

UNIVERSIDAD EMPRESARIAL SIGLO 21
LICENCIATURA EN GESTION AMBIENTAL
TRABAJO FINAL DE GRADO



MANUAL DE BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES
HOTEL HOWARD JOHNSON, VILLA CARLOS PAZ, CORDOBA

GAIDO ALDANA

DNI: 35.060.382

N° DE LEGAJO: VAMB02303

AÑO 2021

Resumen

El siguiente Trabajo Final de Grado, analiza la situación ambiental actual del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz, con el fin de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y posicionar a la empresa en un nivel de sustentabilidad superior.

Durante el transcurso de este documento, se expone información relevante de la empresa, se detalla su comportamiento en carácter ambiental y se analiza la situación de los servicios, haciendo hincapié en las falencias de hotel respecto al cuidado del ambiente.

Por medio de este análisis se propone incorporar un Manual de Buenas Prácticas Ambientales, que potencie las medidas ambientales que se llevan adelante en la empresa y ofrezca solución a aquellas debilidades y amenazas que fueron detectadas.

Es importante resaltar que un Manual de Buenas Prácticas Ambientales generara un valor agregado para la empresa, potenciara su imagen y la direccionara hacia un camino de mejora continua.

PALABRAS CLAVES: Manual de Buenas Prácticas Ambientales, Impacto ambiental, Sustentable.

Abstract

The following Final Degree Project analyzes the current environmental situation of the Howard Johnson Hotel in Villa Carlos Paz, in order to improve the quality of the services offered and position the company at a higher level of sustainability.

During the course of this document, relevant information about the company is exposed, its environmental behavior is detailed and the situation of the services is analyzed, emphasizing the hotel's shortcomings according to the care of the environment.

Through this analysis, it is proposed to incorporate a Manual of Good Environmental Practices, which enhances the environmental actions that are carried out in the company and offers a solution to those weaknesses and threats that were detected.

It is important to highlight that a Manual of Good Environmental Practices will generate added value for the company, enhance its image and direct it towards a path of continuous improvement.

Keywords: Manual of Good Environmental Practices, Environmental impact, Sustainable.

Introducción

La finalidad del siguiente documento es la redacción de un Manual de buenas prácticas ambientales a ser implementado en el Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz. Mediante este se establecerán los criterios generales para un buen comportamiento ambiental, con el fin de eliminar o minimizar los impactos ambientales negativos que se pudieran generar.

Por medio de este manual se pretende establecer las bases para cumplir con los siguientes lineamientos: Cuidado de agua, ahorro de energía, gestión de residuos, gestión de efluentes y conservación del aire.

Marco de referencia institucional

El Hotel Howard Johnson instalado en la Localidad de Villa Carlos Paz - Provincia de Córdoba, abrió sus puertas en el año 2011, de la mano de la Familia Elliott. En el año 2016 se realizó la inauguración oficial, que contó con la presencia de autoridades de carácter nacional e internacional.

Fue construido teniendo en cuenta la combinación de su edificación de estilo moderno con el entorno natural y se encuentra ubicado junto a las rutas nacionales 20 y 38, muy cerca del

Lago San Roque y de los Senderos en el Cerro de la Cruz, Los Gigantes y el Parque Nacional Quebrada del Condorito, lo que le da una ubicación privilegiada para el confort de los huéspedes y turistas.

Ofrece 127 habitaciones con un estilo moderno y sofisticado, un excelente servicio, restaurant con menú internacional, spa, piscinas descubiertas, jacuzzi, sala de relax, salón de convenciones y sala de reuniones.

Desde sus inicios ha incorporado el concepto de sustentabilidad, valorando el entorno natural en el cual se encuentra instalado. Su política es trabajar en un entorno más verde y amigable con el ambiente. Por este motivo el hotel centra su atención en acciones que favorezcan una gestión sustentable, como el cuidado y reciclaje del agua, ahorro de energía, manejo de efluentes y separación de residuos, e invita a los huéspedes a sumarse al cuidado del ambiente mediante un código de conducta ambiental.

Descripción de la problemática

El desarrollo económico de muchas empresas de Villa Carlos Paz, depende principalmente del turismo. Para que este desarrollo se consolide en el tiempo y pueda aportar mayores beneficios a la región y a la sociedad es necesario que se lleve a cabo de forma sostenible.

La actividad de los grandes alojamientos turísticos, utilizan como materia prima el medio y dependen de los recursos naturales, por lo que su preservación resulta de gran importancia para la economía de estas empresas.

Mediante la prestación de sus servicios, provocan grandes impactos negativos en el ambiente, como es el uso excesivo de agua y energía, generación de un gran volumen de residuos y efluentes cloacales y la emisión de gases de efecto invernadero, proveniente de las excursiones turísticas en vehículos a base de combustibles fósiles y por medio de los sistemas

de climatización. A esto se le suma la sensibilización y preocupación por parte de los turistas con respecto al cuidado del ambiente, lo que trae una demanda de servicios hoteleros más sustentables.

Esta situación expresa la importancia que tiene el compromiso de los alojamientos turísticos con el cuidado del Ambiente, y la necesidad de planificar la prestación de sus servicios teniendo como prioridad el cuidado del ambiente y promoviendo la preservación de los recursos naturales.

Buenas prácticas ambientales en Hoteles: Antecedentes

En este apartado se presentaran algunos ejemplos de Hoteles que trabajan desde su gestión en Buenas Prácticas Ambientales. Los mismos servirán como guía para re direccionar los servicios y actividades del Hotel Howard Johnson hacia un camino más sustentable.

Hotel Panoramic Grand, ubicado en Puerto Iguazú, posee un Sistema de Gestión Ambiental, que garantiza la satisfacción de la comunidad y sus clientes en materia ambiental. Esta se encuentra detallada dentro de su Memoria de Gestión Sustentable junto a su política ambiental, plan de acción y buenas prácticas ambientales. Posee categoría Oro en certificación Hoteles más Verdes. (Hotel Panoramic Grand, 2021).

