RECONNECTA

MILLORA ELS TEUS PROVEÏDORS, MILLORA LA TEVA SOSTENIBILITAT

RECONNECTA

La cadena de subministrament als hotels independents de Barcelona: tendències de compra i proveïdors sostenibles

Aquest informe s'ha desenvolupat en el marc del projecte Reconnecta: Millora els Teus Proveïdors, Millora la Teva Sostenibilitat amb el suport de Barcelona Activa.

Desenvolupat pels membres del col·lectiu VILAMON

Autors/es: Tomás Ibáñez (La Mochila Verde), Sol Magarolas (Loom Sustainable Experiences), Maite Escribano (Loom Sustainable Experiences), Mireia Reus (eco-union) i Alejandro González (eco-union).

Les opinions i documentació aportades en aquesta publicació són d'exclusiva responsabilitat de les entitats LaMochila Verde, Loom Sustainable Experiences i eco-union, i no reflecteixen necessàriament els punts de vista de l'organització que dóna suport econòmicament al projecte.

Ajuntament de Barcelona · Barcelona Activa

Finançat amb impost turístic

Data
15 de Desembre de 2019

CC BY NC SA

Índex de continguts

1. Resum Executiu 4
2. Introducció 7
3. Metodologia 9
   - Hotels independents 10
   - Cadena de subministrament 12
   - Estudi de mercat de proveïdors de subministraments sostenibles d'hoteleria 12
4. Creixement del sector hoteler i estratègies de sostenibilitat a Barcelona 14
   - Accions de sostenibilitat en el sector hoteler 17
5. La cadena de subministraments dels hotels 19
   - Cadena de subministrament: Procés d'aprovisionament 20
   - Anàlisi de la cadena de subministrament segons impactes 22
     - Ambientals 24
     - Socials 24
     - Econòmics 25
6. Hàbits de compra en HI de Barcelona 27
   - Procés d'aprovisionament 28
   - Principals criteris de selecció de proveïdors 31
   - Productes i serveis més demandats 31
7. El mercat de proveïdors sostenibles de proximitat 38
   - Criteris de sostenibilitat i selecció de proveïdors de subministraments 39
   - Resultats i oportunitats del mercat per a proveïdors d'hotels 42
   - Categories de productes/serveis amb oportunitats de negoci 44
8. Bones pràctiques en les compres 46
9. Referències 50
10. Annexes 51
    - Annex 1: Relació d'hotels entrevistats 54
    - Annex 2: Impactes dels productes i serveis segons ACV 56

1. Resum Executiu

1. Resumen Executiu

El present projecte, desenvolupat per membres del col·lectiu VILAMON, pretén contribuir a millorar la sostenibilitat del turisme a Barcelona. L'objectiu general és impulsar la compra sostenible en el sector hoteler de Barcelona a través de la cadena de subministrament, tot maximitzant els efectes positius sobre la societat i l'economia local i minimitzant aquells impactes negatius sobre el medi ambient.

Partint de la selecció d'una mostra d'hotels independents (HI) s'ha realitzat una anàlisi de la cadena de subministrament a nivell de la sostenibilitat d'aquells productes i serveis que generen un major impacte tant social, ambiental com econòmic. A l'hora, s'ha realitzat un treball de camp mitjançant la realització d'entrevistes als diferents responsables de compres d'hotels de diferent categoria per tal de conèixer en profunditat els seus hàbits de compra.

A partir d'aquest doble anàlisi, s'ha realitzat un estudi de mercat de proveïdors de proximitat de Barcelona (província i Catalunya), que puguin abastir i donar resposta a les necessitats del sector hoteler per tal de millorar-ne la sostenibilitat.

Els resultats més significatius d'aquest estudi són els següents:

Com compren els hotels independents de Barcelona?

- Es troben tres models diferenciats a l'hora de seleccionar proveïdors:

- Compres centralitzades al departament de compres. El personal clau a l'hora de seleccionar proveïdors és el responsable del departament de compres, els caps de departament i la direcció.

- Compres realitzades per cada departament. Els llocs claus a l'hora de seleccionar proveïdors són els caps de departament i la direcció.

- Compres centralitzades en la direcció. El personal clau a l'hora de seleccionar proveïdors és la direcció general o la direcció d'operacions

- Els hotels tendeixen a reduir el nombre de proveïdors per a simplificar el procés d'aprovisionament.
  Els principals criteris a l'hora de seleccionar proveïdors són:

  - Preu de productes i serveis
  - Capacitat logística
  - Qualitat/ marca de productes i serveis
  - A més dels criteris anteriors, els hotels immersos en programes de certificació sostenible o aquells que consideren la sostenibilitat com a part dels valors de la companyia, també consideren els següents criteris de compra responsable:

  - Proximitat del proveïdor,
  - Disponibilitat de productes certificats i
  - Condicions laborals dels seus treballadors

Quins subministraments suposen un cost més elevat?

- El departament d' aliments i begudes, en allotjaments amb serveis de restauració, és el que major varietat de subministrament, més rotació i nombre de proveïdors gestiona.

- Els servei de bugaderia i neteja externalizats suposen un dels costos fixos més grans. A l'àrea de neteja i pisos la periodicitat en les comandes varia molt en funció de la capacitat d'emm gatzematge de l'HI.

- Els subministraments d'aigua i energia suposen un dels principals costos per a tots els hotels analitzats. El número de proveïdors és el més limitat de totes les categories. La mesura d'estalvi més comuna és la compra de leds per substituir sistemes menys eficients. Altres mesures amb molt bons resultats són els sistemes de ACS per aerotermia o plaques solars.

- Les plataformes de reserva online suposen un important cost per al conjunt d'hotels analitzats. En l'actualitat el mercat de les OTAs (agències de viatge online) està dominat per dues grans marques (Booking i Expedia)

Quin impacte sobre la sostenibilitat suposen els subministraments?

- L'impacte ambiental més significatiu és el consum elèctric derivat tant de la producció dels productes consumits, com del propi consum dels establiments. Altres impactes significatius són el consum d'aigua i la generació de residus derivada de l'activitat hotelera, sobretot en aquells establiments on s'ofereixen el serveis de restauració.

- A nivell de repercussió social, el turisme genera contractació directa en alguns casos, com les cambreres de pis, lligades a una estacionalitat i una precarietat laboral considerables.
- A nivell econòmic, l'ocupació i la despesa mitjana dels turistes repercuteixen directament en l'economia de la ciutat. Un altre impacte que s'ha de tenir en compte és el seu l'efecte multiplicador, ja que l'activitat turística té efecte en altres sectors econòmics que incrementen el desenvolupament de l'economia local.

Existeixen proveïdors sostenibles locals per cobrir les necessitats dels HI?

Com a resultat de l'estudi de mercat, s'han contactat 248 proveïdors que compten els criteris de sostenibilitat definits per l'equip del present estudi, dels quals 104 han passat a formar part del catàleg de proveïdors sostenibles.

El Catàleg de Proveïdors Sostenibles Reconnecta és el producte derivat del present estudi, el qual vol facilitar la connexió entre el sector hoteler i els proveïdors de proximitat i responsables. És una eina que dóna continuïtat al projecte ja que qualsevol proveïdor sostenible pot demanar la seva adhesió i qualsevol establiment hoteler pot accedir-hi per tal de cercar aquells proveïdors que els ajudin a millorar la seva sostenibilitat.

2. Intro-ducció

2. Introducció

Pel desenvolupament del present estudi, que pretén contribuir a millorar la sostenibilitat del turisme a Barcelona, el col·lectiu VILAMON parteix d'una sèrie de premisses:

- La sostenibilitat implica la responsabilitat i el turisme sostenible s'aconsegueix a través del turisme responsable.

- Els visitants volen gaudir del seu viatge sense sentir-se culpables per les seves opcions de viatge i això requereix de la consciència i responsabilitat dels turistes i els agents del turisme per guiar als turistes a prendre les decisions correctes respecte als seus viatges.

- Els hotels poden ser el punt de partida ideal per introduir i engrescar al turista en la sostenibilitat per crear una experiència molt més satisfactòria pel visitant, impactant menys sobre el medi ambient tot impulsant l'economia local.

- El foment del turisme urbà sostenible pot fer-se a través d'una gran varietat d'accions, tals com comprar i menjar locals, explorar la ciutat a peu, evitar el consum excessiu de recursos com l'aigua o l'energia, fer un esforç per a aprendre sobre la comunitat, revaloritzar el patrimoni i la cultura local i respectar de la comunitat local

Hem volgut centrar-nos en els allotjaments turístics independents com a un dels actors clau en el turisme de la ciutat. A través de la seva cadena de subministrament i el seu comportament de compra, volem analitzar les pràctiques de compra (responsable), que generi un impacte positiu sobre el medi ambient i l'economia de proximitat, promovent i projectant empreses locals sostenibles de productes i serveis. Així mateix, es realitza un estudi de mercat per identificar proveïdors responsables de subministraments per a hotels, que siguin de proximitat.

A partir del present estudi és generarà un catàleg que vol ser un base de dades útil per influir en el procés de compra dels allotjaments turístics independents promovent un canvi en la contractació de proveïdors i donant visibilitat a empreses subministradores de productes i serveis sostenibles.

La contractació per part dels allotjaments turístics independents d'aquestes empreses porta implícit una millora de la sostenibilitat global associada a la cadena de subministrament dels hotels. L'objectiu general del projecte Reconnecta és impulsar la compra sostenible en el sector hoteler de Barcelona a través de la cadena de subministrament, tot maximitzant els efectes positius sobre la societat i l'economia local i minimitzant aquells impactes negatius sobre el medi ambient.

Per aconseguir aquest objectiu l'estudi planteja una sèrie d'objectius específics que es detallen a continuació:

- Determinar els aspectes i impactes en la sostenibilitat que generen els diferents productes i serveis de la cadena de subministrament, per tal de prioritzar actuacions i detectar millores.

- Conèixer els hàbits de compra dels allotjaments de Barcelona i identificar els productes i serveis més demandats.

- Realitzar un estudi de mercat per identificar proveïdors de productes i serveis de la cadena de subministraments d'hoteleria, en base a uns criteris de sostenibilitat.

- Identificar noves oportunitats de negoci en la cadena de subministrament sostenible per allotjaments turístics.

3. Metodologia

3. Metodologia

3.1 Hotels Independents

Es va decidir que la mostra sobre la que treballarem seran els Hotels Independents (en endavant utilitzarem l'abreviatura HI) de la ciutat de Barcelona. El fet d'escollir només HI de la ciutat de Barcelona per l'estudi es basa en la premisa de que aquesta tipologia d'hotels pot tenir un poder més gran de decisió alhora de canviar de proveïdor ja que no estan subjectes a especificacions de la possible empresa mare. A més aquests hotels solen tenir menys recursos per invertir en la recerca de nous proveïdors.
Per aquesta raó els hi volem donar la possibilitat de millorar amb senzilles accions en les compres per fer el canvi de proveïdors convencionals a proveïdors sostenibles. D'aquesta forma obtenen el producte o servei amb un valor afegit molt més elevat contribuint a l'impuls de l'economia social local i a la millora ambiental tot oferint una experiència turística més responsable.

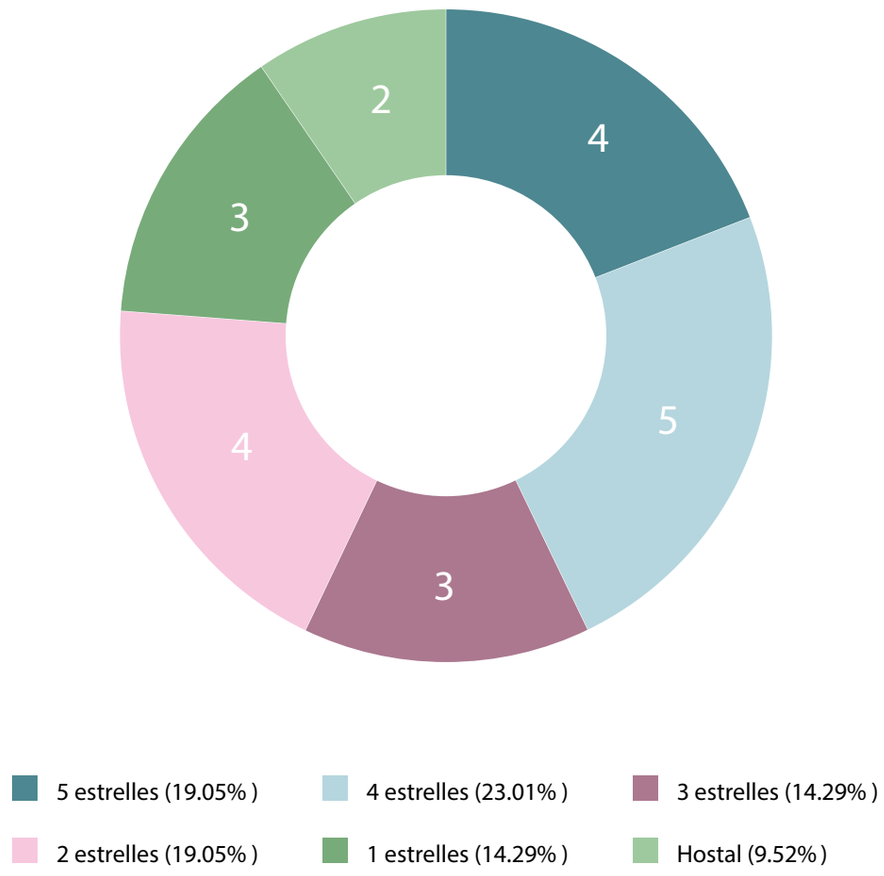
La mostra, per tant, es redueix a analitzar els HI i aquells pertanyents a petites cadenes hoteleres (menys de 10 hotels), en considerar, com hem comentat, que aquests allotjaments poden tenir més llibertat a l'hora de modificar el seu comportament de compra i incloure proveïdors de subministraments més sostenibles. Per tant, al llarg de l'estudi parlarem només d'HI, el que no vol dir que els resultats que es desprenen de l'estudi i el catàleg Reconnecta no puguin ser aprofitats per a qualsevol allotjament de Barcelona.

