

**Universidad Empresarial Siglo 21**

**Licenciatura en Gestión Ambiental**



**"Implementación de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales en Hotel  
Howard Johnson de Carlos Paz"**

**"Implementation of a Manual of Good Environmental Practices at Howard  
Johnson Hotel in Carlos Paz"**

**Romero, Nancy Lilian.**

**DNI: 23599743**

**Legajo: VAMB00634**

## **Resumen**

En el siguiente trabajo final de grado se analiza la situación del Hotel Howard Johnson de la ciudad de Carlos Paz, atendiendo la necesidad de continuar en el crecimiento dentro del marco de la sostenibilidad ambiental y económica. Se propone la confección de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales referente a residuos, para lograr dichos objetivos.

Se explica brevemente la historia de la organización, resaltando los puntos de vista positivos y negativos.

Se hace incapié en la formación ambiental del personal, haciendo partícipe al cliente, promoviendo consejos útiles con el propósito de minimizar, reutilizar y reciclar.

Por último, se realiza recomendaciones en cuanto a utilizar energías renovables, realización de una propia huerta e incluir un proyecto de vitrofusión.

Palabras claves: Manual de Buenas Prácticas Ambientales, residuos sostenibilidad ambiental, formación ambiental, consejos útiles.

## **Abstract**

In the following final grade work, the situation of the Howard Johnson Hotel in the city of Carlos Paz is analyzed, addressing the need to continue growing within the framework of environmental and economic sustainability. The preparation of a Manual of Good Environmental Practices regarding waste is proposed to achieve these objectives.

The history of the organization is briefly explained, highlighting the positive and negative views.

Emphasis is placed on the environmental training of personnel, involving the client, promoting useful advice in order to minimize, reuse and recycle.

Finally, recommendations are made regarding the use of renewable energy, realization of a garden and include a vitrofusión project.

Keywords: Manual of Good Environmental Practices, waste, environmental sustainability, environmental training, useful advice.

## **Introducción**

La idea de realización de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales (MBPA) en el sector hotelero, con implementación en el Hotel Howard Johnson de la ciudad de Villa Carlos Paz, en repuesta a las demandas de un continuo mejoramiento hacia la

sostenibilidad, lo que requiere de acciones. Este MBPA pretende servir de guía para las actividades de gestión ambiental que se lleven a cabo en la organización y constituirse en una herramienta práctica en la que todos los integrantes encuentren respuestas concretas en cuanto a una buena gestión de ambiental en su ámbito de trabajo.

*“El desarrollo sostenible es un concepto universal que promueve satisfacer las necesidades de la generación presente sin afectar la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades”.* (Bart Van Hoof, Néstor Monroy y Alex Saer, 2014, p. 2)

Las buenas prácticas son medidas sencillas que se aplican con el fin de minimizar y reducir los impactos ambientales de la actividad y mejorar de este modo la calidad de vida en el entorno de trabajo y los propios integrantes.

Como consecuencia del estilo de vida actual, y una sobreexplotación de los recursos naturales, se encuentra una problemática ecológica que precisa de medidas y acciones para su solución.

La industria turística utiliza como materia prima el medio y depende del consumo de recursos naturales, es por ello que tiene que hacer principal hincapié en estrategias destinadas a promover el reciclaje, la recuperación y la reutilización de materiales, así como la reducción de la generación de residuos; ahorro y uso eficiente de energía, del agua y de los materiales utilizados, cuidado en vertidos y emisiones atmosféricas para una eficaz gestión del medio ambiente.

Con la elaboración de este MBPA se pretende hacer llegar a todos nociones básicas sobre criterios sostenibles y estableciendo prácticas que conlleven una reducción del impacto ambiental provocado por la actividad del hotel.

#### *Marco de referencia institucional*

Howard Johnson es una cadena hotelera internacional con más de 70 años de experiencia en Estados Unidos de América y el mundo. Tiene afiliados bajo el sistema de franquicia alrededor de 800 hoteles en todo el mundo.

El área internacional de la Compañía supera ya el 30% de la totalidad de los Hoteles en operación. Es un condo hotel, modalidad comercial que combina el negocio inmobiliario con la actividad hotelera en sí misma. Sus accionistas a través de su inversión obtienen una porción en departamentos que son de su propiedad, pero que están a disposición de los administradores de la cadena y perciben una por la propiedad que poseen.

La marca registrada Howard Johnson pertenece actualmente al Grupo Wyndham Worldwide. En Argentina posee 40 hoteles y prevé inaugurar otros 10.

En nuestro país, en el año 1997, Howard Johnson abrió su primer hotel en la ciudad de Buenos Aires. Dos años más tarde empezó su despliegue en diferentes provincias del país.

En el año 2011 se inauguró una franquicia en la ciudad de Villa Carlos Paz, el hotel cuenta con tantos dueños como accionistas, pero la administración se encuentra a cargo de los socios mayoritarios; en este caso, la familia Elliott.

Está situado a 40 minutos del Aeropuerto Internacional de Córdoba y a 5 minutos del centro de Villa Carlos Paz.

El hotel ofrece 127 modernas habitaciones con elegante decoración y excelente servicio. Además, un restaurante con cocina internacional, piscinas descubiertas, spa center, jacuzzi, sala de relax, salón de convenciones y salas de reuniones.

Cuenta con una política de sustentabilidad, Howard Johnson es el primer hotel de Carlos Paz en certificar en la categoría plata de Hoteles Sustentables, y es el caso en estudio para el manual de buenas prácticas ambientales.

#### *Descripción de la problemática*

Conseguir la mejora continua del comportamiento ambiental con medidas sencillas y de bajo coste que permitan disminuir el consumo de recursos naturales y materia prima, minimizar la producción de residuos, evitar la contaminación accidental, mejorar la gestión ambiental y la calidad del servicio del hotel.

#### *Antecedentes*

La confección de este MBPA toma como precedente a los siguientes hoteles sustentables:

El hotel Los Acebos se localiza dentro de la Reserva Turística Camino al Glaciar Martial (Dto. Provincial 2256/94), tiene como objetivo preservar los sistemas ecológicos esenciales y los recursos naturales.