La cadena Española Vincci Hoteles, posee su Manual de buenas prácticas medioambientales. En el mismo se especifica las acciones que lleva adelante el hotel respecto al consumo de agua, consumo energético, contaminación lumínica, atmosférica, acústica y gestión de residuos. (Vincci Hotel, s.f)

Hotel Casa Real Salta, cuenta con certificación ISO 9001/14001 y Nivel Plata en Hoteles más Verdes. Posee su Sistema de Gestión Sustentable donde se describe su política de calidad y sistema de gestión ambiental. (Hotel Casa Real, s.f)

Análisis de la situación

Descripción de la situación

Desde la Cumbre de la Tierra, la Conferencia de Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo de Río de Janeiro (1992), se ha venido popularizando el término desarrollo sustentable o sostenible para referirse a aquel modelo de desarrollo humano que sea capaz de satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras, lo que implica hacer compatibles el crecimiento económico con la protección del medio ambiente (Vallina Crespo J. 2011, p.5).

En la actualidad la demanda turística posee gran sensibilización hacia el cuidado del ambiente, por lo que reclama nuevas exigencias de calidad ambiental en los hoteles y alojamientos de destino. Por su parte, si el turismo no se realiza de forma sustentable, puede ejercer una gran presión sobre los recursos naturales de los destinos, generando un daño que podría ser irreversible. En lo que respecta a esto, el Hotel Howard Johnson posee una política verde muy marcada, con su objetivo de posicionarse como Destino Sustentable en el corto plazo.

Si bien la empresa posee una amplia red de marketing para su publicidad, tanto en redes sociales, cartelería en la vía pública y convenios con revistas, teatros y artistas, están convencidos que la mejor publicidad es el confort de sus clientes desde el punto de vista ambiental, invitándolos a vivir una experiencia de vida sana, en armonía con el medio ambiente y la cultura local.

Por este motivo el hotel posee una serie de conductas vinculadas a la gestión sustentable, que van desde su infraestructura, con juegos hechos de material reciclado, tachos de residuos para la separación en origen y cartelería que concientiza acerca del cuidado de cada uno de los

espacios, hasta un código de conducta que invita a los huéspedes a tener un comportamiento amigable con el ambiente durante su estadía.

El Hotel cuenta con certificación “Hoteles más verdes”, realizado por la asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina. La misma cuenta con la validación del Instituto de Normalización y Certificación (IRAM). Esta certificación le da reconocimiento internacional en materia ambiental a la empresa.

A continuación se detalla el manejo del hotel con respecto al uso de agua, efluentes, residuos y energía:

- Agua

El agua es el recurso más valioso que tenemos en el planeta, es clave para el bienestar humano y solo es renovable si está bien gestionado. El uso ineficiente en una empresa de tal dimensión como lo es el Hotel Howard Johnson, genera un gran caudal de aguas residuales, que sin un tratamiento adecuado, puede provocar grandes daños al ecosistema de la región.

Siendo la empresa consiente de esta situación, adopto algunas modificaciones en los servicios prestados, con el fin de minimizar su consumo y maximizar su utilidad, una de estas fue invertir en la compra de lavarropas para realizar la lavandería de ropa blanca en la misma institución, de esta forma se puede controlar el consumo de agua que se utiliza en ese servicio que antes se encontraba en manos de un lavadero externo.

El ahorro y eficiencia en el uso del agua trae un benéfico tanto ambiental como económico para la empresa.

- Efluentes

El manejo y control de los efluentes es un tema de gran importancia, que merece atención por parte de los responsables del hotel. Una mala gestión de estos, lleva a que las aguas grises provenientes del hotel, puedan terminar contaminando los recursos hídricos de la localidad. Teniendo en cuenta el peligro que conlleva no tener un sistema de aguas residuales, el hotel fue diseñado para que se puedan reutilizar las aguas grises de la institución para riego. Existe un gran beneficio en esta práctica, ya que disminuye la sobreexplotación de las fuentes hídricas y permite reducir la contaminación del medio natural.

- Residuos

Un hotel que recibe una gran cantidad de turistas y visitantes, produce residuos muy diversos, como residuos orgánicos, papel, vidrio, plástico entre otros residuos. La correcta gestión de estos residuos, se corresponde en primera medida con la disminución de la generación y la separación de los mismos en origen para su reutilización o reciclaje. Además de esto, se debe contar con un destino previsto para cada tipo de material, como ser un centro de reciclaje para los residuos inorgánicos y otra alternativa para los residuos orgánicos, como compostaje o generación de biogás de forma interna o externa a la empresa.

- Energía

Es imprescindible que la industria hotelera considere el uso eficiente de la energía, ya que esta actividad contribuye al 8% de las emisiones mundiales de gases de efecto invernadero aumentando la concentración en la atmósfera y provocan el calentamiento global que contribuye al cambio climático (OPDS, 2018, p.16).

El hotel Howard Johnson invita a sus huéspedes a realizar un uso eficiente de los sistemas de electricidad del hotel, mediante la implementación de pequeñas acciones, como por ejemplo abrir las cortinas y ventanas cuando permanezca en su habitación, aprovechando la

luz natural y el aire puro, en caso de tener que utilizar el aire acondicionado y mantener el mismo a la temperatura de 24°.

Diagnostico Organizacional

Para poder comprender la situación de la empresa, se realiza una Matriz de Análisis FODA, la misma fue diseñada con el fin de realizar una lista completa de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, lo cual posibilita la recopilación de información, que permita conocer el perfil de la empresa, y a partir de ello establecer un diagnóstico objetivo para el diseño e implantación de estrategias tendientes a mejorar la competitividad de una organización.