Categoria	Hoteles	Habitaciones	Places
5	15	958	1892
4	55	4872	9340
3	51	2680	4787
2	27	1136	1896
1	35	994	1763
Total	183	10640	19678

Taula 1: HI de Barcelona, habitacions i places hoteleres

Així doncs, l'univers de l'estudi el conformen 183 hotels, que sumen un total de 10.640 habitacions i 19.678 places hoteleres.

Per analitzar els hàbits de compra dels HI es va determinar una mostra de 21 HI (veure annex I) 8 dels quals pertanyen a petites cadenes hoteleres. Per tal de que la mostra sigui representativa es van escollir HI de diferents categories com s'il·lustra a la imatge següent:



Gràfic 1: Mostra d'HI de l'estudi

Amb aquesta mostra de 21 hotels es va crear una dinàmica d'anàlisis qualitatiu a través de reunions i d'entrevistes en profunditat amb els responsables de compres dels hotels. Aquestes entrevistes obertes han permès conèixer les expectatives i necessitats del sector en matèria de compres i anar més enllà de les dades específiques com el tipus o volum de compra.

L'anàlisi qualitatiu realitzat amb els responsables de compres dels hotels, ha permès obtenir informació específica sobre:

- com compren els allotjaments de Barcelona (procés d'aprovisionament),
- qui participa en la selecció de proveïdors,
- quins són els principals criteris de selecció de proveïdors,
- quins són els productes i serveis més demandats pels HI,
- quines bones pràctiques en matèria d'aprovisionament estan sent aplica des en l'actualitat.

Per a respondre a aquestes preguntes partirem de les següents definicions:

- **Subministraments hotelers**: Qualsevol input (productes o serveis) que l'allotjament adquireix o utilitza per a satisfer les necessitats dels seus clients.
- **Proveïdors hotelers:** empreses subministradores de béns i serveis a allotjaments.
- **Aprovisionament:** Conjunt de processos d'adquisició i gestió d'inputs

3.2 Cadena de Subministrament

En l'anàlisi de la cadena de subministrament es posarà el focus en els subministraments utilitzats pels hotels de Barcelona per a determinar els productes i serveis amb major potencial per a generar efectes positius i negatius a la ciutat. Aquest anàlisi permetrà identificar alternatives que ajudin a millorar els impactes de les compres hoteleres a Barcelona.

S'analitzaran els subministraments dels allotjaments turístics a través d'un anàlisi secundari per:

- Detectar les diferents tipologies de proveïdors (de producte i servei)

- Definir criteris de sostenibilitat per seleccionar proveïdors respon sables segons els paràmetres ambientals, socials i econòmics

- Identificar aspectes i impactes que es generen en la sostenibilitat de la cadena, les àrees d'acció i oportunitats per reduir impactes.

3.3 Estudi de mercat de proveïdors de subministraments sostenibles d'hoteleria

A partir de l'anàlisi dels hàbits de compra dels hotels i de la sostenibilitat de la cadena de subministrament d'hotels, s'ha fet un estudi secundari del mercat local de proveïdors sostenibles a Barcelona. S'ha posat especial atenció a aquells subministraments que els hotels necessiten en major quantitat o aquells que poden generar un impacte ambiental o social negatiu més gran. Finalment s'han seleccionat els proveïdors per famílies i corroborat que la informació que apareix al catàleg és verídica i que poden donar el servei que es requereix.

Aquest estudi de mercat de proveïdors sostenibles, ha permès la identificació d'oportunitats d'emprenedoria i nous serveis/productes sostenibles en la cadena de subministrament del sector allotjament, partint de les necessitats actuals no cobertes pel mercat.

Hàbits de Compra a H I de Barcelona

Com es compra i Qui P articipa

Criteris de selecci ó i compra

Subminstrament s més demanat s

Aliments i Begudes

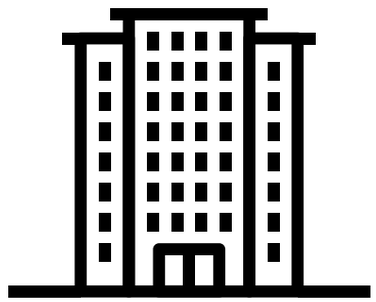
Neteja i Pisos

Recepció

Manteniment

Marketing

Altres Departaments



Proveïdors i Subministraments Sostenibles

Categoritzaci ó de Proveïdors

Impactes Potencials

Criteris de selecci ó de Proveïdors

Ca tàleg de proveïdors sostenibles per Allotjaments de Barcelona

Recerca de proveïdors segons:
Necessitats dels Hotels i Criteris de sostenibilitat identificat

4. Creixement del setor hoteler i estratègies de sostenibilitat a Barcelona

4. Creixement del sector hoteler i estratègies de sostenibilitat a Barcelona

Barcelona s'ha convertit en pocs anys en una de les destinacions turístiques més importants a nivell internacional. En les últimes 3 dècades, tant l'oferta com la demanda turística de Barcelona han crescut de forma sostinguda, passant d'1.732.902 turistes a allotjats en hotels en 1990 a 8.884.550 en 2017.

Atès el nombre d'arribades internacionals, la ciutat s'ha posicionat com a quarta destinació de turisme urbà europeu (després de Londres, París i Roma) i el número 23 a nivell mundial. Pel que fa als ingressos globals de l'activitat turística, Barcelona va arribar als 7.100 milions d'euros en 2016, la qual cosa va suposar un 5,3% del PIB de la ciutat. Al 2017, la contribució de l'activitat turística a l'ocupació va ser de 104.100 persones, un 4,9% de l'ocupació total a Barcelona[1]. Aquestes xifres serien majors si a més de la despesa turística directa considerem els ingressos indirectes i els induïts derivats de l'activitat turística, com per exemple la compra de subministraments per part de les empreses turístiques o la despesa dels empleats en el territori.

Els indicadors revisats mostren com el turisme és avui una activitat arrelada a la ciutat que, a més de dinamitzar l'economia i l'ocupació local, planteja importants reptes socials, econòmics i ambientals.

Si posem el focus en el sector hoteler, observem una evolució de l'oferta similar a l'experimentada per la demanda turística. El nombre d'hotels ha passat de 118 en 1990 a 423 en 2017. Atesa la categoria dels allotjaments, el sector compta amb 36 hotels de 5*, 174 de 4*, 121 de 3*, 45 de 2* i 47 de 1*. Mentre que en 1990 el 50% de les places eren ofertes en hotels de 3, 2 i 1 *, avui dia, els hotels de categoria superior ofereixen el 69% de les 70.129 places hoteleres de la ciutat.

	1990	2000	2010	2017
5	9	6	21	36
4	30	56	130	174
3	45	70	111	121
2	14	28	34	45
1	20	27	32	47
Total	118	187	328	423

Taula 2: Evolució del número d'hotels a Barcelona[2]

1 Observatori de Turisme de Barcelona
2 Observatori del Turisme a Barcelona

	1990	2000	2010	2017
5	3979	3027	9063	10911
4	5302	15135	32189	37409
3	6375	8892	15221	14462
2	1466	2788	3354	4112
1	1447	1496	2095	3235
Total	18569	31338	61922	70129

Taula 3: Evolució de les places hoteleres a Barcelona[3]

Igual que el nombre de places en hotels de categories superiors, la despesa turística total de cada persona allotjada en hotels ha evolucionat positivament, passant de 1.097,5 € en 2015 a 1.475,9 € en 2017. Amb una ocupació mitjana del 81,3% en 2017 i un total de 18.791.180 pernoctacions, la tarifa mitjana pagada per habitació (ARR) també creix, arribant als 144,75 € en 2017. Increment que també s'observa en l'ingrés mitjà per habitació disponible (RevPAR), amb una mitjana de 121,17 € en 2017.

El creixement constant de l'oferta i la demanda turística a Barcelona ha transformat la vida de molts barris, la seva activitat econòmica, la mobilitat, etc. Tot plegat afecta a la sostenibilitat global de la ciutat. És per això que el turisme s'aborda avui dia com una activitat transversal que afecta a tots els aspectes de la sostenibilitat, tant l'ambiental, com al conjunt de l'activitat econòmica, social i cultural de Barcelona.

Gestionar l'activitat turística de forma que es minimitzen els impactes negatius sobre el medi ambient i les persones és una tasca multidisciplinar en la que han de treballar conjuntament administració pública, ciutadania, sector acadèmic i empreses privades.

4.1 Accions de sostenibilitat en el sector hoteler

A més de l'impacte que el sector hoteler genera en l'ocupació i l'economia local, en els últims anys s'ha posat de manifest la necessitat de controlar i minimitzar impactes negatius del sector sobre la societat i el medi ambient. Des de 2010, amb la signatura de la Carta de Turisme Responsable, els diferents agents turístics de la ciutat comencen a desenvolupar accions encaminades a aconseguir els compromisos adquirits en matèria de turisme sostenible. Des d'aquest moment, s'han elaborat dos plans estratègics de turisme on el desenvolupament sostenible s'ha convertit en un eixfonamental de la gestió de l'activitat turística.

En matèria d'allotjaments, el Pla Estratègic 2020 Barcelona adopta mesures per a "vetllar pel balanç social i econòmic de les àrees amb major pressió turística" a través del Pla Especial d'Allotjaments Turístics (PEUAT).
També s'inclouen accions per a lluitar contra els allotjaments il·legals que han crescut exponencialment en els últim anys de la mà de les noves plataformes comercialitzadores (Airbnb, Booking, HomeAway…).
A més, el pla incideix en la necessitat de desenvolupar accions que permetin aprofitar el potencial del turisme per a impulsar altres sectors econòmics i enfortir el teixit econòmic del territori.

Finalment, cal destacar el conveni entre l'Ajuntament, la Diputació de Barcelona i l'Institut deTurisme Responsable per actualitzar els criteris de la certificació Biosphere i crear el "Compromís per la Sostenibilitat Turística Barcelona-Biosphere", adaptat a les necessitats de la ciutat i alineat amb els objectius del Pla Estratègic 2020 Barcelona. Aquesta eina voluntària de control, seguiment i millora, pretén incrementar l'autoexigència dels serveis turístics en matèria de gestió sostenible i fer front a impactes potencials de l'activitat en matèria de qualitat de l'ocupació, comunicació, relació amb la comunitat local, eficiència energètica, gestió de residus o consum responsable d'aigua.

En el cas concret del sector hoteler, el Gremi d'Hotels també s'ha sumat al pacte local per a la gestió i promoció d'un turisme responsable i sostenible a través de la difusió de bones pràctiques en matèria de consum d'aigua, energia i alimentació, participant en l'anàlisi i implementació dels plans estratègics o donant suport al programa Biosphere- Barcelona (actualment en marxa).

Amb la participació en el Compromís Biosphere, i l'implantació d'altres sistemes de gestió o ecoetiquetes, els hotels intenten minimitzar els impactes negatius que generen i donar visibilitat i credibilitat a les accions que duen a terme. A més de la certificació Biosphere, existeixen altres certificacions com: el Sistema de Gestió Ambiental Europeu EMAS, la Norma internacional ISO 14001: 2015, el Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental de Catalunya, l'Ecoetiqueta Europea per a allotjaments turístics ecolabel o l'ecoetiqueta Green Ecolíderes de Tripadvisor. Cal assenyalar que aquells hotels que disposen de la certificació Biosphere, o estan immersos en el programa compromís Biosphere Barcelona, ja comptaven prèviament amb alguna mena de segell o certificació ambiental o de turisme responsable. Aquests certificats ofereixen criteris de compra encaminats a crear sinergies amb altres sectors econòmics del territori i a reduir els potencials impactes negatius dels productes i serveis adquirits pels hotels.

BIOSPHERE

Green Key

ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM
ISO 14001

EARTHCHECK

Travelife
Sustainability in tourism

ECO LÍDERES

GREEN GLOBE CERTIFIED

SUSTAINABLE TRAVEL INTERNATIONAL™
STEP
eco-certified

EMAS

Imatge 1: Ecoetiquetes i certificacions de sostenibilitat per hotels

5. La cadena de subministraments dels hotels

5. La cadena de subministraments dels hotels

Es pot entendre la cadena de subministrament com la suma de totes les parts involucrades en la satisfacció de les necessitats d'un client (fabricant, proveïdor, transportista, magatzem, venedors, clients[4]). Així mateix, dins de cada organització (per exemple un fabricant o un distribuïdor), la cadena de subministrament abasta les diferents funcions que participen, des de la recepció d'una comanda al compliment de la demanda del client.

