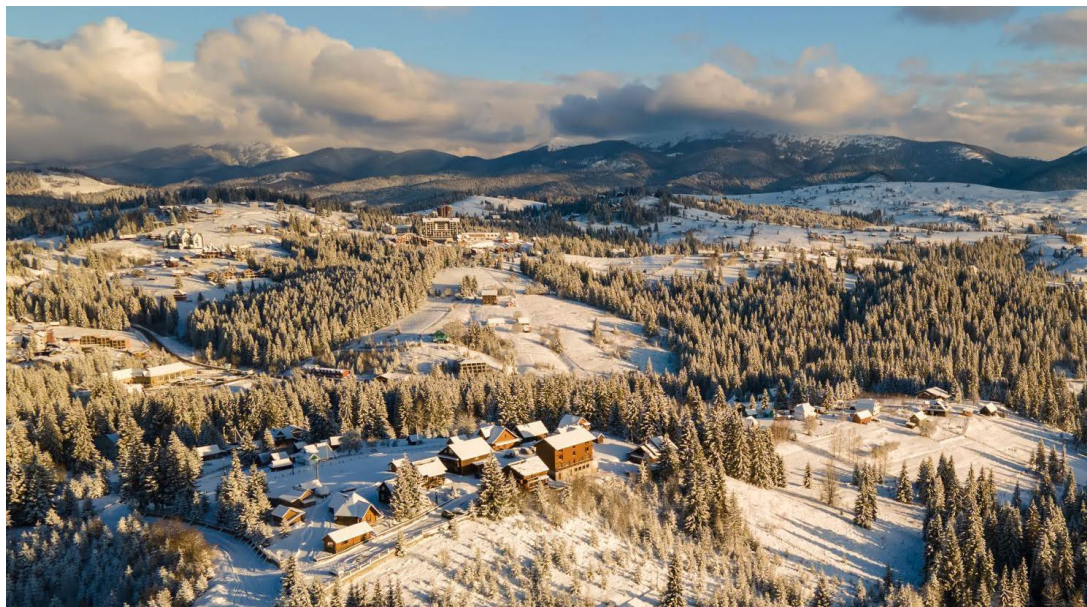




Hotel Elias – Sauerland, Alemania

El negocio en cifras

- Empresa familiar desde hace 3 generaciones
- 48 habitaciones y 4 apartamentos
- 2 piscinas —climatizadas con energía solar—
- Sauna y baño de vapor
- 210 paneles solares
- Almacenamiento de energía
- 4 puntos de recarga para vehículos eléctricos
- Hotel superior de 3 estrellas

Descripción del negocio

Hotel Elias es una empresa hostelera familiar situada en la zona rural de Sauerland. Durante los últimos años, el hotel ha situado la sostenibilidad y la digitalización en el centro de su desarrollo. La dirección ha abordado ambos ámbitos de manera práctica, centrándose en inversiones que mejoran la eficiencia a largo plazo, reducen el impacto ambiental y facilitan las operaciones diarias. El hotel combina el compromiso ecológico con una clara lógica empresarial y continúa profesionalizando este enfoque a medida que evolucionan las expectativas del mercado.

¿Cómo se hace visible la sostenibilidad en las operaciones diarias?

La sostenibilidad se refleja en decisiones operativas concretas. Hotel Elias ha instalado 210 paneles fotovoltaicos, una unidad de almacenamiento energético de 50 kW y un sistema centralizado de refrigeración más eficiente. Las habitaciones se limpian principalmente con vapor, lo que permite reducir el uso de productos químicos en alrededor del 95 % de los casos. El hotel también climatiza sus dos piscinas mediante un intercambiador de calor aire-agua alimentado con energía solar. Estas medidas no se implementaron únicamente por convicción ecológica, sino también porque la dirección las considera inversiones sensatas a largo plazo.

¿Cómo se utiliza la digitalización en el servicio?

Hotel Elias adopta herramientas digitales cuando permiten ahorrar tiempo de forma clara, reducir la carga de trabajo manual o contribuir a mantener la calidad del servicio. Entre los ejemplos actuales se encuentran los robots de servicio, el sistema CRM Smart Host y un sistema digital de punto de venta. La dirección aborda la digitalización de manera pragmática, no simbólica: la tecnología se introduce cuando resuelve un problema operativo real, especialmente en un

contexto marcado por la escasez de personal y la presión para mejorar la eficiencia.