Determinación de las condiciones reales

Fortalezas	Debilidades
a- Integración de la construcción al paisaje. b- Código de conducta sustentable. c- Certificación Hoteles Verdes d- Infraestructura con materiales reciclados. e- Separación de residuos en origen. f- Reciclaje de agua grises para riego g- Control en el uso de químicos.	a- Gran generación de residuos. b- Elevado nivel de aguas residuales. c- Gran demanda de agua y energía. d- Falta de convenio con empresas de reciclaje.
Oportunidades	Amenazas
a- Implementación de un manual de buenas prácticas ambientales b- Capacitaciones del personal en materia ambiental. c- Mejorar la categoría de la certificación Hoteles más verdes d- Tercerización del manejo de residuos reciclables e- Implementación de energías renovables.	a-Mayores exigencias del turismo en materia ambiental. b- Gran oferta de hoteles con perspectiva ambiental en la zona.

(Fuente: Elaboración propia)

A continuación se le asigna un valor a cada una de las variables de la lista de condiciones reales, de acuerdo a una escala establecida de 1 a 3, donde el 3 denota el nivel mayor de actuación, el 2 el nivel medio y el 1 el nivel más bajo (Ramirez Rojas J. 2009, p.57).

	Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas	Total
a	3	3	3	3	12
b	2	2	2	3	9
c	2	3	2		7
d	3	2	2		7
e	2		3		5
f	3				3
g	3				3
Total	18	10	12	6	46

(Fuente: Elaboración propia)

Para realizar el análisis global de la organización, se realiza la suma de las columnas de cada variable FODA, lo que da como resultado un gran total de cada una de ellas. La suma horizontal de esos grandes totales significa el porcentaje del 100%. Para determinar la contribución individual de cada variable se divide el 100% entre los grandes totales. (Ramirez Rojas J. 2009, p.57).

	Fortalezas	Debilidades	Oportunidades	Amenazas	
Total	39,13%	21,73%	26,08%	13,04%	100%

(Fuente: Elaboración propia)

Determinación del balance estratégico:

El balance estratégico es la relación que guardan entre sí el factor de optimización (Fortalezas más oportunidades) y el factor de riesgo (debilidades más amenazas) de una organización y puede tanto favorecer como inhibir el desarrollo de estrategias competitivas. (Ramirez Rojas J. 2009, p.58).

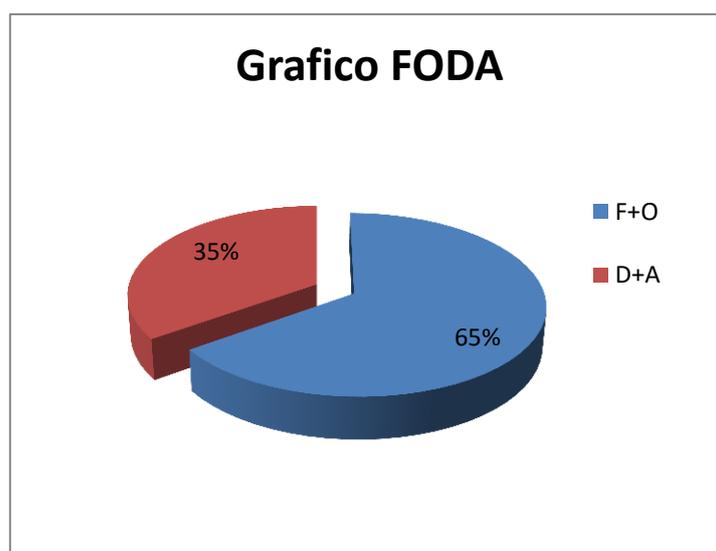
- FORTALEZA + OPORTUNIDAD = Factor de optimización

$$18 (39,13\%) + 12 (26,08\%) = 30 (65,18\%)$$

- DEBILIDAD + AMENAZA = Factor de riesgo

$$10 (21,73\%) + 6 (13,04\%) = 16 (34,77\%)$$

El factor de optimización (65,18%) demuestra la posición favorable del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz, respecto a sus aspecto competitivos y las circunstancias que potencialmente pueden significar un beneficio. Mientras que el factor de riesgo (34,77%) muestra aquellas condiciones que limitan el crecimiento de la empresa.



(Fuente: Elaboración propia)

Conclusión:

Analizando la matriz FODA, podemos observar que dentro de las fortalezas y oportunidades existen una serie de variables que podrían minimizar o contrarrestar el riesgo que significan las debilidades y amenazas detectadas, contribuyendo a mejorar esas condiciones que limita el desarrollo de la empresa:

Unas de las amenazas detectadas fue la mayor exigencia por parte del turismo en materia ambiental, esta amenaza puede ser minimizada mediante el uso del código de conducta sustentable, la certificación Hoteles más Verdes, la infraestructura realizada con materiales reciclables y el control en el uso de químicos.

Al mismo tiempo la implementación de oportunidades como, energías renovables, mejorar la categoría de Certificación Hoteles más Verdes y la implementación de un manual de buenas prácticas ambientales, podría también ser una forma de darle una visión más sustentable a la empresa y minimizar el riesgo de la exigencia del turismo en materia ambiental. Esto también podría revertir la amenaza que representa la gran oferta hotelera con perspectiva ambiental en la zona.

Un manual de buenas prácticas ambientales, junto a la capacitación del personal en materia ambiental, podría traer un gran beneficio a algunas debilidades, como la gran generación de residuos y la sobre demandan de energía y agua en temporadas altas. Un personal capacitado, podría poner en práctica aquellas sugerencias ambientales respecto al uso adecuado de los recursos naturales y transmitir a los huéspedes la importancia del cuidado de los mismos.

Por ultimo detectamos como beneficio la utilización de aguas grises para riego, esta práctica resulta en un impacto ambiental positivo, ya que disminuye en gran medida el riesgo que significa el alto caudal de agua residual que se genera en las épocas de mayor turismo.

