

Universidad Empresarial Siglo 21

Licenciatura en Gestión Ambiental



Informe de Sustentabilidad del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos

Paz.

Perez, Julieta Agustina

DNI: 36896718

Legajo: VAMB02299

Año: 2021

Resumen

En el presente trabajo final de grado se analizan los diferentes aspectos relacionados a las prácticas de sustentabilidad desarrolladas en el Hotel Howard Johnson Plaza, Villa Carlos Paz. En primera instancia, se brinda toda la información relevante sobre el mismo y se revisan las situaciones actuales de hoteles de categorías similares a modo de comparación. Además, se incorpora un marco teórico sobre Turismo Sostenible, Sistema de Gestión Ambiental, Certificados Hoteles Más Verdes, Recolección de Aguas Pluviales y Huertas Urbanas.

En base a lo anterior, se determinan aspectos positivos y negativos, haciendo hincapié en la sustentabilidad y el medio ambiente, teniendo en cuenta, además, los aspectos sociales y económicos. Este análisis se realiza mediante la metodología FODA, que permite realizar un estudio completo de estos aspectos.

Finalmente, se añade un plan de implementación basado en los resultados obtenidos en el análisis realizado con el propósito de incrementar la sustentabilidad del hotel. Por último, a modo de cierre, se agregan recomendaciones sobre las posibilidades de mejora detectadas.

Palabras Clave: Reporte de Sustentabilidad, Huerta Urbana, Responsabilidad Social Empresaria, Turismo Sostenible, Recolección de Aguas Pluviales.

Abstract

In this final degree project, the different aspects related to sustainability practices developed at the Howard Johnson Plaza Villa Carlos Paz Hotel are analyzed. First of all, every relevant information about it is provided and the actual situation of hotels of similar categories are checked as a comparison. Furthermore, a conceptual framework about Sustainable Tourism, Environmental Management System, Certificados Hoteles Más Verdes, Rainwater Collection and Urban Gardens, is incorporated.

Based on the foregoing, positive and negative aspects are determined emphasizing on sustainability and the environment, taking into consideration social and economic aspects as well. The S.W.O.T. methodology was applied to conduct this analysis, providing thus thorough information on the mentioned aspects.

According to the results obtained in the analysis, an implementation plan has been added with the intention of rendering the hotel practices more sustainable. Finally, recommendations on the possibilities to be improved are given.

Introducción

Este trabajo tiene como objetivo realizar un Informe de Sustentabilidad del Hotel Howard Johnson, situado en Villa Carlos Paz, provincia de Córdoba, Argentina. El Informe de Sustentabilidad se realiza como resumen de los indicadores que la organización ha elegido en materia económica, social y ambiental, acorde a los objetivos que se ha propuesto la misma. El presente tiene como fin mostrar al público interno y externo su conducta en dichas cuestiones mencionadas, haciendo foco en lo social y ambiental.

El hotel Howard Johnson Carlos Paz, mantiene las prestaciones de una cadena de hoteles internacionales de lujo, de cinco estrellas, sin dejar de contar con algunas particularidades que puedan otorgarle los dueños del franquiciado. Esto da a lugar a que se puedan realizar modificaciones o mejoras en el hotel, en este caso, haciendo enfoque en cuestiones ambientales y sociales, sin dejar de lado lo económico. Para ello se tendrá en cuenta que la ciudad donde se encuentra emplazado el hotel, posee un alto nivel turístico, enfocando sus actividades a ello ya que tiene cualidades que así lo permiten, como los paisajes circundantes a la misma, el Lago San Roque y las sierras que la rodean, dando lugar a salidas de trekking, actividades y/o deportes acuáticos y otras relacionadas al medioambiente.

Es importante destacar que el hotel se clasifica a sí mismo como un Hotel Sustentable, contando con medidas para mantener ciertos estándares de sustentabilidad. En su política “verde”, el Howard Johnson Carlos Paz desarrolló una cultura ambiental muy fuerte tanto en la gestión propiamente dicha como con los huéspedes. Es por ello que se analizarán ciertas materias referidas a lo ambiental y social para lograr alcanzar estándares aún más altos de los ya adquiridos.

Desde hace tres décadas, es el desarrollo sostenible el principio por el cual los estados modernos y las más importantes empresas rigen su accionar, sumando a los resultados económico financieros tradicionalmente buscados, la gestión de los impactos ambientales y sociales. Cabe aclarar que se define como desarrollo sostenible a “asegurar que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras

generaciones para satisfacer las propias”. ONU (1987). Teniendo en cuenta que se abordarán estos temas sobre un hotel, se destacará que la Organización Mundial del Turismo concibe al turismo sostenible como “una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida”. OMT (1998). Será en esto en lo que se basará el informe a realizar.

Actualmente, el hotel cuenta con la clasificación Nivel Plata en el Programa Hoteles Más Verdes, realizado en Argentina y validado por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM). Hoteles más Verdes es un programa de sustentabilidad hotelera que desarrolla herramientas eficaces para la gestión de los alojamientos turísticos de Argentina. Este programa se encuentra reconocido por el Global Sustainable Tourism Council (GSTC) desde el año 2013. Con este reconocimiento, “Hoteles más Verdes” se sitúa al nivel de los programas de certificación de turismo sustentable más prestigiosos del mundo.

Se tomarán como referencia a dos hoteles de cinco estrellas clasificados en Nivel Oro en el Programa Hoteles más verdes, siendo ésta la clasificación más alta. Ambos cuentan con prestaciones de alto nivel como salas de conferencias, organización de eventos, spa, salas de relax, habitaciones de lujo y demás servicios que prestan hoteles de esta categoría, como el Howard Johnson.

