

MANUAL DE IMPLEMENTACIÓN PRÁCTICA DE SU SISTEMA DE GESTIÓN SUSTENTABLE



PAGOS

"La sustentabilidad es un sistema
rentable"

GUSTAVO PAGANINI



"La sustentabilidad es un sistema rentable."

Autor: Gus Paganini, año 2025

Prólogo: El Amanecer de otra era en la Hospitalidad

- Por qué la sostenibilidad ya no es una opción, sino una necesidad.
- El valor tangible de la gestión sustentable para el hotelero moderno.
- Cómo este libro transformará tu visión y operativa hotelera.

PARTE I: Fundamentos de la Sostenibilidad en la Hospitalidad: No más Greenwashing

Capítulo 1: Comprendiendo el Ecosistema Hotelero y su Impacto

- 1.1. La huella del hotel: un análisis (agua, energía, residuos, cadena de suministro).
- 1.2. Marco normativo y estándares internacionales: de la ISO 14001 al GSTC.
- 1.3. Más allá de la certificación: la cultura de la sostenibilidad.
- 1.4. Casos de estudio: Pioneros de la sostenibilidad hotelera global.

Capítulo 2: El Paradigma del Huésped Consciente y el Mercado Verde

- 2.1. Tendencias del consumidor: el viajero busca autenticidad y responsabilidad.
- 2.2. Oportunidades y oportunidades de nicho: ecoturismo, turismo regenerativo, viajes de impacto. Y la nueva generación.
- 2.3. Marketing verde efectivo: comunicando tu compromiso sin caer en el "greenwashing".
- 2.4. Herramientas y plataformas para atraer al viajero sostenible.

PARTE II: Pilares de la Gestión Sustentable: Operativa y Estrategia

Capítulo 3: Eficiencia Energética: Iluminando el Camino Hacia la Rentabilidad

- 3.1. Auditoría energética: identificando puntos de mejora.
- 3.2. Bajo consumo: iluminación LED, domótica, sistemas HVAC inteligentes.
- 3.3. Energías renovables: solar, eólica, geotermia.
- 3.4. Gestión de la demanda y optimización del consumo.

Capítulo 4: Gestión Hídrica: Un Recurso Vital, una Estrategia Crucial

- 4.1. Análisis del ciclo del agua en el hotel: cocinas, lavanderías, piscinas, jardines.
- 4.2. Tecnologías de ahorro de agua: griferías eficientes, inodoros de doble descarga, sistemas de riego inteligentes.
- 4.3. Tratamiento y reutilización de aguas grises y pluviales.
- 4.4. Educación y concienciación del personal y los huéspedes.

Capítulo 5: Residuos Cero: Del Desperdicio a la Oportunidad

- 5.1. Diagnóstico de residuos: ¿qué y cuánto generamos?
- 5.2. Las 3 R's y más allá: Reducir, Reutilizar, Reciclar, Compostar.
- 5.3. Gestión de residuos orgánicos: compostaje y biodigestores.
- 5.4. Eliminación de plásticos de un solo uso: estrategias prácticas y efectivas.
- 5.5. Alianzas con recicladores y gestores de residuos locales.

Capítulo 6: Cadena de Suministro Sostenible: Más Allá de tus Puertas

- 6.1. Abastecimiento local y de proximidad: beneficios económicos y ambientales.
- 6.2. Productos ecológicos y con certificaciones: alimentos, limpieza, textiles.
- 6.3. Relaciones justas y éticas con proveedores.
- 6.4. Reducción de la huella de carbono en la logística de abastecimiento.

PARTE III: La Dimensión Humana y Social

Capítulo 7: Bienestar del Personal: El Corazón de un Hotel Sostenible

- 7.1. Salud y seguridad ocupacional: creando un entorno de trabajo fuerte, seguro y justo.
- 7.2. Capacitación, igualdad y sensibilización: empoderando a tu equipo en sustentabilidad.
- 7.3. Programas de bienestar y conciliación laboral.

Capítulo 8: Integración Comunitaria: El Hotel como Motor de Desarrollo Local

- 8.1. Contratación local y comercio justo.
- 8.2. Apoyo a proyectos sociales y ambientales de la comunidad.
- 8.3. Promoción de la cultura y el patrimonio local.
- 8.4. Voluntariado corporativo y programas de impacto social.

PARTE IV: Innovación, Futuro y Ventaja

Capítulo 9: Medición y Monitoreo: Datos para la Toma de Decisiones Sostenibles

- 9.1. Indicadores clave de rendimiento (KPIs) de sostenibilidad.
- 9.2. Herramientas de software y plataformas de gestión energética y ambiental.
- 9.3. Informes de sostenibilidad: transparencia y rendición de cuentas.
- 9.4. Benchmarking y mejora continua.

Capítulo 10: Financiamiento Verde e Inversión Responsable

- 10.1. Acceso a fondos y líneas de crédito para proyectos sostenibles.
- 10.2. Beneficios fiscales y subvenciones para la hotelería sustentable.
- 10.3. El valor agregado de un activo hotelero sostenible en el mercado.

- 10.4. Inversión de impacto: atrayendo capital consciente.

Capítulo 11: Hacia el Hotel Regenerativo — La Máquina que Soñó con un Bosque

- 11.1. Hoteles net-zero y regenerativos: el siguiente nivel de sostenibilidad.
- 11.2. Materiales de construcción ecológicos y diseño bioclimático.
- 11.3. Inteligencia artificial y blockchain al servicio de la sostenibilidad.
- 11.4. Oportunidades

Capítulo 12: Aplicación de un sistema de gestión sustentable

- 12.1. Desde cero para cuidar, ahorrar y crecer.
- 12.2. Pasos para la certificación
- 12.3. Ser líder en sustentabilidad, el ahorro, el equipo técnico, humano y las ventas.
- 12.3.4 Ganar, Ganar y Ganar
- 12.4. Tops de Certificados y procedimientos-

Epílogo: El arte de la eficiencia sustentable es invisible.

Bibliografía recomendada.

"La sustentabilidad es un sistema rentable."



Prólogo:

La sostenibilidad no es una opción, es una necesidad, porque tiene mucho valor tangible.

