

Universidad Empresarial Siglo 21
Licenciatura en Gestión Ambiental



“La Educación Ambiental como estrategia para la elaboración de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el Hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz”.

Giacobini, Mariano

DNI: 35.117.603

Legajo: VAMB02393

2021

Resumen

El siguiente trabajo final de grado analiza al hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz desde una perspectiva ambiental considerando el contexto actual de pandemia por el virus SARS-Cov-2. El presente documento se nutre de un diagnóstico certero sobre la organización mediante la herramienta de análisis FODA, así como de un marco teórico que comprende al turismo sostenible y su incidencia en la concreción de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) propuestos por Naciones Unidas.

Se propone la implementación de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales que pueda ser elaborado y adoptado a través de la educación ambiental, instrumento estratégico necesario para la gestión ambiental tanto en instituciones públicas como privadas.

Incorporando los objetivos, acciones y evaluaciones contenidas en el plan de implementación elaborado, la organización podrá obtener valor agregado y consolidar su sistema de gestión ambiental, cumplir con la normativa vigente y posicionarse como institución referente dentro del turismo sostenible.

Palabras clave: educación ambiental, turismo sostenible, manual de buenas prácticas ambientales.

Abstract

The following final degree project analyzes Howard Johnson Villa Carlos Paz hotel from an environmental perspective considering the current context of the SARS-Cov-2 virus pandemic. This document is based on an accurate diagnosis of the organization using the FODA analysis tool, as well as a theoretical framework that includes sustainable tourism and its impact on the achievement of the sustainable development goals (SDG) proposed by the United Nations.

The implementation of a Manual of Good Environmental Practices is proposed so that can be prepared and adopted through environmental education, a necessary strategic instrument for environmental management in both public and private institutions.

Incorporating the objectives, actions and evaluations contained in the implementation plan prepared, the organization will be able to obtain added value and consolidate its environmental management system, comply with current regulations and position itself as a reference institution within sustainable tourism.

Keywords: environmental education. Sustainable tourism, good practices environmental manual

Introducción

El presente reporte de caso tiene por objetivo introducir a la educación ambiental como estrategia para la elaboración e implementación de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales (MBPA) para el Hotel Howard Johnson ubicado en la localidad de Villa Carlos Paz, provincia de Córdoba, Argentina, buscando potenciar la relación que dicha empresa tiene con su entorno interno y externo en pos de una mejora de dimensión ambiental.

El contexto de crisis actual provocado por el virus causante de la denominada enfermedad COVID-19 pone de manifiesto la enorme necesidad del cuidado del entorno natural y exige un mayor compromiso ambiental por parte de todos los actores sociales. En este sentido, resulta indispensable que el Hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz lleve a cabo medidas propias de la gestión ambiental para prevenir, mitigar y/o compensar los impactos negativos derivados de su actividad. El hotel busca posicionarse como una institución sustentable, es por ello que resulta necesario incluir en su organización interna un área ambiental específica.

A partir del siguiente documento se busca valorar la importancia que tiene la educación ambiental dentro del turismo hotelero sostenible y fundamentalmente la capacidad que brinda como sostén y guía para la elaboración de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales, entendiendo a este último como un documento que recoge herramientas y acciones de simple implementación y bajo costo que permiten optimizar el uso de los recursos, generar cambios de hábitos y nuevas prácticas en la comunidad con el fin de minimizar los impactos negativos que la misma genera sobre el ambiente (Universidad Nacional de San Martín [UNSAM] , 2019) .

Marco de Referencia Institucional

Howard Johnson es una cadena hotelera internacional con más de 70 años de experiencia en Estados Unidos y en el mundo. La marca registrada pertenece actualmente al Grupo Wyndham Worldwide, se ubica dentro del rango de precios medios buscando equilibrar el mercado turístico con el empresarial. Dicha empresa se organiza bajo el sistema de franquicias contando como afiliados a 800 hoteles alrededor del mundo; de esta manera mantiene las prestaciones de una cadena de carácter internacional pero permite a todos los franquiciados imprimir el toque personal en cada una de sus empresas. Es decir que se puede observar el sello distintivo de cada localidad en cada una de las franquicias hoteleras.

En 1997, Howard Johnson abrió su primer hotel en la Ciudad de Buenos Aires y dos años más tarde empezó su despliegue en diferentes provincias del país. En el año 2016, se inauguró el Howard Johnson Carlos Paz, una empresa familiar que mantiene la impronta de pyme. El hotel es administrado por la familia Elliott, dos hermanas (Jessica y Bárbara) y su padre (Pablo), oriundos de Salta, quienes ya contaban con experiencia hotelera en su ciudad natal. El mismo se encuentra ubicado en una zona estratégica, a tan solo 40 minutos del Aeropuerto Internacional de Córdoba y a 5 minutos del centro de Villa Carlos Paz.

El Hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz se organiza bajo la modalidad de Condo Hotel, opción comercial estratégica que combina el negocio inmobiliario con la actividad

hotelera. Esto significa que cuenta con tantos dueños como accionistas, pero la administración se encuentra a cargo de los socios mayoritarios, en este caso, la familia Elliott. Dicha modalidad permite mejorar la rentabilidad económica y contar con autonomía administrativa en lo que respecta a la toma de decisiones. El hotel ofrece 127 modernas habitaciones con elegante decoración y excelente servicio. Además cuenta con el restaurante “The Lord” de cocina internacional, piscinas descubiertas, spa & health center, Jacuzzi, sala de relax, gimnasio, salón de convenciones y salas de reuniones.

La empresa apuesta a la sustentabilidad mediante el diseño de una gestión sustentable que se refleja en su compromiso hacia la experiencia del huésped, los vínculos con la comunidad y el cuidado de los recursos. Forma parte de dicha gestión sustentable un programa de sustentabilidad que trabaja con las siguientes acciones: (Howard Johnson Villa Carlos Paz, 2018)

- . Reutilizar sábanas y toallas en la habitación, para evitar su lavado diario y así consumir menos agua, detergentes y energía.

- . Abrir las cortinas y ventanas cuando permanezca en su habitación, aprovechando la luz natural y el aire puro. Si el clima no es agradable, cierre la ventana y encienda su aire acondicionado, manteniendo a una temperatura de 24 C.

- . Solicitar en recepción información turística de la ciudad, de la oferta cultural y los atractivos naturales que puede visitar durante su estadía, al igual que las recomendaciones para que su recorrido cause los menores impactos ambientales. También solicite información de transporte público.

- . Disfrute de la gastronomía local en nuestros restaurantes. Adquiera productos típicos que están disponibles en comercios de la ciudad.

- . Siga las recomendaciones ambientales que encontrará en avisos ubicados en diferentes lugares del hotel.

Además el hotel adhiere al programa “Hoteles más Verdes”, realizado por la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT) que cuenta con la

validación del Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) y con el reconocimiento y auspicio del Ministerio de Turismo de la Nación . La AHT es la encargada de certificar y validar a los diferentes hoteles para finalmente otorgar la categoría que corresponde. Este programa propone una ecoetiqueta que incluye 3 categorías: bronce, plata y oro, las cuales indican el nivel de cumplimiento de cada uno de los parámetros evaluados. Dicha ecoetiqueta permite identificar a los hoteles en sus diferentes niveles y categorías. (Hoteles más Verdes, s.f.).

En Agosto de 2017 el Howard Johnson Carlos Paz obtuvo la certificación de bronce y en Noviembre de 2018 pasó al nivel plata que mantuvo hasta Julio de 2021. En la actualidad ha expirado dicha certificación por el vencimiento en el plazo de la auditoría de validación del ciclo de mantenimiento del certificado (Hoteles más Verdes, s.f.).

Antecedentes

Se presentan a continuación tres casos reales de hoteles que muestran la importancia de contar con un Manual de Buenas Prácticas Ambientales que se apoye en la educación ambiental como guía madre. Es importante resaltar que los dos primeros casos presentados se localizan en Argentina y cuentan actualmente con la certificación oro del programa “Hoteles más Verdes”. El tercer caso esta localizado en Costa Rica y es un hotel que ha recibido innumerables premios por su gestión en sustentabilidad.

. Pinares Panorama Suites & Spa en Villa Carlos Paz, Córdoba, cuenta con un gran compromiso ambiental y una gestión sustentable que se abraza a la educación ambiental como pilar fundamental. Esto se demuestra a través de capacitaciones permanentes al personal de trabajo y en la elaboración de procedimientos específicos para mejorar la operatividad y disminuir la huella ecológica del hotel. El desarrollo de indicadores para medir el consumo de agua, residuos y energía facilita la operatividad del Manual de Buenas Prácticas Ambientales. Además cuenta con un proyecto destinado a la creación de una Reserva Natural en el entorno serrano cordobes donde los clientes pueden aprender sobre educación ambiental en un entorno único y natural. (Pinares Panorama, s.f).