Uno de ellos es el Amérian Portal del Iguazú, situado en un punto estratégico a 100 metros del hito las tres fronteras, con la mejor vista de la unión de los Ríos Iguazú y Paraná. Se destaca por su preocupación por el medioambiente y sociedad. “Amérian Portal del Iguazú, consciente de preservar su entorno natural y la selva Misionera adopta acciones y proyectos que contribuyen a la conservación del medio ambiente, mediante una gestión adecuada de sus impactos ambientales, orientada a mejorar la eco-eficiencia en el uso de los recursos, la prevención de la contaminación y la lucha contra el cambio climático. Por lo que ha establecido procedimientos y procesos para asegurar el uso sustentable de los recursos”. Amérian Portal del Iguazú (2017). Uno de los puntos a destacar de este hotel es su sistema de recolección de agua pluvial. Mediante el mismo,

se recolecta el agua de lluvias para, luego, utilizarla para diferentes finalidades como servicio de lavandería y riego.

El segundo hotel al cual se hará referencia será el Panoramic Grand, en Iguazú, que forma parte de una cadena de hoteles de lujo llamada Grand Hotels Lux. El mismo tiene como objetivo trabajar para reducir el consumo de energía, papel, agua y todos los insumos, materiales y servicios que puedan afectar negativamente al ambiente o la salud de la comunidad. Como también, transmitir a sus huéspedes la cultura de la sustentabilidad y las buenas prácticas ambientales. Este hotel tiene características similares al Howard Johnson Carlos Paz ya que también es un hotel de la misma categoría y cuenta con un área verde extensa. En la misma posee una Huerta Orgánica donde siembran y cultivan diferentes alimentos, sin agroquímicos, con la finalidad de utilizarlos en la cocina del restaurante The Lord, que se encuentra en el hotel.

Análisis de situación

Descripción de la situación

La Asamblea General de la ONU designó el 2017 como el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, dando el impulso de salida para un plan ambicioso a largo plazo con el fin de construir un sector turístico más responsable y con mayor concientización social.

“El Informe de Impacto Económico del WTTC, durante 2019 el sector de viajes y turismo fue responsable de uno de cada 10 puestos de trabajo (330 millones en total), contribuye con el 10.3% al PIB mundial y generó uno de cada cuatro nuevos puestos de trabajo”. WTTC (2020). De esta cita se puede concluir que esta industria se puede convertir en un líder a nivel global, sobre todo en la lucha por la conservación del medio ambiente. Las cuestiones medioambientales han crecido en importancia, en cuanto a la sostenibilidad hotelera. El uso de la energía está a la vanguardia de estas preocupaciones ambientales, especialmente en la industria hotelera, donde las prácticas de energía inteligente se están incorporando a la Responsabilidad Social Corporativa de las empresas.

El desarrollo sostenible asegura las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para enfrentarse a sus propias necesidades. Por esta razón dicho desarrollo tiene que implicar el aspecto ambiental, económico y social de manera que el hotel crezca y prospere, pero sin perjudicar al medio ambiente y a la sociedad. En la siguiente imagen se puede apreciar la importancia de estos tres aspectos a la hora de desarrollar una empresa.

Ilustración 1



Fuente: Instituto Tecnológico Hotelero

Howard Johnson abrió su primer hotel en la ciudad de Buenos Aires, en 1997, para iniciar su primera carrera hacia el crecimiento sostenido. Dos años más tarde, comenzó su despliegue a nivel nacional, siendo uno de sus lemas: “No abrimos sucursales en las localidades más habitadas, sino justamente en todo el país”. La llegada de estos hoteles, marcó un hito en el país dado que se ubicó en diferentes localidades, acercando de esta forma la posibilidad de acceder a un hotel de renombre internacional en el mercado local. Es por esto que Howard Johnson se ha convertido en uno de los principales actores en el desarrollo de localidades de pequeño y mediano tamaño de Argentina.

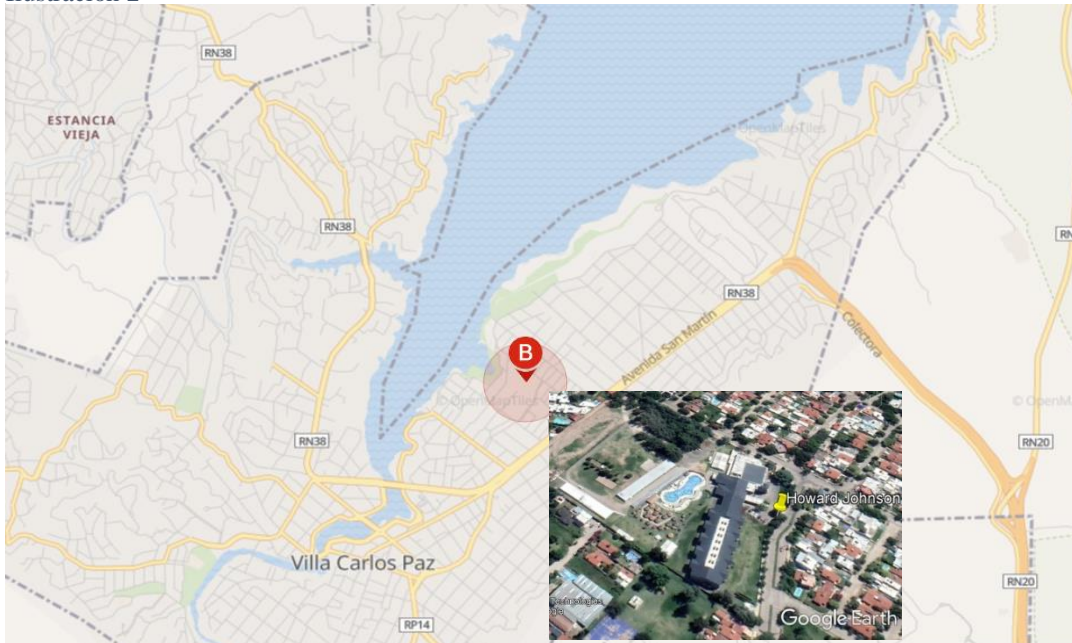
Si bien, Howard Johnson mantiene el nivel de prestaciones de una cadena internacional, permite que los franquiciados le impriman su toque personal. En cada lugar se puede observar el distintivo de la propia localidad. Ubicándose en el rango de precios medios, esta cadena intenta equilibrar el mercado turístico con el empresarial. Todos los hoteles cuentan con centros de convenciones, restaurantes equipados para la recepción de delegaciones y un servicio adaptado a todas las necesidades.

