

Manaos, Amazonas.

# Arne Sorenson

a la cabeza de Marriott  
y de su amazónica empresa

getty images

**POR** CLAUDIA ITZKOWICH

**EL PASADO MES DE MAYO, LA CADENA MARRIOTT RECIBIÓ EL PREMIO AL NEGOCIO TURÍSTICO INTERNACIONAL MÁS RESPONSABLE**, en el marco de los Tourism for Tomorrow Awards (premios para el turismo del mañana). Y es que, cuando una compañía de esas dimensiones empieza a tomar decisiones en una dirección determinada, el impacto es inmenso, no sólo por mérito propio, sino como modelo a seguir.



Getty Images

Manaos, Amazonas.

**H**ace poco habíamos publicado una cifra tan impresionante como ilustrativa: al implementar las nuevas tarjetas-llave que utilizan 50% de material reciclado, Marriott ahorra 66 toneladas de plástico al año. Y ahora, nos enteramos de que con sólo comprar papel de baño sin soporte de cartón en el centro, Marriott reduce anualmente 21 toneladas de este material. Lo mismo sucede con las almohadas Eco-Smart, ahora rellenas de microfibras de poliéster obtenidas de botellas de PET recicladas, o las toallas: al eliminar la primera lavada de un tipo de toallas que pueden usarse desde nuevas, Marriott consume seis millones de galones menos de agua.

Cuando una compañía hotelera tiene tres mil propiedades que sirven a unos 100 millones de clientes al año, cualquier decisión importa.

Marriott International, Inc. se fundó en 1927 en Bethesda, Maryland. Y si bien su compromiso con el medio ambiente fue catapultado en la década de los 70 a raíz de los apogones en California, en los últimos dos años la empresa ha trabajado de manera mucho más intensa, de la mano de Conservation International, para mejorar las prácticas dentro de sus hoteles y, al mismo tiempo, desarrollar un proyecto en la selva del Amazonas para mitigar el cambio climático.

La huella de carbono (impacto sobre el medio ambiente) de Marriott en el ámbito global se calculó entonces, en 2007, en tres millones de toneladas métricas de emisiones de CO<sub>2</sub> al año —31.5 kilos por habitación disponible—. En el cálculo, que fue certificado el otoño pasado según los estándares de Climate, Community and Biodiversity Alliance (CCBA) se inclu-

yeron no sólo factores evidentes como el uso de electricidad en los hoteles, sino otros mucho menos claros, como los viajes de todos los empleados de la cadena.

Así, el siguiente paso fue desarrollar una estrategia ambiental sustentable de cinco puntos:

- (1) CONTRARRESTAR** la huella de carbono mediante la protección de la selva.
- (2) REDUCIR** el consumo de combustible y agua un 25% más por habitación disponible en los próximos 10 años e instalar energía solar en 40 hoteles de aquí a 2017.
- (3) MOTIVAR** a los 40 proveedores más importantes de la compañía a ofrecer productos más verdes, en una cadena de consumo que suma transacciones por un monto de 10 mil millones de dólares (por ejemplo, Marriott compró el año pasado 47 millones de plumas BIC “ecolutions”).
- (4) CREAR** estándares verdes de construcción para los desarrolladores de hoteles, con el fin de alcanzar la certificación LEED (Leadership in Energy and Environmental Design —liderazgo en energía y diseño ambiental—).
- (5) EDUCAR E INSPIRAR** a empleados y huéspedes a cuidar el medio ambiente.

**EN JUMA**

Bajo la tutela de Arne Sorenson, presidente de Marriott International, y codirector del Consejo Ejecutivo Verde de la compañía, Marriott se ha comprometido a donar dos millones de dólares, y ha invitado a sus clientes, proveedores e inversionistas al Fondo que administra la Amazonas Sustai-



El “espíritu de servir” es uno de los valores centrales de la cadena en lo que toca no sólo a los clientes, sino a los empleados y las comunidades donde opera. Y Marriott aprovecha la versión inglesa de la palabra servir para proponer el siguiente acrónimo:

- S** - Shelter and Food (abrigo y comida)
- E** - Environment (medio ambiente)
- R** - Readiness for Hotel Careers (preparación en carreras de hotelería)
- V** - Vitality of Children (vitalidad de los niños)
- E** - Embracing Diversity and People with Disabilities (integración de a diversidad y las personas con discapacidades)

nable Foundation. En conjunto con el estado de Amazonas en Brasil, este organismo monitorea la protección de 589 mil hectáreas de selva en la reserva de desarrollo sostenible de Juma.