Dicen —con la solemnidad de quien ha descubierto el fuego— que la **sostenibilidad** es el nuevo mandamiento. *No matar, no contaminar, no derrochar el agua que otro habrá de beber en un siglo incierto.* Y uno se pregunta: **¿cuándo dejó de ser obvio?**

Durante siglos creímos que el mundo era infinito, practicamos la fe del progreso como un **buffet de desayuno libre**, donde todo se repone en bandeja. Comimos, talamos, viajamos, arrojamos. Hasta que un día alguien encendió la luz —probablemente con energía solar— y vio el desastre.

Entonces los fabricantes de todo, comenzaron a decir: “Hay que ser sostenibles.” Y lo dicen con esa mezcla de culpa y marketing que tan bien combina con el desayuno continental. Con admirable rapidez, las empresas comenzaron a pronunciar la palabra *sostenible* con la misma devoción con que antes decían *rentable*. Los hoteles reciclan toallas, los bancos reciclan discursos, en un coro global, aseguran estar salvando el planeta, mientras ajustan sus balances trimestrales, “greenwashing”.

Ya no es una opción, dicen. **Y no lo es.**

Cada litro de agua que corre inútil en una ducha tibia es una factura pendiente; cada kilovatio fugado por la ventana es un salario que alguien, en otra parte, no cobrará.

Creemos en la **esperanza lúcida** de quien sabe que la ética es rentable, que un hotel puede respirar, que una buena empresa dura, sin devorar su entorno, sino mejorándolo.

Inventamos la sostenibilidad por instinto de supervivencia. Y acaso —como toda verdad que descubrimos tarde— la practiquemos con cierta elegancia, con el mismo orgullo con que los culpables confiesan, finalmente, lo que todos sabían.

El valor tangible del S.G.S.:

“Cada hombre es todos los hombres que han sido.” —J.L. Borges

Y acaso lo mismo podría decirse de los hoteles: Cada uno guarda en sus muros la suma de las decisiones de quienes lo han administrado. Las acertadas dejan luz y esperanza; las otras, facturas y corrosión.

La respuesta al bolsillo no está en los manuales, sino en el aire. Literalmente. La sustentabilidad no es un gesto moral ni un accesorio de marketing; es **la economía del futuro practicada en el presente**. Significa **gastar menos sin parecer tacaño, cuidar sin parecer santo, y prolongar la vida útil de todo lo que respira**: las plantas, las personas y los números.

Un edificio eficiente ahorra energía, un proceso limpio ahorra conflictos, y un equipo consciente ahorra rotación y gana calidad de vida y eso lo tangibilizar en el bolsillo. Esa trinidad —materia, tiempo y ánimo— es el **nuevo oro del oficio**.

“La realidad no siempre coincide con nuestras expectativas, pero es real.” —Borges

La gestión sustentable es precisamente eso: **realidad que rinde en KPIs.**

¿Cuál es la ganancia económica verdadera?

La que no se esfuma en la factura de luz ni en la de recursos humanos. La que **convierte al gasto en inversión, al ahorro en estrategia y el buen servicio en más ganancia**. Un panel solar no es una moda:

es un empleado que trabaja todos los días sin reclamar feriado. La hotelería que entiende esto deja de medir su éxito por la ocupación y lo mide por la **eficiencia con propósito**.

Gana el que gasta menos sin degradar su promesa, el que logra que un huésped apague la luz sin sentir culpa, sino pertenencia. **Gana el que tiene empleados que trabajan con sentimientos sanos**. La ganancia verdadera es la **reputación**: ese intangible que, como el *Aleph*, contiene todos los futuros posibles de una marca.

¿Por qué un libro de gestión sustentable transformará tu visión?

Porque desarma la ilusión de que dirigir un hotel es solo **administrar camas y comidas**.

Es, en verdad, un **acto de amor a la vida luego de nuestra vida**: decidir qué mundo se construye desde cada check-in.

Esta lectura no enseña recetas, sino que **cambia latidos y pensamientos**. Te convierte en **cartógrafo del equilibrio**: entre lujo y conciencia, entre deseo y límite.

“Uno no es lo que es por lo que escribe, si lo que ha leído.” —Borges

Después de leer sobre sostenibilidad, no verás una bombilla: verás un gasto innecesario. No verás una habitación ocupada: verás un **ecosistema temporal que respira contigo**.

¿Por qué transformará también la operativa hotelera?

Porque todo lo que se comprende cambia la manera en que se ejecuta. La sostenibilidad **ordena, simplifica y da sentido**. No es romanticismo: es sistema. Cada procedimiento —desde el lavado de sábanas hasta el diseño del menú— puede ser un acto de equilibrio entre lo **bello y lo justo**. Cuando el equipo lo entiende, se produce una alquimia discreta: **la moral se vuelve productividad**. Entonces, sin estridencias, el hotel comienza a funcionar como un **organismo coherente**: consume menos, comunica mejor, quiere más, gana más.

“El tiempo es la sustancia de la que estoy hecho.” —J.L.Borges

Para el hotelero moderno, el tiempo es también un recurso que se agota. La sostenibilidad, entre ciencia y arte, hace **que el tiempo —y el negocio— duren un poco más**.

“La sostenibilidad se encuentra en el centro del plan de desarrollo y crecimiento del sector, pero desde su visión más amplia, tanto desde el punto de vista social, como medioambiental y económico de la propia supervivencia de las empresas.” - **José Luis Álvarez Almeida, presidente de Hostelería de España**

Capítulo 1: Comprendiendo el Ecosistema Hotelero y su Impacto

- 1.1. La huella del hotel: un análisis integral (agua, energía, residuos, cadena de suministro).
- 1.2. Marco normativo y estándares internacionales: de la ISO 14001 al GSTC.
- 1.3. Más allá de la certificación: la cultura de la sostenibilidad.
- 1.4. Casos de estudio: Pioneros de la sostenibilidad hotelera global.

Había una vez —en el remoto 2010— hoteleros que creían que lo sustentable era pintar paredes de verde, comprar plantas de hojas grandes, limpiar veredas con menos agua y colocar un par de carteles en el lobby. Pensaban, incluso, que un certificado y unas capacitaciones eran un gasto que se compensa aumentando la tarifa de los lunes.