Considerando la interrelación de las tres dimensiones de la sustentabilidad (empresarial, sociocultural y ambiental), a partir de su misión, visión y valores, han asumido el firme compromiso de: cuidar el medio ambiente, usar racional y eficientemente la energía, reducir los residuos, reutilizar y reciclar.

Principio de las "3 R", respetar en forma absoluta toda la legislación nacional e internacional respecto de la relación laboral de los trabajadores, mantener el nivel de satisfacción de los huéspedes, ahorrar y cuidar la utilización

del agua, difundir información y hacer partícipes a los huéspedes, colaboradores y comunidad, cumplir los principios del Turismo Sustentable, promover la diversidad cultural así como la inclusión social, fomentar, tanto dentro de la empresa como con clientes, proveedores y la comunidad, un entorno de relación basado en la mejora continua de la gestión ambiental.(Programa Los Acebos más verde, 2017)

El Hotel Panoramic Grand, se encuentra situado a 16km de las Cataratas del Iguazú, pasó del nivel Bronce al nivel Plata en la Certificación del Programa de Hoteles Sustentables Más Verdes, con una reducción del consumo de energía, gas y agua.

Entre 2016 y 2017 lograron una reducción del 32% del uso del agua, 36% en energía y 32% en gas. (Economis, Los hoteles Iguazú Grand y Panoramic Grand alcanzaron el nivel Plata en certificación sustentable, 2018).

#### *Relevancia del caso*

El presente trabajo ha sido concebido como un reto, un desafío para la gestión sostenible del hotel, con el afán de motivar compromisos y lograr mejoras constantes, en su política ambientalmente responsable.

### **Análisis de situación**

El hotel Howard Johnson cuenta con una política de sustentabilidad, en relación con los principios de la Carta Mundial del Turismo Sostenible+20 (2015), adopta los siguientes principios:

- Cumplir las normas vigentes aplicables relacionadas con el medio ambiente y biodiversidad, patrimonio histórico y cultural, seguridad y sanitarias.
- Reducir los impactos ambientales derivados de la actividad hotelera, y aplicar acciones orientadas a reducir la contaminación, mejorar la ecoeficiencia y el uso responsable de los recursos.
- Preservar la biodiversidad y el patrimonio cultural, a través de su conservación y difusión entre los visitantes.
- Hacer partícipe a los colaboradores de los compromisos del hotel y de su propio desarrollo, capacitándolos y manteniendo un ambiente de respeto mutuo y comunicación abierta.
- Promover el desarrollo sustentable del destino turístico, facilitando relaciones comerciales con proveedores de la región.

- Evaluar el desempeño para garantizar la mejora continua de la gestión sustentable. (Howard Johnson, s. f).

En dicha carta se destaca que el turismo puede reducir significativamente su huella ecológica y que debe convertirse en un impulsor de la innovación, el desarrollo de economías verdes, inclusivas y bajas en carbono; así como contribuyente de la salvaguardia de la creatividad cultural, la diversidad y el bienestar humano en favor del turismo sostenible.

El turismo desempeña un papel vital para avanzar hacia un planeta más pacífico, debe responder de forma activa y de manera urgente al cambio climático, en el marco evolutivo de las Naciones Unidas, reduciendo progresivamente sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) para poder crecer de manera sostenible y contribuir a la descarbonización.

El turismo es uno de los motores más prometedores de crecimiento para la economía mundial, especialmente en los países en desarrollo, y la clave para apoyar a los modelos emergentes en la transición hacia economías verdes. (Carta Mundial del Turismo Sostenible+20, 2015).

Howard Johnson forma parte del Programa Hoteles Más Verdes, un programa de sustentabilidad hotelera realizado por la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT) y encargada de la certificación, validación y otorgamiento de la categoría correspondiente a Hoteles Más Verdes (ecoetiquetas Oro, Plata o Bronce). (Hoteles más Verdes, s. f).

En el año 2017, el hotel Howard Johnson logró la ecoetiqueta en nivel bronce y al cabo de un año consiguió el nivel plata.

El personal del hotel está compuesto por 80 personas que se desempeñan en forma estable en las instalaciones de la empresa. Cada integrante cuenta con un manual de inducción donde se detallan las particularidades del sitio, normas, políticas de trabajo, procedimientos internos, entre otras cuestiones.

La parte administrativa se ocupa de trabajar en la cadena de valor, buscando el máximo beneficio para la empresa y cada uno de los servicios que se trabajan en ella, velando por la correcta y transparente gestión financiera y económica de la entidad.

En lo que respecta a seguridad e higiene, es uno de los aspectos que mayor importancia se le da dentro del hotel. La cadena Howard Johnson establece sus propias normas de cumplimiento, además de contar con normas internacionales y con

regulación nacional, como la Ley N° 4701 de Regulación de Alojamientos Turísticos para su aplicación.

Su relación medioambiental es clara: “El hotel se integra al paisaje, combinando su edificación de estilo moderno con el entorno natural. Cuidamos el agua, Ahorramos energía, Reciclamos residuos” (Howard Johnson, s. f).

Desde el aspecto ambiental, el hotel cuenta con un Programa de Sustentabilidad, donde se invita a los huéspedes a cumplir con alguna de las siguientes medidas del código de conducta:

- Reutilizar sábanas y toallas de la habitación si permanecen más de un día, de esta manera se evita el lavado diario, el consumo de energía y agua.

- Abrir las cortinas y las ventanas para aprovechar la luz natural.

- En caso de utilizar el aire acondicionado, mantenerlo a una temperatura de 24°C.

El hotel está diseñado para que se pueda reutilizar aguas grises de la institución para el riego. Por otra parte, se utilizan elementos de limpieza amigables con el medio ambiente. También se han incorporado algunos sensores de luz.