. Iguazú Jungle Lodge en Puerto Iguazú, Misiones, predica la educación ambiental constantemente a través de su política de sostenibilidad y código de ética. Información legalmente actualizada y fomento a la participación de clientes y proveedores en las buenas prácticas ambientales y sociales. Fuerte compromiso con las comunidades aborígenes de la región y con el respeto y cuidado por la flora y fauna nativa. También involucra a los clientes a través de espacios literarios relacionados con los compromisos ambientales asumidos por el hotel; los aborígenes mbya guaraní, artistas, biodiversidad y la mitología misionera como el pombero, el Yasí-Yateré y el Curupí; la historia del mate y demás. (Iguazú Jungle Lodge, s.f).

. Hotel Punta Islita, Guanacaste, Costa Rica, es un verdadero ejemplo a seguir en materia ambiental. Asumiendo compromisos ambientales desde su fundación en 1994, protegiendo la flora y fauna nativa del lugar, reforestando y brindando oportunidades laborales de manera constante a la comunidad local. Concientes de que las relaciones con la comunidad son imprescindibles para lograr los objetivos ambientales planteados, este hotel lleva a cabo programas educativos que involucran no solo a la comunidad, sino también a socios estratégicos, clientes, entidades gubernamentales y ONG's. Como si esto fuera poco, y gracias a las alianzas estratégicas, el hotel inauguró una Escuela educativa llamada "The New Islita School". Este hotel va más allá de los límites de su infraestructura y ha conseguido que la región en la cual está localizado sea reconocida por su alto nivel de conservación. Un verdadero ejemplo a seguir. (Hotel Punta Islita, s.f).

Relevancia del caso

El turismo es una actividad esencial que brinda crecimiento económico en varios países y regiones del mundo. La industria hotelera es una gran consumidora de recursos ya que estos le son indispensables para el correcto funcionamiento de sus actividades. Conjuntamente al consumo de recursos están los impactos derivados de dichos consumos, tanto por parte de los hoteles como por los turistas que se alojan en los mismos. En

Argentina, la ciudad de Villa Carlos Paz, en Córdoba, es uno de los destinos turísticos más elegido por los visitantes. Según la Secretaria de Turismo de Villa Carlos Paz, en su informe de demanda turística (2016), el 47,5 % de las personas que visitaron Villa Carlos Paz realizó su alojamiento en hoteles. En el período que va desde el 1 al 15 de enero, visitaron Carlos Paz unas 248.161 personas de los cuales 117.876 se alojaron en hoteles. Esta pequeña referencia permite tomar noción de la cantidad de personas que visitan la ciudad y de los posibles impactos que causan al ambiente. Haciendo hincapié en el hotel Howard Johnson Carlos Paz, con capacidad plena el mismo puede albergar aproximadamente a unas 380 personas en sus 127 habitaciones. Independientemente de la duración de las estadias y de las demandas volátiles de turistas, se puede asegurar que el hotel recibe miles de turistas por año.

Cada turista puede, directamente a través del alojamiento en el hotel, o indirectamente a través de alguna visita diaria o participando de algún evento que organice el hotel, recibir educación en materia ambiental que le permita dimensionar la importancia de los aspectos e impactos ambientales de la actividad.

Mediante este reporte de caso se pretende que el hotel Howard Johnson Carlos Paz asuma la vanguardia en materia ambiental implementando un MBPA que utilice a la educación ambiental como promotora de un turismo sostenible, minimizando los impactos negativos de su actividad; ofreciendo, a la vez, una educación ambiental tanto al turista nacional como extranjero. La educación ambiental puede entenderse como un proceso permanente en el cual los individuos y las comunidades adquieren conciencia de su ambiente, aprenden los conocimientos, los valores, las destrezas, la experiencia y, también, la determinación que les capacite para actuar, individual y colectivamente, en la resolución de los problemas ambientales presentes y futuros. (Labrador y del Valle, 1995).

Análisis situacional

Diagnóstico organizacional

El hotel Howard Johnson Carlos Paz lleva seis años de sólido crecimiento. Si bien el último año y medio de pandemia afectó al turismo en todo el mundo, la empresa no sufrió grandes avatares con respecto al funcionamiento y pudo encontrar respaldo en los accionistas y en la marca madre Howard Johnson, lo cual resalta el aspecto positivo de la modalidad de franquicia y el modelo comercial adoptado de Condo Hotel, consolidando dichas elecciones tomadas desde el comienzo.

La dirigencia administrativa del hotel, conformada por la familia Elliot, es la pieza fundamental del eslabón que conduce al hotel en el camino de la sustentabilidad. Resulta imprescindible la mirada holística de la familia y su compromiso con la gestión sustentable. La gestión empresarial y el desarrollo sostenible conjugan de manera real la relación sinérgica que tiene que darse entre estos y la responsabilidad social (Muriel Paez, 2018).

Por eso se sostiene que la empresa sustentable es absolutamente compatible con el desarrollo social y económico, ya que amalgama los conceptos de responsabilidad social empresarial y la dirección por valores. Una gestión sustentable demanda que los procesos de la empresa tengan un control de calidad en la fuente, de esta manera se puede identificar las conformidades manifiestas para que estas pueden ser superada. (Valenzuela, 2007).

Vemos entonces la importancia que tiene el liderazgo directivo en la gestión ambiental de una empresa. Es en este sentido que cobra vital importancia la educación ambiental como herramienta empresarial para el logro de un desarrollo sostenible, consolidando una responsabilidad social empresarial seria y una gestión comprometida.

Una de las herramientas metodológicas más eficientes para realizar un diagnóstico abarcativo sobre las organizaciones es el análisis situacional también conocido como diagnóstico FODA, por sus siglas (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), el cual permite obtener un perfil de operación en un momento dado. El mismo revela una fotografía fidedigna sobre aspectos internos y externos a la organización que permiten construir un diagnóstico certero y de gran ayuda para la toma de decisiones y posterior evaluación.

Atendiendo a los fines del presente trabajo, el análisis FODA se limitó a considerar las características internas (fortalezas y debilidades) y externas (oportunidades y amenazas) de la organización solamente respecto a cuestiones de índole ambiental.

Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Política Verde y programa de sustentabilidad	Alcanzar la certificación “oro” en el programa “Hoteles más Verdes”	Falta de un programa/s de educación ambiental para empleados y clientes.	Mayores exigencias de compromisos ambientales por parte de los clientes
Mascota “Howie” como primer divulgador y comunicador para la educación ambiental.	Segmento de clientes heterogéneo: turismo familiar, corporativo. Todas las edades, distintas procedencias.	Falta de personal capacitado en materia ambiental	Oferta de hoteles con mayores compromisos y certificaciones ambientales funcionando en la cercanía.
Política de higiene y seguridad. Protocolo de seguridad definido.	Conciencia global sobre la importancia de la educación ambiental	Falta de un área ambiental dentro del organigrama del hotel.	Demanda de clientes apaciguada por contexto de pandemia COVID-19.
Integración de la infraestructura edilicia al paisaje.	Incluir manual de buenas prácticas ambientales	Gestión de residuos perfectible.	
Eficaz monitoreo del agua y gestión de efluentes.		Expiración de la certificación plata del programa	

<p>Alta dirigencia comprometida con aspectos socioambientales.</p> <p>Buena relación con la comunidad , empleados, competidores y proveedores.</p> <p>Participación y organización de eventos solidarios</p>		<p>“Hoteles más Verdes”</p>	
--	--	-----------------------------	--

Fuente: Elaboración propia

Siguiendo a Jose Luis Martinez Rojas (2007) en lo que respecta al procedimiento para la elaboración e interpretación de un análisis FODA, se considera necesario desmenuzar la información a través del análisis de pares cruzados, donde el lector podrá apreciar con mayor minuciosidad las interrelaciones entre los distintos aspectos:

Pares de éxito: (fortalezas + oportunidades)

El hotel cuenta con el compromiso socioambiental de la alta dirigencia, lo cual resulta muy importante. Existe una gran relación con la comunidad de Villa Carlos Paz que incluye a la competencia, reflejándose en la organización y participación en distintos eventos solidarios. La buena relación también incluye a los empleados del hotel y a los proveedores del mismo. El hotel ya cuenta con una política verde y un programa de sustentabilidad que permite una integración armoniosa al entorno paisajístico y una eficaz

gestión de los recursos, siendo el monitoreo del agua y el tratamiento de los efluentes su punto más álgido. La incorporación de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales permitirá ahondar en la gestión de la energía y, sobre todo, en la de residuos. La educación ambiental funciona como columna vertebral para la elaboración del mismo y encuentra en Howie su difusor y principal comunicador, atendiendo la diversidad y heterogeneidad de clientes que hace uso del hotel. La conjunción de dichas fortalezas y oportunidades permitirá la obtención de la certificación oro en el programa “Hoteles más Verdes”, el cual sin duda alguna, posicionará a la empresa dentro de los estándares más altos de gestión sustentable.

Por otro lado, y volviendo a la descripción de los tres hoteles que fueron mencionados como antecedentes en este reporte, es propicio mencionar que si bien dichos hoteles son referentes en el tema que se propone, ninguno cuenta con un área ambiental específica dentro de su organigrama que sea la encargada de llevar adelante la gestión sustentable, bajar los lineamientos del MBPA entre sus empleados conjuntamente con una educación ambiental comprometida. En este sentido representa una oportunidad para el Howard Johnson Carlos Paz crear dicha área para lograr los objetivos mencionados y diferenciarse de la competencia.