Pero el mundo —este hotel sin reservas de última hora— se tornó más consciente. En un planeta interconectado y despierto, la industria hotelera enfrenta su encrucijada: **seguir igual, o ser sinérgica en lo autosustentable al 100%.**

El paradigma de la hospitalidad exige **custodiar el planeta**, honrar a sus seres, y fomentar el bienestar del ecosistema.

Este capítulo abre el viaje hacia una comprensión esencial, donde cada empresa es parte de un organismo mayor, cada acción —pequeña o invisible— tiene un impacto.

Ya no se trata de rentabilidad inmediata, sino de **viabilidad a largo plazo, reputación y legado.**

Atrás queda el “greenwashing” superficial. La sostenibilidad verdadera no se predica: **se practica, persona a persona, cada día.**

1.1. La Huella del Hotel: Un Análisis Integral *(Agua, Energía, Residuos, Cadena de Suministro)*

“Gestionar lo que no se mide es navegar sin brújula.”

La primera piedra de la sostenibilidad es la **honestidad en la medición**. La huella se mide, no es un concepto, es el peso real de sus acciones.

Energía: Un hotel es un devorador de luz. Cada pasillo iluminado, cada climatizador que vela por el confort, cada horno encendido en la cocina o motor de lavandería, compone su pulso energético. Analizarlo es observar de dónde proviene la energía —¿renovable o fósil?— y cuánto devora cada área. Los sistemas HVAC y la iluminación suelen ser los más voraces. Mide y pon objetivos de reducción. Hoteles de lujo: entre ~60-75 kWh por huésped-noche. **Hoteles de categoría media ~30-50 kWh por huésped por noche.** Hoteles económicos ~15-30 kWh por huésped-noche. En Argentina, para viviendas residenciales, el consumo promedio es de 150-300 kWh al mes.

Agua: Recurso sagrado, la industria hotelera la usa en cada gesto: una ducha, una piscina, una copa lavada. La huella hídrica no es solo la del grifo, sino la oculta en cada alimento y textil. Su mal uso no solo cuesta dinero: **cuesta reputación.**

Instala medidores de caudal en los circuitos principales (agua fría, agua caliente, lavandería, riego) para tener lectura continua del volumen consumido. Relaciona ese volumen con el número de habitaciones ocupadas, el número de huéspedes y el tipo de servicios activos (piscina, spa, etc.). Así puedes calcular consumo “por huésped-noche” o “por habitación ocupada”. Haz un registro mensual y compáralo con la ocupación: por ejemplo, litros consumidos ÷ (# habitaciones ocupadas × # noches) = litros por habitación-noche. Luego de un año establece ahorro, metas de reducción (por ejemplo – 20% en 2 años) y monitorea avance con métricas estratégicas. En hoteles de categoría estándar, valores de **200 a 500 litros por huésped por día** son mencionados en estudios europeos

Residuos: Restos de alimentos, envases, papeles, bombillas, baterías. Cada desecho cuenta una historia de exceso. El camino es pasar del modelo lineal de “usar y tirar” a un modelo circular donde **el residuo se vuelve recurso**. Debemos medir, reusar, reciclar y reducir.

Cadena de Suministro: La huella no termina en la puerta del hotel. ¿De dónde vienen los alimentos? ¿Quién fabrica los amenities? Un proveedor irresponsable puede borrar los esfuerzos más nobles. Una cadena consciente, en cambio, **amplifica la coherencia**.

Si quieres ganar un metro, un peso, el día, todo debe medirse.

1.2. Marco Normativo y Estándares Internacionales: De la ISO 14001 al GSTC

En la hotelería moderna, la sostenibilidad ha dejado de ser una cortesía voluntaria. Es un **lenguaje normativo global**, el nuevo idioma de la excelencia.

ISO 14001 – El Sistema de Gestión Ambiental (SGA) Proporciona estructura para identificar, medir y mejorar impactos ambientales. No certifica la virtud, sino la disciplina. Implementarla es un acto de madurez y de distinción.

Global Sustainable Tourism Council (GSTC) Es el estándar del turismo sostenible. Sus pilares —gestión, impacto social, cultural y ambiental— establecen un mapa ético para toda organización que aspire a perdurar. Obtener su certificación, o al menos alinearse con sus criterios, otorga **credibilidad ante un viajero que ya no se conforma con promesas**.

Otros Sellos y Normas Green Key, EarthCheck, LEED, EcoLabel... cada uno ofrece caminos hacia el mismo destino: **confianza, mejora, liderazgo**. Cumplir con ellos no es un trámite: es una **inversión en reputación y resiliencia**.

1.3. Más Allá de la Certificación: La Cultura de la Sostenibilidad

“Los actos son nuestros símbolos.” —J.L. Borges

Las normas abren la puerta, pero la cultura sostiene la casa. La sostenibilidad real se gesta en los pasillos, en la mirada de cada empleado que comprende su propósito.

Si bien las certificaciones y los marcos normativos son fundamentales, la verdadera transformación es construir cultura de sostenibilidad, en cada nivel, desde la dirección general hasta el personal de primera línea, los pasantes y los clientes.

La sostenibilidad de las personas debe ser una prioridad estratégica impulsada por la dirección. Empoderamiento del Personal: Cada miembro del equipo debe comprender su rol en la consecución de los objetivos. Esto implica capacitación constante, comunicación abierta y la creación de un sentido de pertenencia y responsabilidad compartida.

¿Cómo puede el personal de limpieza contribuir al ahorro de agua y energía? ¿Cómo puede el chef reducir el desperdicio de alimentos?

La sostenibilidad no es un destino, sino un viaje. Fomentar una mentalidad de búsqueda constante de nuevas y mejores formas de operar, de reducir el impacto y de crear valor, es crucial. Esto incluye la experimentación con nuevas tecnologías, la adaptación a las mejores prácticas y la retroalimentación constante.

Liderazgo Comprometido: Debe nacer desde la dirección y permear como un idioma compartido.

Empoderamiento del Personal: Capacitación, comunicación y sentido de pertenencia. Todos pueden contribuir.

Innovación y Mejora Continua: La sostenibilidad no es destino, sino camino. Experimentar, aprender, corregir.