Marco teórico

La falta de información de carácter ambiental genera un obstáculo para las empresas a la hora de implementar prácticas que sean amigables con el entorno, esto impulsa la necesidad de orientar los esfuerzos a la generación de conciencia por parte de la sociedad y a la ejecución de acciones concretas que favorezcan la preservación del ambiente.

El medio ambiente y la sustentabilidad son un factor clave en la selección de la oferta turística y hotelera en una sociedad cada vez más concientizada sobre la problemática ambiental y los efectos que pueden causar sobre el entorno este tipo de actividad.

Esa sensibilización hacia el medio ambiente de la nueva demanda turística reclama adecuar la oferta hotelera a las nuevas exigencias de calidad ambiental, aún más cuando la oferta turística de Argentina está íntimamente ligada al valioso patrimonio natural y cultural de todas sus regiones (Vallina Crespo J. 2011, p.5).

La demanda de ambiente crece progresivamente como consecuencia del aumento de la población y de sus apetencias. El ambiente natural es limitado, precisamente por ser natural. El ser humano lo ocupa, lo usa y lo deteriora, lo que disminuye su disponibilidad, pero también puede acondicionarlo de modo que pueda satisfacer más requerimientos humanos (Valls M. F. 2016, p.8).

Esta elevada demanda de recursos ambientales, tiene como resultado la degradación y agotamiento de los mismos. Esto se ve reflejado en la mala gestión ambiental por parte de las empresas, por lo que resulta necesario y urgente tomar medidas, con el fin de re direccionar los servicios a una gestión sustentable, que satisfaga las necesidades de sus clientes y contribuya al cuidado del medio ambiente, ya que este es el recurso más valioso a la hora de elegir el lugar de destino por parte de los viajeros.

Desarrollo sustentable

El principio del desarrollo sustentable implica hacer compatibles el crecimiento económico con el bienestar, la cohesión social y la protección del medio ambiente, con la finalidad de no comprometer la supervivencia de los sistemas ecológicos del planeta y de las generaciones futuras para permitir el acceso global a una mejor calidad de vida (Vallina Crespo J. 2011, p.5).

Toda empresa moderna debería asumir la parte de responsabilidad que le corresponde en la conservación y mejora del medio ambiente e incorporar los criterios de protección de este, ya que son esenciales para la gestión general del negocio. Una empresa comprometida con el medio es una empresa comprometida con la sociedad (Buenas Prácticas Ambientales en los Hoteles, 2006, p.13).

Manual de Buenas Prácticas Ambientales

Según Salas A. W. (2008), las buenas prácticas ambientales se definen como un conjunto de pautas y recomendaciones que contribuyen a una mejor calidad de vida en el entorno; aplicadas, principalmente, a través de medidas preventivas que eviten riesgos ambientales asociados a cualquier acción realizada, así como por la ejecución repetida de experiencias positivas que reducen el impacto ambiental de las actividades cotidianas.

La implementación de buenas prácticas ambientales proporciona a los servicios turísticos una serie de beneficios, entre los que se destacan la reducción del impacto en el entorno, la mejorar de la imagen de la empresa, beneficios económicos derivados del ahorro de energía y agua y el incremento de la confianza de los turistas en la prestación del servicio.

Marco legislativo vigente de carácter ambiental

- En el año 1994 se incorpora el Art. 41 a la Constitución Nacional Argentina. El mismo establece que “Todos los habitantes gozan del derecho a un ambiente sano, equilibrado, apto para el desarrollo humano y para que las actividades productivas satisfagan las necesidades presentes sin comprometer las de las generaciones futuras; y tienen el deber de preservarlo” (Constitución Nacional Argentina, 1994).
- Ley Nacional N° 25675, General del Ambiente, Art. 2 dicta “Asegurar la preservación, conservación, recuperación y mejoramiento de la calidad de los recursos ambientales, tanto naturales como culturales, en la realización de las diferentes actividades antrópicas” y en su Art. 27 define daño ambiental como “Toda alteración relevante que modifique negativamente el ambiente, sus recursos, el equilibrio de los ecosistemas, o los bienes o valores colectivos” (Ley N° 25675, 2002).
- Ley Nacional N° 25.997, Del turismo, en su Art. 2, define turismo sustentable como “El turismo se desarrolla en armonía con los recursos naturales y culturales a fin de garantizar sus beneficios a las futuras generaciones” (Ley N° 25997, 2004).
- Decreto N° 674/89 Recursos hídricos, Art 1 inciso C establece la importancia de “Evitar cualquier acción que pudiera ser causa directa o indirecta de degradación de los recursos hídricos” e inciso D la importancia de “Favorecer el uso correcto y la adecuada explotación de los recursos hídricos superficiales y subterráneos” (Decreto N° 674/89, 1989).
- Ordenanza N° 9612, Residuos de la Provincia de Córdoba, Art. 3 inciso a, declara el deber de “Propiciar la minimización de la generación y transporte, la prevención, el reciclaje, la recuperación, la revalorización, la optimización de los tratamientos y disposiciones finales” (Ordenanza N° 9612, 1997).

- Ley N° 5965. Ley de protección a las fuentes de provisión y a los cursos y cuerpos receptores de agua y a la atmósfera, en su Art 2, prohíbe “El envío de efluentes residuales sólidos, líquidos o gaseosos, de cualquier origen, a la atmósfera, a canalizaciones, acequias, arroyos, riachos, ríos y a toda otra fuente, cursos o cuerpo receptor de agua, superficial o subterráneo, que signifique una degradación o desmedro del aire o de las aguas de la provincia, sin previo tratamiento de depuración o neutralización que los convierta en inocuos e inofensivos para la salud de la población o que impida su efecto pernicioso en la atmósfera y la contaminación, perjuicios y obstrucciones en las fuentes, cursos o cuerpos de agua” (Ley N° 5965, 1958).

