

Universidad Empresarial Siglo 21

Licenciatura en Gestión Ambiental



*“Manual de Buenas Prácticas Ambientales en la Gestión del Hotel
Howard Johnson, Villa Carlos Paz - Córdoba”*

*“Manual of Good Environmental Practices in the management
Howard Johnson Hotel, Villa Carlos Paz – Córdoba”*

Frávega, Julieta Paola

DNI 32.909.924

Legajo VAMB02060

Tutor Hoyos, Hernan

2021

RESUMEN

En el siguiente Trabajo Final de Grado se analiza la situación del Hotel HOWARD JOHNSON, teniendo en cuenta su problemática con respecto a la falta y profundización en temas medio ambientales. Se propone la implementación de Buenas Prácticas Ambientales, con el objetivo de reducir significativamente el impacto del Hotel y la que generan los huéspedes y posicionar al Hotel con una mejor certificación.

El Hotel HOWARD JOHNSON, forma parte de los llamados “Hoteles más Verdes” (con certificación Plata próxima a vencer) que busca un aprovechamiento racional de los recursos naturales para evitar o reducir impactos negativos al ambiente que sus distintas actividades puede provocar. En su política verde, desarrolló una cultura ambiental muy fuerte, teniendo en cuenta la gestión sustentable y la relación con los huéspedes. Pero esto no es suficiente, se necesita diseñar y realizar políticas ambientales que engloben todo un Sistema de Gestión Ambiental. Desde principio a fin, desde la separación de origen hasta la generación de abono y posterior uso de él en espacios verdes.

Para finalizar, se realizan algunas propuestas para reducir el impacto ambiental concientizando sobre Gestión de Residuos y Reciclaje; Huerta Ecológica, frutales y diseño de espacios verdes con Flora Nativa, para posterior uso de productos en el restaurante del Hotel; uniendo también al Spa con la elaboración de cosméticos naturales preparados con la Flora propia de los espacios verdes y, por supuesto, formar y tener al personal en una alta conciencia ambiental y social. Cada objetivo conecta con el otro formando un Hotel Autosustentable en el marco del desarrollo sostenible y posicionando al Restaurante, Spa y Parque del Hotel con características únicas y amigables con el medio ambiente.

Palabras claves: Buenas Prácticas Ambientales, Hotel Autosustentable, Gestión de Residuos, Huerta Ecológica, Flora Nativa, Cosmética Natural.

ABSTRACT

In the following Final Degree Project the situation of the HOWARD JOHNSON Hotel is analyzed, taking into account its problems with respect to the lack and deepening of environmental issues. The implementation of Good Environmental Practices is proposed, with the aim of significantly reducing the impact of the Hotel and that generated by the guests and positioning the Hotel with a better certification.

The HOWARD JOHNSON Hotel is part of the so-called "Greener Hotels" (with Silver certification soon to expire) that seeks a rational use of natural resources to avoid or reduce negative impacts on the environment that its different activities can cause. In its green policy, it developed a very strong environmental culture, taking into account sustainable management and the relationship with guests. But this is not enough, it is necessary to design and implement environmental policies that encompass an entire Environmental Management System. From start to finish, from the separation of origin to the generation of compost and subsequent use of it in green spaces.

Finally, some proposals are made to reduce the environmental impact by raising awareness about Waste Management and Recycling; Ecological garden, fruit trees and design of green spaces with Native Flora, for later use of products in the Hotel restaurant; also uniting the Spa with the production of natural cosmetics prepared with the Flora typical of green spaces and, of course, training and having the staff in a high environmental and social awareness. Each objective connects with the other, forming a Self-Sustainable Hotel within the framework of sustainable development and positioning the Hotel's Restaurant, Spa and Park with unique and environmentally-friendly characteristics.

Keywords: Good Environmental Practices, Self-Sustainable Hotel, Waste Management, Ecological Garden, Native Flora, Natural Cosmetics.

INTRUDUCCIÓN

El presente trabajo final de grado tiene por objeto sensibilizar sobre la afección que generamos al medio ambiente y reducir el impacto negativo, aportando recomendaciones y soluciones para el cuidado del mismo adentro de la empresa que permitan la reducción de los recursos y la eficiencia de los mismos.

Desde este estudio de caso, se busca no solo contribuir al cuidado del ambiente, sino darle un valor agregado al hotel con una marca “verde” y obtener una certificación de mayor rango “Oro” para el año 2023 que lo abale. Esta “Eco-etiqueta” será la atracción y la marca registrada del hotel.

Según en Manual de Buenas Prácticas Ambientales para establecimientos Hoteleros, Gastronómicos y afines (2020), las Buenas Prácticas Ambientales (BPA) corresponden al conjunto de acciones y recomendaciones prácticas útiles y didácticas tendientes a mejorar el comportamiento ambiental de una organización. Las mismas pueden estar orientadas tanto a la reducción del impacto ambiental negativo de los procesos desarrollados por la organización (Hotel HOWARD JOHNSON) como a la potenciación de los impactos ambientales positivos.

Características:

- En la mayoría de los casos, son acciones simples y de fácil aplicación.
- Constituyen una solución o mejora a situaciones cotidianas de la organización
- Se adecúan y son coherentes al contexto de la organización donde se implementan.
- Son sostenibles en el tiempo
- Requieren de innovación tanto en su diseño como en su aplicación
- Tienen en cuenta elementos de evaluación y mejora

Beneficios:

- Optimizan el consumo de agua, energía, insumos y materias primas
- Disminuyen la generación de residuos y sustancias contaminantes (efluentes líquidos y emisiones gaseosas)
- Mejoran la competitividad de la organización
- Reducen los costos percibidos por la organización

- Contribuyen a la adquisición de comportamientos y hábitos ambientalmente apropiados por parte de personal y clientes

A continuación se desarrollarán algunos antecedentes en relación a lo planteado en este trabajo.

Cada vez hay una mayor conciencia de la necesidad de cuidar el medio ambiente en más ámbitos, y uno de ellos en alza es el turismo. Cada día se demandan más alojamientos que se preocupen de reducir la huella de carbono, y se tienen en cuenta otros factores a la hora de organizar unas vacaciones para que sean más sostenibles.

Según un estudio de 2014, realizado por el Global Sustainable Tourism Council (GSTC) y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), el 90% de los viajeros elige un hotel sostenible y el 34% está dispuesto a pagar por alojarse en establecimientos con tales criterios.

El Hotel HOWARD JOHNSON forma parte de una cadena internacional, con la que comparte sus grandes lineamientos, pero combina su gestión con el formato de pyme, pudiendo dar su “toque personal o familiar”. Esto permite actuar con libertad a la hora de proponer cambios, o mejoras, en la forma en que el hotel se maneja respecto al medioambiente, que es el tema que se abordará.

Se parte desde la base de que la cadena HOWARD JOHNSON ya tiene incorporados BPA y estándares de calidad y servicios, y que este establecimiento, en particular, se presenta como un Hotel Sustentable, es decir, que ya tiene en marcha procedimientos que atienden a la sustentabilidad en su rutina.