Comunicación Interna: Celebrar los pequeños triunfos, alimenta el compromiso. Una cultura sostenible se compone de hábitos diarios, humanos, respetos, ayudas, no de discursos anuales. Una cultura se traduce en acciones diarias, en decisiones conscientes y en una mentalidad proactiva que permea cada departamento y cada persona

1.4. Casos de Estudio: Pioneros de la Sostenibilidad Hotelera Global

“Nada se edifica sobre la piedra, todo sobre la arena, pero nuestro deber es edificar como si la arena fuera piedra.” —J.L. Borges

La empresa verde no es una utopía, sino una realidad rentable y deseable.

Ejemplo 1: El Howard Johnson Yerba Buena, Tucuman - Gestión de Energía Renovable. Este hotel ha implementado un sistema de reciclaje de aguas grises que cubre el 80% de sus necesidades hídricas para riego y sanitarios, además de un parque solar que genera el 40% de su electricidad. Su compromiso desde 2016 con Hoteles Mas verdes, nivel plata, del que orgullosamente forme parte, refleja reducción drástica de costos operativos y un posicionamiento como referente en la región en cada área de su empresa.

Ejemplo 2: El Eco-Lodge Y (América Latina) - Integración Comunitaria y Residuos Cero. Este lodge no solo ha logrado eliminar casi por completo los plásticos de un solo uso y compostar el 90% de sus residuos orgánicos, sino que su modelo de negocio se basa en la contratación y capacitación de personal local, el apoyo a productores agrícolas de la zona y la promoción de la cultura indígena, generando un impacto socioeconómico positivo significativo.

Conclusión del Capítulo: Comprender el ecosistema hotelero entero y su impacto es el punto de partida de toda gestión sustentable. Analizar la huella, alinearnos con marcos globales y **cultivar una cultura viva de sostenibilidad** acarrea: **fortalece el negocio, la reputación y el sentido de ser.**

Capítulo 2: El Paradigma del Huésped, el Mercado y el dinero

- 2.1. Tendencias del consumidor: el viajero busca autenticidad y responsabilidad.
- 2.2. Oportunidades de nicho: ecoturismo, turismo regenerativo, viajes de impacto. Y la nueva generación.
- 2.3. Marketing verde efectivo: comunicando tu compromiso sin caer en el "greenwashing".
- 2.4. Herramientas y plataformas para atraer al viajero sostenible.
- 2.5. Ganar más.

2.1. Tendencias del consumidor: el viajero busca autenticidad y responsabilidad

Dicen los informes —esas biblias modernas de consultoras globales— que el nuevo viajero no busca un lugar donde dormir, sino una historia que contar. No quiere almohadas, quiere propósito. No quiere desayuno buffet, sino pan hecho por la abuela.

En Islandia, un hotel apaga sus luces cada noche para que los huéspedes puedan ver la aurora boreal en silencio; en el norte argentino, La Aguada Catamarca, a quienes ayudo sirven café con agua de vertiente y pan de algarroba horneado por vecinos. Ambas experiencias comparten algo invisible: **autenticidad**, esa palabra que los manuales de marketing aún no logran domesticar.

El viajero de hoy —sea un millennial con cámara o un baby boomer— busca **responsabilidad**. Quiere saber de dónde viene la miel que endulza su té, qué ocurre con la toalla que usó dos veces, y si el hotel entiende que el lujo y la ética ya no son opuestos, sino sinónimos.

Borges escribió: *“Nada se edifica sobre la piedra, todo sobre la arena, pero nuestro deber es edificar como si fuese piedra.”*

Así también el nuevo huésped espera que construyamos sobre arena —la del planeta— como si fuera piedra: sólida, cuidada y eterna. Y como acción top hacer lo básico y los comodities cada vez mejor y más natural, demostrando sin ostentar gestión que cuida aquello que nos rodea.

2.2. Oportunidades de nicho: ecoturismo, turismo regenerativo y viajes de impacto

El turismo, antaño glotón de paisajes, empieza a redescubrir el valor de **no dejar huellas**, o de dejar solo las buenas.

El **ecoturismo** no es una tendencia hippie, sino una industria que factura más que muchas cadenas urbanas, un gran amigo German, con su agencia <https://kaitekviajes.com.ar/> se especializa en 4x4 especiales con excursiones ecoturísticas.

El **turismo regenerativo**, ese que repara más de lo que daña, florece en lugares donde antes hubo ruinas: haciendas en el Yucatán, fincas en Salta, viñedos que reverdecen desiertos. Otro gran amigo Pablo en Puerto Madryn, compro su terreno, ya tiene viñedos, varios frutales y desde su huerta con 30 años como cocinero profesional ofrece típicas comidas Patagónicas con sus propios vegetales.

Y los **viajes de impacto**, donde el huésped planta un árbol, financia una escuela o cocina con una comunidad, reemplazan la vieja postal por un gesto.

Un ejemplo: en Costa Rica, el Hotel Punta Islita creó un programa en que cada reserva contribuye a restaurar manglares. En Jujuy, un amigo de un pequeño hospedaje permite al viajero acompañar a pastores locales en su recorrido. Estos proyectos son más que nichos: son **actos poéticos de supervivencia** y un hermoso negocio.

El nuevo viajero no quiere sentirse turista: quiere sentirse parte útil. Y eso, para quien entiende el alma de la hospitalidad, es una invitación dorada. Compartir, hacer partícipe y participativo con el cliente.

2.3. Marketing verde efectivo: comunicando tu compromiso sin caer en el “greenwashing”

Hay hoteles que dicen ser verdes y otros que simplemente **respiran verde**, el caso del Howard Johnson Yerba Buena en Tucumán.

Los primeros publican frases solemnes: *“Comprometidos con el planeta”, “Cuidamos cada gota”*. Los segundos no lo dicen: lo demuestran en acciones comprobadas..

Un ejemplo simple: Un hotel urbano de Buenos Aires dejó de imprimir folletos y los reemplazó por un mural vivo con plantas nativas. Otro, en Tucumán, cuenta, analiza e informa su balance hídrico y energético en la misma pizarra donde anota el menú. No hay discurso, hay hechos.