En el año 2011, se inauguró el Howard Johnson Carlos Paz, una empresa familiar que mantiene su impronta de pyme. El hotel cuenta en su gestión con la presencia de dos hermanas (Jessica y Bárbara) y su padre (Pablo Elliott), oriundos de Salta, quienes ya tenían experiencia hotelera en su ciudad natal.

En el mes de octubre del año 2016, el hotel contrató a 80 colaboradores que se capacitaron en diferentes áreas para que, finalmente, en diciembre del mismo año, se recibiera a los vecinos del establecimiento como primeros invitados, en una jornada a puertas abiertas. De esta manera, la comunidad de Carlos Paz tuvo la posibilidad de conocer las instalaciones del lugar. Luego, personas allegadas a los dueños fueron invitadas a las instalaciones para asegurarse de que el circuito estuviera probado y aquellas fallas que surgieran se pudieran solucionar. El 16 de diciembre de ese mismo año, se realizó la inauguración oficial, que contó con la presencia de importantes autoridades de carácter nacional e internacional. En febrero del año siguiente, coincidiendo con los carnavales, el hotel ya estaba en su plena ocupación.

Emplazado a 40 minutos del Aeropuerto Internacional de Córdoba y a 5 minutos del centro de Villa Carlos Paz, en el barrio Solylago, a pocos metros del lago San Roque y de la Avenida San Martín, el hotel ofrece 127 modernas habitaciones con elegante decoración. Además, un restaurante con cocina internacional, piscinas descubiertas, sala de spa, jacuzzi, sala de relajación, salón de convenciones y salas de reuniones. La totalidad del entorno del hotel es un espacio verde en el cual se encuentran diferentes juegos para niños, contando, además, con una programación de actividades infantiles a lo largo del año.

Ilustración 2



Fuente: Google Earth.

Diagnóstico organizacional

En esta oportunidad se realizará un reporte de sustentabilidad del hotel donde se tratarán diferentes aspectos ambientales y sociales analizando los mismos a detalle para luego proponer mejoras óptimas y acordes a la categoría del hotel.

Howard Johnson Carlos Paz desarrolló una cultura ambiental muy fuerte por lo que se revisarán en detalle todos aquellos aspectos que a esto concierne.

El hotel se encuentra emplazado en un predio de 14.000 metros cuadrados. El Diario Carlos Paz (2014). El mismo posee una amplia superficie de áreas verdes en las

cuales cuenta con juegos para niños hechos de material reciclado. En esta área se suelen programar diferentes entretenimientos, como juegos y arquería. Además, se programan actividades para todas las edades, entre las que se encuentran: caminatas al cerro, entrenamiento funcional, fútbol, volley, juegos de obstáculos, inflables gigantes, puente colgante, paseos en bicicleta, tirolesa, kayak, plaza blanda, y mucho más. También, Howard Johnson cuenta con una mascota llamada Howie a quien reconocen como un amigo de la naturaleza ya que intenta transmitir a los huéspedes y al público el cuidado del medioambiente en cada una de sus acciones. Sumado a esto, la institución organiza constantes eventos solidarios a modo de apoyo a la comunidad en diferentes aspectos sociales.

A lo largo de todo el hotel se encuentran emplazados cestos de basura que favorecen la separación de residuos y cartelería donde se concientiza acerca del cuidado de cada uno de los espacios. A esto se agrega un código de conducta que incorporó el hotel, en el cual invitan a sus huéspedes a involucrarse en su programa de sustentabilidad, dando recomendaciones sobre usos del agua, aire acondicionado, lavado de blancos y recorridos turísticos de bajo impacto.

En el año 2017, el Howard Johnson Carlos Paz invirtió en la compra de lavarropas para empezar a realizar la lavandería de ropa blanca en la misma institución. Las maquinarias obtenidas están preparadas para trabajar con un mínimo consumo de agua y energía. De esta forma, el hotel dejó de enviar su ropa blanca a los lavaderos y puede controlar diariamente el consumo de agua.

Es importante destacar que el hotel fue diseñado para que se puedan reutilizar las aguas grises de la institución para riego, es decir, se recicla el agua. Por otra parte, se utilizan elementos de limpieza amigables con el ambiente que se pueden descartar sin causar daños.