Una de las mejores gestiones del hotel es el tratamiento de efluentes y agua. Además, cuenta con juegos hechos de material reciclado, contenedores que favorecen la separación de residuos y carteles que concientiza el cuidado del medio ambiente. Sin embargo, se deben sumar nuevas propuestas ambientales sostenibles en el tiempo, combinando los factores económicos, sociales y ambientales con el objetivo del Desarrollo Sostenible.

En 1983 la Organización de las Naciones Unidas creó la Comisión de Desarrollo y Medio Ambiente, con el fin de elaborar un informe dando respuesta a los temas vinculados a la combinación de esos dos conceptos. Como resultado del trabajo de esta

Comisión, en abril de 1987, se publicó el informe titulado “Nuestro futuro común”, conocido también como “Informe Brundtland” (Brundtland, G.H., 1987) en el cual se introduce el concepto de desarrollo sostenible, definido así:

“Está en manos de la humanidad asegurar que el desarrollo sea sostenible, es decir, asegurar que satisfaga las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias”.

Por otro lado, aparece el concepto de “Turismo Sustentable o Sostenible”. Según la Organización Mundial del Turismo, el Turismo Sostenible se puede definir 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”.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) el turismo es responsable del 5% de las emisiones globales de dióxido de carbono (CO₂). De este porcentaje, la huella de carbono de los establecimientos hoteleros supone el 20% del total; incluyendo calefacción y aire acondicionado, refrigeración de bares, restaurantes y climatización de piscinas.

Por lo tanto, los hoteles no pueden ser ajenos a la creciente concientización acerca del deterioro del planeta a escala global, ni a sus crecientes exigencias de calidad y de disfrute en un entorno limpio y saludable, en el que la actividad turística sea respetuosa con la preservación de los recursos naturales. Por eso, la competitividad del sector hotelero debe fundamentarse en la calidad turística, pero también en la necesidad de aplicar herramientas y prácticas de gestión compatibles con la conservación del medio ambiente.

El camino hacia un turismo más responsable y sustentable pasa por lograr que sus establecimientos hoteleros sean más eficientes en el uso de los recursos a la vez que generen menos residuos, es decir, que sean más “eco-eficientes”. El primer paso hacia la “eco-eficiencia” hotelera sería aplicar un Programa de BPA, reduciendo el impacto ambiental de sus actividades y servicios, y favoreciendo la aplicación de herramientas de gestión ambiental más complejas que pueden surgir a lo largo del tiempo. Para identificar las buenas prácticas que pueden aplicarse en un hotel, deberán estudiarse los servicios prestados, las actividades turísticas y analizar los impactos que estas

actuaciones tienen sobre el medio ambiente. Por eso, antes de plantearse cuáles son las buenas prácticas ambientales que se pueden aplicar, siempre es conveniente realizar un proceso de autoevaluación o diagnóstico de las prácticas actuales de gestión ambiental.

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

Descripción de la Situación

Un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) es un proceso que involucra una serie de pasos para integrar las BPA de una organización. Debe ser integral, por lo que se recomienda que aborde su estructura, la planificación de sus actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procesos, los procedimientos y los recursos materiales y humanos. Villafranca, J. C. (2020).

Un SGA puede llevarse a cabo en cualquier tipo de organización, ya que cada una puede definir y desarrollar el propio, siguiendo distintos procedimientos o basándose en alguno de los dos grandes SGA estandarizados a nivel mundial (I.S.O.-14001 y E.M.A.S.). Cabe mencionar que las normas mencionadas pueden ser certificadas. Villafranca, J. C. (2020).

La finalidad principal de un SGA es conocer y visualizar qué elementos de la organización deben ser considerados en su relación con el ambiente a fin de minimizar sus impactos sobre el entorno en el que se encuentra. A partir de allí, la organización puede desarrollar, ejecutar y evaluar sus objetivos ambientales. Villafranca, J. (2020).

Según la Guía de Buenas Prácticas Ambientales (2020), las ventajas de implementar un SGA en una organización:

- Aumenta la eficiencia de los procesos de producción de bienes y prestación de servicios.
- Optimiza el uso de materias primas y recursos (energía, agua, insumos).
- Asegura el cumplimiento de los requisitos legales vigentes en el territorio en materia ambiental y su permanente actualización.
- Disminuye la generación de emisiones, residuos y efluentes
- Distingue a la organización y genera una imagen positiva para los clientes.
- Permite un potencial acceso a subsidios y/o eximición de tasas o impuestos.

Por otro lado, los impactos positivos, en porcentaje, de obtener una certificación en sustentabilidad, según Touristik Union International (TUI) (2017), fueron:

- 10% más bajas por noche de huésped en las emisiones de CO₂.
- 24% menos de volumen de residuos por noche de huésped
- 19% menos de uso de agua dulce por noche de huésped
- 15% menos de uso total de agua por noche de huésped
- 23% más de uso de energía verde
- Tasa de empleo 9% más alta de empleados nacionales
- Puntajes más altos de satisfacción del cliente para el alojamiento en general

Esto da la pauta, que no solo representa un “eco-marketing” para el hotel, sino que se ahorra significativamente en recursos naturales y el resultado es la eficiencia de la empresa, logrando ser empresas de Economías Circulares.

La ubicación privilegiada del hotel, situado a cinco minutos del centro de Villa Carlos Paz y a pocos metros del Lago San Roque, HOWARD JOHNSON Villa Carlos Paz, rodeado en un maravilloso entorno, presenta una superficie de más de tres hectáreas. Fue fundado en el año 2011 por la familia Elliot, provenientes de la provincia de Salta, y ya anteriormente ligados a la actividad hotelera y a la cadena HOWARD JOHNSON. Cuenta con 127 habitaciones, un centro de convenciones, un restaurante y todo lo necesario para transformarse en un hotel de primera línea con amplios servicios para las empresas y las familias (Howard Johnson, s. f.).

Imagen 1: Zona del Hotel y sus alrededores



Fuente: Google Earth

Imagén 2: Superficie del hotel (tres hectáreas)



Fuente: Google Earth

El HOWARD JOHNSON Carlos Paz tiene una cultura ambiental muy fuerte tanto en la gestión propiamente dicha como con los huéspedes; cuenta con un código de conducta vinculado con la gestión sustentable (reutilizar sábanas y toallas, ventilación de habitaciones, uso recomendable de aire acondicionado, entre otras), información al alcance de los huéspedes sobre la oferta cultural y atractivos naturales con recomendaciones para que su recorrido cause los menores impactos ambientales, juegos hechos de material reciclado, con contenedores de residuos que favorecen la separación de residuos y carteles para concientizar el cuidado de cada uno de los espacios y del medio ambiente (Howard Johnson, s. f.).