Diagnóstico y discusión

Declaración del problema

Por medio del análisis FODA respecto a la situación del Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz, se llega a la conclusión que el principal problema que presenta esta empresa es la falta de una gestión ambiental completa, que lleve a la empresa a tener una visión de sustentabilidad en todos sus servicios.

Como se expuso anteriormente la empresa hace énfasis en algunas cuestiones ambientales, como la reutilización de aguas grises para riego, la separación de residuos en origen y el control de uso de químicos. Por lo tanto se entiende que se encuentra en condiciones de seguir avanzando, poniendo su atención en aquellos servicios que aún no cumplen con los requisitos para poder ser considerado como sustentable o amigable con el ambiente.

Cabe aclarar, que la ampliación de esta conducta ambiental, debe ser acompañada por la capacitación del personal a cargo de los servicios, siendo este un punto de gran importancia dentro del problema que presenta la empresa.

Justificación del problema

La tendencia actual al consumismo ha provocado un incremento en la explotación de los Recursos Naturales, lo que provoca un gran impacto ambiental. Esta sobreexplotación provoca la contaminación y el agotamiento de los cursos de agua, el suelo y la atmosfera. Esto lleva a pensar que el medio está sufriendo una gran presión por la actividad del hombre.

La actividad hotelera no se encuentra ajena a esta situación, ya que sus actividades son un eslabón de gran importancia en la actividad turística que utiliza el medio ambiente como producto. Es importante tener en cuenta que este medio es frágil y si no se utiliza de forma consiente puede ser alterado generando un impacto que podría ser irreversible si se acumula en el tiempo.

Por esta razón se considera que la actividad hotelera debe colaborar en el cuidado del ambiente, adaptando sus servicios para preservar los Recursos Naturales y cuidar el medio ambiente en el cual se sustenta su actividad.

A lo anterior se le suma la nueva exigencia por parte del turismo respecto a al cuidado del ambiente. Por tal motivo, un hotel que desee mantenerse en competitividad respecto a las demás ofertas que se encuentren en la zona, deberá adaptar su gestión para el confort de sus huéspedes.

Conclusión

Podemos concluir que la actividad hotelera, tiene una gran responsabilidad a la hora de planificar sus actividades y servicios. Esto se debe tanto a la necesidad de cuidar el medio donde se desarrollan su empresa, ya que es la base del turismo y de ello depende la actividad económica de la región, como también a la necesidad de mantenerse actualizado respecto a los servicios que brinda la competencia en carácter ambiental, no olvidemos que la demanda de servicios sustentables es una tendencia actual y a la hora de elegir un alojamiento los huéspedes tienen en cuenta ciertos aspectos que pueden hacer que un alojamiento sea descartado de las opciones.

Por lo expuesto durante este informe, se recomienda al Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz la ampliación de su gestión ambiental respecto a sus servicios y actividades. Esto se realizara por medio de la implementación de un Manual de Buenas prácticas Ambientales, el cual tendrá como objetivo guiar tanto a los dueños de la empresa, como al personal a cargo a mantener un comportamiento ambiental correcto, mediante la adecuación de los servicios y la implementación de pequeñas acciones tendientes a la sustentabilidad.

Plan de implementación

Objetivo general

Redactar para el Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz, un Manual de Buenas Prácticas Ambientales, con el objetivo de establecer los lineamientos generales que encaminen los servicios ofrecidos hacia una gestión sustentable, en el periodo de abril 2022 a octubre 2022.

Objetivos específicos

- Promover la adopción de estrategias de gestión ambiental, que fomenten el cuidado del ambiente.

- Adaptar los servicios del hotel, a prácticas más sustentables.

- Capacitar al personal en materia ambiental, con el fin de implementar los servicios y actividades del hotel de forma eficiente.

Alcance

El manual de Buenas Prácticas Ambientales, se redacta con el fin de alcanzar una gestión hotelera sustentable, teniendo como principal fin el cuidado y preservación del ambiente. El mismo abarcará los lineamientos generales para el cuidado de agua, ahorro de energía, gestión de residuos, conservación del aire y disminución del ruido, acompañado de la capacitación del personal a cargo del hotel en materia ambiental, con el fin de cumplir los objetivos establecidos.

Recursos involucrados

Para la implementación del Manual de Buenas Prácticas Ambientales, será necesaria la adaptación de algunos servicios para cumplir con los objetivos planteados en el mismo. A continuación se especifican los recursos necesarios para realizar estas adaptaciones y los recursos involucrados con tal fin.

- Recurso Humano: Para poder implementar este Manual de Buenas Prácticas Ambientales, todo el personal del hotel deberá encontrarse a disposición para poder ejecutarlo de forma eficiente. Será necesario que una persona sea responsable de verificar su cumplimiento y coordinar las tareas a llevar a cabo en caso de ser necesario.

- Profesionales capacitados: Será necesario la contratación de un Profesional en materia ambiental, que se encargue de programar la capacitación del personal de hotel.

Se requerirá de personal capacitado para el mantenimiento y limpieza de los equipos tecnológicos.

- Recursos materiales y tecnológicos: Mediante este manual, se aconseja las adaptaciones de algunos servicios a un modelo más sustentable y la incorporación de materiales que faciliten la realización de algunas tareas:

- Puntos limpios
- Grifos temporizadores
- Sistemas de descarga interrumpida en sanitarios
- Sensores de movimiento
- Dispositivos de iluminación de bajo consumo
- Sonómetro

- Recurso económico: Indudablemente la implementación de un plan de mejora ambiental, como es un manual de buenas prácticas ambientales, requiere de una inversión. De este recurso depende la realización y puesta en marcha del manual. Los ítems a tener en cuenta son:

- Honorarios del profesional ambiental
- Honorarios del personal capacitado para mantenimiento
- Inversión en materiales
- Inversión en tecnología adicional

Acciones a desarrollar

A continuación se enumeran las acciones que deberán realizarse en el Hotel Howard Johnson de Villa Carlos Paz, para cumplir con los objetivos desarrollados anteriormente.