Pares de Adaptación: (debilidades + oportunidades)

Las debilidades internas de la organización pueden ser fácilmente suplidas gracias a las oportunidades que el contexto brinda. El contexto de crisis climática en el que estamos inmersos, sumado a la actual pandemia por el virus SARS-Cov-2, que trae la enfermedad COVID-19, interpela a toda la población mundial y nos hace reflexionar sobre la importancia del cuidado del ambiente. Sin entrar en discernimientos acerca de la causa del mismo, lo cierto es que la evidencia científica señala la relación estrecha que existe entre la degradación del ambiente y la propagación de virus (Robbins, 2012).

Esto último puede ser visto como una oportunidad para el Hotel, por el hecho de impulsar una educación basada en valores que atiendan al respeto por el ambiente, por la diversidad, por la otra persona, y por los recursos que se utilizan. En ese sentido tomar iniciativa y crear un área ambiental con profesionales idóneos permitirá llevar a cabo

programas en educación ambiental de manera constante y para los distintos actores involucrados. El Manual de Buenas prácticas Ambientales logrará profundizar la gestión de los residuos y capacitar a los empleados del hotel.

Por otro lado, en Julio de este año venció la certificación de ecoetiqueta nivel “plata” que el hotel poseía, debido al vencimiento del plazo de la auditoría de validación del ciclo de mantenimiento del certificado. Si bien la misma no pudo realizarse debido a las contingencias propias de la pandemia, esta aparente debilidad podría transformarse en una oportunidad asequible para la empresa, buscando el logro de la certificación nivel “oro” en la próxima auditoría de validación.

Pares de Reacción: (Fortalezas + amenazas)

Las fortalezas internas de la organización permiten superar las barreras externas. El actual contexto implica mayores exigencias ambientales no solo por parte de los clientes y consumidores, sino que es una exigencia para todos los actores sociales. La gran cantidad de hoteles que actualmente redoblaron sus compromisos ambientales tanto a nivel provincial como nacional e internacional debe servir de impulso para la organización en la concreción de metas y objetivos más ambiciosos. El hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz cuenta con las fortalezas internas necesarias para ser un ejemplo a seguir dentro del rubro hotelero sustentable. Un claro ejemplo de esto lo refleja su política actual de seguridad e higiene que cumple con las más altas exigencias y la cual involucra a todos los empleados del hotel.

Pares de riesgo: (debilidades y amenazas)

El mencionado contexto de crisis actual, las exigencias cada vez mayores a nivel social y la oferta de hoteles con mayores compromisos y certificaciones ambientales funcionando en la cercanía, ponen de manifiesto la celeridad con la que el Hotel Howard Johnson Carlos Paz debe redoblar sus esfuerzos en materia ambiental. En este sentido, de no llevarse a cabo la concreción de un área ambiental específica encargada de una educación constante y de la elaboración de un MBPA, redundará en una situación de

menores ingresos por la reducción de clientes que podrán preferir hoteles con mayores compromisos en la materia. Se recuerda que el Hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz se identifica como un hotel sustentable. La acción ambiental es ahora.

Descripción de la situación

Se puede apreciar de manera simple la gran cantidad de fortalezas internas con las que cuenta el hotel. Las mismas, sumadas a las oportunidades externas que puede aprovechar, son suficientes para contrarrestar sus debilidades internas y amenazas externas. Es por este motivo que este Reporte de Caso no se enfoca en una problemática entendiendo esta como una debilidad o amenaza, sino que busca potenciar las enormes fortalezas internas con las que cuenta el hotel para de esta manera aprovechar las oportunidades externas de posible alcance. En el corto plazo el Hotel Howard Johnson Carlos Paz puede colocarse en la vanguardia hotelera en materia de gestión sustentable, acceder a la certificación “oro” en el programa “Hoteles más verdes” y disfrutar de sus múltiples beneficios; además de posicionarse en un lugar privilegiado para la interacción y alianzas estratégicas con otras instituciones, ya sean gubernamentales, públicas o privadas, y la participación en eventos, cumbres y proyectos de carácter ambiental.

De esta manera, y luego de un análisis exhaustivo sobre el diagnóstico FODA, queda clara la ruta de acción y propuesta planteada para el Hotel Howard Johnson Carlos Paz: utilizar la educación ambiental como guía y columna vertebral estratégica para la confección de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales. Resulta esencial adoptar la educación ambiental en las instituciones mediante una planificación actualizada. Al respecto, la ex Secretaria de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación Argentina (actualmente con jerarquía de Ministerio) adhirió a la publicación *Educación ambiental- Aportes políticos y pedagógicos en la construcción del campo de la educación ambiental*, el cual indica que "la educación ambiental se constituye en un componente fundamental

orientado a la búsqueda de caminos alternativos que posibiliten la construcción de una sociedad diferente, justa, participativa y diversa" (García, D. S.y Priotto, G, 2009, p.9).

El Congreso de la Nación Argentina aprobó recientemente la ley nacional 27.621, ley para la implementación de la educación ambiental integral en la República Argentina, que materializa los esfuerzos y reclamos de un movimiento socioambiental compuesto por distintos actores sociales, especialmente por jóvenes, en constante crecimiento no solo a nivel nacional, sino global. Dicha ley se respalda en ciertos principios plasmados en el artículo N°3. A continuación se mencionan algunos de ellos, especialmente los que el Hotel Howard Johnson adhiere y manifiesta en su accionar:

Abordaje interpretativo y holístico

Respeto y valor por la biodiversidad

Equidad

Igualdad desde enfoque de género

Reconocimiento de la diversidad cultural

Participación y formación ciudadana

Cuidado del patrimonio natural y cultural

Educación en valores

La organización participa en numerosos eventos solidarios en los que reconoce la diversidad cultural de la comunidad que lo rodea, además organiza eventos permitiendo la participación y formación ciudadana. Puertas adentro el hotel promueve el respeto mutuo, la tolerancia y la cordialidad en el trato con sus colaboradores, la igualdad con enfoque y equidad entre sus empleados lo cual se puede ver plasmado en el manual de inducción que reciben los mismos al ser contratados por el hotel. El respeto por la biodiversidad se llevó a cabo desde el inicio con la construcción del hotel respetando e integrándose al paisaje, combinando su edificación de estilo moderno con el entorno natural.

Llegar a la instancia de aprobación de dicha ley nacional implicó un largo proceso que nos demuestra la historia de la educación ambiental, que reconoce su génesis en los

profundos problemas generados por la humanidad a la tierra. Se mencionan algunos antecedentes de la educación ambiental: (Faccendini, 2021).

- . En la década de 1960 en documentos de la Unesco se mencionaba el concepto de educación ambiental.

- . Gran Bretaña en 1968 constituyó el Consejo para la Educación Ambiental.

- . En 1970 se declara el Año Europeo de la Conservación.

- . La Conferencia de Estocolmo de la ONU de 1972 planteó la necesidad temática de dicha educación en forma explícita y contundente, se constituyó el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, de donde surge el Programa Internacional de Educación Ambiental (Piea).

- . El Coloquio Internacional sobre la Educación relativa al Medio Ambiente en Belgrado (1975). En Tbilisi (ex URSS) se realizó en 1977 la Conferencia Intergubernamental sobre Educación Ambiental.

- . La Conferencia de Mar del Plata de la ONU sobre el Agua en 1977.

- . El informe Brundtland de la ONU de 1989 sobre desarrollo sustentable.

- . La Cumbre de la Tierra de la ONU de 1992 en Rio de Janeiro, Brasil.

- . En la Agenda 21, documento que derivó de la Cumbre de la tierra (1992), el capítulo 31 sobre educación ambiental tomó gran parte de los antecedentes anteriores y consolidó los principios ambientales educativos de precaución, prevención y de incertidumbre, como así también de participación ciudadana y del conocimiento sedimentario.

- . La Cumbre Mundial de Desarrollo Sostenible de 2002 en Johannesburgo (Río+10) y luego la Conferencia de la ONU sobre Desarrollo Sustentable (Río+20) en 2012.

Estos son algunos antecedentes que han influido en nuestro país. En la Argentina, el artículo 41 de la Constitución Nacional establece: “Las autoridades proveerán a la protección de este derecho, a la utilización racional de los recursos naturales, a la

preservación del patrimonio natural y cultural y de la diversidad biológica, y a la información y educación ambientales” (Constitución Nacional Argentina, 1994, art.41).

La Ley Nacional 25.675, ley general del Ambiente, promulgada en el 2002, establece en su artículo N°2 uno de sus objetivos mas ambiciosos: “Promover cambios en los valores y conductas sociales que posibiliten el desarrollo sustentable, a través de una educación ambiental, tanto en el sistema formal como en el no formal”. Además, en el artículo N°8, menciona a la educación ambiental como uno de los instrumentos de política y gestión ambiental necesarios y obligatorios.

Además, todo el conjunto de leyes ambientales de presupuestos mínimos que derivan de la mencionada ley general del ambiente tienen en sus raíces influencias educativas. Entre las más importantes tenemos a Ley Régimen de Gestión Ambiental del Agua, 25.688; Ley de Gestión de Residuos Domiciliarios, 25.916; Ley de Bosques Nativos, 26.331; Ley de Glaciares, 26.639; Ley de Manejo del Fuego, 26.815.