Cabe destacar que Howard Johnson Carlos Paz inauguró, en el año 2020, el primer eco-espacio en la ciudad, junto con la compañía de movilidad eléctrica Enerby, donde se emplaza una estación de carga para 10 bicicletas eléctricas que, también, ofrecerá el hotel. De esta manera el hotel pretende fomentar el uso de energías limpias a la comunidad. Según la Gerente General del hotel, Bárbara Elliot “La motivación principal de este evento al que nombramos Modo Sustentable 2020 es generar una conciencia sobre la

importancia del cuidado del medio ambiente y el uso de energías renovables, de esta manera poder comenzar un movimiento en el cual esperamos que se sumen más actores en todo el país para replicar este tipo de acciones. Estamos convencidos de la necesidad de generar un cambio hoy para crear un futuro mejor”. Litoral (2020).

Como se mencionó anteriormente, el Hotel Howard Johnson Carlos Paz se encuentra clasificado en Nivel Plata en el Programa Hoteles Más Verdes, realizado en Argentina y validado por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM). Esto implica que aún quedan cosas por mejorar ya que no se ha alcanzado el nivel máximo de puntuación. A continuación, se realizará un análisis FODA para lograr detectar qué elementos internos de la organización ejercen una influencia positiva y cuáles impactan negativamente. El mismo consiste en detectar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que comprometan al hotel.

Fortalezas

- Emplazamiento de gran superficie para sumar nuevos proyectos o servicios.
- Concientización ambiental a habitantes mediante su programa de sustentabilidad el cual brinda recomendaciones para el ahorro de agua y energía.
- Reciclaje de aguas grises para riego.
- Concientización sobre temas sociales mediante Howie, la mascota del hotel, y la realización de eventos solidarios.
- Organización de actividades de bajo impacto ambiental a modo de entretenimiento para los huéspedes.
- Formar parte de una cadena de hoteles con reconocimiento internacional.
- Reconocimiento Nivel Plata Hoteles Más Verdes.
- Estándares altos de calidad debidos a su Misión, Visión y Valores.

- Personal continuamente capacitado lo que otorga un mejor servicio y atención.
- Bicicletas eléctricas y su correspondiente estación de carga.

Debilidades

- Capacidad completa solamente en temporalidad alta.
- Poca cantidad de servicios ecológicos.
- Desaprovechamiento de espacios verdes.
- Innovación ambiental baja.

Oportunidades

- Libertad de los dueños del franquiciado Carlos Paz del Howard Johnson para la toma de decisiones ya que permite la implementación de nuevas propuestas o proyectos para su hotel.
- Oportunidad de realizar breves charlas de bienvenida donde se den recomendaciones sobre cómo cuidar el establecimiento, al agua y energía y disfrutar de las instalaciones al mismo tiempo.
- Posibilidad de utilizar las áreas verdes para crear huertas ecológicas pudiendo utilizar los alimentos recolectados para las cocinas del hotel The Lord, otorgando mayor valor a sus comidas ya que estas cosechas carecerán de sustancias tóxicas. Esto abrirá las puertas para que se puedan realizar talleres a los huéspedes sobre cómo realizar pequeños cultivos. También, se podrán realizar actividades de este tipo en conjunto con instituciones educativas como escuelas.
- Aprovechamiento de exteriores del hotel para realizar compost de sus propios residuos orgánicos, pudiendo utilizar el producto final como abono para sus jardines y plantaciones.

- Posibilidad de realización de talleres de compost para la comunidad, ya que se encuentra en auge este tipo de prácticas, pudiendo alcanzar a un mayor público.
- Crecimiento de la ciudad turística en la que se encuentra emplazado el hotel, la cual cuenta con paisajes privilegiados.
- Facilidad de arribo al hotel mediante vía aérea y terrestre.
- Debido al gran terreno se cuenta con la posibilidad de implementar un proyecto para recolección de aguas pluviales para ser utilizadas para lavandería y otros fines que no sean destinados al consumo.
- Posibilidad de formar acuerdos con organizaciones de la localidad como instituciones educativas, organizaciones con fines ambientales o sociales, o artesanos de la localidad, con el fin de brindar sus instalaciones como medio para convenciones o promoción de sus productos típicos.
- Oportunidad para realizar talleres de reciclaje, donde puedan participar instituciones educativas y ONG, pudiendo reutilizar los productos realizados.

Amenazas

- Otras cadenas hoteleras emplazadas en las cercanías del Howard Johnson con las mismas prestaciones y menores precios.
- Inestabilidad económica del país.
- Posibilidad de que los huéspedes tomen como algo laborioso al cuidado del ambiente dentro del hotel.
- Crecimiento de ciudades turísticas en los alrededores.
- Probabilidad de que el funcionamiento del restaurante The Lord, que se encuentra en el hotel, no se adecúen a los estándares del Howard Johnson, tanto a nivel de servicios como de sostenibilidad.

En cuanto al análisis realizado, se ha demostrado que si bien el hotel resulta ser una organización con altos estándares de sostenibilidad, que aspira a superarse en ello, se denotan puntos en los cuales se puede tomar medidas de mejora. Con el FODA realizado se han analizado herramientas concretas y útiles para que el hotel pueda incrementar su nivel de sustentabilidad. Se utilizarán los resultados obtenidos en el mismo para, luego, proponer un plan estratégico acorde a los puntos vistos, para lo cual se tendrá en cuenta que el sistema de gestión sustentable se entiende como un “Sistema empleado para desarrollar e implementar la “política de gestión sustentable” y gestionar sus impactos sociales y ambientales”. Hoteles Más Verdes (2017).