1- Agua

- Instalación de grifos temporizadores en los baños de cada habitación y los de los espacios comunes, como pileta, spa y gimnasio. Este sistema se enciende por medio de un pulsador y se apaga después de un tiempo establecido automáticamente, lo que disminuye el consumo del recurso en un 30%.
- Instalación de sistemas duales de descarga o descarga interrumpible en los sanitarios del hotel. Estos permiten disminuir el volumen de agua en cada descarga sanitaria de forma voluntaria.
- El mantenimiento y limpieza de los espacios deberá realizarse evitando el uso de dispositivos que conlleven a un uso excesivo e innecesario del recurso, como mangueras de salida permanente.
- Utilizar sistema aspersión interrumpido para irrigar los jardines y espacios verdes del hotel.
- Reutilización de aguas grises para riego.

2- Energía

- Instalación de sensores de movimientos en espacios comunes, como pasillos y escaleras. Esta acción permite disminuir el tiempo de consumo eléctrico mientras los espacio se encuentren desocupados.
- Sustituir dispositivos de iluminación por equipos de bajo consumo.
- Identificar niveles de luz adecuados para cada espacio del hotel, dependiendo del tamaño de habitación.
- Asegurar el ingreso de luz durante las horas de luz diurna, evitando el uso de electricidad durante ese horario.
- Realizar un mantenimiento de forma periódica de los equipos de acondicionamiento, como aire acondicionado y calefactores.

- Apagar o desenchufar equipos eléctricos que no se encuentren en uso en forma permanente.
- Instalación de paneles solares para la generación de energía eléctrica y energía térmica, con el objetivo de minimizar el consumo eléctrico convencional y utilizar energías limpias. Esta acción requiere de una gran inversión y no forma parte del plazo estipulado para la implementación de este manual, solo se nombra como recomendación a futuro.

3- Residuos

- Implementar un plan de acción basado en las Tres R's. Este pretende reducir el consumo dentro del hotel, reutilizar productos en desuso y reciclar.
- Separación de residuos en origen
- Instalar puntos limpios en los espacios comunes, diferenciados por materiales: Papel, cartón, plástico, vidrio y aluminio.
- Establecer un convenio con empresas de reciclado, que se encarguen de retirar los materiales del establecimiento con un cronograma establecido.
- Establecer un convenio con empresas de compostaje o generación de biogás, que se encargue de retirar los residuos orgánicos del establecimiento periódicamente.
- Establecer un convenio con empresas de reciclado de Aceite vegetal usado (AVU), que se encargue de retirar este tipo de residuos de forma segura y con un cronograma establecido.
- En caso de generar residuos que sean considerados como peligrosos, los mismos deberán ser acopiados de forma segura y separada del resto de los residuos. Se deberá planificar su retiro por una entidad autorizada para la disposición final de dichos elementos.

- Establecer un depósito de acopio de los materiales en el establecimiento hasta su recolección.

4- Aire

- Mantenimiento periódico de los extractores y salidas de ventilación.
- Mantenimiento periodo de equipos de climatización.
- Fomentar la utilización de vehículos compartidos o combis de empresas turísticas, evitando el movimiento de una gran cantidad de vehículos durante el horario de excursiones.
- Los espacios donde se realicen eventos sociales en el cual se puedan producir altos niveles de ruidos y vibraciones, deberán ser monitoreados para no superar los límites permitidos.

5- Capacitación

- Establecer un programa de capacitación en materia ambiental para el personal, que tenga en cuenta todos los ítems tratados en el Manual de Buenas prácticas ambientales.
- Contratar a un profesional ambiental, que planifique y dicte el programa de capacitación al personal.

6- Información

- Colocar señalización y cartelería informativa en el establecimiento, que ayude a los huéspedes a cumplir con las normas ambientales del hotel.
- El personal deberá poder responder a las inquietudes de los huéspedes sobre la gestión ambiental de la empresa.
- El manual de Buenas Prácticas Ambientales se encontrara a disposición de todo el personal, como también de los huéspedes si lo solicitan.

Propuesta de evaluación

Dicho manual fue diseñado con el fin de implementarse en un periodo de 6 meses, que abarca de mayo a octubre de 2022. En estas fechas el hotel se encuentra con poca demanda turística, por ser temporada baja en Villa Carlos Paz. De esta forma el hotel podrá recibir la temporada alta 2022-2023 con todos los ítems del manual realizados de forma eficiente.

A continuación se presenta un Diagrama de Gantt, que contempla cada ítem de acciones que se llevara a cabo, vinculando cada ítem con el lapso de tiempo requerido para su implementación.

Diagrama de Gantt - Howard Johnson

ACCIONES	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
- Instalación de grifos temporizadores y sistemas de descarga interrumpida		■						
- Instalación de sistema de aspersión interrumpido		■						
- Instalación de sensores de movimiento			■					
- Reemplazo de luminarias por equipos de bajo consumo			■					
- Instalación de puntos limpios				■				
- Convenio con empresas de reciclaje				■				
- Mantenimiento de extractores, ventilación y equipos de climatización					■			
- Sistema de monitoreo de ruido						■		
- Colocación de cartelería informativa						■		
- Manual de buenas practicas ambientales a disposición.							■	
- Curso de capacitación en materia ambiental							■	

(Fuente: Elaboración propia)

Para que cada uno de los ítems tenga éxito en su implementación se planteara un método de evaluación con el fin de realizar un seguimiento de estas actividades y contactar su efectividad una vez cumplido el plazo estimado para cada uno de ellos.

CONSUMO DE AGUA

Como método de evaluación para controlar el consumo de agua por parte del hotel, se llevara un control del nivel de consumo. Esto se realiza en una planilla que compare el consumo de los meses anteriores a la realización de los cambios y luego de su implementación. Esto permite comparar el consumo y contactar si los cambios realizados tuvieron éxito.