Sota aquesta concepció, la cadena de subministraments pot ser entesa com el camí recorregut per un subministrament des de la matèria prima a la seva transformació en producte/servei final fins el seu consum. Per tant, aquesta inclou la participació de diversos agents (proveïdor de matèries primeres, fabricants, distribuïdors, detallistes i clients) així com l'intercanvi d'informació i productes entre aquests. Aquesta perspectiva permet observar les relacions establertes entre els agents que participen en la seva producció i part del cicle de vida d'un producte o servei, ja que aquesta visió no contempla el fi de vida útil del subministrament.

5.1 Cadena de subministrament: Procés d'aprovisionament

Es defineixen tres grans processos en la cadena de subministraments a l'empresa:

- **Administració de la relació amb el client - ARC:** Processos cen trats en la interacció companyia - client (màrqueting, vendes, administració de comandes...)

- **Administració de la cadena de subministraments interna - ACSI:** processos per a satisfer la demanda de generada en el procés marc ARC (emmagatzematge, planejament de la capacitat interna de producció, plans d'oferta i demanda)

- **Administració de la relació amb el proveïdor - ARP:** processos en carregats d'aconseguir i administrar les fonts de subministraments de béns i serveis necessaris per a crear el producte final de la companyia (selecció de proveïdors, negociació de preus i condicions de lliurament, gestió d'ordres de proveïment)

El present estudi es centra en els processos d'aprovisionament o de la relació amb el proveïdor (ARP). L'aprovisionament inclou el conjunt de processos per a la compra o ús de béns i serveis necessaris per a la producció del servei final. Dins de l'aprovisionament la companyia ha de:

- decidir les tasques a subcontractar

- establir els criteris de selecció i seguiment de proveïdors

4 Chopra & Meindl (2007)

- negociar contractes

- implantar termes de lliurament i col·locació de comandes

Tradicionalment les mètriques relacionades amb l'aprovisionament inclouen:

- volum de compra

- temps de lliurament

- qualitat de subministrament

- rang de preus per període

- períodes de pagament

Del total d'ingressos generats en hotels, el 82,01% de la facturació correspon a les vendes generades pel servei d'allotjament, el 14,22% al servei d'Aliments i Begudes (A i B) i el 3,77% al lloguer de salons i altres5.

Per a oferir aquests serveis, els hotels es valen de recursos materials i humans que els permetin satisfer les necessitats dels seus hostes. En aquest sentit, el nombre de treballadors i treballadores va oscil·lar entre 12.752 i 14.347 persones ocupades en hotels al llarg de 20176. Les àrees operatives que generen major contractació són A i B amb el 29,92% del personal emprat, recepció amb un 24,66% i pisos amb un 23,64%. Aquest últim és al seu torn un dels departaments on major nivell d'externalització es produeix, suposant el 56,86% del total d'externalitzacions dels hotels.

Àrees Operatives	Percentatge de Contractació
Aliments i Begudes	29.96
Recepció	24.66
Pisos	23.64
Altres Àrees	21.78

Taula 4: Percentatge d'ocupació generat per àrea operativa[7].

5 Gremi d'hotels de Barcelona 2017
6 Departament d'Estadística i Difusió de Dades. Ajuntament de Barcelona 2018
7 Gremi d'hotels de Barcelona 2017

A més de l'equip humà intern o extern, els hotels han d'adquirir diferents subministraments (productes i serveis) per a atendre les necessitats dels seus hostes en totes les etapes del servei (informació- contractació- estada- relació postvenda). Els hotels es proveeixen de productes o serveis tan diversos com: eines de comunicació i contractació, sistema de claus per a habitacions, material informàtic, CRM, cortesies de benvinguda, mobiliari, articles de bany, aliments, begudes, llenceria i tèxtil, aigua, energia, sistemes de climatització, televisió o connexió a internet entre altres. Aquests són alguns exemples dels subministraments que, amb diferent periodicitat i en major o menor volum, els hotels adquireixen per a d'atendre els seus clients, generant un impacte ambiental i econòmic directe sobre altres sectors.

Amb la fi d'analitzar els subministraments amb els quals els HI de Barcelona produeixen els seus serveis és necessari conèixer: què es compra, qui participa, i com és el procés de compra. En les entrevistes amb responsables de compra apliquen els HI de Barcelona.

5.2 Anàlisi de la cadena de subministrament segons impactes

Els HI generen una sèrie d'impactes ambientals, socials i econòmics que en la majoria dels casos suposen: un consum de recursos naturals, una generació de residus, emissions contaminants a diferents medis, etc. però alhora poden repercutir de forma positiva en l'economia del territori tot incrementant la riquesa, les oportunitats laborals, la difusió cultural, etc.
A la taula que figura a continuació es presenta, de formar genèrica, cada activitat duta a terme en l'entorn hoteler, els productes i / o serveis vinculats relacionats amb els impactes ambientals i socials que genera i alhora es relaciona amb el proveïdor i l'àrea o zona de l'allotjament on es consumeixen els diferents productes o serveis.

Activitat	Impacte	Proveïdors Subministraments Producte/Servei	Habitacions	Serveis de neteja i bugaderia	Recepció i Administració	Zones Comunes	Aliments i Begudes	Manteniment	Màrqueting i Publicitat
Consum de material fungible	Generació de residus (perillosos y no perillosos)	Mobiliari	■		■	■	■		
		Decoració	■		■	■	■		
		Llençols	■						
		Tovalloles	■						
		Peper Higènic	■			■	■		
		Material d'Oficina			■				■
		Productes de Neteja		■				■	■
		Productes Fitosanitaris/Fertilitzants						■	
		Productes Manteniment Piscina				■		■	
		Parament (Restauració)	■				■		
		Lluminàries	■	■	■	■	■		
		Uniformes		■	■		■		
		Material Promocional (Fulletons, Productes de Cortesia, etc.)	■		■	■			■
		Amenities	■						
		EPI's		■				■	

Taula 5: Relació d'impactes amb proveïdors i àrees de l'allotjament. Elaboració pròpia

Relació Completa

Centrant l'atenció en la cadena de subministrament dels hotels i en els proveïdors que en formen part, es poden concretar els següents impactes potencials.

A. Ambientals

A.1 Generació de residus

Tenint en compte el total de pernoctacions enregistrat durant el 2007 als hotels de la ciutat de Barcelona, el total de residus generats oscil·la entre les 15.000 i les 25.000 tones anuals, aproximadament entre el 2% i el 3% del total dels residus de la ciutat. (Ajuntament de Barcelona, 2009).

A.2 Esgotament de recursos

Lligat a aquest impacte trobem el consum de matèries primeres i re cursos necessaris per la fabricació de tots aquests productes necessaris per oferir un servei de qualitat. Entre ells, l'aigua és un dels recursos mesurables: e l consum d'aigua en el sector hoteler de Barcelona es podria situar entre 3.900.000 i 5.600.000 m3 anuals, i correspondria entre el 10% i el 15% del consum no domèstic de la ciutat (Ajuntament de Barcelona, 2009).

A.3 Emissions de CO2 i altres gasos d'efecte hivernacle

L es emissions d'aquest tipus generades als HI provenen del consum d'energia elèctrica generada a partir de la combustió de combustibles fòssils, com el petroli, carbó o gas natural.

El consum energètic del sector hoteler a la ciutat de Barcelona es pot situar en 206,6 GWh anuals, que sumen el 6,3% de la demanda energètica del sector de serveis a la ciutat de Barcelona.

El consum energètic de gas i electricitat bàsicament cobreix la demanda energètica d'aigua calenta sanitària (ACS), calefacció, refrigeració i electricitat. (Ajuntament de Barcelona, 2009).

Aquest impactes genèrics deriven o engloben altres impactes més específics i no lligats directament a les activitats pròpiament desenvolupades en un establiment hoteler. Alguns d'aquests \ impactes poden ser: ocupació del sòl i impactes sobre la biodiversitat, eutrofització, grans volums d'aigües residuals, afectacions a la salut humana, entre d'altres.

B. Socials

B.1 Precarietat en les condicions laborals

A Barcelona, els sectors amb major volum de contractació a la ciutat el 2018 són els serveis a les empreses (21,1% del total), l'hostaleria (16,7%), les activitats sanitàries i serveis socials (14,5%) i el comerç i les reparacions (10,1%). Malgrat, la gran capacitat de contractació del sector hoteler, l'informe "Els salaris a Barcelona", elaborat per l'Ajuntament de Barcelona , l'hostaleria és el sector pitjor pagat de la ciutat de Barcelona.

Així mateix, a Espanya el sector hoteler/hosteleria és una sector més feminitzat que altres, ja que el 56% de les assalariades són dones[1] . A més, el 31% és contractat a temps parcial i el 35% té contracte temporal[11]. És l'hostaleria el subsector del turisme on es concentren majors nivells de temporalitat i parcialitat, molt especialment en les activitats de restauració i en les ocupacions de base[12].

C. Econòmics

8 https://ajuntament.barcelona.cat/barcelonaeconomia/sites/default/files/Salaris_2017.pdf
9 CCOO (2018) Análisis económico de la actividad del turismo en España.
10 CCOO (2018) Análisis económico de la actividad del turismo en España.

11 Segons l'informe "Análisis económico de la actividad del turismo en España" de juliol 2018
12 Demanda turística a la ciutat de Barcelona, Barcelona Turisme a partir de dades extretes de Enquesta directors d'hotels. Turisme de Barcelona - Gremi d'Hotels de Barcelona

C.1 Ocupació

En 2018 l'ocupació va ascendir a 19.293.683 pernoctacions[13].
És important també conèixer l'estada mitjana dels turistes en els allotjaments turístics, que segons la mateixa font de dades s'estableix en 2,11 nits en hotels.

C.2 Despesa mitjana

La despesa suposa un total de 362,5€ d'estada per turista. Aquest indicador local no es pot relacionar directament amb l'impacte econòmic produït per la cadena de subministrament, ja que no es pot desglossar, per exemple, quina despesa econòmica realitza el turista únicament als restaurants vinculats als allotjaments hotelers.

C.3 Efectes indirectes i induïts

Com es pot apreciar a la següent imatge[14], a més de la despesa directa dels turistes, l'activitat turística té efectes indirectes sobre altres sectors econòmics. Aquest impacte sobre l'economia es deriva, per exemple, dels subministraments adquirits pels hotels per a produir la seva oferta (productes d'alimentació, neteja, electrònica, software, etc.). Aquest impacte econòmic sobre l'economia local serà major quants més subministraments i proveïdors locals siguin utilitzats.
Finalment, el turisme produeix uns efectes induïts sobre l'economia com a conseqüència de la despesa realitzada a la ciutat per part d'aquelles persones amb ingressos directament derivades de l'activitat turística .

Imatge 2: efectes directes i indirectes de la despesa del turista

13 Demanda turística a la de la ciutat de Barcelona
14 WTTC (2017) How money travels. The direct, indirect and induced effect of tourism spending.

L'impacte indirecte i induït derivat de la despesa turística a la ciutat de Barcelona i la seva à rea metropolitana, vindrà donat pel percentatge de subministraments locals i de l'ocupació generada a la ciutat. Convé ressaltar que un dels objectius del projecte Reconnecta és trobar proveïdors que siguin locals (a més de ser ambientalment i socialment compromesos) per tal d'augmentar els impactes econòmics indirectes de l'activitat hotelera a Barcelona. És per això que el criteri de proximitat es transversal al conjunt de subministraments i proveïdors a incloure al catàleg Reconnecta.

A l 'Annex 3: Impactes dels productes o serveis segons ACV, es detallen els diferents impactes associats a cada tipus de producte i servei que intervenen en els diferents processos de l'allotjament segons l'anàlisi del cicle de vida (ACV) del producte o servei. Aquesta anàlisis té la finalitat d'identificar aquells productes o serveis que causen un impacte negatiu més gran, de forma que el Catàleg de Proveïdors Reconnecta pugui posar un especial èmfasi en la recerca d'aquests proveïdors sostenibles.

6. Hàbits de compra en HI de Barcelona

6. Hàbits de compra en HI de Barcelona

Aquest apartat recull les principals conclusions de l'anàlisi primària duta a terme per a conèixer els hàbits de compra en allotjaments de Barcelona. A través de 21 reunions amb HI de diferents categories (veure annex 1) s'ha pogut conèixer:

- com compren els allotjaments de Barcelona (Procés d'aprovisionament)

- qui participa en la selecció de proveïdors

- quins són els principals criteris de selecció de proveïdors

- quins productes i serveis són més demandats pels HI

- quines bones pràctiques en matèria d'aprovisionament estan sent aplicades en l'actualitat

Els resultats obtinguts suposen una font d'informació clau per a identificar proveïdors compromesos de Barcelona i revelen pràctiques que poden servir d'exemple a altres allotjaments. Al seu torn, les conclusions poden ajudar als proveïdors interessats a servir a hotels a adaptar la seva oferta a les necessitats del sector i alhora fer que el seu producte o servei sigui més sostenible impactant de forma positiva tant en la societat com en el medi ambient.