Será importante tener en cuenta que, para todo tipo de cambios o proyectos a realizar en el hotel, no se deberá olvidar que el mismo no deja de ser una empresa con intereses económicos. Esto da lugar a analizar el concepto de Responsabilidad Social Empresarial que es un tema de gran acogida a nivel mundial que recientemente se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios. “La RSE es la contribución activa y voluntaria de las empresas en el mejoramiento social, económico y ambiental. Bajo este concepto de administración se engloba un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental”. Barroso (2008).

Marco Teórico

En este marco teórico se tratará sobre temas relacionados a la hotelería y turismo dado que el Informe de Sustentabilidad se basa en una organización de este rubro. Se hablará sobre Turismo Sostenible ya que ello abarca casi la totalidad del enfoque al que se dedica la institución incluyendo dentro del turismo al ambiente y contexto social. Además, se revisarán conceptos relacionados a ello como los Sistemas de Gestión Ambiental y Certificaciones Hoteles más Verdes. Luego, se profundizará en temas específicos de los cuales se pretende obtener soluciones para generar propuestas de mejora referentes al hotel en cuestión.

Turismo Sostenible

El desarrollo sostenible “implica construir entornos más habitables basados en una filosofía de reutilización por parte de los seres humanos en sus entornos inmediatos, y claro está vinculando la misma economía local a este proceso de reutilización, trayendo como beneficios condiciones más equilibradas y estandarizadas para todos los integrantes del entorno, surgiendo así la alianza básica para la praxis del desarrollo sostenible: economía, comunidad local y entorno natural y que ha sido descrito como una exigencia ética de responsabilidad social de las generaciones presentes y futuras”. Jiménez (2014). De este concepto descende la definición del turismo sostenible:

“La interpretación del desarrollo del turismo sustentable a largo plazo de la actividad supone que el sector turístico presenta nuevas legalidades particulares que competen al conjunto de actores que participan e integran el proceso de prestación y gestión del turismo. Estas relaciones se dan por los nuevos intereses y necesidades que requiere y demanda el turismo, y tienden a determinar las condiciones de la actividad en sí misma. Esta interpretación coincide con la posición de que el turismo sostenible es un proceso de cambio, con lo cual se alinea y es más próxima al concepto de desarrollo sostenible”. Bertoni (2008).

“Entendiendo que el turismo sostenible es un turismo diferente, impregnado en la filosofía de evitar las consecuencias indeseables que se generan por su implementación, es decir, ello presupone elaborar una nueva ética de la actividad que le permita ser productiva desde el punto de vista económico, responsable en lo social y consciente en lo natural”. Ortiz y Camargo (2010).

Sistema de Gestión Ambiental

Podemos definir un sistema de gestión medioambiental como “el marco o método empleado para orientar a una organización a alcanzar y mantener un funcionamiento en conformidad con las metas establecidas y respondiendo de forma eficaz a los cambios de presiones reglamentarias, sociales, financieras y competitivas, así como a los riesgos medioambientales”. Greeno (1985).

A partir de esta definición se puede concluir que: “a través de los sistemas de gestión ambiental, las organizaciones han logrado incorporar la componente ambiental. Los sistemas de gestión medioambiental constituyen un instrumento con gran potencial para alcanzar un comportamiento ambiental adecuado y eficaz, a pesar de que hasta ahora ha primado la mejora de la imagen de la empresa y la competitividad de la misma frente a otras empresas de su sector de actividad”. Caballero (2014).

Certificados Hoteles más Verdes

La certificación en sustentabilidad tiene hoy en día una gran importancia en el turismo internacional ya que responde a las demandas de los huéspedes, clientes y otros agentes de alojamientos y servicios turísticos más respetuosos con el ambiente, socialmente responsables y sustentables. Esta certificación es compatible con las normas, sistemas de gestión y programas de certificación aplicables al sector de alojamientos turísticos, tales como la serie de Normas IRAM-SECTUR, Normas ISO y otros estándares internacionales de turismo sustentable. Hoteles más Verdes (2017).

Recolección de agua pluvial

“El uso del agua ha venido aumentando un 1% anual en todo el mundo desde los años 80 del siglo pasado, impulsado por una combinación de aumento de la población, desarrollo socioeconómico y cambio en los modelos de consumo. La demanda mundial de agua se espera que siga aumentando a un ritmo parecido hasta 2050, lo que representa un incremento del 20 al 30% por encima del nivel actual de uso del agua, debido principalmente al aumento de la demanda en los sectores industrial y doméstico”. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2019).

Según un estudio realizado sobre captación de agua pluviales para un municipio en México “el agua de lluvia como fuente alterna, tendrá una calidad adecuada para su consumo, siempre y cuando se siga, desde su captación, almacenamiento, tratamiento y disposición, las normas básicas de higiene”. Perez (2017).

Huertas Urbanas

Las ciudades contemporáneas de Latinoamérica tienen un déficit de espacios públicos de calidad, o áreas verdes. Actualmente, se debaten proyectos que plantean nuevos sitios de participación ciudadana, programas de capacitación y la revaloración de áreas de uso público. Esto se logra a partir de programas de agricultura urbana y el desarrollo de nuevas actividades por parte de la comunidad. De este modo, se incorporan técnicas y prácticas sostenibles que no sólo transforman el entorno físico, sino que cada intervención funciona como un motor sobre la educación ambiental y de comportamiento ciudadano responsable. Vorraber (2014).

Los huertos comunitarios son lugares que generan una gran cantidad de servicios que contribuyen al bienestar de la sociedad. Los tres servicios producidos por los huertos urbanos que se han considerado más importantes por los usuarios entrevistados son: “protección de semillas y variedades locales”, “educación ambiental” y “proporcionar alimentos de calidad”. Bertrán (2015). Además, promueven la producción de alimentos de mejor calidad. Vorraber (2014).

