



Inmaculada Benito

Gerente de la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca



La Federación Empresarial Hotelera de Mallorca fue fundada en 1976 ejerciendo como pionera y decana del asociacionismo turístico en España, englobando a pequeñas, medianas y grandes empresas hoteleras de Mallorca. En la actualidad cuenta con 185.850 plazas correspondientes a 842 establecimientos asociados. Inmaculada Benito es su gerente desde octubre del 2010. Con ella conversamos para conocer de primera mano los retos a los que se tiene que enfrentar este sector entre los que destaca la revolución de las nuevas tecnologías y la sostenibilidad.

“El sector hotelero pasa por un cambio de modelo que permita mejorar la calidad del servicio prestado sin aumentar coste y basado en las premisas de RSC, tanto de eficiencia energética como de respeto y cuidado de nuestro entorno y medio ambiente”

El Instalador: ¿Cuáles son los objetivos de la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca?

Inmaculada Benito: La FEHM es el lobby empresarial hotelero de ámbito territorial en la Isla de Mallorca. Entre sus principales objetivos se encuentra la mejora de la competitividad de las empresas hoteleras de Mallorca para lo que la FEHM trabaja incansablemente en la presentación de propuestas a las administraciones e instituciones públicas. Además, promueve una mejor difusión de las acciones que hacen las asociaciones FEHM en sus diferentes ámbitos empresariales, sociales y de investigación.

E.I.: Para centrar la entrevista, ¿en qué situación se encuentra el sector hotelero en Mallorca? ¿Cuáles son sus principales virtudes y carencias?

I.B.: Hay pocos destinos en el mundo con una oferta hotelera como la nuestra. Más de 200.000 camas y una amplia diversidad de establecimientos. Debido a que los empresarios mallorquines fueron pioneros en el sector



turístico, la construcción de gran parte de la planta actual se remonta a los años 50 y 60 por lo que en los últimos años se han visto obligados a realizar grandes inversiones en rehabilitación y modernización.

En términos de infraestructuras resaltaría como punto fuerte el esfuerzo inversor que se ha hecho por parte del sector hotelero para actualizar la planta durante los últimos años, contando ahora con un 40% de la planta adaptada a las necesidades del cliente, tematizada con infraestructuras de primerísimo nivel.

Creo que en otros términos cabe resaltar el *know-how* que la gestión hotelera de Mallorca tiene y que nos ha posicionado como líderes mundiales. En estos momentos estamos ante una revolución en materia de comercialización provocada por la incursión de las nuevas tecnologías y las redes sociales en la decisión del cliente. Los establecimientos mallorquines están afrontando dicho reto con grandes inversiones en tecnología y en capital humano.

E.I.: ¿Cuál es la hoja de ruta planteada desde la FEHM a medio plazo? Háblenos del Convenio Colectivo de 2014, ¿cuáles son los objetivos?

I.B.: La FEHM se ha planteado en el 2014 tres retos básicos: la aprobación de un Régimen Especial para la actividad turística, que recoja medidas laborales, fiscales y administrativas así como la necesidad de que cualquier decisión que se tome, valore previamente el impacto económico para el sector turístico; la lucha y desarrollo de un plan contra la estacionalidad y la bajada de la presión fiscal a las empresas muy ligado al reto anterior.

En cuanto al Convenio Colectivo, el objetivo de la FEHM es impulsar la inversión para conseguir disminuir las listas de desempleados desde tres capítulos básicos. Primero, incorporación de las herramientas que la reforma laboral pone a disposición de los convenios colectivos para mejorar la competitividad de las empresas. Hablamos de jornada irregular. Hablamos de mejora de la inserción de jóvenes al mercado laboral. Segundo, adaptar las relaciones laborales a la realidad económica de las empresas incorporando flexibilidad. Se trata de incorporar el Real Decreto de jornadas especiales del año 1995 y ampliar las posibilidades de los periodos trabajo. Tercero y último el tema salarial. Uno más dentro del convenio que abordamos desde

“Entre las acciones que promovemos desde la FEHM está el asesorar y facilitar la implantación de planes de eficiencia energética”

los datos de la realidad económica y la necesidad de rebajar el coste laboral unitario para ello partimos de una moderación salarial.

E.I.: El consumo energético es una de las cargas principales de este negocio. ¿Cuál es la antigüedad media de estos centros hoteleros? ¿Tienen datos sobre las oportunidades de ahorro que se presenta en este sector aplicando políticas de eficiencia energética?

I.B.: La gestión energética supone para el sector hotelero el segundo gasto, después de los costes de personal. Se consume energía permanentemente a lo largo de las veinticuatro horas del día los trescientos sesenta y cinco días del año.