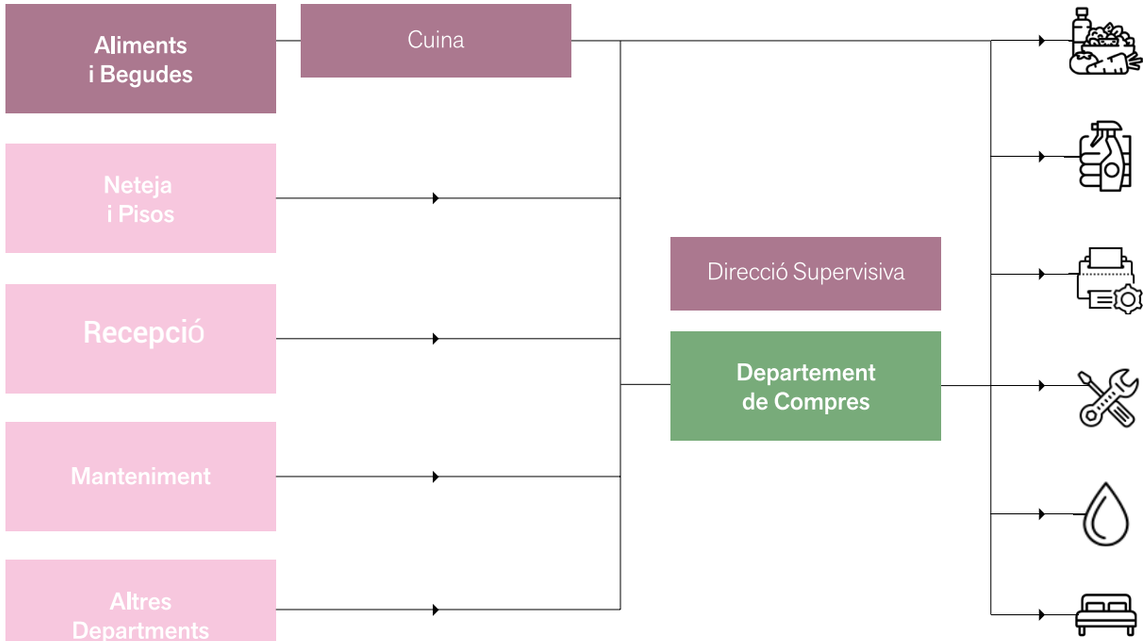
6.1 Procés d'aprovisionament

A continuació es presenten els 3 models d'aprovisionament, i el personal clau a l'hora de seleccionar proveïdors, identificats en les entrevistes amb HI.

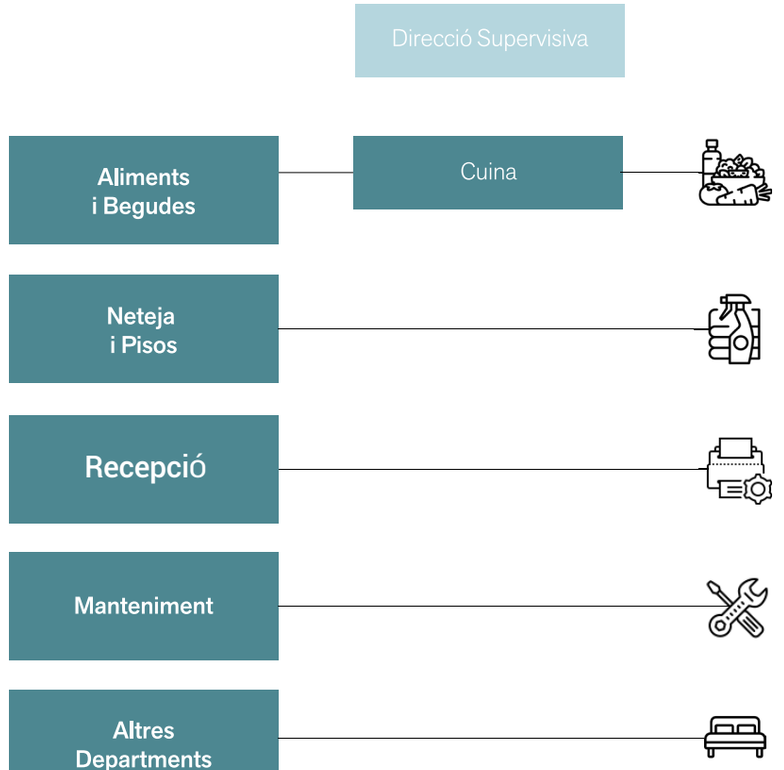
1. Compres centralitzades en departament de compres

Els caps de departament, i/o els empleats de l'hotel, identifiquen necessitats i realitzen comandes al departament de compres, que s'ocupa de gestionar les comandes. Per a articles de compra diària (per exemple Aliments i Begudes) els caps de departament realitzen directament les comandes al proveïdor, sota la supervisió del departament de compres. Algun dels hotels de grandària important i/ o aquells que pertanyen a cadenes, disposen d'un economat que emmagatzema els productes de major rotació (Aliments i begudes, neteja, material d'oficina...). Això els permet realitzar majors compres a millor preu i disposar d'un estoc que redueix la dependència de la capacitat logística dels proveïdors.

El departament de compres disposa d'un llistat de proveïdors que actualitza periòdicament amb l'ajuda dels caps de departament. Aquells hotels que treballen amb centrals de compres prioritzen els proveïdors de la central per a beneficiar-se de descomptes econòmics.
Aquest model d'organització de compres ha estat observat als hotels de major categoria (5 estrelles) i en aquells pertanyents a cadenes hoteleres.
El personal clau a l'hora de seleccionar proveïdors és el/ la responsable del departament de compres, la direcció i els/les caps de departament.



Imatge 3: Compres centralitzades en departament de compres. Elaboració pròpia



Imatge 4: Compres realitzades per cada departament. Elaboració pròpia

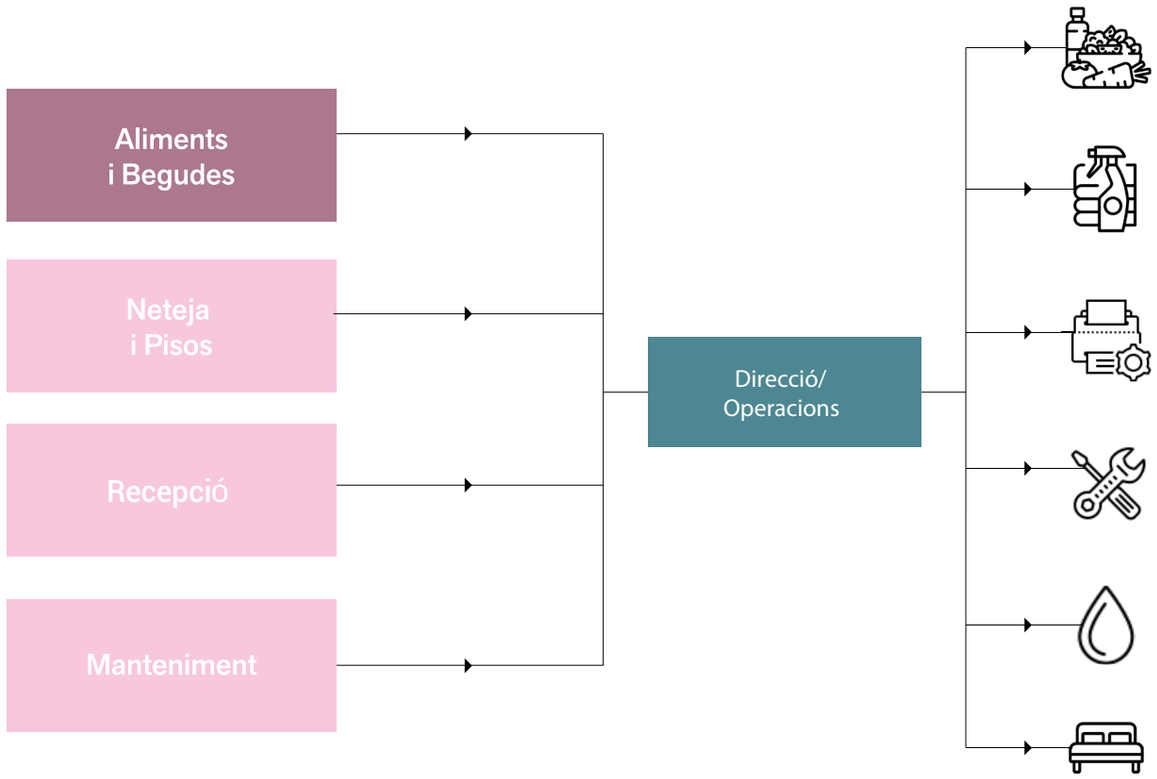
2. Compres realitzades per cada departament

Els responsables de cada departament de l'hotel s'encarreguen de gestionar l'estoc, identificar les necessitats de compra i de realitzar les comandes, sota la supervisió de la direcció i/o l'equip de comptabilitat de l'hotel. Cada departament compta i manté actualitzat el seu propi llistat de proveïdors.
Els caps de departament disposen de certa autonomia en la selecció de proveïdors sempre que compleixin amb els objectius de qualitat i despesa establerts per la direcció.
Aquest model d'organització de compres ha estat observat principalment en hotels de 4 i 3 estrelles que no disposen de departament ni responsable de compres. Els llocs clau a l'hora de seleccionar proveïdors són els/les caps de departament i la direcció.

3. Compres centralitzades en la direcció general o en la direcció d'operacions :

La direcció general o la direcció d'operacions assumeixen les funcions dels departaments de compres (veure model 1). Les persones responsables d'aquests departaments recullen les demandes d'aprovisionamen t de les diferents àrees de l'hotel, realitzen comandes, mantenen actualitzat el llistat de proveïdors de la companyia i negocien preus i condicions de lliurament de provisions. Cada àrea de l'hotel s'ocupa de la recepció de productes, del seguiment d'estoc i de la identificació de necessitats.

Aquest model d'aprovisionament ha estat observat en hotels independents de menor categoria (3, 2 i 1 estrella) i, habitualment, amb menys de 100 habitacions. La direcció general o la direcció d'operacions son claus en el procés de selecció de nous proveïdors.



Imatge 5: Compres centralitzades en la direcció general o en la direcció d'operacions. Elaboració pròpia

Tendència cap a les centrals de compres

Més enllà del model de compres utilitzat, la majoria dels HI entrevistats tendeixen a reduir el nombre de proveïdors per a simplificar els processos de comanda i recepció de mercaderies.

Amb independència de la categoria o la grandària dels HI, s'observa una tendència creixent en la utilització de centrals de compres com a Quàntum (Hotels Catalonia) i Coperama, i grans grups de distribució per l'hostaleria com al grup Dibesa-Darnés o Makro.
Els motius assenyalats per a utilitzar aquests serveis són:

- Obtenir preus competitius gràcies als grans volums de compra.
- Millorar la capacitat de resoldre imprevistos (compres d'última hora).
- Optimitzar els processos de recepció de mercaderies.
- Realitzar menys comandes setmanals i reduir el nombre de proveïdors.

Un altre grup de distribució hosteler a considerar pel seu interès a treballar amb productors i proveïdors locals és Claramunt food service amb seu a Vilanova i la Geltrú.

6.2 Principals criteris de selecció de proveïdors

Una vegada revisat com compren els hotels i qui participa en el procés d'aprovisionament, es procedeix a identificar els principals criteris tinguts en compte pels responsables de compres dels hotels a l'hora de seleccionar proveïdors.
Independentment del model d'aprovisionament, de la grandària de l'hotel o de la seva categoria, els tres principals criteris a l'hora de seleccionar proveïdors en la major part d'HI analitzats són:

1. **Preu de productes i serveis:** és el criteri determinant a l'hora de seleccionar proveïdors. Tan sols 3 entrevistats consideren altres aspectes abans que el preu.

2. **Capacitat logística:** Els hotels mostren reticències a l'hora de treballar amb petits proveïdors per temor al fet que no siguin capaços de servir en el temps requerit (comandes d'última hora, dies de lliurament...) i per la capacitat de gestionar grans volums de compra. Aquest criteri és especialment important en els productes del departament d'aliments i begudes que, com veurem en el següent apartat, són les comandes més habituals en la majoria d'hotels.

3. **Qualitat :** aquest criteri està molt relacionat amb la marca de productes i serveis, la qual cosa es tradueix en l'adquisició de marques reconegudes per els hotels i els clients.

Compra responsable

Després del preu, la qualitat i la capacitat logística, la meitat dels entrevistats afirmen considerar criteris de compra responsable a l'hora de seleccionar proveïdors. Alguns exemples d'aquests criteris són la **proximitat del proveïdor, la disponibilitat de productes amb certificats ecològics i les condicions laborals dels seus treballadors**. Aquests criteris són considerats majoritàriament en hotels immersos en programes de certificació sostenible o en aquells que consideren la sostenibilitat com a part dels valors de la companyia.