Como fue explicado anteriormente, el organigrama del hotel debería incorporar un departamento/área específica en materia ambiental, de lo contrario resulta muy difícil llevar a cabo una gestión ambiental seria, comprometido y eficiente. Es necesario que la misma sea transversal a las otras áreas del hotel y busque la integración de las mismas. También resulta imprescindible que dicha área ambiental este compuesta por profesionales con formación ambiental, capacitados para el diseño e implementación de la gestión ambiental del hotel. Dicha área será la encargada de llevar a cabo la educación ambiental mediante programas y capacitaciones permanentes, profundizando la política y el programa de sustentabilidad ya existentes. Materializar esta creación permitirá profundizar la educación en materia ambiental tanto dentro de las inmediaciones del hotel como en el exterior mediante el vínculo con otros actores e instituciones.

Así como cuando se colocan las fichas de domino de manera vertical y se deja caer la primera para que esta desencadene el mismo efecto sobre las demás, el análisis situacional del Hotel Howard Johnson Carlos Paz puede presentar la misma analogía: al no existir un área ambiental específica en el organigrama de la empresa no se llevan a

cabos programas planificados en educación ambiental, entonces no se elabora ni implementa un Manual de Buenas Prácticas ambientales, derivando en que existan algunos aspectos deficientes referidos a la gestión de los recursos, evidenciándose especialmente en la gestión de los residuos que se generan dentro de las inmediaciones del hotel, aspecto más que importante en lo que respecta a la gestión sustentable del Hotel.

“Mientras unas empresas han optado por estrategias medioambientales reactivas, limitándose al cumplimiento de las exigencias de la regulación, otras han apostado por estrategias medioambientales proactivas, haciendo de la protección medioambiental una de sus principales fuentes de ventaja competitiva” (Murillo Luna, Garcés Ayerbe y Rivera Torres, 2004, p.61).

Hasta ahora el hotel Howard Johnson Carlos Paz ha optado más bien por una estrategia ambiental reactiva, limitándose al cumplimiento de las legislaciones impuestas por la empresa madre Howard Johnson y a otras que se le imponen a partir de su certificación internacional como el caso del programa “Hoteles más Verdes”. Sin embargo, tal como ya fue mencionado, las fortalezas internas y las oportunidades externas del contexto le permitirán al hotel adoptar una estrategia proactiva generando una ventaja competitiva y un valor agregado a través de la gestión sustentable, posicionándose en un lugar privilegiado y altamente beneficioso para un crecimiento equilibrado.

Se persigue el gran desafío de complementar la teoría con la práctica, educar con el ejemplo aprovechando la grandísima infraestructura del hotel armoniosamente adaptada al entorno; crear una sinergia positiva entre los clientes, los proveedores, la competencia, la comunidad de Villa Carlos Paz y todas las trabajadoras y trabajadores del hotel que gracias a la educación ambiental, integral e inclusiva, y a la implementación de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales, permitirán posicionar a la organización en la vanguardia de hoteles sustentables en Argentina y en el mundo.

Marco Teórico

Dentro del marco de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) elaborados por la Organización de las Naciones Unidas y de la creación de la Agenda 2030, ambos instrumentos aprobados y adoptados por los distintos gobiernos de los 193 países participantes, el sector del turismo sostenible tiene un papel fundamental ya que puede contribuir, directa o indirectamente, con todos los objetivos (17) y sus metas (169) (Organización Mundial del Turismo [OMT], 2020).

En consonancia con el párrafo anterior, la Carta Mundial de Turismo Sostenible +20 incorpora los ODS y representa una oportunidad para orientar a la industria del turismo hacia vías más integradoras y sostenibles. Una de sus directrices más importantes señala la obligación de la industria hotelera de contribuir a la creación, desarrollo e implementación de productos y servicios turísticos sostenibles, que respeten al entorno natural, cultural y patrimonial, promoviendo mediante la educación ambiental la transmisión de valores e identidad a través de la experiencia turística. (World Charter for sustainable tourism +20, 2015, p.11). El turismo mundial sostenible es definido por la OMT (2005) como el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas. Al implementar un turismo sostenible se busca impulsar un turismo responsable que es ecológicamente y culturalmente amigable y que al implementarlo también se involucra a todas las partes (comunidades, empresas y turistas), creando actividades que tienen un impacto mínimo sobre la naturaleza, aprendiendo a proteger la biodiversidad de la zona y aprovechar los recursos naturales que se pueden encontrar en el sector, creando de esta forma una experiencia totalmente diferente y gratificante. (Macías Vera, Corral Mendoza, Izurieta Rubira, 2020).

“El turismo puede convertirse en un disparador de situaciones que se pueden materializar en buenas prácticas (residuos, flora nativa, patrimonio cultural, etc.) o nuevas demandas que obliguen al mercado a tomar medidas de control”. (Ramos Guzman & Fernandez, 2013, p.297). Por esta razón se sostiene que el sector turístico hotelero puede,

mediante la implementación de las buenas prácticas ambientales guiadas por la educación ambiental, contribuir al desarrollo sostenible y a los ODS.

Hilando fino en lo que respecta a la órbita del hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz, se mencionó anteriormente la oportunidad que tiene el hotel de posicionarse en la vanguardia del turismo sostenible mediante la obtención del certificado de ecoetiqueta nivel “oro” que brinda el programa “Hoteles más Verdes”, correspondiente a la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT). Siguiendo a dicho programa de certificación en sustentabilidad, los requisitos faltantes para alcanzar el mencionado nivel serían: (Programa de certificación en sustentabilidad, Hoteles mas verdes, s/f)

Concientización y capacitación del personal: 15 horas de formación ambiental anuales por empleado.

Energías renovables: Fuentes y/o sistemas de energía renovable para el desarrollo de sus actividades.

Segregación de residuos: La organización debe disponer de un procedimiento y de sistemas de contenedores adecuados para asegurar la segregación diferenciada de los residuos generados. Esta segregación diferenciada se realizará como mínimo para los residuos de papel y cartón, los vidrios y los envases de plástico.

Residuos peligrosos: Identificar, almacenar y entregar a gestores autorizados para su recolección, valorización y/o disposición final.

Se vuelve a recordar que el hotel Howard Johnson Carlos Paz se encontraba certificado previamente en el nivel “plata”, los requisitos arriba mencionados son los faltantes para alcanzar el próximo nivel.

La educación ambiental es, tal vez, el instrumento más importante de la gestión ambiental ya que es la piedra basal en la construcción de una ciudadanía activa y comprometida ambientalmente. La misma debe generar cambios en la calidad de vida, en la conducta personal y en las relaciones humanas, que lleven a la solidaridad y el cuidado hacia todas las formas de vida y el planeta. La educación ambiental abarca ámbitos

formales e informales y atañe a toda la sociedad, siendo un compromiso ético para todos los actores sociales e instituciones. El sector del turismo, y más precisamente los hoteles sustentables, deben ser promotores de la educación ambiental. La misma debe ir dirigida a toda la humanidad debido a que es un problema que incumbe a todos (Martínez Castillo, 2010).

Por lo tanto podemos observar que la educación ambiental no es solamente una cuestión de responsabilidad social empresarial, tampoco es únicamente una cuestión de principios éticos, sino que además representa una obligación legal que incluye, también, a la comunidad hotelera. El hecho de que el Hotel Howard Johnson Carlos Paz adopte como estrategia a la educación ambiental también significa cumplir con el actual marco normativo-legal argentino.

La normativa que contempla la actividad de la organización es la siguiente:

Educación Ambiental:

Ley nacional 27.621, ley para la implementación de la educación ambiental integral en la República Argentina. Decreto 356/21 – Promulgación de la Ley de Educación Ambiental Integral.

Ley de Política Ambiental Provincial, ley 10.208, Provincia de Córdoba. Resaltando el siguiente contenido: Artículo 3°, inciso f) “Promover cambios en los valores y conductas sociales que posibiliten el desarrollo sustentable y sostenible fomentando la educación ambiental, tanto en el sistema formal como en el no formal e informal de educación”. Artículo 5°, inciso i) “La promoción efectiva de la educación ambiental, de la participación ciudadana y de una ciudadanía ambientalmente responsable”. Artículo 8°, inciso h) La educación ambiental como instrumento prioritario de política y gestión ambiental. Capítulo X: Educación Ambiental. Artículo 52° y 53°.

Residuos:

Ley Nacional N° 25.916, presupuestos mínimos de protección ambiental para la gestión integral de residuos domiciliarios.

Ley Nacional N° 13.592, Gestión integral de los residuos sólidos urbanos que 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.

Ley Nacional N° 24.051, Residuos peligrosos que abarca la generación, manipulación, transporte, tratamiento y disposición final dentro del territorio argentino. Resolución 263/21 – Listado Operativo de Residuos Peligrosos.

Ley Provincial N° 9088, Provincia de Córdoba, Gestión de Residuos Sólidos Urbanos (RSU) y Residuos Asimilables a los RSU.

Ley N°8973, Provincia de Córdoba, adhesión a la ley Nacional 24.051.

