¹.

Como se puede apreciar, conceptos como cambio climático, resiliencia y/o adaptación no se encuentran aún interiorizados en las políticas generales ni en aquellas de sustentabilidad de la propia compañía.

d.: Análisis de las acciones de la Gerencia Ambiental en relación con Cambio Climático

Uno de los grandes aciertos que ha tenido el Grupo Palace Resorts es contar con un área corporativa que gestione los impactos ambientales que generan la construcción y operación de los hoteles y demás empresas asociadas el Grupo.

Existen pocas empresas en la región del Caribe Mexicano que cuenten con un Sistema de Gestión tan funcional como el del Grupo Palace Resorts, y acciones con resultados muy importantes en materia de reducción de consumos, innovación para la gestión de desechos y una continua identificación de oportunidades derivadas de los problemas ambientales, como el sargazo.

¹ Consultado en: <https://www.palaceresorts.com/es/politica-sustentabilidad>

El proceso de la consultoría se dio justamente en el momento en que el Grupo Palace Resorts se encuentra terminando de definir su marco de trabajo en materia de medio ambiente, al que se le conoce internamente como Esquema Ambiental; la versión inicial del Esquema Ambiental del Grupo Palace Resorts se analizó durante la consultoría.



Después del proceso de consultoría, de un análisis interno de la compañía y de un proceso de rediseño, Palace Resorts lanzó su Programa Earth Inclusive, que se presenta a continuación y que como se observa, ya integra un componente relacionado con la **Adaptación al Cambio Climático**.



e.: Identificación de estructura del área y conocimiento del personal sobre cambio climático

La Gerencia Corporativa Ambiental del Grupo Palace Resorts se ha ido posicionando al interior del grupo como un área estratégica; ha migrado de ser solamente una gerencia encargada de trabajar en temas de cumplimiento legal a asumir funciones a nivel operativo y estratégico en materia de desarrollo y operación de las propiedades del grupo.

Como ya se ha hablado, el tema de cambio climático no se encuentra necesariamente interiorizado y promovido en las políticas corporativas, sin embargo, si existe un área importante dentro del organigrama general de la empresa que ve el tema de **administración de riesgos**, y es justamente de esta Dirección de la que depende la Gerencia Corporativa Ambiental.

Esto es un hallazgo importante ya que el concepto de Risk management y las implicaciones que en ello pueden tener los impactos del cambio climático actuales y futuros es un punto de entrada para poder interiorizar el papel de los ecosistemas como una estrategia de disminución de riesgos del negocio.

Ya hablando específicamente de la Gerencia Ambiental del Grupo Palace Resorts, no existe un área específica que lleve el tema de cambio climático.

f.: Análisis de vulnerabilidad regional e identificación de soluciones

El último paso documentado del proceso de acompañamiento al Grupo Palace Resorts para transversalizar la adaptación al cambio climático es el trabajo desarrollado para analizar la vulnerabilidad al cambio climático regional e identificar las acciones que ya se realizan y que podrían reducirla, y aquellas que pudiera ser viable realizar a futuro.

Para ello, el primer paso fue identificar aquellos estudios, documentos y referencias que permitieran identificar los posibles impactos al cambio climático a nivel regional; se encontraron algunos estudios de vulnerabilidad que realizó SECTUR para Cancún y Riviera Maya hace algunos años, así como los análisis realizados para el Programa estatal de Acción ante el Cambio Climático de Quintana Roo.

También se encontró el recién publicado (2019) Programa de Adaptación al Cambio Climático (PACC) del Corredor Isla Mujeres-Puerto Morelos, realizado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas.

Dado que es la referencia más actual y que representa un esfuerzo basado en ciencia y colegiado y consensado por varios actores de la región, se utilizó este como referencia para identificar la vulnerabilidad regional y los posibles impactos del cambio climático en la zona de desarrollo e influencia del hotel Moon Palace.

A partir de esta información, se identificaron a través de reuniones con la Gerencia Ambiental del Grupo Palace Resorts, acciones que pudieran ya estar realizando y que ayudaran a reducir la vulnerabilidad al cambio climático (fueran o no reconocidas como acciones de adaptación).