Desde sus inicios el Hotel tiene como premisa minimizar el impacto ambiental, es por esto que posee amplios estándares de higiene que vienen de la mano de un cuidado en la utilización de químicos. En cuanto a los Efluentes, el hotel fue diseñado para que se puedan reutilizar las aguas grises de la institución para riego, es decir, se recicla el agua. Por otra parte, se utilizan elementos de limpieza amigables con el ambiente que no se pueden descartar sin causar daños. En cuanto a la Gestión del Agua, en el año 2017 se decidió invertir en la compra de lavarropas que están diseñados para trabajar con una mínima cantidad de agua y energía, de esta forma el hotel dejó de enviar su ropa blanca a los lavaderos y puede controlar diariamente el consumo de agua. También se realizó una campaña que informa a los huéspedes la mejor manera de

reducir el consumo de este recurso, mediante la reutilización de las toallas o ropa de cama, con el fin de disminuir la tarea diaria de lavandería (Howard Johnson, s. f.).

Análisis del contexto

Teniendo en cuenta la información recopilada de la Guía de Buenas Prácticas Ambientales en Gastronomía y Hotelería Sostenible (2020), las BPA orientadas a la *Eficiencia Energética* consisten en minimizar las pérdidas de energía, ahorrar energía y ajustar el consumo energético a los requerimientos del establecimiento. Las mismas se pueden concentrar en dos grupos de acciones:

- Cambio y remplazo de maquinaria y equipamientos o mejoras en sistemas ya existentes, por ejemplo maquinaria más eficiente.
- Cambios en las conductas hábitos de consumo y en las técnicas y formas de realizar procesos, operar equipos y/o sistemas.

A continuación se enumera las áreas en las que se debe trabajar para lograr una eficiencia energética y algunas sugerencias de cómo hacerlo:

Tabla 1

A	B	C
INSUMOS	INSTALACIONES & EQUIPAMIENTOS	PROCEDIMIENTOS
Consumo energético	Iluminación Climatización Equipos Eficiente Energía renovables	Gestión Energética Capacitación y Formación Control y Mantenimiento

Fuente: Villafranca, J. C. (2020). Guía de Buenas Prácticas Ambientales.

Es muy importante analizar la información facilitada por los fabricantes mediante las etiquetas de sus envases o embalajes. Pequeñas modificaciones en los hábitos de compra, fácilmente adaptables a las necesidades particulares de cada hotel, pueden dar lugar a una reducción de los impactos provocados sobre el entorno.

En cuanto a la eficiencia energética, el ahorro en la energía empleada para iluminación, calefacción o refrigeración no sólo incidirá directamente en una disminución del gasto, sino que además contribuirá a proteger el clima y a la conservación de los recursos naturales. Para eso, es necesario concientizar al personal y a los clientes, llevar a la práctica medidas técnicas y de gestión para reducir el consumo sin disminuir el confort. El consumo de energía eléctrica en la iluminación tiene una gran influencia en el consumo energético total. Aproveche al máximo la luz natural en las estancias y exteriores del hotel. Crespo, J. (2011).

Los sistemas de climatización suponen la principal demanda de consumo energético, son altos consumidores de energía. Utilizar energías renovables para dar apoyo al sistema de climatización del hotel, con el consiguiente ahorro energético. La utilización del sol y la biomasa (e incluso en algunos casos del viento o el agua) para generar energía en los alojamientos turísticos es una práctica cada vez más extendida en el sector hotelero. La implantación de energías renovables en el sector debe contribuir al ahorro energético y la competitividad desde la concienciación con la conservación del medio ambiente y del entorno natural. Actualmente, las energías renovables con mayor aplicabilidad en los establecimientos hoteleros son la energía solar térmica para la producción de agua caliente y apoyo a calefacción y la energía proveniente de la biomasa para calefacción y agua caliente, ambas muy interesantes por el elevado consumo de agua caliente en hoteles. Otra posibilidad es el uso de energía solar fotovoltaica para producir electricidad. Crespo, J. (2011).

Las buenas prácticas en lo que respecta al manejo del *Agua*, pueden incluir medidas que contribuyan a la reducción en el consumo, a su uso eficiente, a la reutilización y a disminuir los impactos sobre el ambiente desde el punto de vista de la calidad del agua, entre otras.

A continuación enumeramos los aspectos en los que se debe trabajar para lograr un buen uso del recurso hídrico y algunas sugerencias de cómo hacerlo:

Tabla 2

A	B	C
----------	----------	----------

INSUMOS	INSTALACIONES & EQUIPAMIENTOS	PROCEDIMIENTOS
Consumo de agua	<p style="text-align: center;">Equipo Sanitario</p> <p style="text-align: center;">Grifería</p> <p style="text-align: center;">Equipos Eficiente</p>	<p style="text-align: center;">Capacitación y Formación</p> <p style="text-align: center;">Control y Mantenimiento</p> <p style="text-align: center;">Limpieza</p> <p style="text-align: center;">Mantenimiento de zonas verdes.</p>

Fuente: Villafranca, J. C. (2020). Guía de Buenas Prácticas Ambientales.

Su consumo en un hotel oscila bastante en función de la actividad y de los servicios ofrecidos, pero también de los medios técnicos y de la sensibilización de empresarios y clientes. La reducción del consumo de agua puede resolverse de una manera barata, ecológica y relativamente rápida mediante el ahorro y el aumento de la eficacia de su uso. Mantener las griferías, inodoros y máquinas en condiciones para que no exista pérdidas de agua. Recoger las aguas pluviales en depósitos y destínelas a otros usos o al riego de jardines. Parquizar con plantas autóctonas para evitar riegos innecesarios. Realizar campañas de sensibilización para el personal y los clientes, proporcionando la información necesaria para conseguir un uso responsable del agua mediante carteles o notas informativas en zonas de trabajo, aseos y habitaciones.

Uno de los aspectos ambientales más importantes en cualquier establecimiento hotelero es la producción de *Residuos*, consecuencia de la propia actividad, sin olvidarnos de los residuos generados por los clientes y depositados en el alojamiento durante su estancia.

Para abordar la gestión de residuos es interesante comprender la diferencia entre lo que se denomina economía lineal y economía circular. La primera se basa en extraer recursos naturales, producir materiales y bienes, consumir los productos y servicios y desechar o tirar los bienes que se convierten en residuos al terminar su vida útil y no se vuelven a utilizar. Por su parte, la economía circular promueve el uso eficiente de los recursos, minimizando su extracción y reduciendo al mínimo la generación de residuos para que los productos y materiales se reinserten en la cadena productiva y sostengan su valor en el tiempo. Villafranca, J. C. (2020).

A continuación enumeramos los aspectos que se deben trabajar y algunas sugerencias de cómo hacerlo:

Tabla 3

A	B	C
INSUMOS	INSTALACIONES & EQUIPAMIENTOS	PROCEDIMIENTOS
Consumo de Insumos y Generación de Residuos	Vertederos Zonas de acopio Disposiciones especiales	Abastecimientos Almacenamientos de Insumos Utilización de Insumos y Equipos. Oferta de Productos. Disposición Capacitación y Formación

Fuente: Villafranca, J. C. (2020). Guía de Buenas Prácticas Ambientales.

