

**Trabajo Final de Grado
Universidad Empresarial Siglo 21**



REPORTE DE CASO

***“Manual de Buenas Prácticas Ambientales del Hotel
Howard Johnson, Villa Carlos Paz-Córdoba-Argentina.”***

FEDERICO J. MOLINA

DNI: 26.791.234
Legajo: VAMB01854

LICENCIATURA EN GESTION AMBIENTAL

Tutor: Hernán C. Hoyos

2021

RESUMEN

Este trabajo que se contempla como reporte, expone mediante una mirada ambiental la situación del establecimiento hotelero "Howard Johnson" emplazado en la ciudad de Villa Carlos Paz (Córdoba), mediante acciones propuestas se planifican objetivos con el propósito final de elaborar un Manual de Buenas Prácticas Ambientales; herramienta que brinda un soporte para un buen desarrollo en los servicios ofrecidos a huéspedes cada vez más exigentes en materia de cuidado del ambiente y la salud.

Para lograrlo se propone constatar cuales son los aspectos e impactos ambientales, las prácticas que tiene la empresa en sostenibilidad como también que programas nucleen e estas empresas en la esta materia y medio ambiente.

Se realizó un análisis de situación y relevamiento de los aspectos e impactos ambientales en manejo adecuado de residuos, gestión adecuada del agua y efluentes líquidos, uso eficiente de energía, gestión de residuos, cuidado de recursos naturales; y capacitación del personal. Primeramente, se explica en que consiste un manual de buenas prácticas ambientales y segundo se planificaron que acciones se proponen llevar a cabo.

Términos Claves: Medio Ambiente – Sustentabilidad – Buenas Practicas – Aspecto Ambiental – Impacto Ambiental – Uso eficiente de Recursos

ABSTRACT

This work, which is considered as a report, exposes through an environmental view the situation of the hotel establishment "Howard Johnson" located in the city of Villa Carlos Paz (Córdoba), through proposed actions objectives are planned with the final purpose of developing a Good Manual Environmental Practices; tool that provides support for a good development in the services offered to increasingly demanding guests in terms of environmental and health care.

To achieve this, it is proposed to verify what are the environmental aspects and impacts, the practices that the company has in sustainability as well as what programs these companies include in this matter and the environment.

A situation analysis and survey of the environmental aspects and impacts was carried out in proper waste management, proper management of water and liquid effluents, efficient use of energy, waste management, care of natural resources; and staff training. First, it explains what a manual of good environmental practices consists of and secondly, what actions are proposed to be carried out were planned.

Key Terms: Environment - Sustainability - Good Practices - Environmental Aspect - Environmental Impact - Efficient Use of Resources

1. INTRODUCCION.

Indudablemente y aun cuando existe una situación de crisis económica y sanitaria, las organizaciones tanto públicas como privadas se ven en la necesidad de gestionar eficientemente el medio ambiente resultado de la necesidad de cumplir con una legislación cada vez más estricta, por compromiso de su dirección, exigencias de clientes, o bien como herramienta de marketing.

Un Manual de Buenas Prácticas Ambientales (de aquí en adelante MBPA) se puede definir como el procedimiento que sigue una organización con el objetivo de alcanzar y mantener con una visión a largo plazo, un determinado comportamiento ambiental, de acuerdo con los objetivos, en respuesta a la normativa legal vigente, a los riesgos ambientales y a las presiones sociales, financieras, económicas y competitivas a las que tiene que enfrentarse. (M. Ferrando S. y J. Granero C. 2015, p.17)

Siguiendo a Francisco J. Cesar (2019) Si bien está considerada como una herramienta pequeña y que no se suele usar mucho, este MBPA aparece en principio como generador de estándares y sistemas (Sistema de Gestión Ambiental según ISO 14001, por citar uno de los más conocido) para poder agrupar un gran número de empresas del mismo rubro. Las buenas practicas buscan que no suceda daño ambiental, por lo que el objetivo de este manual es ser una herramienta preventiva que más allá de ser un instructivo busca organizar la información de la empresa y tratar de que cualquier persona que ingresa a la misma accediendo a este manual sepa cuáles son las prácticas ambientales que se realizan de manera genuina y transversal a todos

sus sectores. Es un instrumento que está desvalorizado por el hecho de que cuando se ofrece a una empresa MBPA a quien o quienes son los tomadores de decisiones les cuesta entender a primera instancia cuál es la ventaja de contar con un MBPA; el mismo no es un manual de usuario de un producto (calculadora, electrodoméstico, etc.) sino que es algo que tiene vida (...) Primero se hacen las prácticas vivenciales en la empresa, esto quiere decir incorporando los hábitos y luego se expresa en un manual; y es aquí donde se encuentra el dilema de por qué a veces los que toman las decisiones no lo ven como un beneficio para la empresa. Sin embargo, existen compañías donde no sucede lo citado en el párrafo anterior, es tan el grado de desconocimiento de la empresa que prefieren que se haga primeramente un escrito y este se empiece a aplicar para medir el resultado de emplearlo, que los operarios o empleados interactúen, entusiasmen, es decir que lo vivencien y el feedback que se logra dejar el camino para un manual 2.0 que sería el definitivo o llegado el caso 3.0 como una retroalimentación a través de mejoras en los objetivos y procesos.

La ciudad de Villa Carlos Paz como su entorno (Valle de Punilla) presentan características ricas en cuanto a la topografía e hidrografía, con numerosos cerros, quebradas y valles que ofrecen vistas panorámicas de sus arroyos, cascadas, grutas, formaciones graníticas y múltiples paisajes; por estas características es que esta región se convierte en un destino ideal para el turismo, que es su principal motor económico y cuyo uso del suelo es en general categorizado para ofertas de alojamiento y

gastronomía. El gran crecimiento de esta industria turística en las últimas décadas ha aumentado considerablemente las presiones sobre el medio ambiente.

En el ámbito de esta región las grandes problemáticas se podrían resumir en:

- Contaminación del agua: esta situación es muy visible en el lago San Roque producto de insuficiente infraestructura sanitaria que ha provocado año tras año la aparición de algas verde-azuladas producto de la eutrofización y además generando grandes problemas en la planta potabilizadora de la zona norte de la ciudad de Córdoba.
- Problemas culturales: insuficiente educación en valores y formación en conductas sociales respetuosas con el medio ambiente; actualmente se vive una situación crítica y sin precedente por la aparición reiterada de incendios que están destruyendo los bosques nativos principalmente.
- Mala gestión en política Hídrica manifestado en el alto consumo de agua en Córdoba y gran Córdoba sumado al período seco histórico que se está viviendo y los bajos caudales en las fuentes de agua.
- Impactos ambientales producidos por la gran actividad turística: Excesivo uso de los recursos, congestión en áreas de interés turística, contaminación arquitectónica por emprendimientos turísticos, pérdida de paisaje natural, contaminación atmosférica, de agua y visual, sin dejar de mencionar una gran generación de residuos y un alto consumo energético.

La Organización Mundial del Turismo (OMT - UNWTO) en su portal web define al turismo sostenible como “una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida”. (<https://www.unwto.org/es>)

En el año 2011, se inauguró el Howard Johnson Carlos Paz, una empresa familiar con impronta de pyme. La idea original de este proyecto fue construir un condo hotel. “Un condo hotel es un hotel como cualquier otro que presta los servicios tradicionales a los clientes, pero con la diferencia que sus habitaciones les pertenecen a inversionistas privados” (Padilla (2016). *Vive on the ocean. Condo hoteles*. La Florida: Estados Unidos).

El hotel Howard Johnson, en su página web, presenta el siguiente código de conducta vinculado con la gestión sustentable:

- Lo invitamos a involucrarse en nuestro Programa de Sustentabilidad, poniendo en práctica las siguientes acciones: Reutilizar sábanas y toallas en la habitación, para evitar su lavado diario y así consumir menos agua, detergentes y energía.
- Abrir las cortinas y ventanas cuando permanezca en su habitación, aprovechando la luz natural y el aire puro. Si el clima no es agradable, cierre la ventana y encienda su aire acondicionado, manteniendo a una temperatura de 24 C.

- Solicitar en recepción información turística de la ciudad, de la oferta cultural y los atractivos naturales que puede visitar durante su estadía, al igual que las recomendaciones para que su recorrido cause los menores impactos ambientales.” (Howard Johnson, s. f., <https://bit.ly/2N5fp0k>).

A modo de soporte, de lo mencionado anteriormente, este reporte se concentrara en la elaboración e incorporación de este MBPA para el Hotel Howard Johnson, buscando disminuir los impactos negativos y potenciar los positivos, que el hotel asuma sus responsabilidades ambientales en todo lo referido a emplazamientos turísticos, un ejercicio legal más completo, promueva la responsabilidad social, reduzca costos, pueda acceder a mas certificaciones internacionales para favorecer su posición en el mercado global; y no menos importante continuar mejorando la imagen y percepción de la empresa con respecto a la comunidad.

2. ANALISIS DE SITUACION.

En este apartado se utiliza una matriz FODA, herramienta que ofrece un diagnóstico interno y externo para poder tomar las medidas necesarias para futuro, sin dejar de recordar que el tema ambiental es complejo y es el foco de este trabajo, puesto que son muchas las aristas que hay que tener en cuenta dentro de una organización.

Primero, para la elaboración de la matriz hay que tener en cuenta los elementos estratégicos de la organización, como, por ejemplo: Visión, Misión, Principios, Valores, Prioridades y Objetivos.