El restaurant, a pesar de estar concesionado quien mantiene la auditoría de todos los procesos es el directorio del hotel, asegurándose del cumplimiento de los estándares de calidad. Todas sus actividades son supervisadas por ingenieros en seguridad e higiene, en conjunto con especialistas en bromatología, acatando las normas impuestas por Howard Johnson. Dentro de sus objetivos se plantean contar con cero accidentes laborales, y el compromiso ambiental de cero daño al ambiente, incorporando un programa de capacitación y concientización sobre las consecuencias de cada una de las actividades que se llevan a cabo y su impacto.

En los últimos tiempos, se ha hablado mucho sobre turismo sostenible o sostenibilidad del turismo. Las buenas prácticas ambientales, están orientadas a que todas las operaciones turísticas se sumen al esfuerzo para esta sostenibilidad. Cuando una empresa, destino o persona cumplen con buenas prácticas, exigirán a quienes trabajen con ellos que lo hagan también.

La sostenibilidad puede ser alcanzada siempre que los emprendimientos se comprometan, voluntariamente, a adoptar ciertos criterios básicos y los implementen en sus operaciones turísticas.

Al momento de desarrollar una política de sostenibilidad se debe considerar como mínimo los siguientes aspectos:

-Adoptar una visión integral: por medio de la cual la planificación y desarrollo del turismo se den como parte del desarrollo sostenible de la comunidad. Deben considerarse los posibles impactos o conflictos que el turismo pueda generar. Además, siempre que sea posible debe evitarse que la economía de la comunidad dependa únicamente de una actividad como el turismo.

-Involucrar a todos los interesados: para lograr que la actividad sea verdaderamente comunitaria, todos los integrantes deben participar en la planificación, desarrollo y manejo de la iniciativa o empresa.

- Planificar a largo plazo: para lograr acciones verdaderamente sostenibles, debe mantenerse una visión de largo plazo que sirva para evaluar las acciones y actividades propuestas a corto plazo. Es muy importante considerar los aspectos financieros necesarios para lograr planes a largo plazo.

- Prevenir y solucionar tanto impactos locales como globales: aunque los impactos locales son más fáciles de prever y es más fácil movilizar a la gente para que los prevenga y mitigue, se debe mantener también en mente los posibles impactos globales del turismo. La emisión de gases de efecto de invernadero y el manejo de la contaminación son dos temas de impacto local y global que se debe considerar siempre.

- Promover el consumo sostenible: se debe asegurar que la operación motive y facilite el consumo sostenible. Aquí se debe introducir consideraciones sobre el volumen y tipo de turismo que se desarrolla, las opciones que se ofrecen a los turistas y la forma en que se organizan sus actividades y en que se influencia su comportamiento.

- Darle valor tanto a la sostenibilidad como a la calidad, dado que una oferta turística de calidad es aquella que toma en consideración todos los aspectos de la sostenibilidad.

El 04 de febrero de 2019 la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación declaró de interés ambiental al Programa Hoteles Más Verdes mediante la resolución 40/2019 publicada en el boletín oficial.

El trabajo con la Secretaría comenzó en la Feria de Turismo (FIT) 2018 con el objetivo de poder avanzar en una agenda conjunta la cual permita desarrollar proyectos de impacto ambiental y social, especialmente para el sector turístico.

La Secretaría de Gobierno de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación declaró de Interés Ambiental al programa Hoteles Más Verdes, desarrollado por la



Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina – AHT- .La decisión fue publicada en el Boletín Oficial, mediante la resolución 40/2019.

El programa, creado en el año 2011 y que actualmente cuenta con 102 hoteles certificados en todo el país, pone a disposición de los establecimientos hoteleros y gobiernos provinciales criterios para la implementación de prácticas sustentables como la conservación y mejora del entorno, la gestión de la energía y del agua, la prevención de la contaminación atmosférica y acústica, la gestión de residuos y el desarrollo sustentable del destino, logrando finalmente la certificación en los niveles oro, plata y bronce.

El trabajo con la Secretaría comenzó en la pasada Feria Internacional de Turismo en Buenos Aires con el objetivo de poder avanzar en una agenda conjunta la cual permita desarrollar proyectos de impacto ambiental y social, especialmente para el sector turístico.

Asimismo, la Unidad de Ciudades Sustentables dependiente de esta Secretaría y apoyado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), sostuvo que el programa está en línea con los objetivos de esta organización gubernamental, en especial aquellos vinculados a la difusión de los objetivos de desarrollo sustentable para fomentar el turismo responsable, consciente, inclusivo y respetuoso con el medio ambiente, a las empresas, los gestores turísticos, la comunidad educativa y la sociedad civil.

Actualmente, los hoteles certificados Hoteles Más Verdes se encuentran dentro de la plataforma COMPR.AR, donde las entidades gubernamentales tramitan y publican los procesos de compra y así los proveedores presentan sus ofertas de forma ágil, transparente y segura, dándole prioridad a las empresas con gestión responsable que incluyan en sus procesos el cuidado del medio ambiente y el crecimiento económico de la comunidad. Boletetín Oficial 40/2019. (Howard Johnson, s. f).

Aunque no es obligatorio estar certificada con la Norma ISO 14001 o contar con un manual de buenas prácticas ambientales, la mayoría de las grandes empresas los incluyen por ser una ventaja frente a sus competidores.

Certificación ISO 14001: El cumplimiento de la Norma ISO 14001, en una empresa

permite acceder a la Certificación ambiental, a través de su verificación por parte de los auditores calificados de agencias gubernamentales o privadas debidamente autorizadas.

Los auditores ambientales tienen la función de verificar que el plan de gestión ambiental propuesto en el país sea acorde con la implementación y resultados obtenidos por la empresa en cuestión, además de verificar si la empresa cumple con la normativa ambiental vigente y obligatoria en el país, sumado a las eventuales exigencias de organismos como la agencia de Protección Medioambiental (EPA), o del Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional (OSHA).

Con base en los parámetros de certificación mencionados, el resultado es que tanto una empresa con metas ambientales muy ambiciosas como otra con metas más modestas, tienen el mismo derecho a ser certificadas.