El primer paso para lograr una gestión de residuos, es elaborar un inventario de insumos y materias primas disponibles. Luego, planificar el abastecimiento de la organización en función de sus demandas y necesidades. Villafranca, Juan (2020).

Es importante también, el registro periódico de las cantidades de residuos generadas en el establecimiento, discriminando según el tipo de residuo, ya que permite: establecer objetivos de uso de insumos, establecer indicadores y monitorear impacto ambiental de los residuos generados e implementar mejoras en el sistema de gestión de residuos. Villafranca, J. C. (2020).

Diagnóstico organizacional

Se utilizará la metodología FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) para describir el contexto tanto interno como externo del Hotel HOWARD

JOHNSON de forma tal de poder plantear, a posteriori, una estrategia que le permita establecer acciones concretas para gestionar sus aspectos ambientales.

Fortalezas:

- Certificación *Plata* en el programa “Hoteles más Verdes” de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT). Validado por la Certificación IRAM.
- Marca (HOWARD JOHNSON) reconocida a nivel mundial.
- Extenso predio verde, con más de tres hectáreas, con propuestas y servicios.
- Experiencia hotelera de la gerencia.
- Visión, Misión y Valores orientados fuertemente a la excelencia en servicios.
- Dotación de personal oriundo de la ciudad en la que se encuentra ubicado.
- Orientado a público general (familiar, estudiantil, jubilados, empresarial).
- Gestión de Efluentes.
- Código de conducta.
- Apertura a nuevas propuestas como en Medio Ambiente.

Debilidades:

- Servicios tradicionales, poco creativos e innovadores.
- Poca oferta de actividades o servicios relacionados con la ecología.
- Falta de paisajismo con flora nativa.
- Gestión responsable de los residuos.
- Capacitar al personal con alta conciencia ambiental y social.

Oportunidades:

- Ciudad con presencia de público general (familiar, estudiantil, jubilados, empresarial).
- Convenios vinculados con la comunidad de Villa Carlos Paz.
- Emplazamiento en una zona privilegiada turísticamente y paisajísticamente.
- Libertad por parte de Howard de crear propuestas nuevas y únicas del hotel.

Amenazas:

- Vencimiento de la Certificación *Plata* en el Programa “Hoteles más verdes” de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT). Validado por la Certificación IRAM.
- Otras cadenas hoteleras que compiten en la oferta de plaza.
- Hoteles boutique con propuestas sustentables más completas y funcionando.
- Dólar inestable.
- Nuevas estrategias de las empresas competidoras.

Es claro que la principal fortaleza del Hotel HOWARD JOHNSON es el gran espacio que posee para realizar distintas actividades y, a la vez, estar en una zona privilegiada, cerca de la villa y el lago. Su certificación *Plata* le da una marca y competitividad en el mercado, pero este año (2021) se vence y el objetivo es obtener una certificación *Oro* con la implementación de nuevas prácticas ambientales.

MARCO TEÓRICO

El presente Trabajo Final constituye una herramienta detallada y destinada a la organización para comenzar a mejorar su comportamiento ambiental. La finalidad es brindar información a los distintos sectores del establecimiento para tomar decisiones adecuadas, alcanzando un mejor desempeño ambiental y una minimización del impacto negativo que generan.

Una de las principales ventajas de aplicar BPA es que estas pueden incidir en una reducción directa de los costes al disminuir el gasto en recursos naturales, como energía y agua, recursos materiales, así como en tratamiento de las aguas residuales y eliminación de los desechos.

Las buenas prácticas pueden convertirse en una herramienta eficaz de promoción y marketing en un mercado cada vez más internacional de huéspedes que buscan destinos ambiental y socialmente responsables.

Siguiendo con la Guía de Buenas Prácticas Ambientales (2020), se desarrollará una recopilación de BPA en los que respecta a la Gestión Energética, Hídrica y de Residuos.

Energía & Eficiencia Energética

En la mayoría de los Hoteles el costo de la energía es el gasto más elevado de funcionamiento operativo.

Implementar medidas de ahorro de la energía producida por combustibles fósiles (carbón, petróleo y gas natural) y aumentar la eficiencia y la utilización de fuentes alternativas de energía como el sol, el agua, el viento o la biomasa (materia orgánica originada en un proceso biológico, utilizable como fuente de energía), contribuyen directamente a disminuir el costo de la energía y a reducir las emisiones de CO₂ que afectan al calentamiento global.

Es importante conocer el consumo real del establecimiento. La información para elaborar un registro del consumo energético es de fácil acceso, ya que está indicado en la factura/recibo. Esta información debe quedar plasmada en planillas que permitan control, análisis y revisión de objetivos (consumo anual y mensual).

- Iluminación: Instalar sistemas de interruptores con temporizador en los baños y áreas de uso común o sensores de movimiento (detección de presencia) en sectores de poco uso (pasillos, sanitarios y zonas de servicio). También se puede instalar sistemas que permitan regular la intensidad de luz en distintos sectores según los objetivos deseados.

Reemplazar alumbrado incandescente por focos fluorescentes de bajo consumo energético o tecnología led.

Identificar niveles de luz deseados para cada espacio, considerando intensidad y tiempo de uso. Definir sectores y separarlos en función de sus objetivos para poder iluminar cada sector según sea necesario.

Asegurar el ingreso de luz natural en la mayor cantidad de espacios posibles.

Climatización: Para calefaccionar, los equipos de aire acondicionado frío-calor son más eficientes que los equipos de resistencias térmicas (ej: caloventores). En verano mantener ambientes a 24°C y en invierno, a 21°C.

Implementar en caso de ser posible, en puertas, ventanas y otras aberturas, sistemas de doble vidrio o cristales de baja emisividad, mejorando el aislamiento con el medio externo. A su vez, colocar medios de aislación térmica en paredes, pisos y techos, aumenta la eficiencia en la refrigeración y calefacción.

Instalar sistemas de dobles puertas en espacios que quieran mantenerse a distintas temperaturas, ya que los espacios intermedios actúan como aislantes de la transmisión de calor.

Regular la temperatura del agua de duchas desde el termotanque.

Aislar o mejorar el aislamiento térmico en cañerías/tuberías de distribución de agua caliente y otras unidades de almacenamiento.

Planificar la ubicación de equipos de calefacción y aires acondicionados.

Favorecer la circulación de corrientes de aire.

En la medida de lo posible, y si se ajusta a los objetivos de los espacios, preferir pinturas de colores claros en espacios externos, ya que reduce la absorción de calor.

En el diseño de instalaciones es sumamente importante considerar la aislación térmica, ya que permite un menor consumo en calefacción y refrigeración.

- Equipos Eficientes y Energías Renovables: Incorporar equipos electrónicos eficientes (clase A), de máxima eficiencia (A++) o de bajo consumo. El cambio de equipos antiguos por este tipo de artefactos puede suponer una importante reducción de consumo energético.