- Misión: Desarrollar un producto hotelero de alta calidad, que sorprenda y supere siempre las expectativas de nuestros huéspedes, basado en un equipo de trabajo profesional y con un elevado sentido de vocación de servicio, y en proveedores elegidos cuidadosamente, en pos del mantenimiento de esos estándares de calidad y de una excelente relación con el medio que nos rodea.

Trabajando de esa manera también nuestra misión, es lograr la mayor rentabilidad para los inversores del proyecto, lo que significa indudablemente beneficios para todos los clientes internos y externos de la empresa. (Howard Johnson, Manual de inducción Howard Johnson Plaza Villa Carlos Paz, 2018, p. 9).

- Valores: Trabajar con responsabilidad teniendo en cuenta las consecuencias de cada uno de nuestros actos.

Trabajar en un ambiente donde la honestidad se refleje en cada uno de nosotros.

Hacer de la solidaridad un valor permanente entre los integrantes de nuestra empresa, plasmada en actos de compañerismo entre los mismos.

El respeto mutuo, el trabajo en equipo y la cooperación será la base de todas las relaciones hacia adentro y afuera de la empresa. (Howard Johnson, Manual de inducción Howard Johnson Plaza Villa Carlos Paz, 2018, p. 9).

El Howard Johnson Carlos Paz tiene una cultura ambiental muy fuerte tanto en la gestión propiamente dicha como con los huéspedes, por esto que la mascota, Howie, es un amigo de la naturaleza e intenta transmitir el mensaje principalmente a los niños y niñas del cuidado en cada una de sus acciones. Cuenta con 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 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.).

Segundo, como es conocido el análisis FODA consta de cuatro ejes principales Fortaleza y debilidades a modo de factores internos, Oportunidades y Amenazas a modo de factores externos a la Organización; cada uno de estos ejes a su vez contiene cuatro categorías (Impactos Ambientales, Infraestructura, Visión hacia mejores prácticas Ambientales y Posición ambiental con relación a la competencia) que incluirán las variables a considerar para darle un valor numérico a cada uno de estas, las cuales al ser sumadas le otorgaran a los ejes el peso final para desarrollar las conclusiones que nos conducirán a los puntos donde se hará el enfoque para la elaboración del MBPA.

Tercero, para la confección de este análisis se recomienda ser hecho por un equipo de trabajo para no caer en la subjetividad del autor. Hecha esta aclaración a continuación se muestran los resultados del análisis FODA mas la tabla de ponderación de resultados con sus respectivos valores porcentuales:

Fortalezas.

F1. Impactos Ambientales (6)

- Separación de residuos in situ.
- Restaurante concesionado permite cierto grado de independencia en cuanto a la separación de residuos.
- El hotel tiene contenedores de basura diferenciados para los residuos.
- Lavado de ropa blanca en el mismo establecimiento.

- Las maquinarias para el lavado de ropa blanca operan con un mínimo consumo de agua y energía.
- Utilización elementos de limpieza no descartables que son más amigables con el ambiente.

F2. Infraestructura (3)

- Áreas disponibles para la instalación de equipamientos (biodigestores, paneles solares, equipo de osmosis inversa, etc.).
- Cuenta con juegos hechos de material reciclado.
- Posee un diseño para la reutilización del agua.

F3. Visión hacia mejores prácticas Ambientales (3)

- Concientiza sobre la separación de residuos en los niños a través de personajes animados (Howie).
- Cestos de residuos que favorecen la separación de los mismos.
- Cartelería que concientiza acerca del cuidado de los espacios naturales.

F4. Posición ambiental con relación a la competencia (6)

- Integración del edificio al entorno natural.
- Ubicación turística estratégica.
- Presencia de la variable ambiental desde la construcción edilicia.
- Cultura ambiental muy fuerte tanto en la gestión propiamente dicha como con los huéspedes.
- Certificación “Plata” en el Programa: “Hoteles más Verdes”.
- Experiencia en el rubro Hotelero.

Debilidades.

D1. Impactos Ambientales (5)

- Alto caudal de salidas de líquidos residuales en la temporada estival.
- Elevado consumo energético en temporada estival.
- Falta de un plan de eficiencia energética.
- Desaprovechamiento de fuentes de Energía Renovable.
- Generación de gran cantidad de RSU dispuestos en vertedero en temporada estival

D2. Infraestructura (1)

- Falta de proyectos en nuevas obras para la mejora de la calidad ambiental.

D3. Visión hacia mejores prácticas Ambientales (5)

- Falta de personal especializado en Ciencias Ambientales.
- Talleres, cursos, etc. para los empleados en la temática ambiental.
- Prácticas de Sustentabilidad mejorables.
- No brindan información detallada sobre la separación de RSU en el hotel.
- Información sobre destino y tratamientos para el reciclaje de los RSU.

D4. Posición ambiental con relación a la competencia (2)

- Beneficios o reconocimiento para los huéspedes que adopten medidas sustentables.
- Poca oferta de actividades relacionados a la Ecología.

Oportunidades.

O1. Impactos Ambientales (3)

- Incluir el MBPA.
- Incluir energías renovables/limpias.
- Implementación del plan de eficiencia energética.

O2. Infraestructura (1)

- Innovación tecnológica.

O3. Visión hacia mejores prácticas Ambientales (3)

- Incluir en la administración del Hotel el área Ambiental.
- En la ciudad de Carlos paz se encuentran varias organizaciones que buscan proteger el medio ambiente.
- Posibilidad de mejorar el compromiso ambiental minimizando impactos y gastos asociados.

O4. Posición ambiental con relación a la competencia (3)

- Aspirar al reconocimiento “Oro”, Hoteles Más Verdes.

- Trabajar en conjunto con el Municipio y lograr mayor crecimiento en el Turismo Sustentable.
- Nuevo segmento de clientes.

Amenazas.

A1. Impactos Ambientales (5)

- Situación por Pandemia COVID-19.
- Emergencia Hídrica.
- Eutrofización del Lago San Roque / Blooms Algal
- Riesgo de incendios en la zona.
- Contaminación atmosférica/acústica en época estival.

A2. Infraestructura (0)

A3. Visión hacia mejores prácticas Ambientales (3)

- Inexistencia de convenios con empresas de reciclaje ni organizaciones protectoras del ambiente.
- Mayor exigencia de compromiso ambiental por parte de los posibles clientes.
- Requerimientos legales ambientales más exigentes por parte de las autoridades de aplicación.

A4. Posición ambiental con relación a la competencia (3)

- Situación por Pandemia COVID-19.
- Competencia que también se enfocan en el turismo sustentable, con propuestas más completas.
- Competencia con misma certificación de Hoteles más sustentable.

	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas	Total
Categoría 1	6	3	5	5	
Categoría 2	3	1	1	0	
Categoría 3	3	3	5	3	
Categoría 4	6	3	2	3	
Total Parcial	18	10	13	11	52
Total Porcentual%	34,6%	19,2%	25,0%	21,2%	100%

Tabla 1: Tabla de ponderación (Fuente: Elaboración propia).

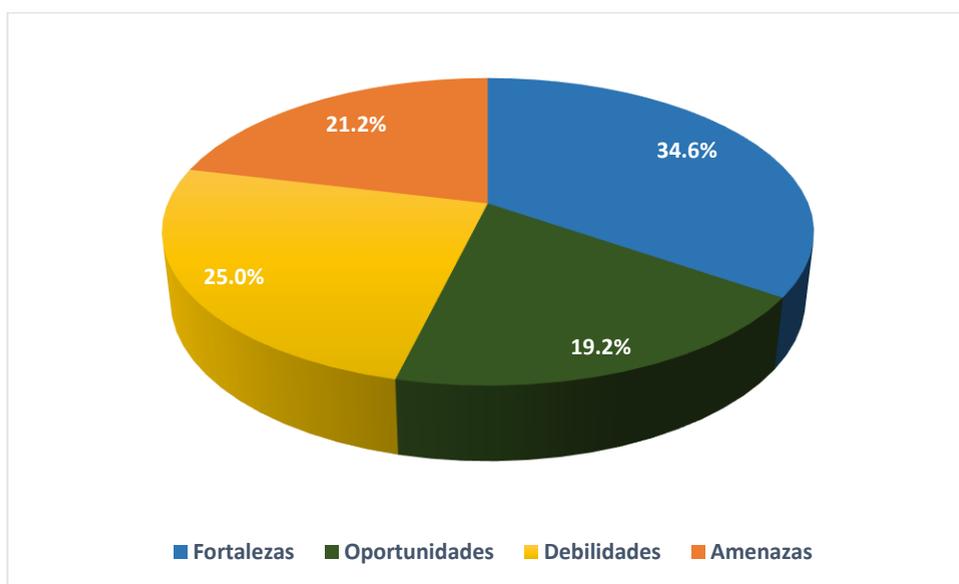


Gráfico 1: Peso porcentual total de los ejes de análisis (Fuente: Elaboración propia).

Cuarto, con los resultados del FODA se realiza un diagrama de Pareto el cual consiste básicamente en un grafica de barras que se ordenan de las frecuencias de ocurrencia más altas a las más bajas para jerarquizar los defectos de mayor a menor, de forma que se pueda priorizar los esfuerzos en cuanto a mejora de calidad; en nuestro caso lo manejaremos para definir los ejes (Fortalezas, Debilidades, Oportunidades o

Amenazas) que utilizaremos como objetivo y que variables manejaremos están incluidas para desarrollar el plan de implementación del MBPA.