Las actividades diarias que se realizan con consumo de agua, como las actividades de limpieza y riego de espacios verdes, se aconseja mantener al personal a cargo de estas tareas capacitado sobre el uso del recurso. Sera tarea de los supervisores y personal de cargos superiores mantenerse atento a estas actividades para contactar su buen funcionamiento.

Las aguas grises deberán ser monitoreadas de forma periódica, tomándose una muestra de estas para ser analizada en laboratorio y decidir mediante los resultados si son óptimas para ser utilizadas para riego.

CONSUMO DE ENERGIA

Para lograr que los cambios realizados en torno al consumo de energía den resultado, se deberá realizar un plan de mantenimiento de los equipos por profesionales capacitados para tal fin. Este plan deberá tener un lapso de tiempo que impida que los equipos funcionen en condiciones que puedan perjudicar la calidad del ambiente.

Para contactar la disminución del consumo de energía, se llevara un control del consumo anterior y posterior a los cambios realizados, como se redactó para el consumo del agua.

GESTION DE RESIDUOS

Para controlar la cantidad de residuos que se generan en el hotel, se realizara un control de pesaje, diferenciados en residuos orgánicos y residuos inorgánicos, estos últimos por distintos materiales, papel, cartón, aluminio, vidrio y plástico. Por medio de esto se lleva un control de la cantidad de residuos que se generan de forma periódica y se puede controlar también la cantidad de material que será retirado por parte de las empresas de reciclaje y compostaje o producción de biogás.

Se llevara un registro de los pasajes, con el fin de comparar y verificar si se disminuye, aumenta o se mantiene constante la generación de residuos.

CONSERVACION DEL AIRE

Es de gran importancia mantener un método de evaluación de la calidad del aire. Se debe determinar un programa de mantenimiento periódico de los equipos extractores y salidas de ventilación, como también de los equipos de climatización. El mismo deberá estar programado cada un tiempo acorde al tipo de equipo a revisar y llevar constancia de cada modificación o arreglo que se realice.

Para el caso de ruidos en espacio del hotel donde se realicen eventos o actividades que puedan sobrepasar los niveles permitidos, se llevara a cada una medición cada un tiempo estipulado durante el transcurso de la actividad. Esta podrá ser cada media hora, constatando que los niveles no estén sobrepasados, y en caso de estarlo se deberá corregir el volumen del ruido de forma inmediata.

CAPACITACION DEL PERSONAL

Todo el personal deberá capacitarse en materia ambiental. Para que esto de sus resultados se realizara un seguimiento a cada persona en su desempeño dentro del hotel al poner en

práctica las recomendaciones dictadas en el curso. En caso de notar que los conocimientos no fueron incorporados de forma correcta, deberán volver a realizar la capacitación.

Se recomienda realizar jornadas de Team Bulding de carácter ambiental, para fomentar la práctica de lo aprendido en la capacitación. En este tipo de jornada, se realizan actividades en equipo, que ayudan a fijar conocimientos.

INFORMACIÓN

Se realizara un seguimiento de la información de carácter ambiental que se encuentra en cartelera, folletería y medios de comunicación. Se asignara personal capacitado que se encargue de mantener actualizada la información y a disposición de quien la solicite.

Conclusión

Teniendo en cuenta la presión que genera la actividad hotelera sobre el medio ambiente, se propone implementar un Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el Hotel Howard Johnson, localizado en la Localidad de Villa Carlos Paz.

Esta propuesta surge por medio de un análisis de situación, en la cual se observó la necesidad de realizar mejoras y adaptaciones en los servicios ofrecidos por el hotel, con el objetivo de disminuir el impacto que estos generan sobre el ambiente.

Al considerar la puesta en marcha de esta propuesta se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- La implementación de un Manual de estas características mejoraría la imagen de la empresa y su posición como hotel sustentable, ya que las buenas prácticas ambientales son recomendaciones útiles para mejorar el comportamiento ambiental de una organización generando un impacto ambiental positivo.

- En relación a lo planteado en el punto anterior, mediante la puesta en marcha de esta propuesta se lograra mejorar la posición de la empresa frente a la competencia, teniendo en cuenta la demanda actual del turismo sustentable.

- Por medio de la implantación de estas prácticas se lograra captar la atención de aquellos huéspedes que buscan un alojamiento que sea amigable con el ambiente, ofreciéndoles un mayor confort y un ambiente agradable durante su estadía.

- La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, establece una visión transformadora hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental de los 193 Estados Miembros que la suscribieron y será la guía de referencia para el trabajo de la institución en pos de esta visión durante los próximos 15 años. (Alicia Bárcena, 2018, p. 5)

Mediante la implementación de buenas prácticas ambientales la empresa contribuirá al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Objetivo N° 6: Agua limpia y saneamiento.
- Objetivo N° 7: Energía asequible y no contaminante.
- Objetivo N° 11: Comunidades y ciudades sostenibles.
- Objetivo N° 12: Producción y consumo responsable.
- Objetivo N° 13: Acción por el clima.
- Objetivo N° 14: Vida submarina.
- Objetivo N° 15: Vida de ecosistemas terrestres.

- Mediante la puesta en marcha de dicha manual se lograra disminuir la Huella de Carbono emitida por el Hotel, esta representa la cantidad de gases efecto invernadero emitidos a la atmósfera, derivados de las actividades de producción o consumo de bienes y servicios, y es

considerada una de las más importantes herramientas para cuantificar las emisiones de dichos gases (Cesar Espíndola y José Valderrama, 2011, p. 164).

Esta acción es de suma importancia debido a que los gases de efecto invernadero, definidos en el protocolo de Kioto en el año 1997, forman una capa permanente en la parte media de la atmósfera que impide que toda la radiación solar que es devuelta por la tierra pueda salir, provocando con ello que la temperatura bajo la capa aumente (Cesar Espíndola y José Valderrama, 2011, p. 164).