El listado de acciones son las siguientes:

1. Protección de manglares como reservorio de carbono.
2. Conservación de zonas de selva para la recarga del sistema acuífero.
3. Manejo integral del agua mediante plantas de tratamiento que garantiza la disponibilidad del recurso hídrico.

4. Vinculación con instituciones para la atención integral ante efectos del cambio climático.
5. Manejo integral de residuos sólidos para evitar contaminación al acuífero.
6. Manejo de aceites vegetales residuales para evitar contaminación al acuífero
7. Manejo integral de la costa incluyendo plan integral de sargazo.
8. Restauración de áreas de duna costera.

Este proceso de consultoría permitió reconocer que existe un trabajo muy importante ya hecho, aunque hace falta trabajar en la consolidación futura del tema de adaptación al cambio climático.

g.: Recomendaciones para institucionalizar la adaptación al cambio climático en la empresa

Finalmente, se desarrollaron algunas recomendaciones a corto y mediano plazo para Palace Resorts, que se presentan a continuación:

Recomendación	Corto (-1 año)	Mediano (1 - 5 años)
1. Rediseño del Esquema Ambiental	✓	
2. Identificación específica de las acciones de adaptación y de AbE que ya hace el Grupo Palace Resorts con respecto al PACC.	✓	
3. Identificación específica de las acciones de adaptación y de AbE que no hace y debería hacer el Grupo Palace Resorts con respecto al PACC.	✓	
4. Cambio en el título de Esquema Ambiental y convertirlo en "Programa".	✓	
5. Incluir el concepto de resiliencia, adaptación y/o cambio climático en la visión, misión y valores corporativos.	✓	
6. Trabajar en el desarrollo de metas de sustentabilidad y climáticas con compromisos a corto, mediano y largo plazo y generar un sistema de monitoreo específico.		✓
7. Desarrollar un puesto de "experto (a) en cambio climático" en la Gerencia Ambiental.		✓
8. Contratar un puesto de "experto (a) en cambio climático" en la Gerencia Ambiental.		✓
9. Capacitar a la Gerencia Ambiental en temas de adaptación y AbE.	✓	
10. Capacitar a otras áreas dentro del Grupo Palace Resorts en temas de adaptación y AbE.		✓
11. Incidir en acciones de adaptación a nivel regional, fuera de las propiedades.		✓

12. Generar una estrategia de comunicación para las acciones de sustentabilidad, adaptación y AbE.		✓
13. Realizar gestiones con el área financiera para la reestructuración y/o búsqueda de recursos para la implementación de las recomendaciones.		✓

Si bien estas recomendaciones se obtienen de un proceso de análisis detallado para Palace Resorts, pueden servir de referencia para otros hoteles que quieran integrarse a este tema.

Enlaces de Interés:

Nombre	Descripción	Enlace
Guía Rápida para la Integración de la Adaptación al cambio climático en la hotelería	Guía especializada desarrollada en el marco del Proyecto ADAPTUR, y que es la base para esta lección	https://adaptur.mx/pdf/Guia-hoteleria-web-version%20final.pdf
Comunicación del Progreso 2022 de Palace Resorts ante Naciones Unidas	Reporte de las acciones de sustentabilidad de Palace Resorts, que publican como compromiso de ser firmantes del Pacto Mundial ante las Naciones Unidas.	https://ungc-production.s3.us-west-2.amazonaws.com/attachments/cop_2022/508897/original/PactoMundial_PalaceResorts.pdf?1646349248
Política de Sustentabilidad de Palace Resorts	Página de consulta de la Política de Sustentabilidad y sus componentes	https://www.palaceresorts.com/es/politica-sustentabilidad
Programa Earth Inclusive de Palace Resorts	Página donde puede consultarse el Programa Ambiental de la Compañía	https://www.palaceresorts.com/es/low-carbon-y-sustentabilidad

Referencias:

Grupo Iberostar, Movimiento Ola de Cambio (Wave of Change)

Hoteles Hilton, Programa Travel With Purpose

Hoteles Meliá, Plan Director de Sostenibilidad de Meliá Hotels International

MSCI ESG universe: Environment, Social and Governance Criteria,

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (2019) Programa de Adaptación al Cambio Climático (PACC) del Corredor Isla Mujeres-Puerto Morelos

World Business Council for Sustainable Development (2019) Business Climate Resilience: Thriving Through the Transformation