“El Principio de Pareto es una generalización que emerge de la investigación de Vilfredo Federico Pareto sobre la distribución de la riqueza. Una formulación generalizada del principio de Pareto, denominada Ley de Pareto 80/20 puede enunciarse así: 80% de todos los efectos, resulta del 20 % de todas causas. O bien, en cualquier conjunto arbitrario de elementos, podemos obtener un subconjunto más pequeño con el que se obtiene el máximo efecto.” (S. Olivera. 2015, p 8).

“Joseph Juran denominó este principio, Principio de Pareto, en reconocimiento a Vilfredo Pareto, economista italiano (1848-1923) quien estudió la distribución de la riqueza y cuantificó la desigualdad o no uniformidad de esta distribución. Sin embargo, Wilfredo Pareto no generalizó este concepto de la distribución desigual a otros campos. Es Joseph Juran, quien desarrolla esta idea de la desigualdad de la distribución de la riqueza, hacia el campo de la industria. Menciona que emplea los gráficos de Lorenz de la distribución. El principio de Pareto o Ley de Pareto 80/20 tiene fundamentos matemáticos sólidos, como puede verse en Pareto (1897), Ultsch (2002), Hardy (2010) y Romero (2015). Desde sus orígenes, Pareto une el análisis de la desigualdad de la distribución con gráficos. Los gráficos de Lorenz aportan un nuevo enfoque a la investigación de la distribución de la desigualdad. Joseph M. Juran conjunta estas dos grandes ideas. Generando una representación gráfica de la Ley de Pareto 80/20 (...) Como veremos estos gráficos se utilizan ampliamente en las empresas, para el análisis de los problemas. El gráfico de Pareto, o diagrama de Pareto

derivado de este análisis, identifica el subconjunto mínimo que causa el máximo impacto en los fenómenos de la industria.” (S. Olivera. 2015, p. 24 y p. 25).

Es decir, lo que se estableció como principio general, era que el 20 por ciento de las causas de un evento producían el 80 por ciento de los efectos, y el restante 80 por ciento de las causas de dicho evento tan solo producía el 20 por ciento de esos efectos.

Para elaborar el diagrama se identifican los datos que se quieren recopilar en una tabla, calculando los porcentajes de cada uno y los acumulados, ordenando de mayor a menor, con esto se hace la gráfica y se traza la curva que una los puntos con el fin de representar el total de cada grupo; por último, se elabora el grafico en Excel, análisis del mismo para establecer cuáles son los puntos vitales y que necesitan ser atendidos con prioridad.

A continuación, se muestran los resultados (las flechas verdes indican el área de trabajo):

Ejes Centrales	Frecuencia	Porcentaje %	Frecuencia Acumulado	Porcentaje Acumulado
Fortaleza	18	34,6%	18	34,6%
Debilidades	13	25,0%	31	59,6%
Amenazas	11	21,2%	42	80,8%
Oportunidades	10	19,2%	52	100,0%
Total	52	100,0%		

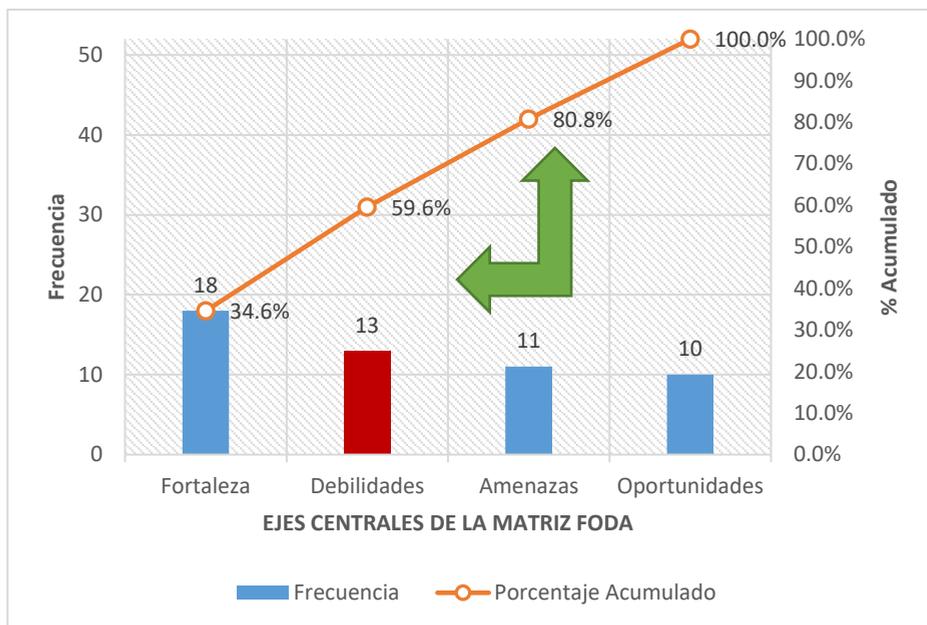


Gráfico 2: Gráfico de Pareto del Análisis FODA (Fuente: Elaboración propia).

Por último, tal como se mencionó anteriormente mediante el análisis de Pareto se pueden tomar decisiones optimizando recursos y reconociendo las causas vitales que corresponden al 20 por ciento de los efectos que componen el 80 por ciento de los aspectos que forman los ejes del análisis FODA determinando como más significativos Fortalezas > Debilidades > Amenazas.

En conclusión, como se observa, para la elaboración de este trabajo las causas del eje "Debilidades" (D1, D2, D3 y D4) (sabemos que hacen referencia a componentes internos y que están bajo el control de la empresa) serían los factores a intentar corregir puesto que disminuirá las amenazas, generara más fortalezas creando mayores oportunidades.

3. MARCO TEORICO

Para convenir la función que desempeña el turismo en la sociedad se requiere preparación, visión y conducta. Esto se corresponde con las experiencias cotidianas de los operadores y prestadores de servicios. Las buenas prácticas forman lineamientos de mejora continua que, desde las empresas que componen el rubro turístico se deberían ir aplicando en las áreas operativas y de gestión. El desarrollo de la conciencia medioambiental y sostenible ha sido el aspecto que más ha crecido en cuanto a repercusión social se refiere. Esto se debe a las siguientes razones principales:

- Las nuevas normativas medioambientales han forzado a las empresas a llevar a cabo acciones de obligado cumplimiento.
- Los impactos medioambientales que genera una empresa son muy tangibles y difíciles de disimular.
- El impacto medioambiental es percibido como un problema común y global, lo que lo hace mucho más visible.
- Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Para la Fundación "Vida Silvestre" (publicado en su portal web el 30 mayo 2012): las buenas prácticas de turismo responsable son aquellas que: minimizan los

impactos negativos directos que las actividades causan en el ambiente y la cultura locales, y potencian todas las acciones que contribuyan con impactos positivos. Así, las buenas prácticas favorecen la consolidación de destinos turísticos responsables que contribuyen a la conservación de la biodiversidad y al bienestar de las comunidades locales, demostrando que el turismo puede desarrollarse de una manera sustentable.

De igual manera, según estudios realizados, existe en la actualidad una creciente conciencia ambiental y social en los turistas que necesita ser considerada por las empresas hoteleras en su operatoria diaria. Los hoteles deben entender que el negocio turístico depende del excelente estado de conservación de las áreas naturales que son utilizadas como recursos para sustentar la actividad. En este sentido, es necesario que consideren acciones tendientes a contribuir al uso responsable de los recursos y a la conservación de dichas áreas. (2000 World Travel & Tourism Council WTTC).

La Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT) viene desarrollando desde 2010 una planificación estratégica en relación a la Hotelería Sustentable en la Argentina, el Programa “Hoteles más Verdes”. Es una certificación que constituye una herramienta de mejora de la gestión que permite orientar a las organizaciones del rubro hacia un hotelería y un turismo más sustentables, aportando criterios para la eficiencia en el uso de los recursos, minimizar los impactos negativos y maximizar los impactos positivos sobre su entorno social, cultural y ambiental. Es un estándar de gestión que permite su aplicación a 3 niveles de desempeño en sustentabilidad de mayor a menor exigencia en cuanto a los requisitos de certificación

Oro, Plata y Bronce, facilitando su implementación de forma gradual y la mejora continua de la gestión sustentable. (Hoteles Más Verdes. s.f.)

La Secretaría de Gobierno de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación declaró de Interés Ambiental al Programa Hoteles más Verdes mediante la resolución 40/2019. El Hotel Howard Johnson -Villa Carlos Paz, está certificado en categoría “Plata” en Hoteles Más Verdes.

El estándar establece los requisitos para los hoteles de la República Argentina que deseen voluntariamente implementar un sistema de gestión sustentable basado en los Criterios Globales de Turismo Sustentable GSTC-I, cuando la dirección de la organización:

- Requiera un marco de referencia para realizar una gestión sustentable.
- Desea aplicar un programa de buenas prácticas sociales y ambientales.
- Aspire a mejorar la integración en el entorno y a maximizar la experiencia y la satisfacción de los huéspedes. (Hoteles Más Verdes. s.f.)

El impacto ambiental de la gran mayoría de las empresas es hoy mucho más conocido y se ha transformado en una línea de actuación prioritaria para los directivos en los últimos años, debido a la gran relevancia que tiene sobre la reputación de la empresa; por tal motivo la realización de un diagnóstico ambiental inicial, tal como se realizó en el apartado análisis de situación, sirve de partida para identificar las practica ambientales preexistentes en la organización, los requisitos legales aplicables en materia ambiental, los aspectos ambientales, organigramas y procesos de la

organización, y por último, recopilar información si hubiera habido en el pasado incidentes de carácter ambiental. (M. Ferrando S. y J. Granero C. 2004, p.18)

No debemos dejar de lado el aspecto más importante de una empresa que es el económico, una empresa debe ser rentable y generar beneficios para sus accionistas. Sin rendimiento económico no existiría empresa. Por tanto, las medidas que se tomen para impulsar MBPA de la organización, deben tener en cuenta lo que representan dichas medidas para la viabilidad económica de la empresa.