Es fundamental identificar los potenciales ahorros energéticos y por tanto, de costes, que se pueden obtener tomando medidas adecuadas para ello. Entre las acciones que promovemos desde la FEHM está el asesorar y facilitar la implantación de planes de eficiencia energética en cada asociado, porque muchas de las medidas que propone una auditoría pueden suponer un gasto mínimo o nulo, y unos ahorros económicos y energéticos importantes.

Con la realización de una auditoría energética en edificios se obtiene un análisis de situación que permite conocer el modo de explotación, funcionamiento y prestaciones de las instalaciones, el estado de sus componentes, sus consumos energéticos y sus correspondientes costes de explotación. A partir de sus conclusiones, se puede elaborar un Plan de Eficiencia Energética o servir como punto de partida para la implantación de un Sistema de Gestión Energética (SGE).

Algunos ejemplos de hoteles que tienen en marcha un SGE son Viva Hoteles, con cuatro establecimientos con calderas de biomasa; Hotel Ivory Playa, placas solares; Aparthotel Playa Garden, también placas solares y Club Pollentia Resort que tiene instalada geotermia.



Inmaculada Benito es gerente de la Federación Empresarial Hotelera de Mallorca desde octubre del 2010. Graduada en Turismo por la Universidad de las Islas Baleares, Master en Hospitality Management por la Sheffield Hallam University, Master en dirección y planificación del Turismo por la UIB, ha estado ligada desde el año 2002 a las organizaciones empresariales hoteleras ocupando diferentes cargos como gerente de las asociaciones de playa de Palma, Palma, y Agrupación de Cadenas. En su etapa más académica, fue directora del Laboratorio de Investigación en Turismo de la Universitat de les Illes Balears y directora del departamento de Ocio y Turismo de la Fundación Universidad Empresa. Entre enero del 2007 y septiembre del 2008 fue gerente del Consorcio Urbanístico de la playa de Palma.



E.I.: ¿Perciben que los clientes son cada más exigentes en cuanto a políticas de sostenibilidad implantadas en los centros hoteleros?

I.B.: El viajero es cada vez más exigente a la hora de elegir un lugar que visitar, teniendo muchas más opciones de destinos, antes remotos e inaccesibles, y pudiendo consultar cualquier tipo de información previa. Por este motivo, entre otros, aumenta el condicionante a la hora de contratar de que figuren los reconocimientos medioambientales, no sólo por parte del propio turista sino también del touroperador. Se trata, por tanto, de diferenciarse e intentar cumplir con esos requisitos que tanto el negocio y los empresarios, como la sociedad, se auto impone.

E.I.: Como agrupación empresarial, ¿cómo se plantean este gran reto de la sostenibilidad?

I.B.: Hacer más con menos, aumentando la eficiencia energética de las instalaciones e implantar una cultura de uso responsable de los recursos energéticos e hídricos son las dos grandes líneas sobre las que se sustenta el plan de la FEHM en esta materia. Es un hecho que el sector hotelero pasa por un cambio de modelo que permita mejorar la calidad del servicio prestado sin aumentar coste y basado en las premisas de RSC, tanto de eficiencia energética como de respeto y cuidado de nuestro entorno y medio ambiente. Desde el sector hotelero tenemos muy claro que el único camino para llegar a este nuevo modelo es la gestión transversal responsable, con una estrategia de cooperación social, económica y medioambiental retornando parte del beneficio empresarial. Con estas premisas y manteniendo los estándares de calidad propios de un sector dedicado a la hospitalidad,

contribuiremos a que Mallorca siga siendo uno de los principales destinos turísticos del mundo.

E.I.: En junio se celebrará el I Congreso de eficiencia energética y sostenibilidad en el sector turístico que coincidirá con el I Salón de la Eficiencia Energética y sostenibilidad en el Sector Turístico. ¿Qué opinión le merece este tipo de iniciativas?

I.B.: Con la organización de este tipo de jornadas se logra que el sector hotelero mallorquín conozca las posibilidades existentes y los productos y servicios más competitivos en un entorno con una amplia oferta, ayudándoles a decidir cómo abordar medidas en materia de eficiencia energética que les permitan generar ahorro de costes en sus instalaciones térmicas y lograr la sostenibilidad de sus establecimientos.

E.I.: ¿Qué pueden aportar estos foros al desarrollo sostenible del sector hotelero mallorquín?

I.B.: Desde la FEHM se hace extensible a los asociados un sistema de gestión que implica el minimizar externalidades sociales y ambientales, la motivación e implicación de los RRHH, extender el compromiso a proveedores, implicarse con la comunidad y el tejido social y fomentar y sistematizar los canales de diálogo con grupos de interés.

El sector hotelero mallorquín se ha iniciado en este camino hacia un modelo sostenible, encabezando el despertar una nueva sensibilidad en el conjunto del sector empresarial que sólo puede más que avanzar hacia la consolidación de nuestra isla como destino natural de referencia internacional. ■