Las empresas con Certificación ambiental tienen una serie de beneficios, tales como el reconocimiento del mercado y la oportunidad de participar en transacciones comerciales internacionales donde esta certificación es requerida. Y, quizás lo más importante, frente a la problemática ambiental es que ayuda a prevenir impactos ambientales negativos, además de evitar multas, sanciones porque se reducen los riesgos de incumplimiento de la normativa ambiental aplicable.

El certificado ISO 14001 es válido por tres años y exige controles cada seis meses o anuales de algunos aspectos de la norma. Si se trata del proceso de recertificación, es imprescindible hacer una revisión completa del cumplimiento de toda la norma.

La evaluación del desempeño ambiental (EDA) ayuda a la empresa a:

- Determinar las acciones necesarias que pueden mejorar la gestión ambiental.
- Identificar los aspectos ambientales principales.
- Identificar tendencias en su desenvolvimiento ambiental.
- Incrementar la eficacia y eficiencia de la organización.

Parga, M. E.;  
Cárdenas Romero, R.( 2013)

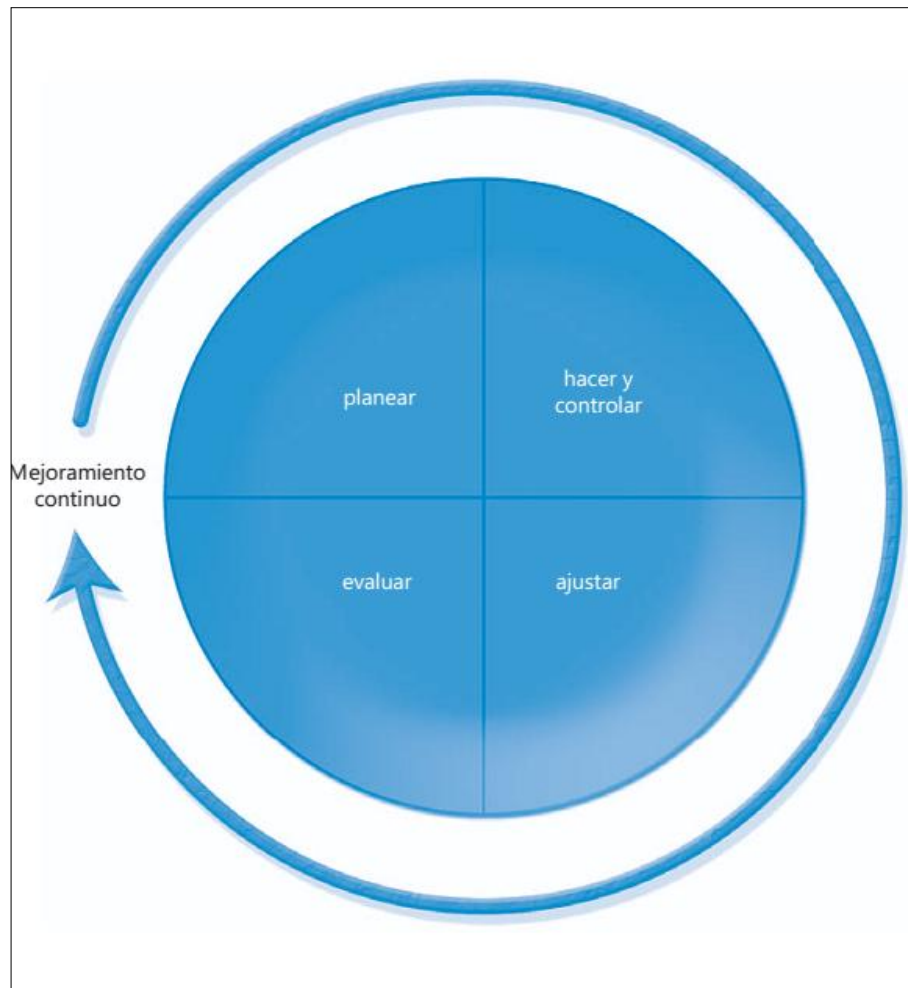


Figura 1: Dinámica de la evaluación del desempeño ambiental

Fuente: Parga et al, p. 206, (2013)

Desde el punto de vista de un gestor ambiental las buenas prácticas ambientales contribuyen a:

- ✓ Proteger y mejorar el ambiente.
- ✓ Ahorrar en el consumo de recursos e insumos.
- ✓ Establecer buenas relaciones sociales, ambientales y empresariales.
- ✓ Poner en valor y rescatar los rasgos culturales de una comunidad.
- ✓ Mejorar la administración de la empresa y sus procesos de operación.
- ✓ Vivir y trabajar en un ambiente más sano y placentero.
- ✓ Lograr la competitividad empresarial a través de la calidad de servicio.

- ✓ Mejorar la imagen de la empresa y obtener reconocimiento en el mercado.
- ✓ Captar un mercado turístico de calidad, con visión sustentable.
- ✓ Aumentar la calidad de vida del personal de la empresa y de la comunidad.

La gestión ambiental en la Argentina, en los últimos años ha cobrado gran relevancia, por tal motivo, las autoridades ambientales de las distintas provincias , y de la Secretaría de Ambiente de la Nación, nucleadas en el Consejo Federal del Medio Ambiente (COFEMA), se reunieron para elevar un documento en apoyo y adhesión a la Encíclica Ambiental "Laudato Si".

Por su parte, el Secretario de Ambiente de la Nación, Sergio Lorusso reflexionó sobre la Encíclica la cual *“invita a cuidar lo que Dios nos legó, sintetizando todo lo bueno que podemos hacer y lo malo que debemos dejar de hacer para cuidado del planeta”*. (Energía Estratégica, 2015).

### **Marco Teórico**

En esta sección se fundamenta en bases teóricas y conceptuales que sustentan la presentación de un manual de buenas prácticas ambientales en gestión de residuos.

Según Pascual, Alex (2016), la gestión de residuos es todo proceso que abarca las actividades necesarias tanto la selección in situ, la recogida y transporte de los mismos hasta las instalaciones preparadas para su tratamiento intermedio o final, con el objeto de proteger la calidad de vida y el medio ambiente.