Siguiendo a Francisco J. Cesar 2019, Las organizaciones al no tener incluidas prácticas ambientales y priorizar la producción por encima de otras variables hace que la implementación de un MBPA no se pueda llevar a cabo tal cual, sino que tienen que tener un periodo de adaptación; generando una negociación constante con quienes toman decisiones en la empresa. Como se mencionó al comienzo básicamente un MBPA intenta tocar diferentes grandes grupos de temas que son uso del agua, efluentes, energías, emisiones gaseosas; y luego en cada uno de estos se puede ir abriendo diferentes fractales en donde podamos ir encontrando diferentes puntos (visión circular de los insumos) huella hídrica huella de carbono, indicadores ambientales sistema de mejora continua; y es también fundamental el Registro, Matriz Legal actualizada y estandarización de los procedimientos.

Continuando, la identificación, y sobre todo la valoración de los aspectos ambientales de la organización es uno de los aspectos que presentan una mayor complejidad. Simplificando mucho podríamos decir que un aspecto ambiental es aquello que tiene lugar en la propia organización, mientras que el impacto ambiental

es la consecuencia para el medio ambiente (exterior) del aspecto. Los aspectos ambientales deben ser detallados, por ejemplo, consumo de papel, consumo de gas-oíl, consumo de electricidad, etc., serían los diferentes aspectos ligados al consumo de materias primas. Por esto, sería prudente redactar una "Declaración Ambiental"; esta es un documento de carácter vinculante que plasma el desempeño ambiental alcanzado por la organización en un determinado periodo. Por tanto, es necesario a intervalos regulares, generalmente de año en año, elaborar una nueva declaración ambiental que contenga datos acerca de la organización como un organigrama, mapa de procesos, adhesión al reglamento del MBPA, la política ambiental, aspectos ambientales, objetivos y metas ambientales, consumo de recursos, gestión de residuos, emisiones, vertidos, aspectos legales, emergencias, etc. (M. Ferrando S. y J. Granero C. 2004, p. 18, p. 19, p. 42 y p. 43).

En resumen, los aportes hechos por los MBPA en el sector Hotelero concuerdan en que las buenas prácticas de turismo responsable son:

"Aquellas que minimizan los impactos negativos directos que las actividades causan en el ambiente y la cultura locales, y potencian todas las acciones que contribuyan con impactos positivos".

Además, la (AHT) pone a disposición de los establecimientos hoteleros y gobiernos provinciales criterios para la implementación de prácticas sustentables como la conservación y mejora del entorno, la gestión de la energía y del agua, la prevención de la contaminación atmosférica y acústica, la gestión de residuos, comprar solo productos amigables con el medio ambiente, como también la compra

local también puede reducir impactos beneficiando a la comunidad. Como se mencionó anteriormente el programa "Hoteles Más Verdes de Argentina", que actualmente cuenta con 102 hoteles certificados en todo el país, fue declarado de interés por parte del Gobierno Nacional. (<https://www.hosteltur.com/> - 6 de febrero 2019).

Hasta aquí se presentan las ideas y conceptos principales sobre el surgimiento de las buenas prácticas ambientales, desarrollo sustentable y la elaboración del MBPA, remarcando consideraciones y aspectos ambientales involucrados como así también sus propósitos; del análisis y valoración hecho en el apartado anterior, se empleará primeramente información de organizaciones e instituciones precursoras en el tema de buenas prácticas ambientales siguiendo el criterio de "Hoteles más Verdes" y "El Consejo Global de Turismo Sostenible", "Buenas prácticas Ambientales en el sector Turístico Rural", como otros manuales de apoyo; consulta de "Trabajos Final de Grado" (2020 - 2021) extraído del repositorio UE Siglo21 Gestión Ambiental, consulta de bibliografía de la carrera de la Licenciatura de Gestión Ambiental UE Siglo21 y Otras; principalmente la adaptación al caso de la bibliografía "Cómo elaborar el Manual Ambiental de la Empresa según ISO 14001 de "M. Ferrando Sánchez y J. Granero Castro" y "Auditoria Ambiental UNED" donde se fundamentan los Sistemas de Gestión Ambiental; y el marco legal que se desarrolla en el apartado siguiente.

4. MARCO LEGAL

La protección del entorno constituye una obligación esencial del Estado nacional, provincial y municipal. Se ratifica así – constitucionalmente – la existencia previa de una compleja organización ambiental (ministerios, secretarías de Estado, áreas comunales) con competencia específica e irrenunciable. Las autoridades deben organizar actividades de fomento tendientes a preservar el medio (exenciones impositivas, educación ambiental, créditos para inversiones en industrias “limpias”) y obtener la utilización racional de los recursos naturales, la preservación del patrimonio natural y cultural y la diversidad biológica. (C. Botassi 2004, p.107)

Este apartado fija el marco legal en donde se encuentran inmersas las temáticas expuestas anteriormente en el campo teórico con una breve descripción de los temas ambientales principales con sus respectivas legislaciones a nivel Nacional, Provincial y Municipal que se enlistan a continuación:

Normativa Nacional

- Ley N° 24051 (Residuos Peligrosos)
- Decreto 831/93 (Residuos Peligrosos)
- Resolución E 177/07 (Residuos Peligrosos)
- Resolución 897/2002 (Residuos Peligrosos)
- Ley N° 25916 (Residuos Sólidos Urbanos RSU)
- Ley N°25688 (Gestión Ambiental del Agua)

- Ley N° 27424 (Energía Renovable integrada a la Red Eléctrica Pública)
- Ley N° 27191 (Fuentes Renovables de Energía destinada a la Producción de Energía Eléctrica)
- Ley N° 26190 (Fuentes renovables de energía destinada a la producción de energía eléctrica)
- Ley N° 25019 (Régimen nacional de energía eólica y solar)
- Ley N° 26093 (producción y uso sustentables de biocombustibles)
- Ley N° 20284 (Plan de prevención de situaciones críticas de contaminación atmosféricas)
- Ley N° 26331 (Presupuestos mínimos de protección ambiental de los bosques nativos)
- Ley N° 22351 (Parques Nacionales)
- Ley N° 27621 (Implementación de la Educación Ambiental Integral)

Normativa Provincial:

- Ley N° 8973 (Residuos Peligrosos)
- Decreto 2149 (Residuos Peligrosos)
- Ley N°5589 (Código de Aguas)
- Ley N° 8548 (Orgánica de Agua y Saneamiento)
- Decreto 529. (Marco regulatorio para prestación de servicios de Agua potable y desagües cloacales)

- Decreto 847 (Reglamentación para Vertidos)
- Ley N° 9088 (RSU)
- Ley N° 10572 (Declaración de interés provincial el uso racional y eficiente de la energía)
- Resolución 105/17 (Estándares de Aire de la Provincia de Córdoba)
- Ley N° 8167 (Preservación de la pureza del Aire)
- Ordenanza N° 12208 (Calidad del Aire)
- Ley N° 10521 (Régimen de Conservación de Áreas Naturales)
- Ley N° 9814 (Ordenamiento territorial de Bosques Nativos)
- Ley N° 6964 (Áreas naturales de la Provincia de Córdoba)

Normativa Municipal:

- Ordenanza N° 2545 del 1993 (Higiene y Residuos)
- Ordenanza N° 6703 del 2021 (Ruidos)
- Decretos 140/07 y 1023/10 (Espectáculos Públicos)
- Ordenanza N° 6010 (División del ejido Municipal en Zonas)

5. DIAGNÓSTICO Y DISCUSIÓN

Toda actividad realizada en un ambiente natural genera impactos, identificarlos y tratar de minimizarlos al máximo o eliminarlos mediante el establecimiento de estrategias y/o políticas ayuda a crear un marco de acción serio y

responsable con el medio ambiente, el entorno, la sociedad y la calidad del servicio. Establecer un proceso continuo de acciones destinadas a optimizar y equilibrar la protección ambiental, el uso público, y el desarrollo económico que permita alcanzar una calidad de vida lo más elevada posible, mediante el compromiso de los directivos y la participación del personal se motiva el alcance al huésped para poder llevar una mejor gestión de los recursos y respeto del medio ambiente con la consecuente reducción de impactos y sus costos asociados.

En virtud de lo analizado y estudiado, sabemos que el Hotel Howard Johnson está certificado en categoría “Plata” en Hoteles Más Verdes, lo que significa que cumple con varios estándares ambientales. El querer maximizar beneficios, sin dañar el ambiente ni comprometer el entorno de la comunidad nos da indicio de su compromiso ambiental, pero quizás el de no poder introducir esta mirada de forma integral a las áreas que componen la organización es su mayor debilidad; la Gestión Ambiental mediante la incorporación del MBPA que se pretende que la organización adopte como herramienta, le facilitara la posibilidad de alcanzar los objetivos ambientales, no solamente como idea de valor, sino también de forma materializada, consiguiendo mejor calidad en los servicios prestados y alcanzando una mayor sustentabilidad a largo plazo mediante planificación, acción, revisión y progreso del comportamiento medioambiental; Estas acciones se interrelacionan para conseguir una mejora continua más eficaz y rentable.

Como venimos mencionando, podemos encontrar varios motivos por los cuales la empresa se verá interesada en implementar un MBPA; uno de ellos es que tiene en cuenta el aspecto económico y se resalta de forma resumida en la siguiente tabla (elaboración propia).