Diagnóstico y Discusión

El Hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz cuenta con gran abanico de posibilidades disponibles ya que es un hotel dentro de una cadena internacional la cual brinda a sus franquiciados la libertad de poder tomar decisiones sobre su establecimiento, teniendo en cuenta el contexto social, económico y ambiental.

En este Informe de Sostenibilidad se trabajará sobre las oportunidades de mejora para el hotel ya mencionado para lo que se realizará un diagnóstico teniendo en cuenta el análisis FODA realizado.

Una de las debilidades encontradas ha sido la falta de aprovechamiento de espacios verdes, la poca cantidad de servicios ecológicos brindados y la baja cantidad de clientela fuera de temporada alta. Dentro de las oportunidades se ha detectado la posibilidad de implementar un sistema de huertas urbanas, que puedan proveer de alimentos orgánicos y más saludables al restaurante The Lord. Además, la misma, podrá abrir las puertas al hotel para prestar servicios a organizaciones, tanto educativas como ambientales, con el fin de brindar este espacio como centro de aprendizaje para la enseñanza sobre el manejo de huertas orgánicas urbanas, dando lugar a la organización de eventos relacionados a ello.

Otra de las oportunidades que se han detectado en base a las oportunidades y debilidades vistas es la creación de un sistema de recolección de aguas pluviales con la finalidad de ser utilizada para el sector de lavandería que se encuentra en el hotel. Esto, además de incrementar la innovación de la institución, dará lugar a que se genere una disminución en el consumo de agua del mismo.

Ambas propuestas incrementarán el nivel de sustentabilidad del hotel dando la posibilidad de elevar su clasificación según Hoteles más Verdes en un futuro. Cabe destacar que, actualmente, se encuentra en aumento la preocupación por el medio ambiente de la sociedad, por lo que se estima que generará un mayor interés en el hotel por parte de los turistas que le brindan importancia a estos temas antes de seleccionar un lugar donde hospedarse, dando así, un mayor repertorio de huéspedes para épocas de baja demanda turística.

Plan de Implementación

Objetivo General (OG)

Diseñar un sistema de mejora en la Gestión Ambiental del Hotel Howard Jonhson, ubicado en la ciudad de Carlos Paz, que permita incrementar su nivel de sustentabilidad económico, social y ambiental, para ser desarrollando entre julio 2021 y enero 2022.

Objetivos Específicos (OE)

- Realizar informes de sustentabilidad regularmente para medir los avances y lograr así incrementar la sustentabilidad de la organización.
- Implementar un sistema que reduzca la cantidad de agua de red utilizada y que aproveche las aguas pluviales.
- Desarrollar un área de cultivos dentro de los espacios verdes que funcione como proveeduría de alimentos orgánicos y sector de aprendizaje.

Alcance

La importancia actual de la sustentabilidad aumenta de forma constante debido a la necesidad de cuidar el medio en el cual habitamos y poder así sostener las sociedades en el tiempo. En pos de ello, las organizaciones deberán trabajar en sus políticas ambientales y sociales para brindar un aporte positivo y promover las buenas prácticas.

Los Reportes o Informes de Sustentabilidad son herramientas muy preciadas que se conforman por documentos informativos a través de los cuales las empresas comunican su desempeño ambiental, social y financiero, de forma puntual y objetiva, abarcando un período específico. El mismo incrementa el reconocimiento que le puedan dar agentes externos a la empresa, como organizaciones y grupos de interés. Además, da a conocer su compromiso con la sociedad adquiriendo mayores ventajas competitivas en el mercado.

En este informe se analiza la situación actual de la organización y se proponen objetivos específicos que serán liderados por profesionales y colaboradores acordes a las tareas a realizar para cada objetivo.

Recursos y Acciones específicas

Con la finalidad de implementar las propuestas mencionadas, será necesario analizar los recursos y las acciones claves para llevar a cabo los objetivos planteados.

Cada uno de los Objetivos Específicos contará con su propio plan de ejecución que podrá, a su vez, contar con aspectos en común a otros objetivos.

Objetivo Específico 1

Realizar informes de sustentabilidad regularmente para medir los avances y lograr así incrementar la sustentabilidad de la organización.

Acciones específicas

- 1- Realizar el relevamiento correspondiente para revisar el estado actual de la Gestión Ambiental del hotel.
- 2- Medir la cantidad de energía y recursos utilizados mensualmente.
- 3- Realizar un reporte de esos consumos.
- 4- Evaluar los resultados obtenidos.
- 5- Revisar qué recursos se están utilizando de forma ineficiente.
- 6- Proponer mejoras.

Recursos

- 1- Licenciado en Gestión Ambiental.
- 2- Computador portátil y elementos de oficina acordes.

Objetivo Específico 2: Implementar un sistema que reduzca la cantidad de agua de red utilizada y que aproveche las aguas pluviales.

Acciones específicas

- 1- Hacer un relevamiento del terreno.
- 2- Evaluar dónde se colocará el sistema de recolección de aguas pluviales.
- 3- Contratación de servicios de una empresa que coloque sistemas de captación de aguas pluviales.
- 4- Realizar las modificaciones en las construcciones necesarias para su inserción.
- 5- Conducción de aguas captadas al sector de lavandería.

Recursos

- 1- Servicios de empresa especializada en colocación de este tipo de sistemas.
- 2- Compra del sistema de captación.
- 3- Licenciado en Gestión Ambiental que controle su correcto funcionamiento y realice los seguimientos correspondientes.