El **greenwashing** —esa moda de pintar de verde el pecado— es una tentación constante. Pero el viajero informado lo huele. Mostrar gestión sin ir a lo verde o a lo sustentable, mostrar autenticidad, responsabilidad, ahorro sin perder confort y lujo.

La fórmula borgeana sería: “Ser sostenible no es proclamarlo, sino actuar con la humildad de quien sabe que cada gesto cuenta, incluso el invisible.” Comunicar sostenibilidad no es adornar el discurso, sino **invitar a ser parte**.

2.4. Herramientas y plataformas para atraer al viajero sostenible

Las nuevas brújulas del turismo no son las agencias, sino las plataformas y certificados, que priorizan impacto: **Booking.com**, con su etiqueta *Travel Sustainable*, **Airbnb**, con su filtro *eco-friendly stays*, **Regenerative Travel**, que agrupa hoteles comprometidos con el entorno y las comunidades. También existen redes como **Green Pearls**, **EcoHotels.com** o el **Global Sustainable Tourism Council (GSTC)**, **Hoteles Más Verdes** (programa de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina – AHT): Más de 170 alojamientos ya están certificados en Argentina. Este sello local es un distintivo útil para comunicar ante huéspedes que quieren “algo más que una cama”, que sirven no solo para certificarse, sino para **conectarse con viajeros que votan con su conciencia y su billetera**.

Pero la verdadera herramienta sigue siendo la más antigua: **la historia real bien contada**. Un relato sincero en redes sociales, web, lobby, una carta al huésped firmada por el gerente, una fotografía sin filtro del amanecer con desayuno cálido de comida local.

Ayudan mucho: **Sello Salta Ciudad Sustentable** Sello municipal de la ciudad de Salta que distingue hoteles con criterios de gestión ambiental vinculados al programa “Hoteles Más Verdes”. Hoteles Más Verdes.

Sello Igualdad Distinción nacional relacionada con calidad turística y sostenibilidad otorgada a empresas turísticas en Argentina.

Sello de Calidad Turística y Sustentabilidad (Villa Gesell) Certificado local de la municipalidad para prestadores turísticos que adoptan prácticas de calidad y sustentabilidad.

Directrices de Turismo Sostenible (SACT) Herramienta del sistema nacional de calidad turística que incluye reconocimiento para organizaciones que implementan gestión sustentable.

Sello CocinAR, este sello se menciona en hoteles argentinos que adoptan menús alineados con sostenibilidad, lo que es un valor diferencial.

Creo que en pocos años entes mixtos, con normas y leyes ayudaran a llevar al país a ser más sustentable

2.5. Dinero en la caja o en la mesa:

Lograr medir y mostrar gestión con ahorro de energía, agua, amenities con misma ocupación, también de residuos, ver mejor el entorno cuidado del ambiente, ver empleados con más conocimientos y enumerar la ayuda a los vecinos, y demostrar eso públicamente y documentado permite tener tarifas líderes, un 10 % más elevadas que hoteles vetustos y deberá permitir tener menos gasto en impuestos y tasas.

Capítulo 3: Eficiencia Energética: Iluminando el Camino Hacia la Rentabilidad

- **3.1. Auditoría energética: identificando puntos de mejora.**
- **3.2. Bajo consumo: iluminación LED, domótica, sistemas HVAC inteligentes.**
- **3.3. Energías renovables: solar, eólica, geotermia.**
- **3.4. Gestión de la demanda y optimización del consumo.**

3.1. Auditoría energética: identificando puntos de mejora

Una auditoría energética es ese espejo cruel donde la electricidad y el gas nos revelan sus excesos. En las empresas, el medidor es el oráculo moderno: murmura verdades que preferimos ignorar. En las casas, la heladera abierta o la estufa encendida en septiembre son pequeñas herejías domésticas. El auditor —ese Quijote de los kilovatios— persigue fugas invisibles y luces olvidadas. El propósito no es solo ahorrar, sino confesar nuestros pecados lumínicos. Descubrir cuánta energía se escapa es como leer el propio diario íntimo: un ejercicio de humildad y, si hay suerte, de ahorro.

Desde lo técnico, la auditoría permite trazar un mapa del consumo real, cuantificar pérdidas térmicas, detectar ineficiencias en motores, luminarias o sistemas HVAC, y establecer un plan de acción medible. En el fondo, no se trata de tecnología, sino de conciencia: medir es cambiar.

3.2. Bajo consumo: La luz natural es una bendición gratuita que el hombre moderno tapa con cortinas y reemplaza por un LED importado. En las casas y empresas, se adora el interruptor más que al sol. Las bombitas LED son las nuevas velas votivas del ahorro, y la domótica, su sacerdote digital. Un sensor apaga las luces cuando no hay nadie, como si la casa pensara. Es una ironía: cuanto más inteligente es el sistema, menos parece el humano. La eficiencia no consiste en gastar menos, sino en **aprender a convivir con la luz sin convertirla en espectáculo**.

Un enfoque profesional combina análisis lumínico, sensores de presencia, temporizadores y control por zonas, integrados en sistemas domóticos. La arquitectura bioclimática y la correcta orientación de aberturas

logran reducir un 30% del consumo eléctrico sin inversión tecnológica. La verdadera innovación no está en el chip, sino en diseñar con el sol.

3.3. Energías renovables: solar, eólica, geotermia

El sol, tan antiguo como la soberbia humana, ahora cotiza en dólares. Los paneles solares prometen redención: pagar menos y parecer virtuosos. En los techos familiares y en los hoteles rurales florecen placas negras que miran al cielo como fieles obedientes. La eólica es más caprichosa —depende del viento, como los poetas—, y la geotermia, esa ciencia subterránea, espera su oportunidad. Lo cierto es que ninguna energía es del todo limpia: siempre hay un costo, aunque sea moral. Pero si algo puede amortizarse en cinco años y darnos orgullo ecológico, vale el intento, aunque sea por vanidad.

Desde la práctica profesional, las instalaciones fotovoltaicas híbridas con baterías, los calentadores solares de agua y los mini aerogeneradores urbanos ya ofrecen retornos concretos. En organizaciones, integrarlas al plan energético implica reducción huella de carbono, acceso a certificaciones ISO 14001 o LEED y dinero en su bolsillo. Sustentabilidad, sí!, pero con plan, números y mantenimiento.