Reducción de costos	Incremento de ingresos
<ul style="list-style-type: none"> • Ahorro de materias primas 	<ul style="list-style-type: none"> • Evita demandas judiciales y responsabilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Ahorro de energía 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora la imagen de la empresa
<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de los procesos productivos 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de las relaciones externas
<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la gestión general y de su control 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la competitividad frente al sector
<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de la asignación de capacidades y Recursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de marketing ecológico
<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de costos por tasas, cánones, multas e indemnizaciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Posibilidad de ampliación de negocios ambientales

Por ultimo hay que tener en cuenta que la estrategia o política ambiental que adopte la empresa debe representar un compromiso serio, y que todo lo que se incluya en ella se debe cumplir.

6. IDENTIFICACION DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES.

Siguiendo a Rodríguez Ruiz, J. & otros (2012) se deberá establecer y mantener al día procedimientos para identificar aspectos ambientales y determinar aquellos que tengan o puedan tener un impacto significativo. En la identificación se debe tener en

cuenta: emisiones a la atmósfera, gestión de residuos, vertidos al agua, contaminación de suelos, utilización de materias y recursos naturales, ruido, impacto visual, olores, polvo, vibraciones, efecto sobre los ecosistemas y factores medioambientales locales.

Después de su identificación se procederá a la evaluación de los mismos con el fin de determinar si son o no significativos. Para evaluar estos aspectos medioambientales hay que tener en cuenta todas las situaciones posibles como: situaciones normales y anormales de funcionamiento de la organización, incidentes, accidentes y situaciones de emergencia, actividades pasadas, presentes y proyectadas. (Rodríguez Ruiz, J. & otros, 2012, p. 27 y 28).

A continuación, se muestra la matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales para su valoración con la cual siguiendo los lineamientos del análisis diagnóstico se podrán tener una visión más clara; y así de forma más prácticas detallar las acciones que se deberán implementar en el MBPA.

ACTIVIDAD	ASPECTO MEDIOAMBIENTAL			IMPACTO MEDIOAMBIENTAL	
	Causa	Genera	Condiciones de Operación	Efecto	Positivo / Negativo
Actividades que implica el consumo de agua, tales como uso de sanitarios y lavamanos, servicio de cafetería y limpieza de instalaciones.	Consumo de agua	Agua residual domestica	Normal	Agotamiento y contaminación del recurso	(-)
Actividades que implican el consumo de energía tales como, uso de computadores y equipos, iluminación de las instalaciones, uso de electrodomésticos (Nevera, microondas) etc.	Consumo de Energía	Agotamiento de recursos	Normal	Agotamiento de los recursos Naturales	(-)
Consumo de todo tipo de materiales: aprovechables y no aprovechables	Consumo de materiales	Residuos sólidos de diferente tipo	Normal	Agotamiento de los recursos Naturales	(-)
Uso de tubos fluorescentes para la	Generación de residuos	Residuos peligrosos	Normal	Contaminación ambiental de todo tipo	(-)

iluminación de las instalaciones	peligrosos o especiales				
Posible incendio por corto circuito, malas prácticas o falta de mantenimiento de los equipos y red eléctrica.	Emisiones	Gases, daño a la infraestructura y al entorno	Grave	Contaminación del Aire	(-)
Posible incendio por corto circuito, malas prácticas o falta de mantenimiento de los equipos y red eléctrica.	Generación de escombros	Daños a la infraestructura	Grave	Contaminación ambiental	(-)
Posible incendio por corto circuito, malas prácticas o falta de mantenimiento de los equipos y red eléctrica.	Incendios	daños al entorno y contaminación	Muy Grave	Contaminación del Aire, contaminación ambiental, daños a la biodiversidad	(-)
Almacenamiento, manipulación y consumo de productos químicos de limpieza (Limpieza de instalaciones)	Potenciales fugas y derrames	Derrame de detergentes, blanqueadores, etc.	Grave	Contaminación a todos los ambientes	(-)
Implementación de planes y programas de gestión ambiental	Buenas prácticas ambientales en los diferentes procesos y actividades de la organización	Gestión Ambiental	Normal	Reducción de afectación al ambiente	(+)
Implementación de Capacitaciones y Educación Ambiental.	Buenas prácticas ambientales en los diferentes procesos y actividades de la organización	Gestión Ambiental	Normal	Reducción de afectación al ambiente	(+)

7. PROPUESTA: PLAN DE IMPLEMENTACION Y ALCANCE.

Con el propósito de mejorar la calidad de los servicios, reducción del consumo de recursos no renovables (agua, energía, etc.) y de sus costos, reducción y racionalización del consumo de materias primas, reducción y minimización en la gestión de los residuos, vertidos y emisiones y su costo asociado, mejora de la imagen pública del establecimiento, mejora de relaciones con autoridades públicas. mejor acceso al mercado extranjero.

Estas acciones regirán a nivel general para todo el personal de la empresa y mandos jerárquicos, con el propósito que el impacto producido alcance a todas las áreas. Las acciones propuestas en esta primer MBPA están pensadas para implementarse en un lapso de un año comenzando en enero del año 2022.

7.1. Objetivo General:

- Realizar un Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el Hotel Howard Johnson, mediante acciones que fortalezcan e integren los espacios de la empresa por medio de acciones ambientales. (MBPA: proyectado para ser implantado en un periodo de un año comenzando en enero del 2022).

7.2. Objetivos Específicos:

- Poner en conocimiento a la empresa del marco legal vigente en materia ambiental y redactar la "Declaración Ambiental".
- Identificar los Aspectos Ambientales y en función de estos, Planificar acciones y estrategias a implementar, estableciendo el tiempo y alcance de estas.
- Generar reducción del consumo energético y beneficios económicos para la empresa derivado de las acciones propuestas (como se menciona en el punto 5, p. 29).

- Evaluar las acciones propuestas, una vez que hayan sido implementadas para medir el alcance de su efectividad.

7.3. Acciones y Recomendaciones Propuestas.

A. Recurso Hídrico y Efluentes.

- Registrar y monitorear el consumo de agua: Llevar un registro mensual del consumo de agua y su costo; un indicador útil sería el consumo de agua por cliente (consumo de agua/personas y días) el cual se puede determinar fácilmente con el detalle de lo facturado por la cooperativa prestataria del servicio.
- Revisión y mantenimiento de las instalaciones: Establecer un programa de revisión de posibles desperfectos y así poder realizar mantenimiento preventivo de las tuberías y demás instalaciones.
- Áreas de uso común (piscina): Cubrir la piscina cuando no se emplee para reducir las pérdidas por evaporación, y permitirá usar menor cantidad de productos químicos para su tratamiento.

B. Uso Eficiente de la Energía.

- Registrar y monitorear el consumo energético: Llevar un registro mensual del consumo de energía por tipo (gas, gasoil, electricidad,) y su costo, con el fin de conocer la eficiencia en el consumo de energía. Un indicador útil sería el

consumo de energía por cliente (consumo energético/ personas y mes) el cual se puede determinar fácilmente con el detalle de lo facturado por la prestataria del servicio (EPEC).

- Instalar medidas de reducción de consumo de energía: Controlar de que cada zona tenga una iluminación acorde a sus necesidades usando reguladores electrónicos de intensidad luminosa e interruptores de presencia, además del uso de Luminaria LED, planificar el número de interruptores según las zonas.
- Aprovechar el uso de toldos, cubiertas o parasoles para reducir la necesidad de usar el aire acondicionado.

C. Gestión de Residuos.

- Minimización y reutilización en la generación de residuos: Llevar un control de las cantidades y tipos de residuos que se generan, realizar una adecuada gestión de los almacenes de productos (alimentos, mantenimiento, administración, etc.) disponiendo los más próximos a su caducidad en primera línea, usar envases retornables de vidrio o adheridos a un sistema de recuperación.
- Disponer de contenedores diferenciados para vidrio, papel, envases ligeros y orgánicos e informa a los empleados y usuarios de los residuos que deben depositar en cada tipo de contenedor.

GRIS	NARANJA	VERDE	AMARILLO	AZUL	ROJO
Desechos en general	Orgánicos	Envases de Vidrio	Plástico y envase Metálicos	Papel	Hospitalarios infecciosos
1	2	3	4	5	6



Imagen I - Color de los contenedores para reciclaje y la materia que se debe depositar en los mismos: Obtenida de <http://www.lineaverdehuelva.com/lv/consejosambientales/reciclaje/Contenedores-para-el-reciclaje.asp>

- Disposición de un punto limpio par Residuos voluminosos (muebles, colchones, electrodomésticos, etc.), residuos especiales o peligrosos (aerosoles, fluorescentes, pilas, aceites, etc.), residuos de pequeñas obras, podas, residuos municipales: (papel, vidrio, cartón, textiles, etc.).

D. Control y reducción de la contaminación atmosférica y Sonora.

- Hacer un mantenimiento periódico de maquinaria según las recomendaciones del fabricante. Limitar el nivel sonoro de las actividades del alojamiento y actividades lúdicas para cumplir con los horarios y límites marcados por la

ordenanza municipal. Sustituir los gases refrigerantes tipo CFC por otros menos agresivos.

- Instalar los equipos y maquinaria más ruidosa en las áreas más alejadas al establecimiento principal o en zonas cerradas e insonorizadas. (instalación aire acondicionado, bombas de agua, ascensores, actividad humana recreativa, grupos electrógenos, etc.).