Objetivo Específico 3: Desarrollar un área de cultivos dentro de los espacios verdes que funcione como proveeduría de alimentos orgánicos y sector de aprendizaje.

Acciones específicas

- 1- Relevamiento de áreas verdes del hotel.
- 2- Evaluar dónde se implementará la huerta según horas de disposición de luz solar y cercanías al restaurante.

- 3- Diseñar la huerta teniendo en cuenta los tipos de cultivos más utilizados y afines a las costumbres locales.
- 4- Lograr que la huerta se inserte en un sector accesible tanto para el hotel como para huéspedes o grupos a capacitar.
- 5- Realizar la implementación de la huerta en el lugar ya planificado.
- 6- Extensión del sistema de riego de aguas grises ya en uso para que pueda utilizarse para los cultivos.
- 7- Colocación de sistema de riego por goteo utilizando las aguas grises para riego de jardines.
- 8- Controlar los cultivos a diario y realizar tareas de mantención necesarias como control de plagas y desmalezamiento.
- 9- Planificar épocas de siembra y cultivo dependiendo de las especies seleccionadas.
- 10- Colocar cestos específicos para residuos alimenticios en las cocinas del restaurante.
- 11- Incorporar un sector para compostaje con restos alimenticios del restaurante.
- 12- Compostar y utilizar el compost como nutrientes para cultivos.
- 13- Poner la huerta en uso y promocionarla para servicios al sector educativo.

Recursos

- 1- Técnico encargado de cultivos y compostaje.
- 2- Mano de obra de jardinería.
- 3- Herramientas de jardinería.
- 4- Herramientas necesarias para la construcción del sistema de riego a goteo mediante aguas grises.

5- Semillas específicas de las especies a cultivar.

6- Cestos para residuos alimenticios.

Marco de tiempo.

A continuación, se realizará un cronograma de las actividades necesarias para la elaboración del plan de mejora propuesto mediante un Diagrama de Gantt.

Ilustración 3

ACCIONES ESPECÍFICAS	SEMANAS																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
1																												
2																												
3																												
4																												
5																												
6																												
7																												
8																												
9																												
10																												
11																												
12																												
13																												

Fuente: Elaboración propia

Propuestas de medición o evaluación de las acciones.

Las evaluaciones y seguimientos de los trabajos a realizar en el plan de implementación serán medidos dentro del Objetivo Específico 1, el cual se encargará de realizar todo tipo de mediciones, de forma mensual, correspondientes al agua y energía utilizada, para detectar consumos excesivos y poder lograr utilizarlos de forma eficiente. Además, el Licenciado en Gestión Ambiental, deberá revisar periódicamente todo tipo de

actividades realizadas en el hotel con la intención de detectar posibles impactos negativos, anticiparse a ellos y tomar las acciones necesarias para evitarlos.

Con la finalidad del reducir la cantidad de agua de red utilizada, correspondiente al Objetivo Específico 2, se implementará un sistema de captación de aguas pluviales para su uso en el sector de lavandería. Las mediciones correspondientes se realizarán mediante informes mensuales incluidos en el Objetivo Específico 1, donde se medirá la cantidad de agua utilizada dentro de dicho periodo. Esto incrementará considerablemente el nivel de sustentabilidad logrando reducir en grandes cantidades el consumo de agua de red y aprovechando al máximo los recursos disponibles que, generalmente, se desperdician.

Para realizar un seguimiento y evaluación de los trabajos que se realicen en la huerta, Objetivo Específico 3, y de los resultados obtenidos habrá que contar con un cronograma de visitas del técnico encargado de los cultivos y compostaje. Su trabajo consistirá en observar el desarrollo saludable de las plantaciones y las especies elegidas para la huerta, además de controlar y tomar las medidas necesarias para lograr una buena cosecha.

Además, se contará con personal capacitado para el mantenimiento de jardinería de este sector. El técnico será aquel que dicte talleres a grupos interesados en la posibilidad de implementar una huerta urbana en sus hogares. Esto abrirá puertas a que organizaciones académicas también dicten capacitaciones relacionadas a ello en este sector pudiendo realizar prácticas durante las mismas. Sumado a ello, incrementará la posibilidad de que instituciones preocupadas por el medio ambiente quieran dar charlas u organizar eventos en los salones del hotel.

Una vez implementada la huerta urbana y realizado el primer cultivo, comenzará a elevarse la calidad de los alimentos brindados por el restaurante que se encuentra en el hotel, brindando así una mejora en la experiencia de los comensales que utilizan este servicio y llamando la atención a un nuevo público con intereses en alimentos más sanos que, actualmente, se encuentra en crecimiento debido al auge en el interés por la alimentación saludable.

Conclusiones

Howard Johnson Carlos Paz es un hotel que ha demostrado su preocupación por el medio ambiente y por la sociedad, intentando cada vez ser una organización más sustentable. Como se ha mencionado con anterioridad se propone llegar a más altos estándares mediante las propuestas realizadas teniendo en cuenta aspectos económicos, de costos bajos que permitirán un potencial ahorro en los gastos y abrirá puertas a un nuevo mercado de clientes.

“El concepto de sustentabilidad facilita entender que estamos ante un mundo con recursos naturales escasos y necesidades ilimitadas, una población siempre creciente, un desarrollo económico que ha venido dándose con base en tecnologías ya obsoletas cada vez menos impactos ambientales y que contribuya al bienestar de la sociedad”. Zarta (2018). Al realizar cambios que incrementen la preocupación por los impactos en el ambiente y demostrar este compromiso, Howard Johnson logrará obtener un mayor reconocimiento por parte de sus huéspedes, organizaciones como Hoteles Más Verdes y grupos de interés.