¿Cómo participan los empleados en la sostenibilidad y la digitalización?

La participación de los empleados aún está en desarrollo. Hasta ahora, la sostenibilidad y la digitalización se han introducido en gran medida de arriba hacia abajo, y el personal ha utilizado con frecuencia las herramientas y los sistemas sin involucrarse profundamente en la estrategia general. Esta situación está empezando a cambiar. Como parte del proceso GreenSign, Hotel Elias prevé organizar seminarios y reuniones por departamentos para aumentar la sensibilización, reforzar el sentido de pertenencia y hacer de la sostenibilidad una responsabilidad compartida por todo el equipo.

¿Qué datos orientan las decisiones clave?

El hotel combina los sistemas digitales con un estrecho seguimiento interno. La dirección utiliza herramientas de CRM, de punto de venta y de automatización, pero también otorga gran importancia al control directo de los indicadores operativos. La entrevista pone de manifiesto un alto grado de conocimiento de los datos internos, incluido el seguimiento manual de cifras clave como el consumo de gas por huésped. Esto permite evaluar las inversiones y los cambios operativos a partir de resultados medibles, y no únicamente de la intuición.

¿Qué impulsa las inversiones en sostenibilidad y digitalización?

Tres factores principales orientan las decisiones del hotel. El primero es la convicción medioambiental: la dirección vincula su compromiso con la sostenibilidad a un cambio ecológico visible en la región. El segundo es la lógica económica: la energía renovable y los sistemas eficientes se consideran financieramente sólidos a largo plazo. El tercero es la necesidad operativa: las herramientas digitales ayudan al hotel a afrontar la escasez de personal, a preservar la calidad del servicio y a reducir la presión sobre las rutinas diarias. Las expectativas externas del mercado también influyen, sobre todo porque los clientes B2B exigen cada vez más estándares de sostenibilidad visibles, como las certificaciones.

¿Cómo se comunica la sostenibilidad a los clientes?

La sostenibilidad se comunica principalmente mediante prácticas visibles y, cada vez más, a través de un posicionamiento formal. Medidas operativas, como los sistemas de energías renovables, los métodos de limpieza con un uso reducido de productos químicos y otras inversiones en eficiencia, configuran el perfil de sostenibilidad del hotel. Al mismo tiempo, la certificación GreenSign ha cobrado mayor importancia porque los clientes y los socios B2B otorgan cada vez más valor a estándares de sostenibilidad visibles.

¿Cuáles son las principales barreras al cambio?

Las principales barreras son la presión financiera, las diferencias en las competencias del personal y la iniciativa limitada de los empleados en los procesos de cambio. Las grandes inversiones en sostenibilidad exigieron un capital considerable y muchas de ellas se financiaron sin apoyo público. En el ámbito digital, la confianza del personal en sus propias capacidades sigue siendo un reto, incluidas competencias básicas como el manejo de Excel. Algunas herramientas introducidas por la dirección no llegaron a adoptarse plenamente porque la facilidad de uso, el nivel de preparación y la formación no se alinearon lo suficiente con las rutinas cotidianas.

Descripción del enfoque de liderazgo

Hotel Elias sigue un estilo de liderazgo práctico, orientado a las oportunidades y centrado en la inversión. La dirección actúa con rapidez cuando una herramienta o solución parece útil, pero mantiene una atención firme al valor operativo. La entrevista también refleja una mentalidad de liderazgo reflexiva: el intercambio entre profesionales, la observación de buenas prácticas, la experimentación y el seguimiento interno desempeñan un papel importante en la toma de decisiones. El enfoque general es emprendedor, curioso y está claramente centrado en la mejora práctica, más que en la retórica formal.

Un ejemplo de liderazgo ante la adversidad

Hotel Elias ha tenido que gestionar su transformación con limitaciones reales: elevados costes de inversión, escasez de competencias, poco apoyo externo y la presión operativa de mantener competitivo un negocio hostelero rural. En lugar de esperar a que se dieran las condiciones ideales, la dirección ha seguido invirtiendo, probando soluciones y supervisando de cerca los resultados. El caso muestra una empresa que avanza paso a paso y que utiliza la inversión con recursos propios, el aprendizaje entre profesionales y la adaptación constante para desarrollar su resiliencia a lo largo del tiempo.