E. *Buenas Practicas en Sustentabilidad para el apoyo a la protección del entorno natural, social y económico local.*

- Solicitar al organismo público del área turismo folletos, mapas y otra información sobre el área protegida cercana o su entorno y ponerlas a disposición de sus clientes, Incentivando a los clientes a visitar dichos entornos de manera responsable y respetuosa con el medio ambiente.
- Construir los senderos sin afectar al entorno. Tener en cuenta a las personas con movilidad reducida.
- Identificar con cartelería las principales especies de flora y fauna propias, especificando sus principales características nombre, usos tradicionales, distribución, etc., si hay plantas ornamentales ajenas cuidar de que no se extiendan a otros sitios.
- Favorecer la capacitación y contratación de personal local.

- Rescatar el patrimonio histórico –cultural, incluyendo en los folletos promocionales del establecimiento información.
- Fomentar las excursiones que se puedan hacer en bicicleta o a pie, facilitando el aparcamiento para bicicletas en el establecimiento y poniendo a su disposición alquiler de los mismos.

F. Buenas Practica en Educación Ambiental y Sensibilización de los Huéspedes (Capacitaciones para el personal).

- Facilitar la información y formación en materia ambiental para el personal de forma continua, fomentando siempre el comportamiento ambiental responsable al personal y los visitantes en el medio natural.
- Educar al personal para motivar a los clientes sobre el ahorro y el consumo de agua y electricidad, generación y gestión de residuos.
- Contar con rotulación o folletos informativos que eduquen a clientes sobre el uso responsable de los recursos naturales del establecimiento y sus pautas de conducta.

7.4. Instructivo para el Personal.

La finalidad del mismo será orientar los procedimientos en forma detallada, clara y precisa para realizar acciones de buenas prácticas en todas las áreas donde opere el personal de establecimiento; el mismo estará supervisado por un encargado de cada sector.

A continuación, los puntos que se trata en dicho instructivo:

- No fregar debajo del grifo abierto, llenar una pila para enjabonar y otra para enjuagar ahorra agua, Usar dosis adecuadas de detergente para no necesitar mucha agua en el enjuagado, Descongelar los alimentos en la nevera y no debajo del grifo; No arrojar al desagüe aceites, disolventes, restos de alimentos, etc.
- No sobrecargar la instalación eléctrica con contactos múltiples y evitar uso de extensiones, limpiar periódicamente los focos y lámparas para no bloquear la luz que emiten. Por la noche procurar no dejar encendidas luminarias mayores de 50 W.
- En verano fijar una temperatura de confort alrededor de 23°C en el aire acondicionado (Acción ya implementada).
- Pedir a los huéspedes que mantengan la puerta cerrada con el aire acondicionado o la calefacción encendida.
- Para ventilar las habitaciones con 10-15 minutos es suficiente.
- No tapar las fuentes de calor con cortinas o muebles.
- Con el lavavajillas usar programas económicos.
- Situar el frigorífico lejos de fuentes de calor y con suficiente ventilación y deje que los alimentos se enfríen antes de meterlos dentro. También se puede aprovechar la energía descongelando los alimentos dentro del frigorífico.
- En la cocina usar ollas a presión y con poca agua para ahorrar energía.

- Usar el microondas en vez del horno para calentar pequeñas cantidades de comida.
- Evitar el uso de envases y productos de usar y tirar
- Reutilizar el papel de aluminio y plástico de envolver en la medida de lo posible.
- Reutilización de papel por las dos caras.
- Uso de servilletas de tela en vez de papel.
- Reutilizar envases vacíos para guardar cosas.
- Reutilización de restos de comidas como alimento para animales.
- Emplear maquinaria y utensilios poco ruidosos y manténgalos desconectados cuando no los esté usando.
- Evitar el uso de cacerolas de aluminio y teflón que al dañarse desprenden sustancias tóxicas para la salud y el ambiente. Usar cazuelas de acero, hierro colado, barro o cerámica, los alimentos sabrán mejor y mantienen más tiempo el calor.
- Evitar los productos de plástico fabricados con PVC.

7.5.Periodo de tiempo para la implementación de las acciones.

Se procede a sintetizar las acciones propuestas mediante un diagrama de Gantt, el mismo ilustra el tiempo provisto para cada acción a lo largo de un tiempo total determinado que se estima en un año, comenzando en 01 de enero del 2022, o como

la dirección lo disponga; Cabe aclarar que hay acciones que se deberán realizar durante todo el periodo de tiempo.

Siguiendo lo mencionado por Cesar. F. en el marco teórico; una vez aprobado por la dirección e implementado este primer MBPA, según la complejidad de nuevas acciones, se podrán establecer metas en las que se podrán implantar en tres diferentes periodos de tiempo.

i. Corto Plazo: Acciones (Tipo I) fáciles de aplicar, que se pueden llevar a cabo inmediatamente, los costes suelen ser reducidos o ninguno y se pueden implementar en un lapso no mayor a un mes.

ii. Medio Plazo: Acciones (Tipo II) cuya implantación requiere un poco más de tiempo; puede requerir algún tipo de inversión cuyo coste se recupera rápidamente por la mejora obtenida; se plantean en un periodo de cuatro a seis meses aproximadamente.

iii. Largo plazo: Acciones (Tipo III) que precisan de una planificación para su puesta en marcha, muchas veces precisan de ayuda de empresas especializadas, con una mayor inversión, que a largo plazo se amortiza. Dependiendo del grado de complejidad que precise la acción estas pueden llevar de un año o más.

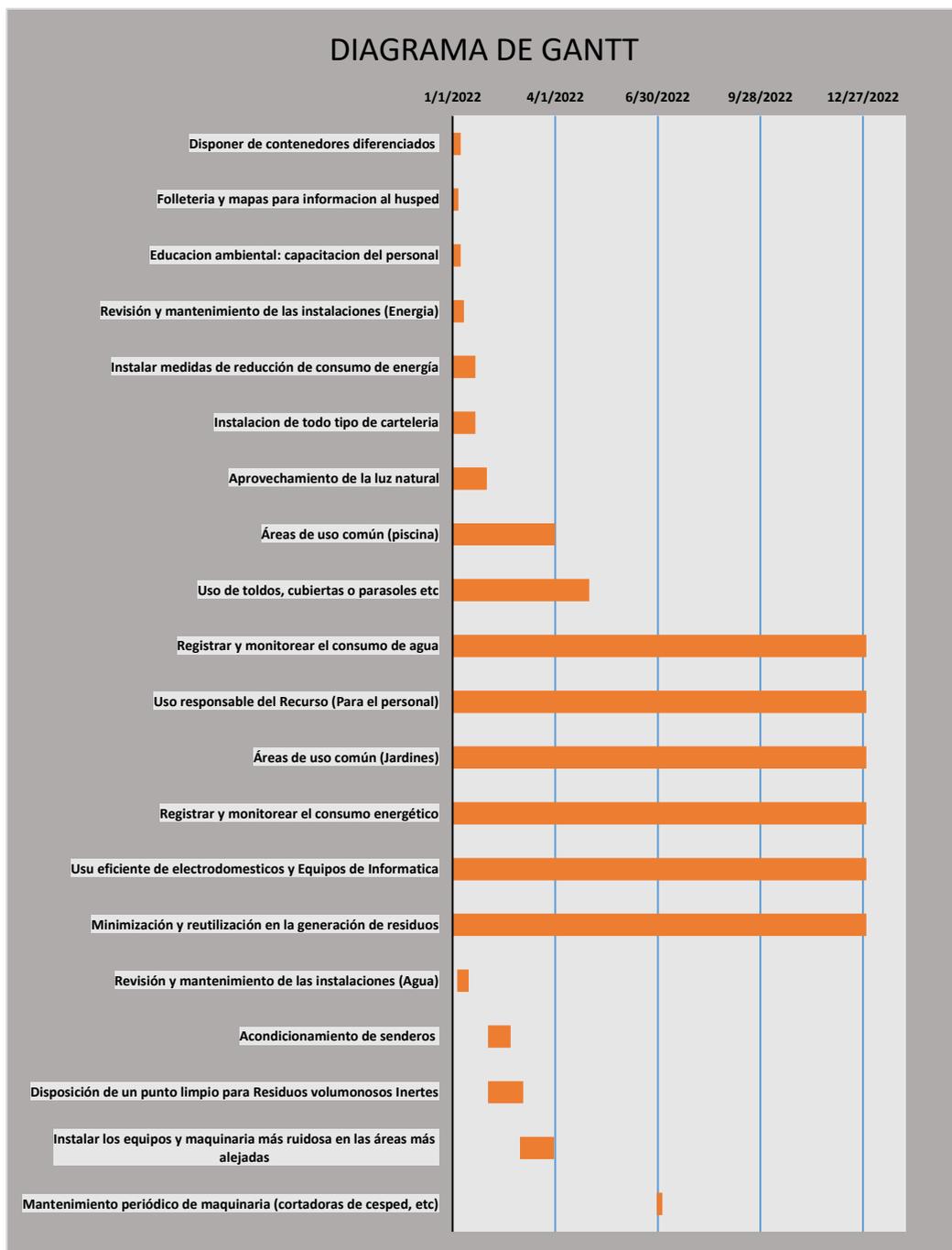


Grafico 3: Diagrama de Gantt. (Fuente: Elaboraci3n propia).

7.6 Propuesta de Evaluación, Mediciones y Revisión.

La fase de implementación y seguimiento comenzará a partir de la aprobación del presente manual por las autoridades. Las primeras acciones deberán estar destinadas a informar y capacitar al personal de todas las áreas en torno al "Instructivo para el personal".