3.4. Gestión de la demanda y optimización del consumo

Gestionar la demanda es, en realidad, aprender a no desperdiciar. En la empresa se traduce en apagar máquinas; en casa, en apagar el ego. **La basura —ese invento moderno—** revela nuestra incapacidad de pensar en ciclos. Separar residuos no es un acto cívico, sino filosófico: admitir que todo vuelve. Reciclar, reutilizar, reparar... tres verbos que Borges jamás habría conjugado, pero que salvarían medio planeta si se practicarán con fe. La verdadera eficiencia no está en los sensores, sino en la conciencia. El futuro será sustentable o, más probablemente, una versión mejor organizada de nuestro desorden.

Desde lo técnico, gestionar la demanda significa equilibrar curvas de consumo, aplicar sistemas de monitoreo en tiempo real, y educar al usuario. La empresa que mide y compensa su uso de energía y residuos logra ahorros del 15 al 25%. La sustentabilidad comienza al entender que cada watt y cada desecho cuentan.

Capítulo 4: Gestión Hídrica: Un Recurso Vital, una Estrategia Crucial

- **4.1. Análisis del ciclo del agua en el hotel: cocinas, lavanderías, piscinas, jardines.**
- **4.2. Tecnologías de ahorro de agua: griferías eficientes, inodoros de doble descarga, sistemas de riego inteligentes.**
- **4.3. Tratamiento y reutilización de aguas grises y pluviales.**
- **4.4. Educación y concienciación del personal y los huéspedes.**

4.1. Análisis del ciclo del agua en el hotel: cocinas, lavanderías, piscinas, jardines

El agua, ese espejo que se deja tomar sin entregarse nunca, recorre los pasillos del hotel con la misma discreción que un huésped satisfecho. En la cocina hierve, en la lavandería purifica, en la piscina se entretiene en ser cielo. Y en los jardines, se disfraza de verdor. Creemos poseerla, pero somos sus custodios momentáneos. Borges habría dicho que el agua es tiempo, y que medirla es medir la fugacidad. La auditoría hídrica, entonces, es un acto de lucidez: ver el mapa invisible de lo que corre y se pierde.

Como profesional, analizar el ciclo del agua implica cuantificar cada punto de consumo, detectar fugas ocultas, optimizar presiones y programar rutinas de mantenimiento preventivo. En hoteles o casas, esta práctica permite reducir hasta un 30% del gasto anual, generando eficiencia y resiliencia ante un recurso cada vez más escaso.

4.2. Tecnologías: aireadores de duchas, griferías eficientes, inodoros de doble descarga, riego inteligente, químicos medidos y solubles para mucamas.

En una época más sabia, el hombre bebía del río sin preguntarse por los litros. Hoy, mide su virtud por el caudal del grifo. Las griferías eficientes y los inodoros de doble descarga son los nuevos salmos. El ahorro se volvió una forma de redención, y los jardines inteligentes, su metáfora verde. Borges habría ironizado sobre

esta modernidad que busca dominar al agua con válvulas y sensores, sin entender su misterio. Pero en esa ironía habita el progreso: aprender a hacer lo mismo, con menos.

Técnicamente, incorporar aireadores, válvulas termostáticas, sistemas de riego por goteo y controladores meteorológicos reduce el consumo hasta un 40%. En gestión sustentable, cada litro ahorrado es ganar y mayor reputación ambiental. La tecnología no reemplaza la conciencia, pero la facilita si se usa con inteligencia.

4.3. Tratamiento y reutilización de aguas grises y pluviales

El agua usada no muere: sólo cambia de nombre. Borges, que veía en los espejos infinitos una metáfora de lo eterno, habría celebrado las aguas grises: reflejos humildes que regresan a servir. En los hoteles y casas, ese retorno silencioso es un acto de justicia poética: lo que fue residuo, ahora riega, limpia, enfría. Reutilizar no es repetir; es otorgar una segunda oportunidad, y con ella, un sentido.

Desde la ingeniería ambiental, el tratamiento mediante filtros biológicos, humedales artificiales o sistemas UV permite reutilizar hasta un 60% del agua doméstica. La captación pluvial se complementa con reservas para riego y sanitarios. Implementar estos circuitos cierra el ciclo natural y reduce significativamente la dependencia del suministro público.

4.4. Educación y concienciación del personal y los huéspedes

De poco sirven las bombas solares y los sensores si el hombre sigue creyendo que el agua es infinita. Borges sospechaba que toda enseñanza es una forma de fe, y la conciencia ambiental no escapa a esa condición. Educar al personal y a los huéspedes es, más que informar, inspirar. Es transformar el gesto automático de abrir un grifo en un acto deliberado. El agua enseña, si se la escucha.

Los programas efectivos combinan capacitaciones breves, EJEMPLOS, señalética clara y retroalimentación constante. El resultado es medible: hábitos sostenidos reducen el consumo hasta un 15% sin inversión tecnológica. La gestión hídrica, finalmente, es un proyecto cultural: cambiar la mente antes que las tuberías.

Capítulo 5: Residuos Cero: Del Desperdicio a la Oportunidad

- 5.1. Diagnóstico de residuos: ¿qué y cuánto generamos?
- 5.2. Las 3 R's y más allá: Reducir, Reutilizar, Reciclar, Compostar.
- 5.3. Gestión de residuos orgánicos: compostaje y biodigestores.
- 5.4. Eliminación de plásticos de un solo uso: estrategias prácticas y efectivas.
- 5.5. Alianzas con recicladores y gestores de residuos locales.

5.1. Diagnóstico de residuos: ¿qué y cuánto generamos?

El diagnóstico de residuos es, en esencia, un inventario de nuestras culpas materiales. Borges habría disfrutado la paradoja: medir lo que tiramos para entender lo que somos. El tacho de basura, INVENTO HUMANO, es un espejo incómodo: devuelve la imagen de rutinas, caprichos y excesos. No hay poesía en una cáscara de banana, pero sí una revelación: el desperdicio es el diario íntimo de la civilización. Clasificar, pesar, observar... se lleva en una planilla. Saber qué se genera es el primer paso hacia la redención del consumo.