Colocar mecanismos de apagado o interrupción de energía reduciendo el consumo energético de equipos y máquinas por stand by.

Implementar energías renovables para contribuir al autoabastecimiento, como paneles solares para la generación de energía eléctrica y colectores solares para provisión de agua caliente.

Evitar colocar equipos de refrigeración cerca de hornos, cocinas u otros sectores calientes.

- Cocción: Establecer tiempos de cocción estándar; de esta manera se evita abrir innecesariamente los hornos para verificar la cocción. Mantener ollas, sartenes y otros elementos tapados mientras se realiza el proceso de cocción, así se reducen las pérdidas de calor.
- Almacenamiento y Conservación: Mantener puertas de heladeras, freezers y cámaras frigoríficas bien cerradas. Evitar abrir y cerrar las mismas de manera excesiva. No introducir alimentos muy calientes en heladeras. No sobrecargar cámaras frigoríficas. Equipos de limpieza: utilizar lavavajillas, secadoras y lavadoras a carga completa para evitar gastos energéticos innecesarios.

- Otros equipos electrónicos: Desconectar sistemas eléctricos que no están en uso. Apagar equipos electrónicos si no son utilizados por largos periodos de tiempo.

Gestión del Agua

Las buenas prácticas en lo que respecta al manejo del agua, pueden incluir medidas que contribuyan a la reducción en el consumo, a su uso eficiente, a la reutilización y a disminuir los impactos sobre el ambiente desde el punto de vista de la calidad del agua, entre otras.

Registrar periódicamente el consumo de agua con la finalidad de: establecer objetivos de consumo del recurso, medir eficiencia en el uso, establecer indicadores. Para ello, se debe identificar en qué procesos y/o actividades se consume o utiliza agua; qué volúmenes aproximados son empleados y cuáles son las salidas.

La información para elaborar un registro del consumo de agua es de fácil acceso, ya que está indicado en la factura/recibo. Esta información debe quedar plasmada en planillas que permitan su control, análisis y revisión de objetivos (consumo mensual y anual).

- Equipos Sanitarios: Colocar sistemas duales de descarga/doble descarga. El usuario puede escoger el volumen de descarga en función del uso realizado. Instalación de sistemas de descarga interrumpible. Este sistema permite interrumpir la descarga voluntariamente cuando se acciona el pulsador por segunda vez o simplemente subiendo la llave. Colocar sistemas de contrapeso para cisterna. El flujo de agua se interrumpe en cuanto deja de presionarse el tirador.
- Grifería: Instalar sistemas economizadores de agua en la grifería que eliminan la posibilidad de dejarlas abiertas, contribuyendo a que no se generen pérdidas posteriores a su uso (llaves monocomandos con temporizadores en canillas, grifos con sistemas de sensor infrarrojo, sistemas de lavado a presión, aireadores para los grifos de lavamanos y cocina). Instalar reductores/ahorradores de caudal en grifería y tuberías. Estos sistemas permiten limitar que el caudal supere un valor fijado o disminuyen el caudal utilizando mecanismos que evitan que el usuario perciba su reducción.

- Equipos Eficientes: Colocar rejillas de contención y trampas de grasa en piletas y desagües de la cocina y baños.

Mejorar la eficiencia de lavado y disminuir el consumo de agua mediante el uso de distintos sistemas (picos reductores o válvulas en mangueras, utilización de hidrolavadoras, instalación de mecanismos de cierre automático, etc.)

En cámaras de frío/frigoríficas, instalar circuitos de enfriamiento cerrados. Instalar sistemas que permitan la reutilización de agua. Por ejemplo, aguas que se utilizan para el lavado de alimentos, reutilizarlas en actividades como riego de plantas y jardines.

Implementar sistemas/mecanismos que permitan el aprovechamiento de las aguas pluviales como, por ejemplo, riego de zonas verdes o limpieza de pisos.

- Mantenimiento de Zonas Verdes: Preferir plantas autóctonas. Esto contribuye a reducir los requerimientos hídricos por parte de la vegetación y disminuir la posibilidad de muerte por estrés hídrico.

Regar plantas y jardines en las primeras horas de la mañana para asegurar un mejor aprovechamiento y evitar que se pierda agua por evaporación.

- Implementar sistemas de riegos eficientes y acordes al espacio en cuestión. De ser posible, instalar mecanismos automáticos con programas de riego planificados para evitar que se produzcan pérdidas innecesarias. Adaptar los volúmenes de riego a estaciones del año y condiciones meteorológicas.

Gestión de Residuos

Para el desarrollo de las distintas actividades productivas se utilizan diversos materiales, insumos y recursos. Como resultado, por un lado se obtendrán bienes y servicios y; por otro, residuos.

- Consumo de Insumos y Generación de Residuos: Elaborar un inventario de insumos y materias primas disponible.

Planificar el abastecimiento de la organización en función de sus demandas y necesidades.

Es importante también, el registro periódico de las cantidades de residuos generadas en el establecimiento, discriminando según el tipo de residuo.

- **Vertederos:** Colocar recipientes diferenciados según el tipo de residuo en los distintos sectores del establecimiento, en función del criterio seleccionado por la organización. A su vez, es preciso asegurar que los mismos estén a la vista y alcance de clientes y del personal.

El criterio de separación puede variar según la naturaleza de los residuos generados (orgánicos, inorgánicos como papel, cartón, vidrio, aluminio, pilas y baterías, residuos electrónicos, residuos peligrosos, residuos tóxicos, etc.), los tratamientos posteriores, la capacidad de reúso y/o reciclaje, el modo de transporte a lugares de acopio, entre otras.

- **Disposiciones Especiales:** En el normal funcionamiento de los establecimientos se originan residuos de distintas características, cuya disposición final puede variar según el tipo. Algunos casos, se nombran a continuación:

-Residuos orgánicos/alimenticios que pueden ser destinados a procesos de aprovechamiento como producción de compost, lombricompost, biogás, etc.

-Residuos peligrosos: es sumamente importante que los mismos sean separados del resto de los residuos y planificar su disposición en lugares autorizados.

-Aceites Vegetales Usados (AVUs): implementar mecanismos que permitan la recolección de los aceites vegetales. Planificar su disposición en lugares autorizados o el retiro por entidades habilitadas.

Por todo lo expuesto es claro que el Hotel HOWARD JOHNSON, debe seguir desarrollando sus actividades aplicando prácticas ambientales adecuadas y con mayor solidez. No es posible hablar de responsabilidad empresarial teniendo en cuenta solamente el aspecto productivo y educación ambiental, sino que debe contemplarse también la relación con el entorno, desde lo social y lo ambiental.

El Hotel debe gestionar adecuadamente todos sus aspectos ambientales, cumpliendo los requisitos legales aplicables e implementando las mejores prácticas posibles, para lograr ser sustentables y competitivos.