Energías renovables:

Ley Nacional 26.190, Régimen de Fomento Nacional para el Uso de Fuentes Renovables de Energía Destinada a la Producción de Energía Eléctrica. Ley Nacional 27.191, modificación a la ley 26.190. Puntualmente artículo 2°, inciso a) fuentes renovables de energía: solar térmica.

Ley Provincial 10.573, Sistemas de Aprovechamiento de Energía Solar Térmica de Baja Temperatura para el abastecimiento de Agua Caliente, Provincia de Córdoba.

Diagnóstico y discusión

Declaración de la problemática y justificación de la relevancia.

Si bien el Howard Johnson Carlos Paz se identifica como un hotel sustentable y su gestión ambiental se lleva a cabo a través de una política verde y de un programa sustentable, dichas iniciativas son un poco limitadas y en la práctica permanecen aisladas. Los ejes de trabajo que propone el hotel en materia ambiental (experiencia del huésped, vínculos con la comunidad, colaboradores y medioambiente) están bien planteados pero suscitan la necesidad de un hilo conductor. Como se mencionó anteriormente, este reporte

de caso no se focaliza en las problemáticas de la organización, entendiendo estas como debilidades o amenazas que la misma afronta o puede afrontar, sino que busca cambiar la mirada y trabajar con las oportunidades que puede aprovechar. El actual contexto de pandemia viene a ser un llamado de atención para la humanidad, y vino a sacar una radiografía exacta de la crisis ecológica y social que afrontamos. El turismo hotelero juega un papel preponderante en este contexto ya que puede ayudar a impulsar un cambio de paradigma brindando educación ambiental a los usuarios. Las actuales (y futuras) exigencias de las y los turistas en materia ambiental, los hoteles nacionales e internacionales que ya redoblaron sus esfuerzos y compromisos ambientales sumado a las obligaciones legales y normativas de carácter ambiental, justifican la adopción de los lineamientos que propone este reporte de caso.

Conclusión Diagnóstica

La organización cuenta con toda la infraestructura necesaria para colocarse en la vanguardia hotelera sostenible, implementar un Manual de Buenas Prácticas Ambientales que se apoye en la educación ambiental como guía madre y de esta manera acceder a la certificación “oro” del programa “Hoteles más verdes”. Como se remarcó en páginas anteriores, la base de esta transformación tiene que ser impulsada desde la dirigencia administrativa del hotel, conformada por la familia Elliot, que es la pieza fundamental del eslabón que conduce al hotel en el camino de la sustentabilidad. El organigrama de la organización debe contar con un área ambiental compuesta por profesionales en materia ambiental, transversal a las otras áreas del hotel, encargada de implementar la educación ambiental como estrategia, así como de la elaboración, implementación y control de un MBPA que busque, como primer objetivo, lograr cumplir con los requisitos faltantes para acceder a la certificación deseada. Para esto será necesario enfocar el MBPA en la segregación y gestión de residuos, utilizar alguna fuente de energía renovable y profundizar la capacitación y educación ambiental de los empleados.

Plan de Implementación

Objetivo General

Implementar un Manual de Buenas Prácticas Ambientales (MBPA) para el hotel Howard Johnson ubicado en la localidad de Villa Carlos Paz, provincia de Córdoba, Argentina, utilizando la educación ambiental como instrumento capaz de lograr la integración del mismo dentro de la gestión ambiental de la organización, permitiendo obtener la certificación más elevada en lo que respecta a gestión sustentable en hoteles y cumplir con la normativa ambiental vigente, a partir de Mayo de 2022.

Objetivos específicos

- 1) Incorporar el área ambiental en el organigrama del hotel Howard Johnson Carlos Paz cuya principal actividad será la elaboración, implementación y evaluación del MBPA.
- 2) Incorporar un programa en educación ambiental que considere tanto a empleados como clientes del hotel.
- 3) Mejorar la gestión de los residuos no peligrosos y peligrosos que genera el hotel.
- 4) Obtener alguna fuente de energía renovable para incorporar al funcionamiento del hotel.

Alcances de la propuesta

El siguiente plan de implementación corresponde al Manual de Buenas Prácticas Ambientales desarrollado para el Hotel Howard Johnson Carlos Paz. La propuesta alcanza a todos los empleados y empleadas del hotel, de las distintas áreas y cargos, así como también al huésped que se hospeda y al usuario que visita. El alcance es también sistémico, ya que busca reducir el impacto negativo de la empresa sobre el ecosistema natural que lo contiene y potenciar el impacto positivo que brinda la educación ambiental sobre las personas que hacen a la empresa.

Alcance temporal: El presente Plan de Implementación tomará vigencia a partir del 1 de Mayo de 2022 durante el lapso de un año.

Alcance geográfico: Se aplicará dentro de las inmediaciones del Hotel Howard Johnson Carlos Paz incluyendo sus espacios verdes exteriores.

Alcance Metodológico: De carácter cualitativo: Entrevistas, reuniones, observación directa, seguimientos y controles documentados, actividades guiadas, clases profesionales, capacitaciones, relevamientos de datos in situ e investigaciones bibliográficas serán las herramientas necesarias para llevar a cabo la propuesta.

De carácter cuantitativo: Información sobre la trazabilidad de los residuos brindada por las empresas gestoras que trabajarán con el hotel.

Indicadores sobre consumo de agua y energía.

Recursos involucrados

Humanos: La contratación de una persona licenciada en Gestión Ambiental, por el plazo de un año, considerando su incorporación permanente luego de dicho período. Será necesaria la colaboración de los clientes del hotel e imprescindible la actuación de los empleados y empleadas del hotel todos los rangos y sectores, así como de la alta dirigencia. Especial importancia tendrá la figura de Howie como comunicador ambiental enfocando en niños y adolescentes.

Materiales: El uso de una sala existente acondicionada con un proyector para poder brindar reuniones, capacitaciones y clases educativas. Contenedores de distintos tamaños y colores para la correcta separación de residuos y para la recolección de agua de lluvia. Cartelería de distintos tamaños. Un espacio físico acondicionado para el tratamiento de los residuos biodegradables en compost y los materiales básicos necesarios para su armado. Dos hornos solares para exterior.

Analizar la incorporación de una trituradora mediana para los residuos de poda y jardín.

Económicos: El MBPA se caracteriza, entre otras cosas, por su sencillez de aplicación y sobriedad de implementación. Esto incluye el aspecto económico, que parte de un gasto reducido y sumamente afrontable para el presupuesto que maneja la organización. Se sugiere que la contratación del profesional en gestión ambiental sea de dieciseis horas mensuales para comenzar, destinando la mitad de dichas horas para las clases/capacitaciones y la otra mitad para las otras tareas de gestión. También se recomienda incluir los costos de traslado – en el hipotético caso de que el profesional contratado viva en Cordoba capital o alrededores- dentro del presupuesto requerido. Además se sugiere evaluar un aumento en el sueldo de los empleados del hotel una vez que el plan de implementación este en marcha con el objetivo de incentivar y generar mayor sentido de pertenencia con la institución.

Acuerdos con empresas locales certificadas en la gestión de los distintos residuos que genera el hotel. Las mismas brindarán la información necesaria para la trazabilidad de los mismos: cantidad, peso, tratamientos (recuperabilidad, reciclaje, valorización energética).

Si bien no se detalla el análisis costo – beneficio del plan , resulta fácil interpretar que los beneficios en el corto-mediano plazo serán mucho mayores a los costos; permitiendo que el hotel pueda participar en nuevos nichos de mercado, generar más ingresos, reducir gastos y lograr prestigio en la gestión sustentable de la organización

Acciones/actividades a implementar

Las siguientes acciones específicas son eficientes y de fácil implementación. Las mismas han sido elaboradas teniendo en cuenta toda la información desarrollada en páginas anteriores y se encuentran enmarcadas dentro de los objetivos que propone este plan. Se rigen bajo el principio de la progresividad, es decir que busca progresar en el tiempo, deberán ser logradas en forma gradual, a través de metas interinas y finales, proyectadas en un cronograma temporal que facilite la adecuación correspondiente(ver diagrama de gantt).

Acciones vinculadas al objetivo específico N°1

- a) Contratación de un/a profesional licenciado/a en Gestión Ambiental -valorando la experiencia laboral en educación- y la conscecuente creación del área ambiental del hotel. La misma se adecuará a la jerarquía de la organización, tendrá estatus de areá/ departamento y estará bajo el mando de la gerencia general y del directorio, en última instancia. Se caracterizará por la transversalidad en su accionar para con las otras áreas del hotel, aprovechando la armoniosa cultura de trabajo existente.

El MBPA se materializa en un único documento que cumple con el carácter científico y la fácil interpretación, permitiendo funcionar como un instrumento educativo y de libre consulta para todas las personas que trabajen en el hotel. Se recomienda hacer las copias necesarias para que exista un documento para cada área existente y también como material educativo y de consulta para los clientes. El manual será constantemente explicado y desarrollado a través de las distintas reuniones, clases y actividades propuestas. Es decir que existe una relación intrínseca entre el contenido del MBPA y el programa en educación ambiental.