Hacia adelante será necesario identificar responsables para hacer un seguimiento de la implementación de las recomendaciones y, también, para monitorear los cambios de hábitos en cada uno de los distintos grupos identificados.

El seguimiento de la implementación será deseable mediante promotores y referentes ambientales que acompañen a los responsables para recoger las distintas experiencias e identificar las mejores prácticas. En esta etapa también será posible discutir el listado de acciones, proceder a la recolección de la información y su posterior análisis. Como ya fuera dicho, este manual constituye un punto de partida para organizar y evaluar las principales acciones que la organización debería implementar para disminuir el impacto en el ambiente.

Es fundamental también realizar el mantenimiento para las acciones propuestas mediante instrumentos de diagnóstico, a saber: Mantenimiento preventivo: Mediante controles periódicos (una vez por semana) para verificar el correcto funcionamiento de todos los sectores a evaluar. Mantenimiento correctivo: Es el tipo de mantenimiento que se aplica una vez que se requiera reparar un desperfecto. Una vez que se puso en marcha el programa, se recomienda que se realicen seguimientos

Trimestrales, verificando el cumplimiento de las acciones previstas para ese periodo según los diagramado en el punto anterior.

“Los directivos de la empresa deben revisar dicho MBPA con una frecuencia determinada, para comprobar que sigue siendo apropiado y eficaz, y que cumple con el compromiso de mejora continua” (Rodríguez Ruiz, J. & otros, 2012, p. 38).

8. RECURSOS INVOLUCRADOS Y PRESUPUESTO.

La Implementación de las acciones propuestas requiere una dotación de medios y recursos apropiada; Recursos humanos, financieros (considerando la variables económicas y disparidad de precios en la actualidad se complejiza estimar un presupuesto para las acciones propuestas), materiales e infraestructura.

las personas o grupos de personas que participen deben estar capacitados en los conocimientos técnicos pertinentes; designar un “Director Técnico” que forme parte de la Plantilla del Hotel. Es imprescindible la colaboración de todo el personal de todas las áreas (administrativa, operativa, servicios de vigilancia, externos, etc.) para evaluar el grado de conocimiento en buenas prácticas y así poder valorar por ejemplo el nivel de capacitación que recibirán.

Sabemos que por lo analizado en el marco institucional que el Hotel cuenta con una fuerte infraestructura y que por lo que fue determinado que solo hacía falta proyectos en nuevas obras para la mejora de la calidad ambiental, como energías renovables (paneles solares será una buena inversión dada las características donde se

encuentra emplazado el hotel; por características climáticas de la zona y contar con una gran superficie).

En materia de recursos financieros que son fundamentales como por ejemplo para la contratación de Profesionales, elementos de protección personal para los operarios, la confección de las cartelerías para señalización de lugares que son de uso exclusivo del personal (Cisternas, pañol, sala de refrigeración, etc.) y para señalización de jardines, flora y veredas; cartelería indicando la no potabilidad del agua en donde no lo sea; sala de capacitación, insumos, el reacondicionamiento y mantenimiento de la infraestructura según las acciones propuestas lo requieran. En este punto cabe resaltar que el financiamiento es el que permite que se lleven adelante cada uno de las acciones propuestas y dependerá del grado de compromiso que quiera afrontar las autoridades de la empresa.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIÓN.

Los problemas Ambientales derivados de una mala gestión de residuos pueden resumirse en inconvenientes para la salud humana producto de contaminación del aire, contaminación de las aguas, contaminación del suelo, mayor coste energético, desaparición de los recursos naturales y pérdida de la biodiversidad.

La identificación de impactos en obras de saneamiento debe darse con la anticipación oportuna, para poder realizar las medidas correspondientes de mitigación y así causar las mínimas variaciones al ambiente. En estas obras, el impacto ambiental

negativo, debe de tomarse con la seriedad del caso, ya que estaríamos perjudicando a la salud de las poblaciones.

Se estima que el 60% del total de la energía consumida se pierde por el uso ineficiente de esta. Es imprescindible que la industria turística considere el uso eficiente de la misma, ya que esta actividad contribuye al 8% de las emisiones mundiales de gases del efecto invernadero aumentando la concentración en la atmósfera y provocando el calentamiento global que contribuye al cambio climático.

El problema de la mala calidad del aire, ruido y vibraciones (Urbano, Industrial o Rural) se debe al incremento excesivo de la emisión de contaminantes, las que llevan a mayores concentraciones de contaminantes en la atmosfera. Esto a su vez ocasiona efectos negativos dependiendo del receptor afectado en efectos en la salud de la población, alteraciones en ecosistemas y agricultura, daños a materiales y patrimonio cultural, como también resultados estéticos. (H. Jorquera Gonzales 2018, p. 17 y p. 18).

El entorno natural donde se emplaza el alojamiento, simboliza el atractivo de la región y es vital para la conservación de la biodiversidad. El alojamiento debe ser considerado como un elemento congruente e indispensable dentro del entorno natural.

La Educación Ambiental se constituye en un proceso fundamental orientado a la búsqueda de caminos alternativos que posibiliten la construcción de una sociedad diferente, justa, participativa y diversa. (D. García y G. Priotto 2009, p.10).

El sector turístico hotelero es uno de los motores económicos a nivel global y como tal es de especial interés considerar los impactos de este sector en materia económica, social y medioambiental (Guido, R. F. 2004, p.26).

El cambio es parte intrínseca de la vida organizacional. Las organizaciones enfrentan cambios porque los factores internos y externos demandan que haya una transformación (Robins S. P y Coulter M. 2018, p.208). El diagnóstico FODA que se utilizó para descubrir y describir cuál es la situación ambiental de la empresa (precisando que las oportunidades y amenazas son factores externos y no están bajo el control de la empresa) permitió plantear la estrategia a seguir para el esbozo de los objetivos específicos, mediante los cuales se detallan las acciones propuestas teniendo en cuenta previamente cuales son los aspectos e impactos ambientales producidos.

Los propósitos de utilizar el análisis de Pareto es que permite concentrar esfuerzos en aquellos problemas que representan el 80%; y en el sentido de cuales son prioritarios, además de la mejora continua, el estudio de implementaciones o cambios.

El MBPA servirá como base para la implementación de un "Sistema de Gestión Ambiental" (SGA), poderlo certificar bajo los estándares de calidad según norma ISO 14001 y realizar "Auditorías Ambientales" (AA) tanto internas como externas como según se soliciten, También a futuro, en próximas etapas poder certificado en categoría "Oro" en Hoteles Más Verdes (p. 20 y 21).

Como recomendaciones se detallan a continuación acciones que requieren de plazos más grandes (las mencionadas de Tipo II y III) que buscan seguir mitigando impactos negativos y por supuesto maximizar el funcionamiento del MBPA, como una medida de mejora permanente. Dentro de estos, se plantea:

- Instalar un estanque para peces: atraerá anfibios y otros animales para eliminar los insectos (mosquitos en su mayoría dado que son potenciales vectores de enfermedades como el dengue) para evitar el uso de pesticidas y productos químicos peligrosos.
- Llevar un registro de la composición y calidad de sus aguas residuales. (Programa de muestreo según decreto provincial 847/16).
- Verificar si las instalaciones sanitarias están debidamente conectada la red sanitaria municipal; caso contrario se deberá proyectar la instalación de un sistema de tratamiento de efluentes (las plantas compactas prácticamente no requieren de gran mantenimiento y control operacional, generalmente se monitorea el buen funcionamiento de los equipos aireadores).
- Para el aprovechamiento del agua de lluvia se podrán instalar tanques de almacenamiento de 4000 L interconectados y enterrados con cañerías y válvulas, accionados mediante una bomba centrifuga monofásica de 3 HP, con tablero comando y protección. Trampa para ingreso de agua y riego manual con mangueras de polietileno negro a cámara de conexión más aspersores.

- Áreas de uso común (Jardines): Elegir especies autóctonas ya que serán menos sensibles al ambiente y requieran menor consumo de agua; es conveniente regar en las horas de menor calor para que se evapore menos agua, también regar menos veces y en mayor volumen para fortalecer a las especies frente a las sequías (Especies recién plantadas requieren riegos frecuentes).
- Aprovechar el agua de lluvia, que puede ser recolectada fácilmente y usarlas en lavandería, jardín, aseos, etc.
- No verter a la red de saneamiento público elementos y materias (aceites, pesticidas, otros tóxicos) que puedan contaminar el recurso hídrico.
- Aislamiento de calderas, depósitos y tuberías de agua caliente correctamente para evitar pérdidas de calor. Usar plantas y árboles que produzcan sombra y creen microclimas para mantener temperaturas agradables y evitar también que el viento impacte sobre la estructura.
- Uso de electrodomésticos: Elegir de preferencia electrodomésticos con etiqueta de Ecoeficiencia clase A (ahorro < 55%). Elegir modelos de aire acondicionado eficientes y limpiarlos periódicamente (2-3 meses); las instalaciones (El ventilador es el aparato de ventilación que menos energía gasta). Las vitrocerámicas permiten un mayor grado de difusión del calor que conlleva un consumo de energía menor. Televisión, pantallas, etc., en reposo consumen energía. Apagar los

equipos con el interruptor, además alargará la vida del equipo. Comprar ordenadores, impresoras y fotocopiadoras que estén dotados de sistema de ahorro de energía (Energy Star), y usar salvapantallas que ahorren energía.