En catenación Bustos, Diana (2013), se refiere como la prevención en la generación de residuos desde el origen, luego reducir al mínimo necesario, reutilizar y reciclar productos y materiales.

Con el propósito de lograr la sostenibilidad ecológica hay que delimitar el ámbito espacial, que permita acondicionar la zona para ser sumideros de residuos, y el ámbito temporal para abordar su durabilidad, la capacidad para hacerse de recursos y la capacidad para eliminación de los residuos. Borderías Uríbeondo, M. y Muguza Cañas, C. (2014).

Un residuo es definido como aquel desperdicio que queda luego de haber usado el material para un determinado fin. Se encuentran tres clases de residuos; sólidos, líquidos y gaseosos. Calleja Guevara, Jesús (2013).

De acuerdo con Contreras Pasten, J (2010), se debe poner en funcionamiento modelos de empresas que implementen el reciclaje económicamente remunerable, con ideas innovadoras que colaboren con el desarrollo sustentable obteniendo réditos económicos y ambientales.

#### *Leyes que tiene en cuenta el presente trabajo*

Ley Nacional N° 24.051, Residuos peligrosos, abarca la generación, manipulación, transporte, tratamiento y disposición final dentro del territorio argentino.

Ley Nacional N° 13.592, Gestión integral de los residuos sólidos Urbanos, tiene como objeto fijar los procedimientos de gestión de los residuos sólidos urbanos, de acuerdo con las normas establecidas en la Ley Nacional N° 25.916 de “presupuestos mínimos de protección ambiental para la gestión integral de residuos domiciliarios”.

Ley Provincial N° 9088, Gestión de Residuos Sólidos Urbanos (RSU) y Residuos Asimilables a los RSU, es de aplicación a la generación, transporte, tratamiento, eliminación y disposición transitoria o final de residuos sólidos domiciliarios, derivados de la poda, escombros, desperdicios de origen animal, enseres domésticos y vehículos en desuso y todo otro residuo de características similares producidos en las actividades urbanas, con excepción de aquellos que por sus características deban ser sometidos a tratamientos especiales antes de su eliminación, tales como los patógenos, radiactivos, peligrosos u otros.

Por lo tanto en este Trabajo Final de Grado se tendrá en cuenta lo anteriormente mencionado para un mejoramiento continuo y sustentable del Hotel Howard Johnson de la ciudad de Villa Carlos Paz.

## **Diagnóstico y Discusión**

### *Declaración de la problemática*

La industria turística es una importante consumidora y continuamente se están tomando decisiones que repercuten en el medio ambiente tanto positiva como negativamente. Teniendo en cuenta el material reunido se llega a la conclusión que el principal problema de la organización es la gestión de residuos.

### *Justificación del problema*

La sostenibilidad económica de la actividad hotelera debe conjugarse con su sostenibilidad ambiental. Es necesario proteger el medio ambiente y contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad y, para ello el sector hotelero debe reconocer los

impactos ambientales negativos que conllevan la ausencia de una correcta gestión de residuo.

#### *Conclusión diagnóstica*

Dado que la industria hotelera es consciente de que buenas prácticas ambientales se traducen en beneficios para la empresa, el medio ambiente y la sociedad en general, además de reducir costes mejora la imagen social y garantiza un atractivo permanente para el destino de los turistas, se propone la confección de un manual de buenas prácticas ambientales para lograr dichos objetivos.

#### **Plan de implementación**

“Manual de Buenas Prácticas Ambientales referente a residuos sólidos para el Hotel Howard Johnson”.

#### *Objetivo general*

-Desarrollar acciones que modifiquen los comportamientos habituales tendientes a un mejor manejo de residuos, a partir de marzo del 2020 por un plazo estimado de 3 meses.

#### *Objetivos específicos*

-Formar al personal sobre una correcta gestión de residuos.  
- Confección de un MBPA referido a residuos por departamentos para fomentar la minimización, reutilización y la implantación de la recogida selectiva de materiales reciclables.

#### *Metas*

- Se persigue garantizar que se está produciendo el menor impacto posible sobre el medio favoreciendo la compatibilidad de la actividad hotelera con el entorno, es decir establecer un MBPA en la empresa que sirva de guía en su proceder cotidiano y así disminuir la cantidad de desechos destinados al basural.

-Reducción de costos.

-Mejora de la imagen pública del hotel.

#### *Alcance*

Se realiza un MBPA para el Hotel Howard Johnson situado en la ciudad de Villa Carlos Paz, provincia de Córdoba; en busca de una herramienta que facilite a la empresa adoptar acciones concretas que le permita orientar su gestión hacia la práctica de un turismo sostenible y responsable.

#### *Recursos involucrados*

Equipo de capacitación, material pedagógico (material escrito y proyecciones en *PowerPoint*), instalaciones del hotel, equipo tecnológico (computadoras e impresoras), papel para impresión, folletería, personal y clientes del hotel.

*Acciones, marco de tiempo y evaluación de la propuesta*

#### Programa 1

Formación ambiental del personal: pretende ser sencillo de implantar por parte de los responsables del hotel, y atractivo y de fácil asimilación por parte del personal que lo recibirá.

La formación se sugiere llevar adelante por departamentos del hotel, para una mejor discriminación de necesidades de personal que así lo requieran, evitará conceptos teóricos o genéricos y se centrará en el día a día de la actividad hotelera.

Se realizará un análisis de las buenas prácticas que posteriormente se aplicarán en cada departamento tratando de conseguir la motivación del personal por parte de los formadores y jefes de de cada área, con vistas a conseguir el éxito de la implantación de las buenas prácticas.

Objetivos:

-Dar a conocer a los directivos y al resto del personal de la empresa hotelera los impactos ambientales que su actividad provoca en el entorno y del proceder de cada integrante de la empresa, que puede realizar para minimizar un impacto negativo.

-Mejorar los conocimientos y actitudes del personal del hotel, necesarias para llevar a adelante un programa de buenas prácticas ambientales en cuanto a residuos sólidos, y sensibilizar sobre su importancia.