DIAGNÓSTICO Y DISCUSIÓN

Analizando la información recopilada, queda claro que si bien el Hotel HOWARD JOHNSON tiene unas buenas prácticas en lo que respecta a educación

ambiental con su “Código de Conducta” y una fuerte gestión de efluentes, todavía falta una mejora en la gestión energética, el paisajismo del Hotel acorde a la eco-región, la gestión hídrica y una fuerte gestión de los residuos inspirado en la reutilización y reciclaje por parte del Hotel y no solamente una simple separación.

Todo esto deriva en que estas buenas prácticas, que actualmente realiza el Hotel, son insuficientes a la hora de lograr un desarrollo sustentable.

Teniendo en cuenta, que las variables económicas cada vez están más avocadas a lo ambiental y a una economía circular donde una empresa se puede auto-abastecer. Por lo tanto, el objetivo es lograr que el Hotel sea lo más autosuficiente posible, pero a la vez, lo más amigable con el medio ambiente.

Se propone entonces en este Trabajo Final de Graduación, la elaboración de una guía o Manual de Buenas Prácticas Ambientales para lograr un equilibrio adecuado entre el funcionamiento del Hotel y el desarrollo sustentable del medio ambiente, sin dejar de lado el desarrollo económico, social y ambiental.

PROPUESTA: PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Objetivo General

Establecer un Plan de Buenas Prácticas ambientales para el Hotel HOWARD JOHNSON, durante todo el periodo 2022, para lograr el equilibrio entre las distintas actividades que lleva a cabo el hotel y el medio ambiente, como así poder obtener una mejor certificación en el Programa de Hoteles más Verdes.

Objetivo Específico

1. OE: Diseñar y mejorar el Plan de Separación de Residuos en origen y posterior tratamiento y aprovechamiento de los mismos.
2. OE: Diseñar los Espacios Verdes públicos con flora nativa, aromáticas y frutales e implementar la Huerta Orgánica para posterior uso de productos en el restaurante y en la elaboración de productos para el spa.
3. OE: Establecer planes de Capacitaciones y Talleres para el personal en sus diferentes áreas (restaurante, spa, huerta orgánica, espacio verde, recepción) incorporando las actividades de los objetivos anteriores.

Alcance

La presente propuesta está dirigida al Hotel HOWARD JOHNSON, con la finalidad de incorporar la gestión ambiental en la gestión del negocio, mediante buenas prácticas ambientales que permitan una gestión adecuada de los residuos y posterior producción de productos con elaboración totalmente propia del Hotel. Los alcances de la propuesta son:

- Temporal: la propuesta de construcción, capacitación e implementación abarca todo el periodo comprendido del año 2022. La producción de ciertos frutales tendrán un periodo de uno o dos años más para recién tener cosecha.
- Geográfico: la guía de Buenas Prácticas Ambientales propuesta tendrá aplicación dentro de los límites del predio del Hotel HOWARD JOHNSON ubicado en Azopardo, Villa Carlos Paz, Córdoba.
- Metodológico: se propone trabajar con una metodología cualitativa que incluye reuniones de trabajo y entrevistas con la dirección para establecer lineamientos estratégicos e integración al negocio, entrevistas con los responsables de cada proceso, relevamiento de datos in situ y la confección de la base documental en donde se plasma la propuesta, incluyendo el plan de capacitación/talleres para entrenamiento del personal actual, contratación personal idóneo para las nuevas actividades de huerta y espacios verdes, talleres de fitoterapia, entre otras cosas.

Recursos

- Recursos materiales: se utilizará salas aptas para efectuar reuniones, soporte tecnológico, materiales de librería, agua para consumo, sillas y mesas, documentación interna, leyes nacionales y provinciales, contenedores con sus respectivos colores, bolsas de distintos colores, herramientas varias, compostera industrial, lugar apto para compostera industrial, plantines y árboles varios, área delimitada y cercada para huerta, semillas varias, depósito apto para almacenamiento de semillas, herramientas varias, fertilizantes orgánicos; manguera para riego por goteo, agua para riego, sala apta para elaboración de aceites y cremas naturales, frascos, morteros, insumos cosméticos varios, materiales de limpieza y desinfección, sistemas de

ventilación y climatización, instalaciones eléctricas y de iluminación adecuadas.

- Recursos Humanos: personal administrativo, personal de limpieza, personal de cocina, Ing. Agrónomo, personal para espacios verdes, encargado y personal de spa, personal para la elaboración de cosmética natural y posterior etiquetado.

Acciones y Actividades

Objetivo Específico 1(OE1): Diseñar y mejorar el Plan de separación de Residuos en origen y posterior tratamiento y aprovechamiento de los mismos.

- **Programa 1:** Residuos Sólidos Urbanos (RSU)
 - Proyecto 1.1: Educación Ambiental sobre RSU
 - Objetivo: entrenar al personal de limpieza, cocina, recepción, administrativo y de espacios verdes sobre la importancia de la separación de residuos en origen y donde colocar dichos contenedores.
 - Actividades :
 1. Capacitar al personal sobre separación adecuada de RSU y la forma de almacenamiento.
 - Tareas:
 - ❖ Capacitación a cargo de un profesional en medio ambiente.
 - ❖ Explicar los conceptos de RSU y la forma de separación, el tratado de cada residuo y el concepto de las 3R.
 2. Colocación de los diferentes contenedores de basura es zonas estratégicas.
 - Tareas:
 - ❖ Colocación de contenedores con sus respectivos colores y logos en cocina, lobby, pasillos, espacios verdes.
 - ❖ Depósito con contenedor de hojas secas.

- Proyecto 1.2: Compostera industrial
 - Objetivo: Colocar la compostera industrial en el lugar adecuado con personal encargado de ella, entrenado para su llenado, proceso y elaboración de abono.
 - Actividades:
 1. Capacitar al personal de espacios verdes
 - Tareas:
 - ❖ Diseñar la sala para la colocación de la máquina.
 - ❖ Capacitación a cargo de un profesional idóneo para el manejo de dicha máquina.
 - ❖ Poner en funcionamiento la compostera industrial con lo recolectado en los contenedores orgánicos.
 2. Uso de abono agroecológico
 - Tareas:
 - ❖ Almacenamiento de forma adecuada
 - ❖ Abonar los espacios verdes

Objetivo Específico 2(OE2): Diseñar los Espacios Verdes públicos con flora nativa, aromáticas y frutales e implementar la Huerta Orgánica para posterior uso de productos en el restaurante y en la elaboración de productos para el spa.

- **Programa 2:** Recursos Naturales y Espacios Verdes
 - Proyecto 2.1: Paisajismo y Huerta orgánica
 - Objetivo: Rediseñar los espacios verdes públicos para plantación de flora nativa, aromáticas, árboles frutales y huerta orgánica ornamental como educación ambiental y para uso de productos en el restaurante del Hotel.
 - Actividades:
 1. Diseñar el paisajismo de los espacios verdes
 - Tareas:
 - ❖ Contratación de un Ing. Agrónomo/paisajista
 - ❖ Capacitación al encargado de los espacios verdes.
 - ❖ Planificar y diseñar todos los espacios verdes y especies a plantar.
 - ❖ Diseño del riego con agua tratada de la planta de efluentes.