- Aprovechar al máximo la luz natural en el diseño del establecimiento, (uso de tragaluces, colores claros en paredes).
- Minimización y reutilización de residuos: Comprar abono orgánico (productos provenientes del compostaje) u otros productos equivalentes en lugar de fertilizantes químicos para parques y jardines. Considerar el empleo de productos reciclables como papel de oficina, higiénico, detergentes, servilletas, etc., En el uso de envases de plástico elegir envases de PEBD, PEAD, PET, PS o PP frente a PVC, esta último no se recicla.
- Reducción de residuos peligrosos: Evitar el consumo de pilas, usar la energía eléctrica de red siempre que sea posible, elegir pilas recargables y en las pilas de botón elige las de litio o alcalinas frente a las de zinc o mercurio y depositar las pilas en contenedores adecuados. Sustituir los productos tóxicos de limpieza por productos ecológicos y biodegradables. Reducir los residuos de pinturas usando pinturas al agua y calculando la cantidad a utilizar. Reducir los residuos de insecticidas y herbicidas o utilizar los que tengan etiqueta de no peligrosos para el medio ambiente, emplear pulverizadores en vez de

aerosoles. Usar cartuchos de tinta para impresoras y toners reciclables. Reciclar el aceite doméstico mediante empresas gestoras (tener en cuenta que 1 L de aceite puede contaminar 100.000 L de agua). Usar dosificadores automáticos de productos para la limpieza de las piscinas a fin de asegurarse de que se utilizan las cantidades exactas de sustancias químicas para cada tarea.

- Disponer de maquinaria que posea el marcado CE (el marcado CE expone que el producto ha sido evaluado antes de ponerse en el mercado y que, por lo tanto, cumple los requisitos legales esenciales para venderse) para garantizar las emisiones acústicas y atmosféricas están dentro de los límites exigibles.
- Buenas Prácticas en adquisición de Productos: Compra productos procedentes de agricultura o ganadería ecológica, adquirir productos del comercio local y de temporada (el consumo de productos locales evita los impactos de los traslados a larga distancia y de la agricultura intensiva). Comprar únicamente los productos para la limpieza y aseo, necesarios y usar la cantidad mínima necesitada. No mezclar productos (verificar en las etiquetas de los productos los signos de peligrosidad), utilizar jabones de manos y corporales naturales. Reducir el consumo de papel en oficina y compra papel reciclado y libre de cloro.

- Reutilización del mobiliario mediante restauración de muebles antiguos, realización de donaciones de muebles a asociaciones benéficas cuando ya no se usen.
- Capacitar al personal para que aprenda a utilizar y eliminar los productos químicos y materiales peligrosos de forma responsable y segura.

La organización, al utilizar y mostrar un enfoque Ambiental activo, es decir que busca formas de proteger los recursos naturales del planeta, le significara un grado más elevado de sensibilidad ambiental e ilustrara de mejor manera el concepto de Responsabilidad social Empresarial: la intención que tiene una empresa, más allá de lo que determinan sus obligaciones legales y económicas, de hacer lo correcto y actuar de forma que la sociedad resulte beneficiada. (Robins S. P y Coulter M. 2018, p.175 y 177). Entonces concluimos de esta forma que la "Sustentabilidad", acompañada de la Responsabilidad Social Empresarial debe ser y es una realidad presente, dirigida a todas las compañías y que ya no debe ser una opción (Robins S. P y Coulter M. 2018, p.174, 175 y 191).

Este Manual de Buenas Prácticas Ambientales (MBPA) establece un primer esfuerzo por crear fortalezas y reducir debilidades a corto plazo y las sucesivas versiones seguirán mejorando el comportamiento ambiental como también la imagen

del establecimiento Hotelero, con seguridad esta conducta será un motor de cambio a seguir por las empresas de la ciudad de Villa Carlos Paz.

REFERENCIAS

- Baird, C., & Cann, M. (2014).** *Química Ambiental*. Barcelona: Reverte.
- Botassi, C. (2004).** *El Derecho Ambiental en Argentina p. 107*. Obtenido de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r27224.pdf>
- Carta Orgánica Villa Carlos Paz.** (s.f.). Obtenido de <https://www.villacarospaz.gov.ar/images/infopublica/35/1-%20CARTA%20ORGANICA%20MUNICIPAL.pdf>
- Castells, X. E. (2009).** *Reciclaje de Residuos Industriales - Residuos Sólidos Urbanos y Fangos de Depuradora*. Barcelona: Diaz de Santos.
- Cesar, F. J. (8 de Marzo de 2019).** *Gestión Ambiental - Programa #6 - Manual de Buenas Prácticas Ambientales*. Obtenido de [Video de YouTube]: https://www.youtube.com/watch?v=fd6pKA_PzQU&list=PLoBEQv8sq4HDjM6Wrfb9F2U8sTIPJqR-Q&index=35&t=45s
- Ferrando Sanchez, M., & Granero Castro, J. (2015).** *Como elaborar el Manual Ambiental de la Empresa Según la Norma ISO 14001:2015*. Madrid: TAXUS Gestión Ambiental, Ecología y Calidad EC EDITORIAL.
- Fundación Biodiversidad - Cámara Santiago de Compostela - Fondo Social Europeo.** (s.f). *EXYGE Consultores*. Obtenido de Buenas prácticas ambientales en el sector del turismo rural: http://www.exyge.eu/blog/wp-content/uploads/2014/03/medioambiente_turismo-rural.pdf
- Gomez Orea, D., & Gomez Villarino, M. T. (2013).** *Evaluación de Impacto Ambiental*. Madrid: Ediciones Mundi - Prensa.

- Guido, R. F. (2004).** *Desarrollo Turístico Sustentable de la Costa Bonaerense*. Buenos Aires: Ediciones de la UNLa.
- Herce Vallejo, M. (2011).** *Infraestructura y Medio Ambiente II - Gestión de los Recursos, de las Emisiones y de los Residuos*. Barcelona: UOC.
- Herce Vallejo, M. (2016).** *Infraestructura y Medio Ambiente I - Urbanismo, Territorio y Redes de Servicios*. Barcelona: UOC.
- Hoteles Más Verdes. (s.f).** *Quienes somos*. Obtenido de <http://www.hotelesmasverdes.com.ar/quienes-somos/>
- Howard Johnson. (2018).** *Manual de inducción Howard Johnson Plaza Villa Carlos Paz*. Villa Carlos Paz.
- Innovación y Cualificación, S. L., & Target Asesores, S. L. (2016).** *Experto en gestión Mediambiental - Innovación y Cualificación*. Malaga: IC Editorial.
- Isola, A. E. (2012).** *Contaminación del Agua y Medio Ambiente*. Buenos Aires: Ad.Hoc.
- Jorquera Gonzales, H. (2018).** *Introducción a la Contaminación Atmosférica*. Bogota: Alfaomega.
- Marin Galvin, R. (2012).** *Procesos Físicoquímicos en Depuración de Aguas*. Barcelona: Diaz de Santos.
- Martín Curbelo, J. (2018 (p. 6)).** *RIULL Repositorio Institucional - Listar TFG. Contabilidad y Finanzas por autor*. Obtenido de Implantación de los sistemas de gestión ambiental y su influencia en los establecimientos hoteleros :

<https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/706/browse?authority=62dbd12e-c5db-4bf4-aadf-5b2e013683ea&type=author>

Organizacion Mundial de la Salud. (2017). *Agua, Saneamiento e Higiene*. Obtenido de https://www.who.int/water_sanitation_health/monitoring/es/

Ortega, J. E., Sbarato, D., & Sbarato, V. M. (2009). *Politica e Instrumentos Ambientales*. Cordoba: Encuentro Grupo Editorial - UTN.

Porta Casanellas, J., Lopez - Acevedo Reguerin, M., & Roquero de Laburu, C. (1999). *Edafologia para la agricultura y el medio ambiente*. Bilbao: Mundi - Prensa.

Publicaciones Vertice S.L. (2008). *Gestión medioambiental: manipulación de residuos y productos químicos*. Malaga: Vertice.

Rodriguez Ruiz, J., Alcaide Arenales, A., Casrtro Guevara, J. F., & Rodriguez Fernandez, P. (2012). *Auditoria Ambiental*. Madrid: UNED.

Sbarato, V., Sbarato, D., & Ortega, J. E. (2009). *Metodologia de la enseñanza de las Ciencias del Ambiente*. Cordoba: Encuentro Grupo Editorial - UTN.

Sesma Cejas, A. (2021). *Repocitorio UE Siglo21 - Gestion Ambiental*. Obtenido de Reporte de Caso: Manual de Buenas Prácticas Ambientales para Howard Johnson Hotel, Villa Carlos Paz – Córdoba.: <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/20286/TFG%20-%20Anahi%20Sesma.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Stephen, P. R., & Coulter, M. (2018). *Administracion*. Mexico: Pearson.

Tolentino Olivera, S. (2015). *Secretaria de Educacion Publica - Gobierno de Mexico.* Obtenido de Tesis: Principio de Pareto su uso en la industria cervecera y su posible vinculación con la enseñanza de las matemáticas: https://www.cicata.ipn.mx/assets/files/cicata/ProME/docs/tesis/tesis_maestria/2015/tolentino_2015.pdf

Turismo Castilla - La Mancha;. (s.f). *Manual de buenas prácticas en sostenibilidad para la oferta de alojamientos turísticos de Castilla-La Mancha.* Obtenido de http://www.clmenstreaming.com/descargas/5_manual_alojamientos.pdf

Vincci Hotel. (s.f). *Presentación.* Obtenido de https://sostenibilidad.vinccihoteles.com/wp-content/uploads/2018/03/Buenas-Pr%C3%A1cticas-Ambientales_Cadena.pdf