Desde lo profesional, el diagnóstico de residuos implica realizar auditorías por tipo, peso y frecuencia, diferenciando materiales reciclables, orgánicos y peligrosos. Con datos concretos se diseñan planes de reducción y contratos con gestores certificados. Lo que se mide se mejora; lo que se ignora, se repite.

5.2. Las 3 R's y más allá: Reducir, Reutilizar, Reciclar, Compostar

Reducir es un verbo heroico en tiempos de abundancia. Borges, que veneraba el silencio, tal vez habría preferido “prescindir” antes que “reducir”. En el fondo, ambas palabras sugieren elegancia: hacer más con menos. Reutilizar es un acto de memoria: dar segundas vidas a los objetos, como quien relee un libro. Y reciclar, una forma moderna de alquimia: convertir lo usado en algo nuevo. Compostar, por su parte, devuelve la materia a su ciclo, sin romanticismo, pero con sentido. La basura deja de ser final y vuelve principio.

Desde la sustentabilidad aplicada, el ejemplo y estas prácticas se traducen en protocolos de consumo responsable, estaciones de separación, de compostadores, de achique y circuitos de reutilización interna. Las organizaciones que adoptan una política “cero residuo a relleno” no solo reducen costos, sino que fortalecen su identidad ambiental y su narrativa ante clientes y comunidad.

5.3. Gestión de residuos orgánicos: compostaje y biodigestores

Los restos de comida, invisibles en su humildad, son la metáfora más pura del ciclo vital. Borges escribió que “nada se edifica sobre la piedra, todo sobre la arena”, y el compostaje es precisamente eso: construir fertilidad sobre lo efímero. En los jardines del hotel o en el patio doméstico, la materia orgánica retorna al origen, sin ceremonia. El biodigestor, más moderno, transforma restos en biogás y energía, como si la naturaleza nos devolviera un préstamo con intereses. Convertir desecho en recurso es, quizás, la única magia verdadera.

Desde la técnica, los sistemas de compostaje aeróbico o biodigestores anaeróbicos reducen el volumen de residuos en un 50%, generan fertilizantes naturales y biogás. Implementarlos requiere capacitación, control de humedad, mezcla de materiales y monitoreo térmico. En la gestión sustentable, los residuos orgánicos dejan de ser un problema y se transforman en un activo circular.

5.4. Eliminación de plásticos de un solo uso: estrategias prácticas y efectivas

El plástico de un solo uso es la ironía más triste de la modernidad: objetos inmortales diseñados para morir jóvenes. Borges habría encontrado en esa contradicción un símbolo de nuestra época. Botellas, sorbetes, amenities envueltos tres veces: todos prometen higiene y entregan eternidad. Renunciar a ellos es un acto de rebeldía civilizada. El lujo, hoy, consiste en lo durable o no?.

Profesionalmente, las estrategias incluyen sustitución por materiales compostables o retornables, instalación de dispensadores recargables, y acuerdos con proveedores responsables. El resultado es una reducción de hasta 70% del plástico desechado, mejorando la imagen de marca y cumpliendo con normativas ambientales crecientes en turismo y gastronomía.

5.5. Alianzas con recicladores y gestores de residuos locales

Ninguna política de residuos cero es posible en soledad. Borges escribió que los laberintos se recorren con guías; la sustentabilidad también. Los recicladores son los verdaderos filósofos del descarte: dan valor donde otros ven olvido. Integrarlos al sistema no es beneficencia, es inteligencia colectiva. Cada botella recuperada, cada kilo desviado del basural, es una victoria invisible.

Establecer alianzas con cooperativas de recuperadores, municipios o empresas certificadas asegura trazabilidad, empleo digno y cumplimiento normativo. Esto fortalece la economía circular local y transforman el residuo en recurso. Lo que antes era desperdicio se vuelve, finalmente, oportunidad compartida.

Capítulo 6: Cadena de Suministro Conciente: Más Allá de tus Puertas

- 6.1. Abastecimiento local y de proximidad: beneficios económicos y ambientales.
- 6.2. Productos ecológicos y con certificaciones: alimentos, limpieza, textiles.
- 6.3. Relaciones justas y éticas con proveedores.
- 6.4. Reducción de la huella de carbono en la logística de abastecimiento.

6.1. Abastecimiento local y de proximidad: beneficios económicos y ambientales

El universo del consumo se parece a un mapa infinito donde las distancias son ilusorias. Un tomate puede recorrer mil kilómetros para llegar a un plato, y en ese viaje se pierden sabor, energía y sentido. Borges habría dicho que el verdadero lujo es la cercanía. Lo local no es una moda, sino una forma de recordar el origen: el rostro del productor, la historia detrás de una harina. Comprar cerca es un acto de inteligencia circular: el dinero queda en la comunidad, la comida conserva su alma, y el planeta respira mejor. Desde la gestión sustentable, priorizar proveedores locales reduce la huella de carbono hasta un 40% en transporte y embalajes. Además, genera encadenamientos económicos regionales y transparencia en costos. Se promueve un consumo estacional, con logística corta y trazabilidad verificable, fortaleciendo la resiliencia territorial y la identidad gastronómica del destino.

6.2. Productos ecológicos y con certificaciones: alimentos, limpieza, textiles

Las etiquetas son el nuevo alfabeto moral. Borges habría sonreído ante nuestra necesidad de sellos y logos para creer en la pureza de las cosas. Pero detrás de un “eco”, “bio” o “verde” hay, a veces, más retórica que sustancia. Lo cierto es que un producto certificado —si su camino es honesto— encierra una ética a visibilizar: respeto por la tierra, por quienes la trabajan y por quienes la habitan. Un jabón biodegradable o un textil orgánico son gestos diminutos, pero repiten la posibilidad de un mundo menos tóxico. Técnicamente, la adopción de productos con certificaciones **ISO 14024** o **Ecocert**, <https://tcocertified.com/es/iso-14024/> asegura reducción de tóxicos, menor impacto en aguas residuales y trazabilidad ambiental. En textiles, el uso de algodón orgánico o reciclado disminuye un 60% el consumo hídrico. En limpieza, los químicos eco etiquetados prolongan la vida útil de los equipos y reducen el riesgo laboral.