Considerando todo lo expuesto en el presente trabajo se puede concluir que:

- Todas las acciones propuestas pretenden lograr una disminución en los impactos ambientales que tenga el hotel, lo que aumentará su nivel de sustentabilidad pudiendo adquirir un mayor reconocimiento por parte de Hoteles Más Verdes y lograr así altos estándares ambientales que atraerán una mayor clientela interesada en la causa.
- Las propuestas realizadas tienen la finalidad de disminuir los gastos, como la cantidad de uso de agua, debido al ahorro que se generará por la recolección de aguas pluviales.
- Los objetivos de las propuestas se encuentran alineados al Turismo Sustentable, generando nuevos vínculos con la sociedad local y mejorando la imagen del hotel.

- El análisis realizado y las soluciones propuestas tienen en cuenta aspectos económicos deseando lograr los objetivos de sustentabilidad expresados en la Misión y Políticas Medioambientales de Howard Johnson Carlos Paz, al menor costo posible.

Recomendaciones

Como se ha mencionado anteriormente, la intención de las propuestas es lograr alcanzar la clasificación Oro en las certificaciones que otorga Hoteles Más Verdes. Para ello se han tenido en cuenta aspectos que cumplan con los requisitos necesarios para alcanzar esa certificación, como el ahorro del recurso agua mediante su reutilización.

A modo de recomendación, sugerimos que se revisen todos los requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad propuestos por Certificaciones Hoteles Más Verdes para lograr cumplir, en la mayor medida posible, los objetivos de sustentabilidad a los que apunta el hotel. Algunos de ellos son el Cálculo de la Huella de Carbono, la Compra Responsable, Preservación y Difusión del Patrimonio Natural y la Utilización de Energías Renovables. La revisión de todos estos aspectos y su implementación mejorarán considerablemente la Responsabilidad Social Empresaria de Howard Johnson logrando altos estándares de sustentabilidad y mejorando considerablemente su imagen.

Bibliografía

Amérián Portal Iguazú (2017). *Informe de Gestión Sustentable*. Recuperado de: <https://www.portaldeliguazu.com/gestion-sustentable/>

Barroso (2008). *La responsabilidad social empresarial. Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán*. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422008000300005

Beltrán Arroyo (2015). *Análisis de gestión y valoración socio-cultural de los huertos urbanos comunitarios de la ciudad de Córdoba (España)*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=469546447006>

Bertoni (2008). *Turismo sostenible: su interpretación y alcance operativo*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281821942010>

Caballero Rivero (2014). *Viabilidad e impacto de la implantación de sistemas de gestión certificados en organizaciones nacionales e internacionales*. Recuperado de: <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/70599/fichero/4.-+Sistemas+de+gesti%C3%B3n+medioambiental.pdf>

Cardozo Jiménez (2014). *Sosteniendo al turismo o turismo sostenible (TS) Reflexiones teóricas*. Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322014000200009&lang=es

Diario Carlos Paz (2014). *Howard Johnson ya comercializa en Carlos Paz*. Recuperado de: <https://www.eldiariodecarlospaz.com.ar/sociedad/2014/8/11/howard-johnson-ya-comercializa-en-carlos-paz-4055.html>

Greeno (1985). *Environmental Auditing: Fundamentals and Techniques*.

Hoteles Más Verdes (2017). *Gestión Sustentable en Hoteles*. Recuperado de: <http://www.hotelesmasverdes.com.ar/documentacion-tecnica/>

Instituto Tecnológico Hotelero (2017). *Modelo de Sostenibilidad Hotelera*. Recuperado de: https://www.ithotelero.com/wp-content/uploads/2017/01/Modelo-de-Sostenibilidad-Hotelera_ITH.pdf

Litoral (2020). *Carlos Paz tiene el primer ecoespacio en un hotel*. Recuperado de: <https://www.ellitoral.com.ar/corrientes/2020-1-12-1-0-0-carlos-paz-tiene-el-primer-ecoespacio-en-un-hotel>

ONU, (1987). *Nuestro futuro común*. Madrid: Alianza.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2019). *Informe Mundial de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos 2019*. Recuperado de: <https://www.acnur.org/5c93e4c34.pdf>

Organización Mundial del Turismo (1998). *Guía para administradores locales: desarrollo turístico sostenible*.

Ortiz Ordaz y Camargo Toribio (2010). *Propuesta de valores para una cultura organizacional en el turismo sostenible*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88112836010>

Pérez Hernández (2017). *Agua de lluvia para consumo humano y uso doméstico en San Miguel Tulancingo, Oaxaca*. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-09342017000601427&lang=es

Vorraber (2014). *Ecología urbana: diseño de espacios productivos comunitarios y evaluación de condiciones del medio de crecimiento y asociación de especies*. Recuperado de: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1852-73292014000200001&lang=es

World Travel & Tourism Council (2020). *Clave, El Sector De Viajes Y Turismo En La Inclusión De Género: WTTC*. Recuperado de: <https://wtcc.org/Portals/0/Documents/Press%20Releases/Clave%20El%20Sector%20De%20Viajes%20Y%20Turismo%20En%20La%20Inclusi%C3%B3n%20De%20G%C3%A9nero.pdf?ver=2020-09-28-170535-350>

Zarta Ávila (2018). *La sustentabilidad o sostenibilidad: Un concepto poderoso para la humanidad.* Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/396/39656104017/html/index.html#fn3>