2. Diseño de la Huerta Orgánica

▪ Tareas:

- ❖ Contratación de un Ing. Agrónomo
- ❖ Capacitación al encargado de la huerta orgánica ornamental.
- ❖ Delimitar el área y diseñar el cerco.
- ❖ Almacenamiento de semillas.
- ❖ Diseño del riego por goteo

Objetivo Específico 3(OE3): Establecer planes de Capacitaciones y Talleres para el personal en sus diferentes áreas (restaurante, spa, huerta orgánica, espacio verde, recepción) incorporando las actividades de los objetivos anteriores.

- **Programa 3:** Manual de Buenas Prácticas Ambientales para Hotel HOWARD JOHNSON

- Proyecto 3.1: Educación Ambiental

- Objetivo: Capacitar y concientizar a todo el personal para que ellos sean los Educadores Ambientales hacia los huéspedes.

- Actividades:

1. Capacitar al personal sobre las Buenas Prácticas Ambientales que serán desarrolladas en el presente Manual

- Tareas:

- ❖ Capacitación a cargo de un profesional en medio ambiente
- ❖ Explicar el concepto de las Buenas Prácticas Ambientales y su valor para lograr concientizar y sensibilizar al personal.
- ❖ Definir las Buenas Prácticas Ambientales que serán aplicadas en relación a la correcta gestión de los medicamentos caducados y/o en desuso.
- ❖ Identificar las incorrectas Prácticas Ambientales que son realizadas en el normal funcionamiento.

○ Proyecto 3.2: Fitocosmética

- Objetivo: Capacitar al personal del spa en Fitoterapia y Cosmética Natural, para luego, elaborar cremas, aceites, emulsiones, jabones, entre otros, a base de plantas naturales (propias del Hotel) y posterior producto final con marca registrada del Hotel (100% natural y ecológico) para uso de los clientes en el spa, habitaciones y producto en venta para los huéspedes.

➤ Actividades:

1. Capacitar al personal sobre el manejo de plantas para uso medicinal y/o cosmética y, posterior elaboración de los productos.

▪ Tareas:

- ❖ Contratación de personal idóneo en fitocosmética y fitoterapia.
- ❖ Definir nuevas técnicas y usos de terapias para el spa.
- ❖ Capacitar al personal del spa.
- ❖ Mecanismo de cosecha y almacenamiento de esencias, semillas, resinas, etc
- ❖ Registro de productos en ANMAT.

2. Definir y preparar la sala adecuada para almacenamiento de esencias, semillas, frascos y mecheros (entre otras cosas) para la elaboración de dichos productos.

▪ Tareas:

- ❖ Diseñar la sala/laboratorio con ventilación adecuada, mecheros y heladeras.
- ❖ Contratación de personal para construcción.
- ❖ Diseño de etiquetas y envasado de los productos.

Diagrama de Grantt

Se muestra a continuación un Diagrama de Gantt, el cual expone de forma gráfica la relación entre las actividades a desarrollar para la implementación del plan, y el tiempo (expresado en semanas durante todo el 2022) dedicado para cada una de estas actividades.

Tabla 4: Diagrama de Grantt

DIAGR. DE GRANTT			AÑO 2022																																																																																															
OE	Proyecto	Actividades	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE																																																			
			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																																																				
OE1	1.1	1	Gama de Naranjas																																																																																															
		2					Gama de Naranjas																																																																																											
	1.2	1	Gama de Naranjas																																																																																															
		2	Gama de Naranjas																																																																																															
OE2	2.1	1	Gama de Verdes																																																																																															
		2	Gama de Verdes								Gama de Verdes																																																																																							
OE3	3.1	1																																									Gama de Celestes				Gama de Celestes				Gama de Celestes				Gama de Celestes																																											
		2	Gama de Celestes																																																																																															
	3.2	1	Gama de Celestes																																																																																															
		Referencia	Gama de Naranjas																																																																																															
			Gama de Verdes																																																																																															
			Gama de Celestes																																																																																															

Fuente: Elaboración propia

Evaluación

Para realizar una Evaluación y un Seguimiento de los trabajos que se realicen y de sus resultados habrá que contar con un cronograma de actividades en lo que respecta a la separación RSU y uso y mantenimiento de la compostera (días de llenado, cambios para el secamiento, mantenimiento). Los primeros dos meses serán de prueba, pero luego será parte de cualquier actividad de rutina. Posterior a eso, viene el llenado y finalmente, la elaboración de abono agroecológico.

Con los OE(2), el uso de abono será de mucha utilidad para realizar dicho objetivo. Luego, ya diseñado los espacios verdes, el uso de abono será de menor cantidad; por lo tanto, el Hotel podrá venderlo o donarlo

El seguimiento de los espacios verdes y huerta estará a cargo del ingeniero para que los trabajos sean realizados de forma correcta. Luego de la obra grande, el trabajo del ingeniero consistirá en observar y recomendar al encargado (cada tanto) el desarrollo saludable de las nativas ornamentales, los frutales y sus curaciones anuales y poda. En el caso de la huerta orgánica, controlar el estado fitosanitario y tomar las medidas necesarias para lograr una buena cosecha será el objetivo principal. La huerta, también es parte ornamental del jardín del hotel y visible para los huéspedes. Es importante que este en las mejores condiciones todo el tiempo con sus respectivos nombres cada planta, como así también los frutales. También controlar la calidad del compost obtenido de los residuos orgánicos utilizados.

No existen indicadores para medir exactamente este tipo de propuestas, por lo tanto, se tomará como medida de satisfacción, la cantidad de hierbas aromáticas y vegetales comestibles obtenidos en cada temporada, para compararlo con los de la temporada siguiente, y así sucesivamente. Es decir la medición se hará contrastando los resultados de la misma huerta en las diferentes temporadas.

El spa y laboratorio debe tener un especialista y encargado de la elaboración de los productos. Ya con los productos envasados y etiquetados se los puede usar en las habitaciones de los huéspedes y en el mismo spa donde podrán probar los productos hechos por el hotel. Luego, en el lobby principal, se pondrán todos los productos (de manera visible para los huéspedes) donde estará la posibilidad de ventas.

Con respecto al cumplimiento del Manual de Buenas Prácticas Ambientales, se recomienda la confección de listas de chequeos simples, donde se corrobore la aplicación de las actividades de dicho manual. Se calcula el porcentaje mensual de actividades no aplicadas sobre las que sí fueron aplicadas, para tener un registro de lo que aún está faltando.