Los temas que contemplará el manual son:

- . Uso eficiente del agua: monitoreo y aprovechamiento de efluentes gestionado por el hotel -esta actividad ya se realiza de manera exitosa- . Incorporar educación sobre prácticas de ahorro. Recogida y utilización de agua de lluvia para riego.
- . Eficiencia energética: educación sobre el ahorro de energía. Analizar la incorporación de tecnología de bajo consumo, energías limpias o por fuentes renovables. Incorporación de los hornos solares.
- . Gestión de residuos: jerarquía en la gestión. Estrategia de las 3R, priorizando la reducción. El mejor residuo es el que no se genera, por eso es importante la educación y trabajar con proveedores que ofrezcan productos con envases que cumplan con características de recuperabilidad y reciclaje. Separación (en origen) correcta de todos los residuos generados por los empleados y clientes del hotel mediante los contenedores adecuados, en distintos tamaños y colores. Diagramar puntos limpios o comunes. Proceso de compostaje para generación de humus como producto final y para futuro uso de biogás. El número de contenedores para cada sección del hotel (restaurante, lavandería, oficinas, habitaciones, puntos en común,

spa, jardín, etc) así como la separación según tipo de residuo y cualquier otra acción pertinente, será previamente consensuado en las reuniones y clases impartidas.

- b) Cronograma de presentaciones y reuniones entre el área ambiental y las demás áreas, la gerencia general y el directorio, con el objetivo de que el profesional ambiental explique el diagnóstico y plan de implementación del MBPA haciendo enfoque en la importancia de la cooperación, participación y el trabajo en equipo de todas las personas que trabajan en el hotel, manteniendo la igualdad como principio.

Acciones vinculadas al objetivo específico n°2

- c) El área ambiental será encargada de elaborar un programa en educación ambiental siguiendo el marco teórico propuesto. El mismo funcionará como guía para la aplicación del MBPA. El éxito en la aplicación de las medidas propuestas y las futuras radica en la importancia que tiene la incorporación de la educación ambiental como herramienta indispensable para que las personas involucradas puedan formar su conciencia ambiental y llevar a cabo cualquier acción propuesta. El programa será ejecutado mediante un formato de clases participativas dictadas en una de las salas especialmente acondicionada. Las mismas tendrán una duración de 2 horas, y al existir aproximadamente 90 empleados se formarán 4 grupos donde cada uno recibirá una clase semanal. Serán dictadas en horario laboral de baja intensidad y estratégicamente diagramadas en las reuniones mencionadas. Mediante el programa en educación ambiental se sientan las bases para el correcto funcionamiento de las buenas prácticas ambientales. Se exhorta que el mismo contemple los siguientes temas:

. Marco normativo ambiental que regula la actividad hotelera: tratados internacionales, leyes nacionales, provinciales, decretos municipales y normas.

. Educación ambiental y el rol del turismo sostenible: importancia de la educación ambiental para lograr un desarrollo sustentable. Objetivos desarrollo sostenible. Cambio Climático. Gases de efecto invernadero. Aspectos e impactos (pasados, presentes y futuros) ambientales del hotel Howard Johnson Carlos Paz. Futuros

proyectos compensatorios ante los impactos negativos de la actividad del hotel, como la posibilidad de forestar con nativas o bien regalar excedente de compost para ayudar a restaurar suelos. Actividades con la clientela y la comunidad local.

. Manual de Buenas Prácticas Ambientales: acciones propuestas. Uso eficiente del agua. Eficiencia energética. Gestión de residuos. Evaluación de las acciones mediante indicadores. Planificación de futuras acciones. Flexibilidad para la adaptación y el cambio.

. Sistema de Gestión Ambiental para el hotel según referencia ISO 14001. Mejora continua. Proyección y planificación de futuros programas y proyectos gestionados por el hotel.

- d) Realizar actividades educativas en materia ambiental con los clientes del hotel que deseen participar, sobre todo con grandes contingentes. Bajar lineamientos del MBPA. Aprovechar la función de Howie. Planificar según demanda pero respetando la realización mínima de una vez por semana. Películas, documentales, juegos didácticos, charlas-visitas guiadas, conversatorios y cualquier herramienta de enseñanza-aprendizaje que permita interactuar con los clientes y poder dar a conocer las iniciativas del hotel. Las distintas actividades se guiarán por el MBPA y el programa de educación ambiental.

Acciones vinculadas al objetivo específico n °3

- e) Las clases propuestas instruirán de manera constante y progresiva a todos los empleados del hotel en la correcta separación de los residuos. Se utilizarán contenedores de distintos tamaños y colores según previo acuerdo para lograr la separación adecuada incluyendo cartelería informativa (español-inglés) que aliente a los clientes a separar. Se sugiere adoptar la siguiente separación: compostables, húmedos (otros), plástico (segregar plásticos de un solo uso) y aluminio (incluir otros metales), vidrio, papel y cartón y RAEE (residuos asimilables a eléctricos y electrónicos). Los residuos de poda y jardín tendrán su propio contenedor y son parte esencial del proceso de compostaje.

Respecto a los residuos peligrosos resulta importante señalar que una vez identificados y adecuadamente almacenados sean entregados una vez por mes a organizaciones certificadas en gestión de residuos peligrosos, según tipo de residuo. Principalmente tener en cuenta los siguientes residuos peligrosos generados por el hotel: productos/envases de limpieza, lavandería y jardinería que contengan químicos, RAEE, aceites y pinturas, pilas y baterías.

- f) Para los residuos orgánicos compostables, sobre todo los que se generan en el restaurante, se propone la creación de un espacio físico especialmente acondicionado para la realización de compostaje. A estos residuos se sumarán los provenientes de poda y jardín – idealmente ya triturados-. Se sugiere la técnica aeróbica en pilas o bien “pacas digestoras” (ver en recomendaciones). Aplica el principio de la progresividad, ya que en los primeros meses la capacidad de tratamiento no será igual a la cantidad de residuos orgánicos generados, por eso el excedente se seguirá separando y depositando en las bolsas correspondientes para la recogida por el servicio municipal. El objetivo será ir aumentando la cantidad de residuos compostados mediante la extensión del espacio físico y la incorporación de la técnica correcta por parte del área de mantenimiento. Utilizar cartelería informativa.
- g) Los residuos dispuestos en los contenedores de: vidrio, papel y cartón, plástico y aluminio, serán gestionados por organizaciones certificadas y retirados con una frecuencia mínima de una vez cada 15 días.

Se sugiere y alienta a cambiar hábitos de compra, elegir proveedores que trabajen con envases de vidrio, reciclables o bien con contenido reciclado, buscar proveedores con certificaciones ambientales y proponer alianzas estratégicas con este tipo de organizaciones, prestando especial atención a los proveedores en materia de limpieza y aseo personal. El objetivo es la minimización paulatina de los residuos generados por el hotel.

Acciones vinculadas al objetivo específico n°4

- h) Incorporar 2 hornos solares de acero inoxidable que alcancen una temperatura de hasta 250 grados centígrados, que provengan de algún proveedor local. Los mismos cumplen con el requisito de fuente renovable de energía requerido para la certificación del programa “hoteles más verdes”. Realizar cada 15 días una jornada con clientes y/o usuarios que implique la acción de cocinar con el horno. Serán de libre uso para que los clientes del hotel pueden calentar el agua para el mate. Importante cartelaría que indique como utilizarlos y cuidarlos.

Evaluación de las propuestas.

Las acciones tendientes a la evaluación de las propuestas también se apoyan en la progresividad y gradualidad de su concreción. Esto quiere decir que si, sobre todo al comienzo, los resultados no surgen conforme a lo previsto, será el momento de revisar, desarmar, y volver a planificar ciertas medidas. La resiliencia, flexibilidad y adaptabilidad son parte de la línea estratégica de este plan, por eso resulta importante sostener el cronograma de reuniones propuestas para las distintas áreas de la empresa.

Los gestores autorizados para recibir y tratar los distintos residuos pueden presentar fallas o demoras, para eso es necesario involucrarse estratégicamente en la gestión y mantener un seguimiento. El tratamiento del compost puede generar olor y atraer roedores, para eso es necesario no sólo el mantenimiento diario, sino el control de los parámetros mencionados por el área ambiental. El programa en educación ambiental puede presentar una cierta resistencia para ser asimilado por los empleados, para eso se buscará adaptarlo y hacerlo atractivo para el ámbito del hotel. Misma suerte pueden tener las actividades que realicen los clientes, y sus evaluaciones a través de las encuestas, ya que podrán no resultar atractivas, y para eso se deberán adaptar considerando parámetros como

la edad y motivo de estadía. Es importante recordar que a través del programa en educación ambiental se conoce y se revisa constantemente la implementación del plan en el hotel, el compromiso de los clientes, su respuesta ante las actividades, especialmente su participación en la separación de residuos. Además, el programa deberá ser atractivo, ameno, y de fácil asimilación para los trabajadores del hotel.

Este plan de acción tiene presente que se trabaja con grupos humanos, heterogéneos en su pensar y accionar; que pueden existir fallas, errores, y equivocaciones, por eso se busca promover una comunicación interna, transparente y constante, en espacios físicos y formatos que promuevan la igualdad y la democracia participativa. De esta manera se podrá conocer con eficacia el resultado diario de la implementación del plan ya que se apuesta a trabajar con una mirada humana, objetivos claros, comunicación transparente y trabajo en equipo.