Metodología:

La formación del personal del hotel en materia de buenas prácticas se llevará a cabo por departamentos, de manera que los conocimientos que reciban sean lo más prácticos y cercanos posible a su actividad diaria.

Las acciones son:

#### Actividad 1

-Educación de manera presencial, si bien se podría contar con una formación virtual de apoyo, como instrumento de difusión. La base de la formación serán las buenas prácticas concretas que se sugiere aplicar en el hotel, a través de disertaciones, mostrando de esta manera sus aplicaciones y beneficios en el ámbito ambiental.

Se conducirá a la reflexión hacia los motivos que llevan a la conveniencia de su aplicación. Se tratarán los impactos que su no realización comporta sobre el medio

ambiente, englobándolos en los grupos correspondientes a los diferentes residuos. Aprender la manera de hacer partícipe a los clientes en las buenas prácticas ambientales sobre residuos a través de folletos explicativos.

#### Actividad 2

-Para mantener la atención de los asistentes y combinarlo con unas explicaciones más prácticas se realizarían explicaciones en todas las instalaciones del hotel para mostrar de manera más clara la aplicabilidad concreta de las buenas prácticas propuestas.

En cuanto al equipo de capacitación las clases referentes a las buenas prácticas ambientales dirigidas a la totalidad del personal podrán ser impartidas por un experto externo, si éste no implicará un costo significativo, o por personal propio del hotel con la correspondiente formación y capacitación, con habilidades técnicas básicas de organización y planificación, discurso claro e inteligible, capacidad de motivación, sensibilización y trabajo en equipo.

Mostrar de una forma clara los impactos negativos que producen una determinada acción y los beneficios que una buena práctica ambiental implicaría.

#### Marco de tiempo requerido:

No mayor a dos meses. Las actividades formativas se establecerán en un plazo pactado entre la dirección y el resto del personal, en función de las características propias de cada departamento.

Se intentará realizar la formación en horario laboral y en aquellos períodos de menor carga de trabajo. Se recomienda que la duración de las charlas formativas sean de una hora y media - dos horas (máximo) para mantener la atención de los asistentes y combinarlo con unas explicaciones más prácticas que se realizarían en todas las instalaciones del hotel para mostrar de manera más clara la aplicabilidad concreta de las buenas prácticas propuestas.

#### La evaluación de las acciones formativas:

Se basará, por un lado, en la acción propiamente dicha y, por el otro, en la consecución de los objetivos previstos, a través de cuestionarios para que los asistentes puedan plasmar sus opiniones, y poder así también evaluar la asimilación de los contenidos previstos en el programa.

#### Los indicadores:

Los indicadores básicos que se utilizarán para valorar la eficacia del programa formativo son: -nivel de conocimientos sobre los impactos ambientales y su



minimización, -nivel de predisposición para asumir y aplicar los conocimientos recibidos, -nivel de conocimientos sobre buenas prácticas ambientales y actitudes, -cantidad de personas afectadas al programa, -cantidad de sugerencias realizadas por los trabajadores y calidad de las mismas.

#### Programa 2

Confeción del MBPA referido a residuos por departamentos o sectores, para fomentar la minimización, reutilización y la implantación de la recogida selectiva de materiales reciclables.

La minimización de los residuos sólidos tiene un impacto significativo dentro del ciclo de vida de éstos, y por ende en la gestión integral al manejar menores volúmenes.

Se basa principalmente en el cambio de hábitos de consumo, identificación de empaques ecológicos que tengan un alto potencial de reciclaje, de igual forma se deberá tratar de reutilizar los residuos dándoles un segundo ciclo de vida residuos, en búsqueda de una mejora continua.

#### Objetivos:

- Incentivar el reúso de materiales
- Incentivar la utilización de productos ecológicos en cuando a cantidad de materiales en empaques o bien que tengan potencial para una segunda vida útil.
- Buscar cambios en los hábitos de compra. Comprar envases de vidrio retornable, aluminio reciclables, reducir el uso de pilas entre otros.
- Realizar campañas educativas bajo el marco del desarrollo de la cultura de sensibilización ambiental dentro de la organización.

#### Las acciones de Gestión de residuos por departamentos

##### Actividad 1

-Diagramar sección servicio de limpieza en general y aseo del huésped:  
Separación de envases ligeros, envases contaminados, vidrio y cartón/papel.

#### Consejos útiles:

Instalar sobre los carros del personal de limpieza recipientes para separar los residuos generados en las habitaciones y por el propio servicio; identificar cada uno de los contenedores según sea el tipo de residuos (en idioma español e inglés); establecer puntos limpios en los diferentes pasillos, en cada uno de estos colocar mensajes escritos en forma de cuadros indicando el plegamiento de cartones y el aplastamiento de plásticos y *bricks* para reducir al máximo su volumen, y el vaciamiento de botellas;

incorporar sistemas de dosificación automático para el control de los productos de limpieza; instalar dosificadores de jabón, crema, etc. en las habitaciones, evitando los envases desechables de un solo uso, ofrecimiento al huésped sobre la posibilidad de decidir sobre cambios de ropa blanca: reutilizar ropa blanca en desuso como paños de limpieza; colocar recipientes con identificación de residuos en baños; realizar compras de productos a granel, o que favorezcan los recambios y en envases retornables; elección de productos concentrados, biodegradables y respetuosos con el medio ambiente, evitar ambientadores, guantes desechables; elección de proveedores que tengan en cuenta el medio ambiente, eviten empaques innecesarios y se encarguen de la gestión de los residuos.

#### Actividad 2

-Diagramar sección restaurante: Separación de residuo orgánico, cartón/papel, envases, aceites de cocina, porcelana, cerámica y vidrio.

#### Consejos útiles:

Separar en origen: papel y cartón, vidrio, envases ligeros, aceites alimentarios, fracción orgánica; elegir proveedores que tengan en cuenta el medio ambiente, eviten empaques innecesarios y se encarguen de la gestión de los residuos; realizar compras a granel, en envases retornables y de mayor capacidad; organización de mesas con vajillas no desechables y servilletas de tela y el no uso de recubrimientos plásticos y papel aluminio para conservación y cocción de alimentos respectivamente; elegir platos por cantidades para evitar el desperdicio de alimento; realizar inventarios para evitar caducidad de los productos; elegir materia prima de la zona y preferentemente ecológica; reutilizar envases para otros usos; utilizar residuos biodegradables para efectuar compost.