Convé ressaltar que dos dels allotjaments analitzats destaquen per prioritzar criteris de compra responsable com la proximitat, la certificació o les condicions laborals abans que el preu. Es tracta del Hostal Grau y del Jam Hostel, dos petits allotjaments que, a més de disposar de sistemes de gestió ambiental, estan immersos en el programa Biosphere Barcelona. A més a més, aquests dos allotjaments són els que utilitzen un major nombre de proveïdors responsables.

6.3 Productes i serveis més demandats

Amb la finalitat d'ajustar el Catàleg de Proveïdors Reconnecta a les necessitats del sector hoteler de Barcelona, s'han identificat els productes i serveis més utilitzats en HI i aquells que major cost suposen.

Les entrevistes també han permès conèixer bones pràctiques en matèria de compres que practiquen els hotels i diverses proveïdors que tracten de reduir els impactes negatius que la seva oferta provoca al medi ambient i a la societat. Convé destacar que la majoria de bones pràctiques a les compres s'observen als hotels que disposen d'algun certificat de sostenibilitat o sistema integral de gestió: EMAS, ISO 14001, LEED, Tripadvisor Ecolider, Q de qualitat i Biosphere.

A continuació es presenten les famílies de productes i serveis més demandats per diferents àrees de l'hotel així com les bones pràctiques identificades en les seves compres.

Aliments i Begudes

Productes més Demanats	Periodicitat de Compra	Bones Pràctiques Identificades als HI
Fruita i Verdura	2-3 cop per setmana	Compra de proximitat
Pa	Diari	Compra de proximitat
Brioixeria	Diari o Setmanal (Congelat)	
Làctis	Setmanal	Ecològic, Compra de Proximitat, Projecte Social
Embotits	Setmanal o Quinzenal	Compra de proximitat
Cafè i te	Quinzenal o Mensual	Ecològic, Càpsules biodegra-dables, Comerç Just
Productes d'un ús (Embalats Individuals)	Setmanal o Quinzenal	Ecològic, Càpsules biodegradables, Comerç Just
Productes a granel (Cereales, Fruit Sec, Olives,...)	Quinzenal	
Ous	Setmanal	Compra de proximitat
Carn i Peix	A Demanda	
Suc	Quinzenal	Ecològic
Aigua Embotellada	Setmanal	Ampolles de Vidre, Instal·lació de Fonts, Projecte Social
Begudes Alchòliques	Setmanal	Vi i cervesa de Proximitat
Snacks i Productes de Vending	Quinzenal	Ecològic

Taula 6: Productes d'alimentació I begudes importants per als hotels

- La major part dels hotels analitzats (18 de 21) ofereixen, com a mín im, servei d'esmorzar. Els productes oferts en aquest servei són els que major rotació tenen per a la majoria d'hotels.

- Productes com la carn i el peix o les begudes alcohòliques són només rellevants per a aquells hotels (8 de 21) que disposen d'altres serveis de menjar (dinar, sopar, esdeveniments i/o bar).

- La gran varietat de productes oferts en els serveis de restauració fa que el departament d'aliments i begudes sigui el que major nombre de proveïdors gestioni.

- Quinze dels vint-i-un hotels analitzats manifesten que els aliments i les begudes es troben entre els productes que major cost generen a l'hotel.

- Totes les bones pràctiques en matèria de compres d'aliments i begudes han estat identificades en allotjaments que compten amb algun certificat.

Bones pràctiques

- Compra a proveïdors de proximitat: Forn del barri, per Roberto Juan; Ametller Origen; EmbotitsCasa Oms; Cervesa Barcino

- Compra a empreses d'inserció social: Lactis de la Fageda de l'Empordà; productes Robin Good

- Compra de productes ecològics: Embotits Cal Tomás; sucs Gu Fresc; Cafès Natureco, Alternativa3 o el Crioll; snaks La Finestra Sul Cel

- Substitució de càpsules d'un sol ús per cafè en gra o per càpsules biodegradables: Cafè Ciano.

- Substitució de monodosis per productes a granel (Melmelada, mantega, iogurt...)

- Adquisició de productes solidaris: Lemonaid+ ; aigua Auara o Ocena 52

- Reducció de residus plàstics amb la instal·lació de fonts d'aigua i la venda d'ampolles e mplenables.

Neteja i Pisos

Productes més Demanats	Periodicitat de Compra	Bones Pràctiques Identificades als HI
Gentileses	Mensual o Trimestral	Ecològic, Compra de Proximtat, Reducció de Productes, Envàs
Servei de Bugaderia Extern	Contracte Anual	ISO 14001, Projecte d'Inserció Social
Productes d'Higiene	Mensual	Certificat, Envàs Biodegra-dabla i Emplenable
Productes de Neteja (Químics)	Quinzenal o Mensual	Certificat, a Granel
Servei de Neteja Extern	Contracte Anual	Inclusió Social, Químics Eco

Taula 7: Productes i serveis d'habitacions i pisos importants per als hotels

- La periodicitat en les comandes de productes de neteja i cortesia varia molt en funció de la capacitat d'emmagatzematge de l'hotel.

- El servei de bugaderia suposa un dels majors costos fixos dels hotels. En general els hotels analitzats lloguen el tèxtil (llençols i tovalloles) a aquest mateix servei de bugaderia.

- Els vuit hotels que tenen el servei de neteja externalitzat manifesten que aquest suposa un dels majors costos de l'hotel.

- Els entrevistats mostraven una major consciència sobre el impactes potencials dels productes i serveis de pisos que els generats pels productes d'altres àrees.

Bones pràctiques

Les bones pràctiques identificades no es limiten únicament als hotels certificats. En aquest sentit, la majoria d'hotels apliquen o estan buscant alternatives als plàstics d'un sol ús en les gentileses.

També és destacable la reticència de diversos entrevistats a externalitzar el servei de neteja. Així mateix, diversos hotels amb el servei de neteja externalitzat afirmen negociar les condicions del personal per a assegurar unes condicions dignes d'ocupació.

Recepció i Oficines

Productes més Demanats	Periodicitat de Compra	Bones Pràctiques Identificades als HI
Paper d'Oficina	Mensual, Trimestral o Semestral	Reciclat, Certificat
Impressions (Cartells, Promocions, etc.)	A Demanda	Projectes d'Inserció social, Compra al barri
Equips Informàtics	Cada 7 anys com Mínim	
Material d'Oficina	A Demanda	Compra al barri, Tòners Reciclats

Taula 8: Productes i serveis de recepción i oficina importants per als hotels

- Tres dels allotjaments analitzats comencen a utilitzar Amazon per a comparar preus i fer compres esporàdiques d'articles d'oficina (bolígrafs biodegradables, productes d'informàtica, paper reciclat).

- Igual que en l'anterior categoria, la periodicitat de compra d'aquests productes depèn de la capacitat d'emmagatzematge de cada hotel.

- Aquest tipus de productes no té gran rellevància en els costos del conjunt de compres.

- Si no tenim en compte els equips informàtics, la vida útil dels quals tracten d'allargar al màxim, les majors partides de despesa corrent en aquesta categoria correspon generalment a la impremta.

Bones pràctiques

L'àrea de recepció i oficines és on menor nombre de bones pràctiques i proveïdors responsables han estat identificats:

- Adquisició de materials d'oficina i paper ecològic Stain Base distribuït per Lyreco.

- Reducció del consum de paper amb un sistema de check in i facturació online

- Compra de toners reciclats de l'empresa Inkpressió Ecològica.

Energia, Aigua i tecnologies d'estalvi energètic

Productes més Demanats	Periodicitat de Compra	Bones Pràctiques Identificades als HI
Subministrament Elèctric	Contracte Anual	Comenrcialitzadora d'Energia Renovable
Subministrament de Gas	Contracte Anual	
Subministrament d'aigua	Contracte Anual	Estalvi mitjançant perlitzadors i aixetes autom.
Il•luminació	A Demanda	Estalvi mitjançant LED i Detectors de Presència

Taula 9: Productes i serveis d'energia i gestió de l'aigua importants per als hotels

- El nombre de proveïdors disponibles en aquesta categoria és més limitat, en el cas per exemple del subministrament de l'aigua a Barcelona només tenim un proveïdor (Aigües de Barcelona).

- Pel que fa a l'energia elèctrica, cada vegada són més les comercialitzadores locals disponibles que aposten per les energies renovables: FactorEnergia, SomEnergia, holaluz, Energia blanc i blava, Barcelona Energia, etc. Entre elles, cal destacar Barcelona Energia com l'única comercialitzadora pública i la cooperativa SomEnergia, de la qual són socis diversos hotels analitzats, per la seva aposta clara per la producció i comercialització d'energia de fonts renovables.

- Els subministraments d'aigua i energia suposen un dels principals costos per a tots els hotels analitzats.

- Amb la finalitat de reduir la factura de llum, la majoria d'hotels analitzats han substituït o estan interessats a substituir la il·luminació tradicional per LEDS.

Bones pràctiques

A més d'instal·lar LEDS, els hotels més compromesos han adquirit altres solucions que els permeten estalviar energia i reduir l'impacte ambiental derivat del consum elèctric i d'aigua :

- Estalvi d'electricitat: detectors de presència en passadissos i zones comunes.

- Sistemes d'aigua calenta sanitària (ACS) per plaques solars: 80% de l'aigua escalfada a través plaques solars a l'hotel Andante.

- ACS per aerotermia: estalvi del 75% de l'electricitat en comparació amb l'escalfador elèctric en Jam Hostel.

- Estalvi d'aigua amb airejadors, aixetes automàtiques o amb temporitzador.

- L'hotel Alimara i l'hotel Curious han instal·lat eines de mesurament de consums (Green Room de Greencustomer) per a mesurar i comunicar a l'hoste el consum d'aigua i llum a l'habitació, motivant-li a reduir el seu consum.

Altres Productes i Serveis

Productes més Demanats	Periodicitat de Compra	Bones Pràctiques Identificades als HI
Serveis de Reserva	Comissions Periòdiques	
Servei de Jardineria	Contracte Anual	Empresa d'Inserció
Internet	Contracte Anual	
Manteniment i Productes de Piscina	Trimestral - Semestral	Manteniment amb Sal

Taula 10: Altres Productes/serveis importants pels hotels

- A més del subministraments inclosos a la Taula, altres productes o serveis observats van ser: serveis de manteniment, banca i assegurances, serveis informàtics, EPIs, uniformes, electrodomèstics, souvenirs, ambientació aromàtica o mobiliari.

- De tots els ítems referits, cal destacar les plataformes de reserva o agències de viatge online (OTAs) per l'important cost que suposen per al conjunt d'hotels analitzats.

- En l'actualitat el mercat de les OTAs està dominat per dues grans marques (Booking i Expedia) la qual cosa els confereix un gran poder de negociació de sobre els hotels. Al tractar-se d'empreses multinacionals l'impacte econòmic al territori de les despeses en aquests serveis es insignificant.

Bones pràctiques

- Aromes ecològiques d'Aroma Laboratori

- Assegurances ètiques Arç i Banca ètica Tríodos

- Mobles amb fusta recuperada Probosc

- Empreses d'inserció social: serveis de jardineria Trinijove; neteja de vidres amb Limalim, souvenirs de la fundació Tallers, mobles de l'Stoc,

7. El mercat de proveïdors sostenibles de proximitat

7. El mercat de proveïdors sostenibles de proximitat

7.1 Criteris de sostenibilitat i selecció de proveïdors de subministraments

Per tal de determinar la sostenibilitat dels diferents proveïdors de subministraments, s'ha fet un anàlisi dels criteris establerts per la UE. Els criteris GPP (Green Public Procurement) de la UE es desenvolupen per facilitar la inclusió dels requisits ecològics en els documents de licitació pública i pretenen aconseguir un bon equilibri entre el rendiment ambiental, les consideracions de costos, la disponibilitat del mercat i la facilitat de verificació.

D'aquests criteris, s'han triat i analitzat els que són d'aplicació a la cadena de subministrament dels hotels. També s'han revisat els criteris de l'ecolabel europeu. Per aquells productes o serveis pels quals no hi ha criteris específics de compra verda de la UE o ecoetiquetatge, s'han considerat una combinació dels mateixos que puguin ser d'aplicació.