Sobre las capacitaciones para el personal del establecimiento, lo ideal es ejecutar controles de asistencia para determinar cuántos empleados asistieron a las mismas mensualmente. La asistencia del personal es una de las cosas más importantes, ya que ellos serán los educadores ambientales en el Hotel. Por eso, es importante que las capacitaciones y los talleres estén acompañados de incentivos como pueden ser: económicos, francos o premios para alojarse en el hotel con todo pago.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta la realidad del Hotel HOWARD JOHNSON de Villa Carlos Paz (Córdoba), que si bien tiene ciertas actividades que apunta a la sustentabilidad, sus problemáticas respecto a la falta de discernimiento a la hora de tratar correctamente los residuos, como así también en cuanto a capacitación del personal en temas relacionados a la educación ambiental, el diseño de los espacios verdes acordes a la eco-región en la que se encuentra plasmado el Hotel, el diseño de una huerta propia y única para uso de la cocina del restaurante y también, el desarrollo de cremas y aceites naturales y libres de químicos para usos en el Spa y como producto elaborado y vendible del Hotel. Por lo tanto, se pretende mejorar su relación con el medio ambiente mediante la implementación de estas BPA generando un círculo económico cerrado con estos Recursos Naturales Renovables:

RSU – Abono – Huerta/Frutales – Productos (comidas y cremas) – RSU

La idea surgió, no solo por las nuevas tendencias del comportamiento de los consumidores en cuanto a turismo y hoteles sustentables donde tendrá aumento de demanda, sino también proponer soluciones innovadoras y creativas con un importante potencial de ahorro de gastos.

Considerando todo el trabajo, se puede concluir que:

- Implementar las Buenas Prácticas Ambientales en el sector hotelero es fundamental para alcanzar el anhelado desarrollo sustentable.
- Las empresas dedicadas al turismo, y en particular las del sector hotelero, representan un factor clave para el desarrollo económico de una región o de un país, en términos de aportes al PBI y de captación de mano de obra especializada.
- Una de las ventajas más grandes que tiene este tipo de empresas, es la fácil incorporación de la dimensión ambiental como parte integral del negocio, ya que atrae clientes y ahorra costo en servicios.
- Todas las acciones propuestas están orientadas a captar las nuevas formas de turismo sustentable, con sus numerosas exigencias a la hora de pensar en el ambiente y la vida sana, su alimentación y actividades relacionadas al tema.
- Asimismo, todas ellas son realizables con un ahorro a futuro, prometiendo aumentar la demanda de plazas, por participar más activamente de prácticas sustentables y también de su difusión. Temas de suma importancia para el turista internacional.
- La separación en origen, reutilización y reciclaje de los residuos es la mejor forma de contribuir al medio ambiente. Consiste en separar los productos reciclables de los que no lo son para desecharlos de manera diferenciada. Incentivar a la Separación en Origen permite reciclar más, mejor y con menos coste.
- Es sabido la importancia de la gerencia y el resto del personal del Hotel en el cuidado y protección de los factores que hacen que el cliente disfrute de un ambiente físico, social y ambiental favorable que lo hagan regresar una y otra vez. Convertir al cliente en un gestor y aliado de la dirección en temas ambientales es el primer paso de un camino lleno de obstáculos pero que conduce sin dudas al regreso de estos; y también podría ser el inicio de una revolución ambiental en la hotelería.

Como ya se mencionó en la introducción, las Buenas Prácticas Ambientales son aquellas acciones que pretenden reducir el impacto ambiental negativo que causan los procesos productivos a través de cambios en la organización de los procesos y las actividades, lo que se contribuye de manera activa al Desarrollo Sostenible. Deben ser simples, de bajo costo, con resultados rápidos, útiles y sencillos de aplicar.

Implementar Buenas Prácticas Ambientales puede convertirse en una herramienta eficaz de promoción en un mercado cada vez más internacional de huéspedes que buscan destinos amigables con el ambiente y socialmente responsables, lo que se traduce en un aumento de la productividad.

El Hotel, ya cuenta con la Certificación Plata de “Hoteles Más Verdes” con el tratamiento de Efluentes y Riego con aguas grises, Código de Conducta vinculado a la Gestión Sustentable y la primera etapa de Gestión de RSU. Varias de las propuestas realizadas en este trabajo final, son requisitos para la Certificación Oro (que es el objetivo del Hotel), como Gestión completa de RSU junto con el Reciclaje y Gestión de Recursos Naturales Renovables.

Se recomienda en una próxima etapa, avanzar en el mismo sentido con otras acciones que vayan completando esos requisitos, como *Eficiencia Energética y Energías Renovables*. Evaluando la posibilidad de incorporar termotanques solares y paneles fotovoltaicos, incorporar bicicletas y monopatines eléctricos como servicios de alquiler para los clientes y así, ayudar a reducir el uso de vehículos en actividades turísticas en la zona. Con esta tercera etapa, el Hotel HOWARD JOHNSON de Villa Carlos Paz, obtendría un desarrollo sustentable en todos sus aspectos en cuanto a *Gestión del Agua y Efluentes, Eficiencia Energética y Gestión de RSU*.

BIBLIOGRAFÍA

Crespo, Jorge (2011). Manual de Buenas Prácticas ambientales en la Gestión hotelera.

Recuperado de

<https://futinonaja.jimdo.com/app/download/7894963520/ECOEFICIENCIA+Y+BUENAS+PRACTICAS+AMBIENTALES+EN+LA+GESTION+HOTELERA.pdf?t=1496100485>

Global Sustainable Tourism Council (GSTC) (s.f.). Recuperado de

<https://www.gstcouncil.org/?lang=es>

Hoteles más verdes (2011) Programa de Certificación. Recuperado de:

<http://www.hotelesmasverdes.com.ar/documentacion-tecnica/>

Howard Johnson, (s. f.) Recuperado de <https://bit.ly/2N5fp0k>

Howard Johnson. (s. f. a). Gestión sustentable. Recuperado de

<http://hvjillacarlospaz.com.ar/gestionsustentable.html>

Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) (s.f.). Recuperado de

<https://www.ithotelero.com/noticias/turismo-verde-los-diez-hoteles-mas-eco-friendly-del-mundo/>

Manual de Buenas Prácticas Ambientales. Para Establecimientos Hoteleros, gastronómicos y Afines (2020). Recuperado de [https://aehga.com/wp-](https://aehga.com/wp-content/uploads/2020/06/Manual-de-Buenas-Practicas-Digital.pdf)

[content/uploads/2020/06/Manual-de-Buenas-Practicas-Digital.pdf](https://aehga.com/wp-content/uploads/2020/06/Manual-de-Buenas-Practicas-Digital.pdf)

Organización de las Naciones Unidas, Comisión de Desarrollo y Medioambiente (1987).

Recuperado en

<http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Havana/pdf/Cap3.pdf>

Organización Mundial de Turismo. Recuperado en <https://www.unwto.org/es>

Villafranca, Juan Cruz (2020). Guía de Buenas Prácticas Ambientales. Gastronomía y Hotelería Sostenible. Recuperado de <https://aehga.com/wp-content/uploads/2020/11/Manual-de-Buenas-Practicas-2020.pdf>