Se establecen las siguientes medidas tendientes a la evaluación, medición y control de las acciones propuestas. Las mismas serán coordinadas por el área ambiental de la empresa.

- a) Llevar a cabo reuniones mensuales entre representantes de todas las áreas de la organización, la gerencia general y el directorio (evaluar la opción de reuniones digitales) con el objetivo principal de compartir las experiencias en la operación del plan de implementación, aclarar dudas, mancomunar esfuerzos y tejer redes de asociación. También para futuros programas y acciones. El enfoque de dichas reuniones es participativo, de igualdad frente al cuidado de un bien común. Como indicadores se puede llevar un registro de la cantidad de personas afectadas por el programa, nivel de predisposición e involucramiento, cantidad de sugerencias.
- b) El área ambiental realizará evaluaciones bimestrales sobre el contenido propuesto en el MBPA y en el programa en educación ambiental. Se prioriza el método del diálogo, de pregunta-respuesta, de reflexión y participación, lejos de evaluaciones con calificativos numéricos. Llevar un registro escrito sobre las sugerencias y

propuestas de los empleados, nivel general de conocimientos y predisposición para adquirir nuevos conocimientos como indicadores de éxito.

- c) El área ambiental realizará encuestas participativas a los clientes del hotel, simples y sencillas, para conocer su opinión a cerca de la gestión ambiental educativa del hotel, dar a conocer aspectos importantes e informar a cerca de las iniciativas y acciones que se llevan adelante. Las opiniones obtenidas sirven para mantener una relación abierta y participativa con la clientela. Documentar la información obtenida en las encuestas, las mismas servirán para formular futuros planes de implementación. Llevar registro sobre nivel de participación, cantidad de personas participantes, nivel de conocimiento sobre aspectos e impactos ambientales y cantidad de sugerencias.
- d) Llevar un registro mensual de los siguientes datos sobre residuos peligrosos:
 - Tipo y cantidad de residuo según sección del hotel (lavandería, oficinas, habitaciones, restaurante, jardinería, etc). Peso y tasa de recuperación/reciclaje (dicha información forma parte de la trazabilidad brindada por la empresa contratada), empresa/organización gestora autorizada y certificada para su tratamiento. El objetivo es reducir paulatinamente la cantidad de residuos peligrosos generados sustituyéndolos por productos de menor peligrosidad y mayor degradabilidad.
- e) Controlar la producción de compost/humus. Verificar balance entre residuos secos y húmedos, así como humedad, aireación, temperatura y ph, pudiendo ser necesaria la intervención evaluativa de una persona profesional en agronomía o suelos. Una vez por mes se realizará la supervisión del tratamiento.

El mantenimiento diario del proceso de compostaje estará a cargo del área de mantenimiento cuya instrucción se dará mediante las clases pautadas.

Llevar un registro de todos los residuos orgánicos generados por el hotel en las distantes secciones; cantidad/peso (se recomienda utilizar contenedores de 1m³ para la cantidad aproximada). Documentar la producción del compost y llevar un registro sobre las observaciones en el tiempo.
- f) Llevar un registro sobre los residuos dispuestos en contenedores de plástico y aluminio, papel y cartón, y vidrio. Empresa/organización gestora autorizada y

certificada para su tratamiento. Tipo y cantidad/peso de residuo según sección del hotel (lavandería, oficinas, habitaciones, restaurante, etc) y tasa de recuperación/reciclaje (información brindada por la empresa gestora) Trabajar con empresas comprometidas con la recuperación y reciclaje de los materiales, que brinden la trazabilidad adecuada. Involucrarse en el tejido de la gestión de este tipo de residuos mediante alianzas estratégicas con dichas empresas.

Utilizar indicadores sobre el consumo de agua y energía eléctrica para comparar los consumos luego de implementado el plan, con el objetivo de reducir los costos. Continuar con el monitoreo del agua que viene realizando el hotel.

A continuación se presenta un Diagrama de Gantt para enseñar de manera gráfica la proyección de las actividades a implementar y evaluar en el lapso de un año.

Actividades específicas	Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	semanas				semanas				semanas				semanas				semanas				semanas				semanas				semanas				semanas				semanas				semanas							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
a																																																
b																																																
c																																																
d																																																
e																																																
f																																																
g																																																
h																																																
Proceso de evaluación	Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	semanas				semanas				semanas				semanas				semanas				semanas				semanas				semanas				semanas				semanas				semanas							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

Fuente: Elaboración propia.

Conclusión

En este reporte de caso se sostuvo que la educación ambiental es un instrumento primordial en la gestión ambiental y que actúa de referencia y sostén para la aplicación de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el hotel Howard Johnson Villa Carlos Paz. Siguiendo el marco teórico propuesto en este documento, el hotel deberá asumir el desafío actual de crisis climática y profundizar sus esfuerzos, promover un turismo sostenible enmarcado dentro de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), implementar una estrategia ambiental proactiva, y trabajar fundamentalmente bajo el principio de progresividad, de la igualdad y la cooperación.

La educación ambiental, impartida de manera gradual y participativa, en simbiosis con el plan de implementación del MBPA, permiten cumplir con la normativa ambiental vigente, aspecto crucial en lo que respecta a la responsabilidad social empresarial, además promueven el trabajo basado en los valores prioritarios de la empresa, ayudan a generar el mínimo impacto negativo sobre el entorno y potencian, al mismo tiempo, los impactos positivos tanto en los recursos como las personas. Permiten la construcción progresiva del sistema de gestión ambiental de la organización, consolidarlo y lograr una mejora continua.

Con pocos recursos, aprovechando las fortalezas internas y las oportunidades que el contexto brinda, el plan de implementación puede ser adoptado de manera sencilla y eficiente, potenciando la calidad empresarial y mejorando enormemente la gestión ambiental del hotel. En los primeros tres meses se podrá obtener la certificación “oro” que imparte la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT) y empezar a consolidar la posición socioambiental. Luego de transcurrido un año de implementación de dicho plan, la organización estará lista para poder seguir mejorando, pudiendo adquirir otras certificaciones ambientales, implementando otros instrumentos de la gestión ambiental, creando planes y programas específicos, posicionándose en la vanguardia del turismo sostenible. Un paso plausible de próxima realización puede ser la certificación del sistema de gestión ambiental del hotel según alguna norma internacional de referencia,

como la norma ISO 14.001, aprovechando el estatus y los beneficios que brinda lograr dicha certificación.

Recomendaciones

Tal como fue mencionado, apoyándose en el principio de progresividad, este plan puede ser llevado a cabo de manera gradual, ir de menos a más en la concreción de sus objetivos. La creación del área ambiental es impostergable, pero las horas mensuales del profesional en gestión ambiental contratado pueden ser modificadas. En este documento se sugieren 16 horas mensuales como piso mínimo, pero las mismas podrían reducirse para abaratar costos. Por ejemplo, para las clases educativas pueden dividirse a los empleados del hotel en tres grupos en lugar de cuatro y reducir así horas destinadas a esa tarea.; sin perder de vista que el objetivo de este plan es que luego de un año se evalúe ampliar el área ambiental y contratar de manera permanente al profesional en cuestión, y hasta sumar a un nuevo empleado de forma temporal.

Con respecto al programa en educación ambiental, el mismo deberá ser consensuado entre el área ambiental y los administradores del hotel, así como también, de ser necesario, con los accionistas. Deberán ponerse de acuerdo ya que el mismo es fundamental en la construcción dialéctica educativa. A través de dicho programa se adquieren, revisan y refuerzan los conocimientos y propuestas elaboradas para el hotel.

En lo que respecta a la gestión de los residuos, se realizan las siguientes recomendaciones:

. Los distintos residuos deberán ser entregados a gestores certificados priorizando que sean de la misma localidad o localidades vecinas. Conocer e interiorizarse con el procedimiento que le realizan a los mismos y mantener una comunicación permanente con las organizaciones será necesario para lograr la máxima efectividad en la gestión compartida. Atendiendo a las demandas volátiles de turistas y al cronograma de compras, en caso de ser

necesario, se podrán modificar las fechas/semanas de entrega de residuos a los gestores, pautadas en el cronograma de actividades presentado en este documento.

. Se recomienda colocar al menos dos contenedores distintos en cada habitación del hotel, uno para compostables y otro para reciclables. Luego, en puntos comunes previamente pautados, se colocarán los contenedores de la clasificación propuesta, de mayor tamaño y con cartelería. También deberán ser necesarios contenedores para los residuos orgánicos del restaurante y para los residuos de poda y jardín, ya que ambos serán la materia prima de las pacas digestoras. En el mediano plazo se podrá considerar la incorporación de una máquina chipeadora/trituradora para facilitar la degradación del material seco proveniente del jardín y su incorporación al sistema de compostaje.