Serveis i Productes Analitzats Segon Criteris de Compra Pública Sostenible de l'UE	Serveis i Productes Analitzats Segon Criteris de l'Ecolabel de l'UE
Alimentació i Serveis de Restauració	Productes de Neteja
Electricitat	Detergents i Netejadors de Superfícies
Equips d'Impressió d'Imatges	Productes de Bugaderia
Serveis i els Productes Tèxtils	Productes Tèxtils
Calefactors a base d'Aigua	Mobiliari
Inodors i Urinaris de Descàrrega	Matalassos
Productes i Serveis de Jardineria	Fertilitzants i Productes pel sòl
Serveis de Neteja de Interiors	Paper per Impessions
Mobiliari i Decoració	Paper Tissu
Ordinadors i Monitors	
Paper per a Còpies i Paper Gràfic	
Pintures i Vernissos	

Taula 11: Criteris de sostenibilitat de subministraments amb certificats

La classificació que s'ha emprat per realitzar l'estudi dels proveïdors sostenibles i que correspondrà a les categories que els usuaris podran trobar a la pàgina web www.reconnecta.org , pretén ser una agrupació més senzilla i manejable dels diferents productes i serveis presentats al llarg dels apartats anteriors del present estudi. S'han descartat tots aquells productes englobats en les categories de maquinària, electrodomèstics, equipament o equips de TV i àudio a causa del gran nombre de grans superfícies i grans marques que poden subministrar productes amb una alta eficiència energètica i que, per tant, no aportarien un valor afegit a l'hora de poder ser seleccionats com a proveïdors sostenibles. Un altre dels motius de l'exclusió és el temps de vida útil d'aquests productes. Tot i que el cicle de vida en totes les seves fases de suposa un impacte ambiental, i en molts casos social, més elevat que altres productes presents a les taules recollides a l'Annex 2, el fet d'adquirir-se amb menys quantitat i cada més temps, es considerat pels autors d'aquests estudi com un element que dificulta la comparativa amb altres productes de més rotació dins la cadena de subministrament hotelera.

Els criteris ambientals s'apliquen directament al producte són certificats (ecolabel, CCPAE, etc.) en la seva majoria, que podem trobar en els embolcalls o embalatges dels productes.

Hi ha altres certificats ambientals internacionals com ISO 14001 que són obtinguts per les empreses productores o pels prestadores dels serveis i que no es troben directament associats amb el producte sinó a la cadena de producció o subministrament del producte o servei.

Altres criteris ambientals fan referència als mitjans de transport emprats en el lliurament de les mercaderies o en la proximitat dels proveïdors. També s'han tingut en compte altres certificats més específics segons el producte com poden ser els relacionats amb el contingut de plàstic reciclat o la gestió sostenible dels boscos per mobiliari o cel·lulosa (FSC).

Per últim, els criteris socials i econòmics només estan vinculats a les empreses productores o prestadores de serveis i no als productes que fabriquen. Es el cas, per exemple, del criteri "treballadors contractats pertanyents a col·lectius en risc d'exclusió i /o amb discapacitat".

Qualsevol empresa, ja sigui de manufactura o de prestació de servei, serà més sostenible si inclou en la seva política una vessant social, que garanteixi que la seva activitat repercuteix positivament en la societat en la qual opera, com és el cas de contractar treballadors dels col·lectius comentats anteriorment. A continuació es mostren els criteris que s'han utilitzat per valorar els productes i serveis identificats a l'estudi de mercat que finalment formarien part del catàleg de proveïdors.

Producte / Se rvei		Criteri Ambien tal						Criteri Social i Economic		
		Criteri Ambien tal 1		Criteri Ambien tal 2		Criteri Ambien tal 3	Criteri Ambien tal 4	Criteri Ambien tal 5	Criteri Social Economic 1	Criteri Social Economic 2
Aliments i Begudes	Conse rves	CCPAE					Proximitat: proveïdors situats en un radi de 100km		Treballadors contrac tats pertanyents a col·lectius en risc d'exclusió o amb discapaci tat	
	Fruita i Verdura	CCPAE		Productes de Temporada	https:// www.ocu.org/alimentacion/alimentos/calculadora/calendario-de-fru tas-y- verduras					
	Fleca	CCPAE						Compra a granel i individual		
	Aigua i Refrescos	CCPAE						Compra en e nvàs de gran format		
	Ca fè i té	CCPAE						Compra a granel, individual o monodosi		
	Begudes Alcohòliques	CCPAE								
	Ous	CCPAE		Codi Etique tage dels ous (0)	http:// www.asav.es/wp-content/uploads/2016/05/guia_etique tado _ma yo_2009_11093454.pdf	Welfare Quality Bienes tar Animal Aenor Con form	https://www.aenor.com/certificacion/alimentacion/bienestar-explotaciones-ganaderas-mataderos			
	Productes Làctics	CCPAE								
	Cereals	CCPAE								
	Carns i Embotits	CCPAE				W.Q., B.A., A.C.	https://www.aenor.com/certificacion/alimentacion/bienestar-explotaciones-ganaderas-mataderos			
	Peix	CCPAE		MSC	https://www.msc.org/es/estandares-y-certificacion/los-estandares-de-msc/el-estandar-de-pesquerias-msc	Peix de Temporada	https://pescadodetemporada.org			
	Parament Biodegradable	Contingut de Fibra cel·lulosa recidada	Ecolabel PE FC				Embolcalls amb contingut de plàstic reciclat	https://www.aenor.com/certificacion/alimentacion/bienestar-explotaciones-ganaderas-mataderos		

Taula 12: Criteris de proveïdors sostenibles. Elaboració pròpia

Relació Completa

7.2 Resultats i oportunitats del mercat per a proveïdors d'hotels

En base als hàbits de compra dels hotels i a la recerca prèvia sobre la cadena de subministraments d'hotels s'ha organitzat el catàleg de la següent manera:

Aliments i Begudes	Aigua i Refrescos, Begudes Alcohòliques, Cafès i té, Carns i Embotits, Cereals, Conserves, Fleca, Fruita i Verdura, Ous, Peix, Productes Làctics, Parament Biodegradable
Neteja i Pisos	Amenities, Productes de Neteja i Higiene, Serveis de Bugaderia, Serveis de Neteja Tèxtils
Energia i Aigua	Estalvi d'aigua, Estalvi d'Energia, Subministrament Elèctric
Recepció i Oficines	Impressions, Material d'Oficina
Altres Productes	Mobles, Gestió de Residus, Serveis Complementaris

Taula 13: Grups de subministraments del Catàleg de Reconnecta

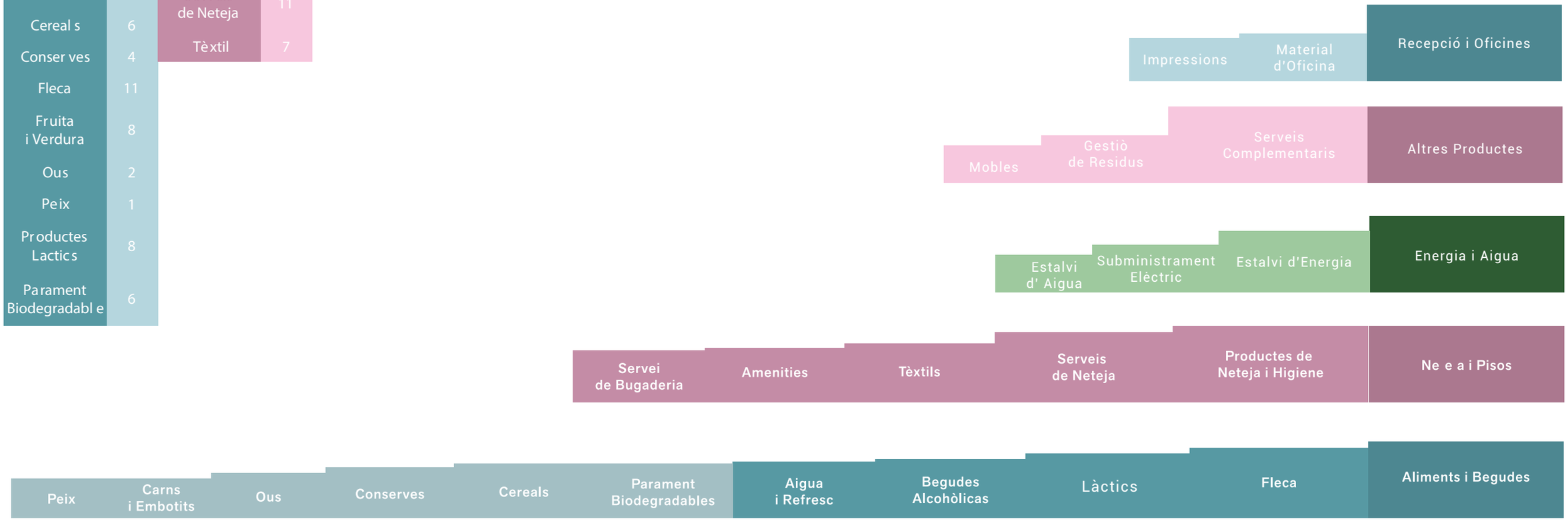
En l'estudi de mercat sobre proveïdors responsables per a hotels de Barcelona s'ha buscat, analitzat i seleccionat proveïdors principalment de proximitat (primer província de Barcelona i en cas de no trobar es valorava la resta de Catalunya), amb certificacions o solucions de sostenibilitat ambiental o social.

L'equip de Reconnecta va contactar finalment a 248 proveïdors per comprovar els criteris de selecció (sostenibilitat i capacitat de subministrament a hotels) i la seva voluntat de participar al catàleg. La selecció final ha sigut de 104 proveïdors. El 91% dels proveïdors compten amb certificat ambiental, la resta ofereixen una solució de sostenibilitat que permetre reduir impactes negatius (exe. prevenció de residus) o millorar l'impacte sobre l'economia local (exe. petits productors agroalimentaris amb productes artesanals). El catàleg es pot visualitzar al web https://www.reconnecta.org/

Entenent que el Catàleg Reconnecta es basa en un estudi de mercat parcial propi i que és una eina dinàmica que pot adaptar-se i completar-se amb nous proveïdors, a la data de finalització de l'estudi podem trobar al Catàleg Reconnecta els següents proveïdors sostenibles segons categories:

Aliment i Begudes		Neteja i Pisos		Energia i Aigua		Recepció i Oficines		Altres Productes	
Aigua i Refrescos	7	Amenities	6	Estalvi d'Aigua	1	Impressions	2	Mobles	1
Bugudes Alcohòliques	8	Productes de Neteja i Higiene	15	Estalvi d'Energia	8	Material d'Oficina	3	Gestió de Residus	3
Cafès i Té	12	Serveis de Bugaderia	5	Subministrament Elèctric	3			Serveis Complementaris	16
Carns i Embotits	1	Serveis de Neteja	11						
Cereals	6	Tèxtil	7						
Conserves	4								
Fleca	11								
Fruita i Verdura	8								
Ous	2								
Peix	1								
Productes Lactics	8								
Parament Biodegradable	6								

D'aquesta taula es desprenen els possibles nínxols de mercat per subministrar productes o serveis sostenibles.



Taula 14: número de proveïdors Catàleg Reconnecta

7.3 Categories de productes/serveis amb oportunitats de negoci

L'estudi de mercat sobre proveïdors responsables de la província de Barcelona i Catalunya va gestionar una base de dades de proveïdors parcials en moltes categories, malgrat l'important nombre de proveïdors identificats per cada categoria. Les oportunitats de negoci identificades es van seleccionar en base al nombre de proveïdors trobats, i en base als interessos de subministrament dels HI de Barcelona.

Les àrees amb menys oferta identificada són les empreses que proveeixen productes de proteïna animal, com ara la carn, carns processades, el peix i els ous, aquest podria ser un nínxol de mercat potencial, però en tal cas seria imprescindible realitzar un estudi sobre la seva viabilitat del consum d'aquests productes en termes de sostenibilitat global. En el cas d'aquests productes d'origen animal, a la província de Barcelona, no hi havia gaires proveïdors que oferissin concretament carns processades amb certificacions ecològiques, tot i que la demanda per part dels HI és elevada. El problema detectat amb els proveïdors d'ous va ser la capacitat de distribució del producte a Barcelona, per tant, és a través dels distribuïdors on es pot ampliar aquesta oferta, ja que els hotels tenen una alta demanda d'aquest producte.

Àrees de Subministres amb Baixa Oferta	Demanda d'Hotels per Aquest Subministres (Prioritat)
Aliments de Proteina Animal (Carns, Ous i Peix)	
- Carns Processades amb Certificat Ecològic	**Semanal**
- Peix a Certificat de Pesca Sostenible	**A Demanda**
- Carns amb Certificat Ecològic	**A Demanda**
- Ous amb Certificat Ecològic	**Semanal**
Mobiliari	
- Mobiliari amb Certificat FSC	**Baixa**
- Mobiliari de Proximitat	**Baixa**
- Mobiliari amb Materials **Reciclats**	**Baixa**
Material d'Oficina	
- Papereria amb Productes Ecològics, reciclats i sense Plàstic	**Mensual/Trimestral/Semanal**
Gestió de Residus	
- **Recollida** Selectiva de Residus Especials (Electronics,...)	**Baixa**
- Serveis d'assessorament de Prevenció de Residus	**Baixa**
Aigua	
- Solucions Tecnològiques d'Eficència en el Consum d'Aigua	**Baixa**
- Solucions Tecnològiques de Filtracó de l'aigua d'aixeta	**Baixa**
- Assessorament en Mesures d'Eficiencia **hídrica**	**Baixa**

Tot i que a priori no tots els hotels semblen interessats en les solucions de sostenibilitat sembla que al mercat es pot trobar una àmplia proposta de solucions que poden facilitar la transició als hotels cap a la sostenibilitat.