#### Actividad 3

-Diagramar sección lavandería: Separación de residuos peligrosos, aparatos electrónicos, textiles y calzados.

#### Consejos útiles:

Los residuos textiles que no puedan ser reutilizados, deben ser entregados para disposición final; separar los residuos de envases de detergentes, suavizantes, etc. en contenedores de envases ligeros bien señalizados; instruir al personal de lavandería para evitar las mezclas envases de residuos peligrosos o con no peligrosos; almacenar los residuos peligrosos en una zona señalizada y protegida; elegir productos concentrados, biodegradables y respetuosos con el medio ambiente; donar a ONG las sábanas y toallas

sustituídas o reutilizarlas como trapos de limpieza; favorecer el uso de productos con recambios y en envases reutilizables; secar ropa al aire libre.

#### Actividad 4

–Diagramar sección jardines y áreas de recreación: Separación de restos de poda, aceites de máquinas y en pinturas/barnices.

#### Consejos útiles:

Diseñar pequeños puntos limpios en zonas comunes de jardín y piscina para uso de los clientes señalizados en español e inglés; recuperar los aceites minerales de las maquinarias como corta césped; triturar los restos de poda para reducir su volumen; utilizar los residuos biodegradables resultantes de la poda de jardines, junto con la materia biodegradable de cocina y restaurantes para la producción de compost ; sin necesidad de triturar se puede utilizar los restos de hojas caídas de árboles como abono; entregar los restos de poda a una empresa gestora autorizada; preferentemente sin embolsar, o bien en bolsas reutilizables o compostables; plantar especies autóctonas que precisan menos cuidado, se adaptan mejor al entorno y consumen menos agua; elegir proveedores que tengan en cuenta el medio ambiente, eviten envases innecesarios y se encarguen de la gestión de los residuos.

#### Actividad 5

–Diagramar sección administración y recepción: separación de cartón/papel, envases ligeros, aparatos electrónicos, baterías y *toners*

#### Consejos útiles:

Instalar un pequeño punto limpio en recepción para uso de los clientes, y que se indiquen los residuos que deben depositarse en diferentes idiomas; ofrecer un plano a sus clientes, con la localización de los puntos donde pueden depositar sus residuos de forma separada; crear un punto de recogida de pilas y baterías; evitar la impresión innecesaria de documentos; programar las impresoras para imprimir por las dos caras y utilizar el modo borrador para ahorrar tinta; utilizar en sus comunicaciones el correo electrónico e internet; solicitar a los clientes que no impriman las confirmaciones de reservas o recibos; reutilizar el papel impreso en una cara y los bloc de notas sobrantes; utilizar papel 100% reciclado; rellenar la tinta de los cartuchos de impresora, reutilizar los *toners* y usar rotuladores y bolígrafos recargables.

#### Actividad 6

-Diagramar sector mantenimiento: separación de aparatos electrónicos; muebles y enseres; aceites de máquinas; residuos de construcción y demolición; pinturas y barnices; baterías; residuos peligrosos.

Consejos útiles:

Priorizar la reparación de los aparatos eléctricos y electrónicos; realizar un mantenimiento periódico de maquinarias, aparatos eléctricos y electrónicos para prolongar su vida útil; optar por la compra de productos de calidad y larga duración; decidir por la donación a entidades sociales a la hora de desechar muebles y enseres; No mezclar residuos peligrosos entre sí, ni con otros residuos no peligrosos; utilizar medios para una correcta dosificación de los productos de limpieza; limpiar las herramientas y equipos inmediatamente después de su uso; mantener los residuos peligrosos como envases y trapos contaminados, material absorbente y aceites minerales, etc. en una zona bien acotada y señalizada.

El marco de tiempo estipulado no debe superar los tres meses.

Una vez puesto en marcha el uso del MBPA en gestión de residuos se puede evaluar teniendo en cuenta los siguientes indicadores: Se proponen los siguientes:

- Cantidad total de residuos (en kg).
- Cantidad de residuos por pernoctación o por servicio (en kg).
- Cantidad y tipología de residuos por departamento (en kg)
- Cantidad y tipología de residuos por habitaciones (en kg).
- Tasa de reciclaje: cantidad de residuos reciclados/cantidad total de residuos (porcentaje)

		Diagrama de Gantt Implementación de Buenas Prácticas Ambientales Referido a Residuo														
Programas	Actividades	Responsable	Mes 1				Mes 2				Mes 3					
			Semana				Semana				Semana					
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Programa 1 Formación ambiental del personal	Actividad 1	Personal designado														
	Actividad 2	Personal designado														
Programa 2 Confección del MBPA referido a residuos por departamentos o sectores, para fomentar la minimización, reutilización y la implantación de la recogida selectiva de materiales reciclables	Actividad 1	Personal designado														
	Actividad 2	Personal designado														
	Actividad 3	Personal designado														
	Actividad 4	Personal designado														
	Actividad 5	Personal designado														
	Actividad 6	Personal designado														

## **Conclusión**

Dada la realidad del Hotel Howard Johnson, en respuesta a sus demandas de un continuo mejoramiento hacia la sostenibilidad, se pretende la elaboración de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales.

Esta idea surge como un medio para lograr minimizar y reducir los impactos ambientales de la actividad hotelera y mejorar de este modo la calidad de vida en el ámbito laboral y de los propios clientes de la organización. Todo esto conlleva a un mejor análisis y toma de decisiones, y dejar a las generaciones futuras disfrutar de la naturaleza y riqueza de nuestro planeta (Contreras Pasten, J, 2010).

Considerando todo el trabajo se puede concluir que:

-La implementación del Manual de Buenas Prácticas Ambientales servirá de guía, ya que gracias a su seguimiento se comprobará si las medidas llevadas a cabo hasta el momento son las adecuadas.