. Para el compostaje se contempla implementar el método de la paca digestora desarrollado por Guillermo Silva Pérez (2018), por su simpleza para la manipulación y por su efectividad para el tratamiento. Puede estar a la intempérie, para su armado solo se necesitarán láminas de madera para formar un cuadrado de 1m³ (un metro cúbico) de diámetro. Se construirán las pacas necesarias según generación de residuos compostables. Esta técnica funciona a base de la compresión, bloqueando el aire pudridor y operando mediante fermentación alcohólica sólida, evitando gases tóxicos, malos olores, lixiviados y vectores. El programa en educación ambiental también servirá para la enseñanza y explicación de este método, que a la vez funciona como espacio educativo permitiendo a los empleados y empleadas del hotel tomar conciencia de la transformación de residuos orgánicos en compost. Cuando se internalice el conocimiento y el método gane efectividad, el compost producido puede ser utilizado para la preparación y relleno de un terreno que podría funcionar como futura huerta.

. Se alienta a elegir proveedores que trabajen con la responsabilidad extendida del productor, es decir que se hagan responsables de la recuperación y tratamiento de los envases de sus productos. De lo contrario, o de no ser posible por una cuestión de distancia, elegir productos con poca cantidad de envoltorio o envase, o que los mismos pueden ser recuperados o reciclados por los gestores locales. Evitar el consumo de cualquier producto de plástico de un solo uso. Prestar especial atención a los jabones, shampoos y detergentes utilizados, incorporando proveedores locales de estos productos pero manufacturados con

ingredientes naturales. Lo mismo ocurre con los productos de limpieza, donde tal vez resulte más difícil encontrar proveedores cercanos que ofrezcan este tipo de productos sin químicos, pero en todo caso se deberá evaluar la conveniencia.

Por último, se sugiere incorporar tecnología de bajo consumo para los aspectos referidos al uso de energía (como luces led, sensores automáticos para la iluminación externa) y uso del agua (grifos perlizadores o con temporizadores) como medidas de posible alcance a corto plazo.

Referencias Bibliográficas

Constitución de la Nación Argentina. (1994). Ley 24.430.(3 de Enero de 1995) Nuevos derechos y garantías, Art.41. Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24430-804/texto>

Corral Mendoza, Macías Vera, Izurieta Rubira, (2020). Educación Ambiental y Turismo sostenible: aportes para la ciudad de Manta, Ecuador. *Revista Educare*. Vol. 24,Nº1, (291-302). Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/468f/3c524ab1fbfdb8752cb0f7c42cca661d1bd.pdf>

Faccendini, A. (29 de Mayo de 2021). La nueva legislación y el camino que se abre hacia una pedagogía ambiental inclusiva. *Diario La Capital*. Recuperado de : https://www.lacapital.com.ar/educacion/la-nueva-legislacion-y-el-camino-que-se-abre-una-pedagogia-ambiental-inclusiva-n2663967.html?fbclid=IwAR0XkRNJ95_LPGPynD0nQiU_dcOyWjWQmI2gdGU-QOYUZdT01Blid3qgA2U

García, D. S. & Priotto, G. (2009). *Educación ambiental- Aportes políticos y pedagógicos en la construcción del campo de la educación ambiental*. Argentina. Recuperado de: <https://biblioteca.semarnat.gob.mx/janium/Documentos/Cecadesu/Libros/educacion%20ambiental%20aportes%20politcos%20y%20pedagogicos.pdf>

Hotel Punta Islita. (s.f). Sustainability. Costa Rica. Recuperado de: <https://www.hotelpuntaislita.com/sustainability.html>

Hoteles Más Verdes (s.f). Gestión Sustentable en Hoteles. Requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad. . Recuperado de: <http://www.hotelesmasverdes.com.ar/documentacion-tecnica/>

Howard Johnson Plaza Villa Carlos Paz. (s. f.) Gestión sustentable. Argentina. Recuperado de: <https://hvjillacarlospaz.com.ar/es/gestion-sustentable.html>

Iguazú Jungle Lodge (s.f). Gestión sustentable. Argentina . Recuerado de: <https://www.iguazujunglodge.com/gestion-sustentable.html>

Labrador, C. & del Valle, Á. (1995). La educación medioambiental en los documentos internacionales. Notas para un estudio comparado. *Revista Complutense de Educación*. Vol. 6(2), 75-94. pdf

Ley Nacional para la implementación de la educación ambiental integral en la República Argentina. (2021). Ley 27.621, Publicado en el Boletín Oficial (3 de Junio de 2021), Argentina. Recuperado de: <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/245216/20210603>

Ley de Política Ambiental Provincial. (2014). Ley 10.208, Provincia de Córdoba, Argentina. Art.5 inc i). Recuperado de:

<http://web2.cba.gov.ar/web/leyes.nsf/85a69a561f9ea43d03257234006a8594/f6c53fd19cecf4403257d08005e0f8c?OpenDocument>

Ley General del Ambiente.(2002). Ley 25.675. Política Ambiental Nacional, Argentina.
Promulgada parcialmente (27 de noviembre de 2002). Art. 2, inciso h). Art 8.

Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-25675-79980/texto>

Leyes Nacionales N° 25.916, N° 13.592, Gestión integral de residuos solidos urbanos. Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/normativa>

Ley Nacional N° 24.051, Gestión de residuos peligrosos. Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/normativa>

Ley Nacional 26.190, Régimen de Fomento Nacional para el Uso de Fuentes Renovables.
Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/normativa>

Leyes Provincia de Córdoba, N° 10.573, N° 9088, N° 8973. Recuperado de <https://gld.legislaturacba.gob.ar/Landing.aspx>

Martínez Castillo, R. (2010). La importancia de la educación ambiental ante la problemática actual.
Revista Educare. Vol. XIV,N°1 (97-111). Recuperado de :
https://www.researchgate.net/publication/237028447_La_importancia_de_la_educacion_a_m_biental_ante_la_problematika_aktual

Muriel Páez, M . (2018). Importancia de la gestión sostenible en las empresas del siglo XXI.
MktDescubre,(12), 94-103. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/332911487_IMPORTANCIA_DE_LA_GESTION_SOSTENIBLE_EN_LAS_EMPRESAS_DEL_SIGLO_XXI

Murillo Luna, J. L., Ayerbe, C. G., & Torres, P. R. (2004). Estrategia empresarial y medio ambiente: opinión de un grupo de expertos. *Universia Business Review*, 4, 52–63.

Organización Mundial del Turismo, OMT, (28 de Julio de 2020). Promoción del turismo sostenible, incluido el ecoturismo, para la erradicación de la pobreza y la protección del medio ambiente. *Naciones Unidas, Asamblea General*. Recuperado de <https://undocs.org/es/A/75/267>

Pinares Panorama suites, spa & convention center (s.f). Gestión Sustentable. Argentina. Recuperado de: <https://www.pinarespanorama.com.ar/gesti%C3%B3n-sustentable>

Ramirez Rojas, J.L. (2017). Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas. 54-61. Recuperado de: <http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1214/Procedimiento%20para%20la%20elaboraci%C3%B3n%20de%20un%20an%C3%A1lisis%20FODA%20como%20una%20herramienta%20de%20planeaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica%20en%20las%20empresas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos Guzman, A & Fernandez,G .(2013). La educación ambiental: un instrumento para el turismo sustentable. *Revista Hospitalidade*. V.X, (2), 296-312. Recuperado de: <https://revhosp.org/hospitalidade/article/viewFile/521/545>

Robbins, J. (14 de Julio de 2012). The Ecology of Disease. *The New York Times*. Recuperado de : https://www.nytimes.com/2012/07/15/sunday-review/the-ecology-of-disease.html?smid=fb-share&fbclid=IwAR1FkHMJqJnFaxHruqRxrCANPdV4BIc_5DIMf18fWODp9wL2MaEmCktOGg

Seretaria de Turismo de Villa Carlos Paz. (2016), Informe de demanda turística, 10-20.

Recuperado de:

<https://www.villacarospaz.gov.ar/turismo/images/observatorio/Estudio%20de%20Demanda%20Turistica%2001%20al%2015%20de%20Enero%20de%202016.pdf>

Silva Pérez, G. (2018). ¿Qué es la paca digestora silva? Un reciclaje orgánico limpio y saludable.

Revista TECSISTECATL. Vol 10. N23. Recuperado de:

<https://www.eumed.net/rev/tecsistecatl/n23/paca-digestora-silva.html>

Universidad Nacional de San Martín [UNSAM] (2019). Manual de buenas prácticas ambientales.

(p.5). Recuperado de: [http://www.unsam.edu.ar/institucional/MBPA%20-](http://www.unsam.edu.ar/institucional/MBPA%20-%20UNSAM%202019.pdf)

[%20UNSAM%202019.pdf](http://www.unsam.edu.ar/institucional/MBPA%20-%20UNSAM%202019.pdf)

Valenzuela, L. (2007). Un modelo de gestión para la sustentabilidad y la competitividad en las pymes de artes gráficas. *International Journal of Good Conscience*, 2(1), 1-16.

Recuperado de:

https://repository.globethics.net/bitstream/handle/20.500.12424/171284/Un_modelo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

World Charter for Sustainable Tourism +20. (2015). *World Summit on Sustainable Tourism*

Recuperado de : <https://www.biospheretourism.com/es/carta-mundialde-turismo-sostenible-20/25>