- La puesta en marcha de dicha propuesta puede ser realiza sin requerir de una gran inversión, ya que se refiere a acciones que no requieren gran presupuesto para ser implementadas y la misma puede ser recuperada en el corto plazo, al considerar el incremento de la demanda que traería aparejado estas mejoras.

Recomendaciones

Mediante todo lo expuesto anteriormente, se recomienda a la empresa la implementación de este Manual de Buenas Prácticas ambientales, con el propósito de encaminar su gestión ambiental hacia una mejora continua.

Para la puesta en marcha de esta propuesta se recomienda:

En primera medida la incorporación de un profesional ambiental al personal, que pueda analizar la situación del hotel durante el transcurso del tiempo y generar nuevas opciones e ideas respecto a los servicios ofrecidos. Es de gran importancia que se mantenga un nivel de gestión ambiental de alta calidad, y esto se logra mediante un trabajo constante.

En segunda instancia se recomienda comenzar con la capacitación del personal de forma inmediata al ponerse en marcha la implantación de la propuesta. Esto permitirá al personal ya capacitado acompañar con conocimiento las modificaciones que se vayan realizando.

Es necesario evitar realizar modificaciones en los servicios del hotel durante el periodo de mayor demanda, como es la temporada de verano en Villa Carlos Paz. Por este motivo se recomienda comenzar con las refacciones necesarias, como ser, la instalación de grifos temporizadores, sistemas duales de descarga en sanitarios y sensores de movimiento en los meses de menor demanda.

Respecto a la gestión de residuos se recomienda la colocación de cestos de basura diferenciados por color según el tipo de material, con información que especifique claramente qué tipo de residuo depositar en cada uno. El convenio con empresas recicladores será de gran importancia, debido a que ayudara a disminuir la cantidad de residuos dispuestos en vertederos o relleno sanitario, reincorporándolos nuevamente al circuito de economía circular y logrando que la separación en origen cumpla con su propósito.

BIBLIOGRAFIA

- Alicia Bárcena. (2018). La agenda 2030 y los Objetivos para el Desarrollo Sustentable.

Recuperado de:

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf

- Centro de actividad Regional para la producción limpia, (2006) Buenas Prácticas Ambientales en los Hoteles. Recuperado de:

<https://www.yumpu.com/es/document/read/43893285/buenas-practicas-ambientales-en-los-hoteles>

- Cesar Espíndola y José Valderrama. (2011). Huella de carbono. Parte 1: Conceptos, Métodos de Estimación y Complejidades Metodológicas. Recuperado de:

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v23n1/art17.pdf>

- Constitución Nacional Argentina, 1994, Art 41. Recuperado de:

<https://drive.google.com/file/d/18rqqD6mi--EZMxHuJZLwpcHIRXzccHT/view>

- Decreto Recursos Hídricos N° 674/89 (1989) Art 1. Recuperado de:

http://sipan.inta.gob.ar/productos/ssd/vc/bariloche/pop/Leyes/decreto_nacional_67489_pop.htm

- Hotel Casa Real. (2019). Memoria de gestión sustentable. Recuperado de:

<https://www.casarealsalta.com/wp-content/uploads/2019/09/Memoria-de-gestio%CC%81n-sustentable.pdf>

- Hotel Panoramic Grand. (2021). Memoria de gestión sustentable. Recuperado de:

https://www.panoramicgrand.com/uploads/9/8/7/0/98709092/memoria_de_gestion_sustentable_2021.pdf

- Ley del Turismo N° 25997 (2004) Art. 2. Recuperado de:

<http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/100000-104999/102724/norma.htm>

- Ley de protección a las fuentes de provisión y a los cursos y cuerpos receptores de agua y a la atmósfera N° 5965 (1958) Art 2. Recuperado de:

<http://www.opds.gba.gov.ar/sites/default/files/LEY%205965.pdf>

- Ley General del Ambiente N° 25675 (2002). Art 2 y Art. 27. Recuperado de:

<https://drive.google.com/file/d/1c0Ejxuflem6HnDu8OZey9dccCEtJY4lM/view>

- OPDS. (2018). Plan de compromiso ambiental. Guía de prácticas sustentables para alojamientos turísticos. Recuperado de:

http://www.opds.gba.gov.ar/ATS/GUIA_PCA_ATS_2018.pdf

- Ordenanza N° 9612, Residuos de la Provincia de Córdoba (1997) Art. 3. Recuperado de:

<http://cultura.cordoba.gov.ar/wp-content/uploads/downloads/2014/10/Ord.-9.612-Residuos.pdf>

- Ramirez Rojas J. (2009). Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas. Recuperado de:

<https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009-2.pdf>

- Salas A.W. (2008) Guía introductoria de buenas prácticas ambientales para el sector turismo. Recuperado de:

<https://www.yumpu.com/es/document/read/14417750/guia-introductoria-de-buenas-practicas>

- Vallina Crespo J. (2011). Programa de Hotelería sustentable. Ecoeficiencia y buenas prácticas ambientales en la gestión hotelera. Recuperado de:

file:///D:/Downloads/ECOEFICIENCIA%20Y%20BUENAS%20PRACTICAS%20AMBIEN
TALES%20EN%20LA%20GESTION%20HOTELERA.pdf

- Valls M. F. (2016) Derecho Ambiental. Recuperado de:

file:///D:/Downloads/toaz.info-derecho-ambiental-valls-m-2016-
pr_53229e844ae54b72bc1b1b56a9a8f28d.pdf

- Vincci Hoteles. (2018). Manual de buenas prácticas ambientales. Recuperado de:

https://sostenibilidad.vinccihoteles.com/wp-content/uploads/2018/03/Buenas-Pr%C3%A1cticas-Ambientales_Cadena.pdf