-Es un instrumento esencial para orientar en política de residuos, sensibilizar y educar con miras de minimizar la producción, separación en la fuente, reúso y reciclaje como impulso para mejorar las deficiencias detectadas, y lograr así una baja en los costos.

- Todas las actividades y acciones expuestas en este trabajo tienden a lograr la mejora continua del hotel.

-Se destaca la necesidad de implicar a todos los trabajadores y clientes, además de involucrar a la alta dirección para conseguir la mejora del hotel, hacia un desarrollo sostenible en equilibrio con el medio ambiente.

## **Recomendaciones**

Dado que el Hotel Howard Johnson de Carlos Paz se encuentra transitando el camino hacia un desarrollo sostenible, se recomienda:

- La utilización de energías renovables ya que aporta valores positivos a su imagen de marca como elemento diferencial ante los huéspedes cada vez más sensibles con respecto a la protección del medio ambiente.

Lo que permitiría ser más competitivos de modo que se generarían ingresos a través del ahorro de costos. (García Ochoa, Diana Janneth, 2018).

El autoconsumo fotovoltaico, con la instalación de placas solares en la cubierta del hotel, podría también obtener la climatización de las piscinas si hubiera sobrante de energía.

-La creación de un proyecto de técnicas de vitrofusión para desarrollar una marca de productos reciclados a partir de la reutilización de las botellas de vidrios descartadas por el consumo de los huéspedes del hotel.

Las botellas de vidrio que se utilizan para el servicio gastronómico del hotel, pasarían a conformar la materia prima para trabajar con una técnica especial de horneado que permite recuperar y reutilizar el material para transformarlos en bellísimas piezas de decoración, en prácticos utensilios para el desayunador o los sanitarios, hasta dar vuelo creativo y valor agregado en fantásticas obras de arte o productos funcionales.

El desarrollo de esta innovadora técnica provocaría resultados armónicos entre lo social, económico y ambiental.

-La implementación de una propia huerta, para que la cocina del hotel pueda dar destino a sus residuos orgánicos, para esto se debe dar uso también de composteras para obtener el tan preciado *compost*.

Según Pascual, Alex (2016), cuanto más se recicla; más ingresos se generan y a la vez se reducen gastos.

## Bibliografía

- Borderías Uribeondo, M. y Muguruza Cañas, C. (2014). *Evaluación ambiental*. (Primera edición). España. Editorial UMED.
- Bustos, D. (2013). Propuesta para el aprovechamiento de residuos orgánicos en el colegio *Summerhill School*, empleando el compostaje. Tesis de grado. Universidad Libre, Facultad de Ingeniería. Recuperado de: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/7139/BustosRamirezDianaMarcela2013.pdf?sequence=1>
- Calleja Guevara, J. (2013). Manejo de los desechos sólidos y líquidos en los hoteles de Poza Rica Veracruz. Tesina de grado. Universidad Veracruzana. Recuperado de: <https://www.uv.mx/pozarica/egia/files/2012/10/JESUS-CALLEJA-GUEVARA.pdf>
- Carta Mundial del Turismo Sostenible+20. (2015). Recuperado de: <http://cartamundialdeturismosostenible2015.com/wp-content/uploads/2016/05/Carta-Mundial-de-Turismo-Sostenible-20.pdf>
- Contreras Pasten, J. (2010). Plan de gestión de residuos reciclables y gestión de residuos sólidos domiciliarios. Tesis de grado. Universidad de Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/102451/Plan-de-negocio-reciclaje-y-gestion.pdf?sequence=3>
- Economis, (2018) Los hoteles Iguazú Grand y Panoramic Grand alcanzaron el nivel Plata en certificación sustentable. Recuperado de <http://www.economis.com.ar/los-hoteles-casino-y-panoramic-de-iguazu-alcanzaron-el-nivel-plata-en-certificacion-sustentable/>
- Energía Estratégica, (2015). Recuperado de: <http://www.energiaestrategica.com/adhesion-del-cofema-a-la-enciclica-ambiental-del-papa-francisco/>
- García Ochoa, Diana J. (2018). Análisis de la contabilidad de costos hoteleros aplicada a los hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Bogotá. Universidad Agustiniana. Recuperado de: <http://repositorio.uniagustiniana.edu.co/bitstream/handle/123456789/595/SarmientoBolivar-LauraDaniela-2018.pdf.pdf;jsessionid=02D3B231EF84FEB9C764586AC95A4B7B?sequence=1>



Hoof, B. V; Monroy y Saer, A., (2014) *Producción más Limpia: Paradigma de gestión ambiental*.

Hoteles más Verdes, s. f. Recuperado de: <https://goo.gl/5rcz7X>

Hoteles más verdes, s. f. Recuperado de: <http://www.hotelesmasverdes.com.ar/quienes-somos/>

Introducción al turismo, (2016). Recuperado de: <https://bit.ly/2SgdSFt>

Ley Provincial N° 9.088. Recuperado de: [http://www.citides.mincyt.gob.ar/normativa\\_prov\\_leyes.php](http://www.citides.mincyt.gob.ar/normativa_prov_leyes.php)

Leyes Nacionales: 24.051, 13.592 Recuperado de: [www.google.com.ar/search?sxsrf=ACYBGNS9\\_GmT\\_eKTPBGxms5jVZExjQNGkA%3A1569628406744&ei=9qCOXf2ALYWH0AaH4rvYBA&q=l](http://www.google.com.ar/search?sxsrf=ACYBGNS9_GmT_eKTPBGxms5jVZExjQNGkA%3A1569628406744&ei=9qCOXf2ALYWH0AaH4rvYBA&q=l)

Parga, M. E.; Cárdenas Romero, R.( 2013) *Ecología: Impacto de la problemática ambiental actual sobre la salud y el medio ambiente*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.1° edición.

Pascual, Alex (2016) *Stop Basura. La verdad sobre reciclar*. Madrid, España. Recuperado de: <https://stopbasura.com/libro-stop-basura/>

Programa Los Acebos más verdes, (2017). Recuperado de: <http://www.losacebos.com.ar/politica-sustentable.html>