Alhora les legislacions ambientals que cada cop es faran més restrictives (emissions, residus, recursos, etc.) obligaran tant a hotels com a proveïdors a fer canvis per millorar la seva sostenibilitat.

8. Bones Pràctiques

8. Bones pràctiques en les compres

A part de tenir en compte i conèixer totes les certificacions de productes i serveis que ens donen informació molt valuosa per comprar de forma sostenible (taula 12), no sempre tots els productes o proveïdors poden tenir ecoetiquetes o certificacions. Per tant, els responsables de les compres dels allotjaments també poden aplicar una sèrie de bones pràctiques en el seu comportament de compra per millorar la seva sostenibilitat i que resumim a continuació.

Aliments i begudes

- Tant en fruites i verdures com en peix, procurar servir producte de temporada.
- Els productes de proximitat (100km de distància) repercuteixen positivament en l'economia del territori i a més a més redueixen les emissions de GEI.
- Una altra forma de reduir les emissions de GEI es triar proveïdors amb vehicles elèctrics o híbrids i intentar agrupar el màxim possible (i sempre que l'operativa de l'hotel ho permeti) les comandes per tal de minimitzar el nombre de viatges realitzats.
- Si les empreses que produeixen o manufacturen els productes tenen personal amb discapacitat o amb risc d'exclusió social, tenen un impacte positiu en la societat i ens beneficia a tots.

Exemple: Cada persona pot evitar abocar a el medi ambient, un mínim de 7 kg de plàstic i 42 kg de CO_2 a l'any utilitzant fonts d'aigua específiques per empreses i hotels que substitueixin les ampolles d'aigua de plàstic individuals[1]

Neteja i pisos

- A l'hora d'adquirir productes tèxtils, com tovalloles, llençols, estovalles o uniformes, mireu que siguin de fibres naturals.
- En cas de teixits sintètics, es poden adquirir productes amb diferent percentatge de nailon o polièster reciclat.
- Moltes vegades, aquest productes venen embolcallats en bosses de plàstic individuals. L'ideal és evitar-ho però si no trobem cap proveïdor que ho proporcioni sense bosses, es poden buscar alternatives, com bosses de plàstic reciclat, bosses compostables, bosses de paper reciclat (sempre busqueu que tinguin un certificat que ho acrediti).
- Les amenities són un dels productes específics del sector hoteler. Es poden adquirir amb certificat ecològic (ecolabel), de comerç just o amb garanties de que no han estat testats en animals. Una altra opció per minimitzar els residus plàstics es passar als sabons certificats a granel o reompibles.
- La millor opció pels productes de neteja i bugaderia, ja siguin desinfectants, netejadors, detergents o suavitzants, són aquells que disposin del certificat ecolabel i/o que continguin tensioactius i blanquejadors a base de substàncies vegetals naturals i sempre a granel.

15 https://www.espressa.es/group/espressa-smart-distribution/think-water/

- Si externalitzeu el servei de bugaderia o neteja de pisos, assegurar-vos que utilitzen productes ecològics a les seves instal·lacions. Aquest és el servei que més lliuraments realitza dins la present categoria, per aquest motiu seria recomanable buscar proveïdors amb flota de vehicles de baixes emissions. A més hi han moltes empreses d'aquest sector que treballen amb persones amb capacitats diferents o personal que pertany a col·lectius en risc d'exclusió. S'ha de garantir que les persones que hi treballen, ho fan en condicions dignes.

Exemple: cada dispensador evita que aproximadament 255 ampolles de plàstic provinents deamenitats i 5,5 litres de sabó líquid es malgastin anualment. Un hotel de 100 habitacions rebutja 11.000 ampolles de plàstic cada any[16]

Recepció i oficines

- Si s'han d'adquirir equips informàtics, trieu aquells amb una major eficiència energètica, guiant-vos per l'etiqueta EnergyStar. També es pot consultar el ranking d'electrònica verda realitzar per Green Peace o optar per un sistema de renting. Sempre realitzar un bon ús dels aparells segons les especificacions del fabricant, fer manteniment i reparar abans de comprar un nou, reduïrem el residus RAEES.

- Minimitza al màxim les impresions, imprimeix per les dos cares i reutilitza el paper.

- Per consumibles, com els tòners de les impressores, aquest han de ser amb tintes en base aigua i baix contingut de COV, la bona gestió d'aquests consumibles és molt important, escull sempre un proveïdor que estigui autoritzat per la Generalitat i si pot ser amb valor afegit (personal amb capacitats diferents o risc d'exclusió) .

- En quant a bolígrafs o regals corporatius podeu optar per productes ecodissenyats, són aquells que valoren l'impacte ambiental al llarg de tot el cicle de vida del producte i que per tant són més respectuosos amb el medi ambient, són productes que estan fets amb materials reciclables o de llarga vida útil. Si no escollim productes ecodissenyats, podem triat també aquells productes que siguin propis de la cultura del territori o aquells realitzats per empreses amb valor afegit (personal amb capacitats diferents o risc d'exclusió).

Exemple: els monitors amb el logo Energy Star consumeixen d'un 25 a un 60% menys que els models estàndard. I les impressores són un 25% més eficients[17]. Les pantalles de tipus LCD (LiquidCristal Display) suposen un estalvi d'un 37% de l'energia en funcionament normal, i un 40% quan l'ordinador es troba en mode d'espera[18].

Energia i aigua

Contractació servei

- A l'hora de contractar una comercialitzadora elèctrica, el més adient és triar una operadora que vengui 100% energia procedent de fonts renovables.

- Contracta empreses que repercuteixin positivament al territori, locals o cooperatives.

Mecanismes d'estalvi

- En el cas de la llum, es recomana canviar totes les lluminàries a LED e instalar detectors de presència per estalviar energia.

16 https://www.dispenser-amenities.es/productos/
17 Ahorrar energía en el uso del equipos informáticos
18 Medidas de Ahorro de Consumo Energético en Equipos Informáticos

- Sempre que sigui possible, al teu establiment planteja la possibilitat d'instal·lar plaques solars, aerotèrmia o calderes de biomassa per l'aigua calenta sanitària i la calefacció.

- Recorda que per estalviar energia en la climatització és molt important que l'edifici estigui ben aïllat, per tant inverteix si és necessari en finestres estanques de doble vidre tipus climalit, en poc temps amortitzaràs la inversió i començaràs a estalviar. A més de millorar el confort climàtic, aquestes finestres aïllen el soroll, per tant la contaminació acústica disminueix i millora l'estança del client. Un altre eina per estalviar energia a les habitacions dels hotels son els sistemes d'apagat automàtic de la climatització quan finestres o portes son obertes.

- En el cas d'aigua, sempre comunica al client bones pràctiques en l'ús del recurs, per l'escassetat i la importància per la vida del mateix i pel que fa a d'infraestructures sempre dota a les teves instal·lacions de mecanismes de reducció del consum com airejadors, perlitzadors o dobles descàrrega de la cisterna del vàter.

Exemple: Instal·lar una làmpada LED en substitució d'una incandescent comporta un estalvi energètic del 80% i al voltant d'un 70% si ho comparem amb una halògena[19].

Altres productes i serveis

- S'ha d'adquirir mobiliari eco dissenyat i fet de materials reciclats. En cas de ser de fusta es buscarà que provinguin de boscos gestionats sosteniblement. També es pot comprar aquest productes a proveïdors que disposin d'un sistema de gestió ambiental certificat com ISO14001 o EMAS.

- Si s'han de contractar serveis externs, com per exemple jardineria, es buscaran proveïdors que realitzin una labor social, tot contractant a persones amb discapacitat o en risc d'exclusió.

- Un altre dels serveis complementaris poden ser la contractació d'activitats turístiques pels hostes allotjats a l'establiment. L'ideal és formar acords amb empreses locals que posin en valor el territori, que transmetin la cultura de l'entorn i respectin el medi ambient i les persones. A més, els desplaçaments que posposin es poden fer amb vehicle elèctric, bicicletes o transport públic, sempre respectant la mobilitat i la convivència amb els veïns de la ciutat.

Comunicació

Comunica sempre de forma activa als teus clients les bones pràctiques ambientals i socials que realitzes al teu establiment i fes-los partícips de les millores en sostenibilitat que has aconseguit a través del canvi a proveïdors més sostenibles.

Per a més informació podeu consultar la taula de criteris de contractació de proveïdors i compra de productes, on trobareu en més detall els requisits que apliquen a cada tipologia concreta de producte o servei.

19 http://energycheckup.eu/es/descargas/

9. Refe-rències

9. Referències

- Ajuntament de Barcelona (2017) Turismo 2020 Barcelona. Una estrategia colectiva para un turismo sostenible. Direcció de Turisme
- Ajuntament de Barcelona, 2009. Guia d'hotels més sostenibles. Àrea de Medi Ambient
- Ajuntamnet de Barcelona, Àrea Economia, Treball, Competitivitat i Hisenda, http://ajuntament.barcelona.cat/economiatreball/es/estado-actual-de-la-econom
- Arana-Solares I., Alfalla-Luque R. & Machuca J. (2011) Análisis de las variables que proporcionan una competitividad sostenible de la cadena de suministro. Intangible Capital
- Bric Consulting (2017) Informe del mercado de hoteles de Barcelona 2017_http://www.bricconsulting.es
- CCOO Servicios (2018) Informe Análisis económico de la actividad del turismo en España.
- Chopra, Sunil & Meindl, Peter (2007) Supply chain management. 3rd edition. Prentice Hall.
- CIRCE (2017) 20 Medidas para que ahorres energía (y dinero) en tu negocio. PYME Energy CheckUp. Camaras Aragón-Intelligent Energy Program UE
- Criteris GPP de la EU. https://ec.europa.eu/environment/gpp/eu_gpp_criteria_en.htm
- Demanda turística a la ciutat de Barcelona, comparativa 2017/2018 per Hotel, Pensió i apartament turístic, Barcelona Turisme
- ECM (2017) European Cities Marketing Benchmarking Report 2016-2017 https://www.europeancitiesmarketing.com
- Exceltur (2019) Barómetro de la rentabilidad y el empleo de los destinos turísticos españoles https://www.exceltur.org/wp-content/uploads/2019/02/Baro%CC%81metro-Rentabilidad-yel-Empleo-Enero-Diciembre-2018.pdf
- Feinstein A. & Stefanelli J (2011) Purchasing: Selection and Procurement for the Hospitality Industry 8th Edition. Wiley
- Gencat (2018) Establiments hotelers de cada una de les demarcacions territorials, ordenats per categoria i población. Departament d'Empresa i Coneixement http://empresa.gencat.cat/ca/treb_ambits_actuacio/turisme/professionals_turisme/emo_e mpreses_establiments_turistics/emo_registre_turisme_catalunya/emo_llistat_establimentsturistics/
- Gencat (2019) Allotjaments turístics i equipaments culturals respectuosos amb el medi ambient http://mediambient.gencat.cat/web/content/home/ambits_dactuacio/empresa_i_produccio_sostenible/ecoproductes_i_ecoserveis/etiqueta_ecologica_i_declaracions_ambientals/establiments_turistics_certificats/llistat-Allotjaments-turistics.pdf
- Green Hotelier (2018) Know- How: Ressponsible Porcurement. www.greenhotelier.org
- Gremi d'hotels (2018) Informe Situació Sector Hoteler de la Ciutat de Barcelona 2017. www.barcelonahotels.org

- Grups de criteri i producte per certificació Ecolabel https://ec.europa.eu/environment/ecolabel/products-groups-and-criteria.html

- Hosteltur (2019) Proveedores: Especial Sosteniblidad www.hosteltur.com

- Idescat (2018) Establiments hotelers. Pernoctacions. Per marques turístiques.https://www.idescat.cat/indicadors/?id=anuals&n=10521

- Infografia Activitat turística a la destinació de Barcelona 2018 Observatori del Turisme a Barcelona : ciutat i regió

- Infografia Indicadors turístics a l'entorn de Barcelona 2018, LABTurisme

- Infografía Turismo en el entorno de Barcelona 2018, Diputació de Barcelona

- Informe evolució dels indicadors de turisme a la Destinació de Barcelona 2018, Diputació de Barcelona

- Informe perfil i hàbits del turista a la ciutat de Barcelona 2017

- Murillo J, Vayá E, Romani J and Suriñach J. (2013) How important to a city are tourists and daytrippers? The economic impact of tourism on the city of Barcelona. AQR-IREA Universitat de Barcelona

- Observatori del turisme a Barcelona (2018) Informe de l'activitat turística a Barcelona 2017. Ajuntament de Barcelona

- Observatorio de ocupaciones (2018) Informe del Mercado de Trabajo de Barcelona. Datos 2017. Servicio Público de Empleo Estatal.

- R. Al-Aomar & M. Hussein (2015) An assessment plan for lean and green sustainability practices in the supply chain of hotels. Research Gate

- RESOLUCIÓ TES/2807/2016, de 28 de novembre, per la qual s'estableixen els criteris ambientals per a l'atorgament del Distintiu de garantia de qualitat ambiental als establiments hotelers. http://mediambient.gencat.cat/web/.content/home/ambits_dactuacio/empresa_i_produccio_sostenible/ecoproductes_i_ecoserveis/etiqueta_ecologica_i_declaracions_ambientals/distintiu_garantia_qualitat_ambiental/categories_i_sol_licituds/static_files/resolucions/cat/140.pdf

- Turisme de Barcelona (2018) Informe d'oferta hotelera a Barcelona ciutat i Àrea Metropolitana de Barcelona Juny 2018.