Además, el programa involucrará a 500 habitantes de Juma. Por un lado, mediante una especie de despensas con un valor de 25 dólares a cambio de trabajo en el cuidado del medio ambiente y, por otro, en la ampliación de la escuela primaria local, a la cual ahora se añadirá la secundaria y preparatoria J.W. Marriott, adonde podrán asistir niños de Boa Frente y comunidades aledañas, y que obtendrá su electricidad de paneles solares. El recinto tendrá acceso a internet vía satélite, con el fin de que maestros ubicados en Manaus puedan dar clases especializadas de matemáticas y ciencias. Y por supuesto, este servicio permitirá contactar a las autoridades de manera inmediata en caso de detectar actividades ilegales de caza o deforestación.

Para sostener el programa, se lanzaron ofertas especiales a los organizadores de convenciones: en los eventos reservados de aquí hasta el final de 2009 (que podrán tener lugar hasta fines de 2011), Marriott donará 5% del ingreso a nombre de sus clientes, quienes también pueden solicitar bandejas de reciclaje de desechos, plumas y libretas hechas con materiales reciclados, jarras en lugar de botellas de agua, flores orgánicas, mesas sin manteles, así como la donación de los alimentos no consumidos.

Por su parte, el viajero común puede hacer donaciones, a partir de 10 dólares, cada vez que reserve un cuarto con Marriott, o bien, entrar a [www.marriott.com/green-brazilian-rainforest.mi](http://www.marriott.com/green-brazilian-rainforest.mi) para donar, aun si no se hospeda en el hotel.

**EN CASA**

Marriott y sus huéspedes han reducido el uso de agua en 15% en los últimos cinco años, pero la meta es alcanzar

25% en los próximos 10, e instalar energía solar en hasta 40 hoteles para 2017: en Nueva York, desde ya, el Marriott Marquis usa energía proveniente de turbinas de viento.

Además, Marriott se ha asociado con organizaciones como Clean Up the World, que tiene 35 millones de voluntarios en 120 países; con Second Harvest, que distribuye la comida sobrante de manera confiable a distintas organizaciones sociales, y 34 de los campos de golf de la compañía en Estados Unidos, Canadá y el Caribe están certificadas como Audubon Cooperative Sanctuaries, es decir, que contribuyen a la protección del habitat de diversas especies en sus áreas naturales.

Y está el conocido programa de los Ritz-Carlton Give Back Gateways, donde los huéspedes pueden participar en actividades como la protección de huevos de tortuga (en Cancún), o la limpieza del parque de Alcatraz (en San Francisco).

Cuando las mentes brillantes y creativas le pertenecen a individuos comprometidos que operan en organizaciones receptivas, las buenas acciones no tienen límite. Tampoco las buenas noticias ☐

**Más información**

- Marriott:** [www.marriott.com](http://www.marriott.com)
- Tourism For Tomorrow Awards:** [www.tourismfortomorrow.com](http://www.tourismfortomorrow.com)
- World Travel and Tourism Council:** [www.wttc.org](http://www.wttc.org)
- Conservation International:** [www.conservation.org](http://www.conservation.org)
- Climate, Community, Biodiversity:** [www.climate-standards.org](http://www.climate-standards.org)
- Amazonas Sustainable Foundation:** [www.fas-amazonas.org](http://www.fas-amazonas.org)
- Clean Up the World:** [www.cleanuptheworld.org](http://www.cleanuptheworld.org)
- Audubon Cooperative Sactuaries:** [www.auduboninternational.org](http://www.auduboninternational.org)