- Web del Ministerio de Agricultura / Certificados de producción integrada

- Web Estadística i difusió de dades de l'Ajuntament de Barcelona

- WTTC (2017) World Travel and Tourism Economic Impact 2017. World travel and tourism council. London.

10. Ann-exes

Annex 1: Relació d'hotels entrevistats

Nom de l'Hotel	Categoria	Habitació	Certificacions
Almanac https://www.almanachotels.com/barcelona/es/servicios.html	5	91	
Ohla Hotels https://www.ohlaboutiquehotels.com/es-es/inicio	5	74/94	Compromís Biosphere
Miramar https://hotelmiramarbarcelona.com/	5	75	
OD Hotels https://www.od-hotels.com/es/	5	97	
Olivia Balmes https://www.oliviabalmeshotel.com/es/	4 Sup	128	
Alimara https://alimarahotel.com/	4	156	EMAS, ISO 14001
Primero Primera https://www.primeroprimera.com/	4	30	

1882 i BCN Catedral https://www.hotelbarcelona1882.com/	4	364/160	Biosphere, LEED Gold
BCN Urban Gran Rossellón https://www.bcnurbanhotelsgranrosellon.com/	4	60	
Andante https://www.andantehotel.com/es	3	136	Biosphere, Tripadvisor, Ecolider Platino
Moderno https://www.hotelmodernobcn.com/es/	3	49	
Brumell https://www.hotelbrummell.com/es/	3	20	
Oasis https://www.hoteloasis.es/es/index.html	2	100	
Alguer Nou https://www.hotelalguercampnou.com/es/	2	33	
Via Augusta https://www.hotelviaaugusta.com/es/	2	87	
H Top Hotels http://www.htophotels.com/bcncity/es/	2	40	
Curious https://hotelcurious.com/es/sostenibles/	1	24 (75 Pax)	
BestPrice Gracia https://www.hotelbestpricegracia.com/	1	24	
Cantón http://www.hotelcanton-bcn.com/	1	47	
Hostal Grau https://www.hostalgrau.com/	2 (P)	25	LEED (Ahora Plata, Preparando Oro) Biosphere
Jam Hostel http://www.jamhostelbarcelona.com/?lang=es	Alberg	9 (4 Pax)	Sistema Propi de Gestió Integral Biosphere i EMAS en Process

Annex 2: Impactes dels productes i serveis segons ACV

Per tal de visualitzar en més detall els diferents impactes que cada producte i servei produeix, es presenta les taules 12 i 13, on queden especificats, de manera qualitativa, quin tipus de residu es genera quan es consumeixen els diferents productes i el consum de recursos necessari per tal de produir els diferents béns i serveis, tot indicant l'etapa del cicle de vida en que es produeixen aquest impactes i consums.

						Generació de residus																				
						Residus municipals								Residus especials												
														RAEE												
	Consum de recursos naturals (biodiversitat)	Consum de recursos metàl·lics i altres	Consum de recursos alimentàris	Consum d'energia-emissions de CO2 i altres	Consum d'aigua i generació aigües brutes (cambiar al apartado siguiente?)	Paper i cartró	Plàstic i envasos	Vidre	Orgànic	Rebuig	Oli cuina	Mobles i altres residus banals	Tèxtils	Residus línea marró (Cables elèctrics, Televisors i pantalles, video càmares)	Residus línea blanca (gran electrodomèstic, equips climatització)	Residus línea gris (impresores, ordinadors, etc)	PAE (assecadors cabell, torradores, eixprimidors, etc)	Piles	Fluorescents	Olis motor	Tòners	Disolvents, pintures, àcids, bases, tints	Fiosanitaris	Cosmètics
Producte																										
Mobiliari	X	X		X	X	▲	▲					⬡								▲		▲				
Material decoració	X	X		X	X	▲	▲					⬡										▲				
Llençols	X			X	X	▲	▲						⬡									▲				
Tovalloles	X			X	X	▲	▲						⬡									▲				
Paper higiènic	X			X	X					⬡												▲				
Material d'oficina	X	X		X	X	⬡	⬡			⬡											⬡	▲				
Productes de neteja	X	X		X	X	▲	▲ ⬡															▲ ⬡				
Productes fitosanitaris i fertilitzants	X	X		X	X		▲ ⬡															▲ ⬡	⬡			
Productes manteniment piscina	X			X	X		▲ ⬡														▲ ❖	▲ ⬡	⬡			
Parament (restauració)	X	X	X	X	X	▲	▲ ⬡	▲ ⬡		⬡		⬡	⬡									▲				
Lluminàries		X		X		▲	▲ ⬡					⬡								⬡						
Uniformes	X	X		X	X	▲	▲						⬡									▲				
Materials promocionals (fulletons, productes de cortesia, etc).	X			X	X	▲ ⬡	▲ ⬡			⬡											⬡	▲ ⬡				
Amenities	X	X	X	X	X	▲ ⬡	▲ ⬡			⬡												▲			▲ ⬡	
EPI's		X		X	X	▲ ⬡	▲ ⬡					⬡														
Aliments en restaurant /bar			X	X	X	▲ ⬡	▲ ⬡	▲ ⬡	▲ ⬡	⬡	⬡															
Aliments en minibar			X	X	X	▲ ⬡	▲ ⬡	▲ ⬡	▲ ⬡	⬡	⬡															
Begudes en restaurant			X	X	X	▲ ⬡	▲ ⬡	▲ ⬡	▲ ⬡	⬡	⬡															
Begudes en minibar			X	X	X	▲ ⬡	▲ ⬡	▲ ⬡	▲ ⬡	⬡	⬡															
Il·luminació		X		❖										⬡				▲ ❖	▲ ❖ ⬡						
ACS (aigua calenta)	X			❖	❖										⬡											
Equips de climatització		X		❖											⬡							▲				
Equips i maquinària (forn, rentavaixelles, altres)		X		X	X	▲ ⬡	▲ ⬡							⬡	⬡		⬡	❖ ⬡		❖ ⬡		▲ ⬡				
Equips de fred (neveres)		X		X	▲ ❖	▲ ⬡	▲ ⬡								⬡					❖ ⬡		▲ ⬡				
Eines per realitzar manteniment		X		X	▲ ❖	▲ ⬡	▲ ⬡					⬡					⬡	❖		❖ ⬡		▲ ⬡				
Equips informàtics		X		X	▲	▲ ⬡	▲ ⬡							⬡		⬡		❖			❖ ⬡	▲ ⬡				
Màquinaria de neteja (bugaderia)		X		X	▲ ❖	▲ ⬡	▲ ⬡								⬡					❖ ⬡		▲ ⬡				
Màquinaria jardineria		X		X	▲ ❖	▲ ⬡	▲ ⬡								⬡					❖ ⬡		▲ ⬡	❖ ⬡			
Petit electrodomèstics		X		X	▲ ❖	▲ ⬡	▲ ⬡								⬡		⬡	❖				▲ ⬡				

EXTRACCIÓ	X
TRANSPORT A FABRICA	●
FABRICACIÓ	▲
TRANSPORT A CLIENT	●
ÚS	❖
FI DE VIDA	⬡

Taula A1: de relació d'impactes segons el cicle de vida dels productes. Elaboració pròpia

Relació Completa

Les etapes del cicle de vida d'un producte són les següents:

- Extracció: Les activitats relacionades amb l'extracció de productes d'origen animal, vegetal i mineral se'ls crida matèries primeres en cru. En el sector primari s'agrupen l'agricultura, la ramaderia, l'explotació forestal, la pesca i la mineria, així com totes les activitats on s'aprofiten els recursos sense modificar-los, és a dir, tal com s'extreuen de la natura.

- Transport a fabrica: totes aquestes matèries primeres s'han de transportar a les fàbriques on seran processades i convertides en béns de consum.

- Fabricació: Les matèries primeres serveixen per fabricar o produir un producte, sent necessari, en general que siguin refinades per poder ser usades en el procés d'elaboració d'un producte.
  En molts dels casos, la matèria primera o producte semielaborat passa per diferents processos de fabricació en plantes productives de diferent tipologia, abans d'arribar al client (en aquest cas, l'hotel).

- Transport a client: tots els productes arribaran a l'hotel (en la majoria dels casos per transport per carretera) procedents directament del fabricant o proveïdors o de distribuïdors especialitzats.

- Ús: durant aquesta fase, es consumeixen o s'utilitzen els productes adquirits.

- Fi de vida: el producte ja ha estat consumit o utilitzat durant el temps estipulat, es pot generar un residu a gestionar.

Cal tenir en compte que les dades anteriors son qualitatives i que no s'ha calculat numèricament quins productes tenen una petjada ecològica més alta. Així mateix també no només dependria de la petjada ecològica de cada producte individualment sinó de les quantitats totals que els allotjaments necessiten de cada producte al llarg del temps per donar el servei.

És cert que per produir alguns subministraments, com poden ser electrodomèstics o equips informàtics, són necessàries grans quantitats d'energia tan en les fases d'extracció com de la pròpia manufactura.
A més, durant la vida útil dels productes també es consumeix energia.
Però a la vegada, són productes amb una rotació molt menor que altres com els aliments. Al tenir menys rotació la quantitat en volum de residus (tot i ser més perillosos) també és menor. En canvi, productes com aliments i begudes, cel·lulosa o productes de neteja, probablement tinguin un impacte menor en les fases d'extracció i producció però el fet de tenir una rotació tant gran fa que els impactes produïts pel transport o l'ús i consum dels propis productes (i el volum de residus produïts un cop acaba la vida útil dels mateixos) tingui un pes més important.

Per tant, sempre tenint en compte que l'anàlisi és qualitatiu, es podria dir que considerem que tenen un impacte ambiental negatiu més gran aquells subministraments que es consumeixen en grans quantitats i que a més:

- Contenen substàncies nocives pel medi ambient (tensioactius, químics, etc) com per exemple productes de neteja, bugaderia, amenities etc.

- Generin gran quantitat de residus com per exemple productes de plàstic d'un sol ús com ampolles individuals d'aigua.

També s'ha de tenir en compte que els aliments i begudes, consumits diàriament pels hostes del hotel, generen consums de recursos naturals i energètics durant pràcticament totes les fases del seu cicle de vida i que a més a més suposen el principal volum de residus produïts.

	Precarietat laboral	Consum d'energia-emissions de CO2 i altres	Consum d'aigua i generació aigües brutes	Conciliaciaó familiar	Generació de residus												
					Residus municipals					Residus especials							
										RAEE							
					Paper i cartró	Plàstic i envasos	Orgànic	Rebuig	Tèxtils	Residus línea marró (Cables elèctrics, Televisors i pantalles, video càmares)	Residus línea blanca (gran electrodomèstic, equips climatització)	Residus línea gris (impresores, ordinadors, etc)	Piles	Fluorescents	Tòners	Disolvents, pintures, àcids, bases, tints i tintes	Fiosanitaris
Proveïdor (producte, servei o submnistre)																	
Cambrer/a restuaració (ETT)	X		❖	❖					❖⬡								
Cambrers/es de pisos (ETT)	X		❖	❖					❖⬡								
Serveis de jardineria	X	❖	❖	❖	❖⬡	❖⬡	❖⬡		❖⬡		⬡						❖⬡
Servies de transfer	X	❖		❖					❖⬡								
Servei de seguretat				❖					❖⬡	⬡							
Servei de bugaderia		❖	❖	❖	❖⬡	❖⬡		❖⬡	❖⬡		⬡			❖⬡			
Servei d'arquitectura i decoració		❖		❖	❖⬡	❖⬡						⬡		❖⬡	❖⬡		
Servei de marquèting i disseny gràfic		❖		❖	❖⬡	❖⬡						⬡		❖⬡	❖⬡	❖⬡	
Serveis informàtics		❖		❖	❖⬡	❖⬡						⬡	❖⬡	❖⬡	❖⬡	❖⬡	

CONTRACTACIÓ	X
ÚS	❖
FI DE VIDA	⬡

Taula A2 de relació d'impactes segons el cicle de vida dels serveis. Elaboració pròpia

Les etapes del cicle de vida d'un servei són les següents:

- Contractació: tots els serveis abans de ser consumits o prestats són concertats i acordats mitjançant contracte o acceptació de pressupost entre el proveïdor i el client. Per tant aquesta a ctivitat se situa al capdavant del cicle de vida del servei.

- Ús: aquesta fase també es podria anomenar presentació del servei, i es dóna quan els diferents professionals exerceixen les activitats per les quals han estat contractats.

- Fi de vida: acabament de la relació contractual o laboral entre el proveïdor i el client o moment de la finalització del servei a les instal·lacions del client.

Probablement en el cas dels serveis, l'impacte que té més pes, a parts del impactes ambientals produïts pel consum de productes durant la prestació del servei, és la precarietat laboral que pateix el personal de neteja i restauració.

RECONNECTA