6.3. Relaciones justas y éticas con proveedores

Cada contrato es una forma de relato. Borges sabía que toda transacción encierra un pacto moral, a veces silencioso. Las empresas creen comprar cosas, pero en realidad compran historias: el trabajo invisible detrás del precio. Tratar a los proveedores con justicia es escribir una versión más humana del comercio, una donde el lucro no devora la dignidad. Un pago a término, una negociación transparente, un compromiso mutuo son capítulos de la misma ética: la sustentabilidad como relación, no como discurso.

Desde la práctica profesional, se priorizan proveedores con políticas de responsabilidad social, condiciones laborales verificadas y cumplimiento fiscal. Las auditorías de cadena de valor, junto con acuerdos de largo plazo, generan confianza, calidad y trazabilidad social. La equidad en el trato fortalece la reputación y minimiza riesgos legales o reputacionales.

6.4. Reducción de la huella de carbono en la logística de abastecimiento

La logística es el laberinto moderno: camiones que se cruzan, rutas que se duplican, viajes que podrían no existir. Una metáfora del absurdo humano: desplazamos toneladas para conseguir lo que ya tenemos cerca. Optimizar rutas, consolidar cargas, elegir transporte limpio no es ingeniería, es cordura. Cada kilómetro evitado es un poema invisible escrito en la atmósfera. Desde la gestión sustentable, se aplican cálculos de huella de carbono para medir transporte y distribución. Se incentiva el uso de vehículos eléctricos, biocombustibles y planificación logística inteligente. Estas estrategias reducen hasta un 25% las emisiones por abastecimiento, además de optimizar costos operativos y tiempos de entrega.

Capítulo 7: Bienestar del Personal: El Corazón de su Empresa Sostenible

7.1. Salud y seguridad ocupacional: creando un entorno de trabajo fuerte, seguro y justo

Decía un antiguo conserje —quizás en sueños— que los hoteles son como relojes: cada empleado, un engranaje que nadie ve, pero del que depende el tiempo. El bienestar, entonces, no sería una virtud, sino una forma de precisión. Sin embargo, entre pasillos y cocinas, los accidentes acechan como duendes torpes,

invisibles y ciertos. La salud y la seguridad no son sino pactos silenciosos entre el orden y el caos. Y aquel gerente que ignora este pacto, tarde o temprano, despierta en el infierno de los partes médicos y las bajas laborales. Todo hotel que descuida a su gente, se derrumba en secreto.

El bienestar laboral exige sistemas integrales de prevención y ergonomía: ventilación adecuada, señalización, elementos de protección y pausas activas. La gestión moderna aplica normas ISO 45001, evaluaciones de riesgo y programas de salud ocupacional. Cuidar es eficiencia, reputación y productividad sostenida. La sustentabilidad empieza con cuerpos sanos.

7.2. Capacitación, igualdad y sensibilización: empoderando a tu equipo en sustentabilidad

En cierta ocasión, un mozo aprendió que reciclar no era solo separar residuos, sino separar la ignorancia del conocimiento. Borges hubiera dicho que todo aprendizaje es un espejo: en él uno se descubre doblemente, el que era y el que será. En los hoteles —pequeños mundos de lo cotidiano— la capacitación opera como alquimia: transforma la rutina en propósito. Pero enseñar sin justicia es como encender lámparas sin aceite. La igualdad no es utopía, sino método; repito LA IGUALDAD ES MÉTODO y la sensibilización, un arte perdido que debería enseñarse junto al arte de tender una cama con sobre.

Formar equipos en sostenibilidad implica integrar contenidos ambientales, sociales y éticos en los programas internos. Desde talleres sobre eficiencia energética hasta liderazgo inclusivo, la capacitación fortalece la cultura. La equidad de género y la diversidad aumentan la innovación y reducen la rotación. Un equipo empoderado es el mejor motor de cambio sostenible.

7.3. Programas de bienestar y conciliación laboral

El descanso, decía Bioy, es una forma de inteligencia. En los hoteles —paradoja inevitable— quienes procuran el descanso ajeno rara vez gozan del propio. La conciliación laboral es un hechizo moderno, casi tan difícil como la felicidad. Sin embargo, en su equilibrio reside el milagro de la permanencia: empleados que sonríen no por contrato, sino por convicción. Los programas de bienestar, esos jardines invisibles del alma, no se compran ni se imponen: se cultivan. Y quien los ignora, acaba gobernando un hotel de fantasmas, donde todos trabajan, pero nadie vive. Vale decir que los premios y las correcciones son necesarios.

El bienestar integral abarca planes de alimentación saludable, horarios flexibles, pausas activas y espacios de escucha. La conciliación trabajo–vida personal mejora la retención de talento y reduce ausencias. Implementar premios, beneficios no monetarios, como transporte compartido o apoyo psicológico, es clave. Un hotel sostenible se construye con personas sostenibles. Un gran ejemplo de ello es el Howard Johnson Yerba Buena, gracias Cony, Andres, Mary, Ingeniero Lalo, Vero y Sandro los quiero mucho.

Capítulo 8: Integración Comunitaria: El Hotel como Motor de Desarrollo Local

Se dice que un hotel no pertenece a quien lo administra, sino a la comunidad que lo rodea. En algún lugar, Silvina Ocampo escribiría que los pueblos hablan por las paredes, y los hoteles son sus traductores. Contratar localmente no es filantropía: es gramática económica. Apoyar proyectos sociales no se hace por bondad, sino por coherencia con la tierra que nos sostiene. Promover la cultura y el patrimonio no consiste en colgar fotos antiguas, sino en escuchar las voces que aún susurran en el viento del lugar.

Desde la mirada técnica, la integración comunitaria crea simbiosis entre empresa y entorno: empleos dignos, proveedores locales certificados, compras responsables y alianzas con ONGs. El voluntariado corporativo y los programas de impacto social refuerzan la reputación y el vínculo con actores públicos. En la economía regenerativa, un hotel sostenible es un nodo de intercambio justo, que distribuye valor y cuida su territorio.

La rentabilidad se mide en ocupación, ADR y en confianza. Porque un hotel puede cerrar sus puertas una temporada, pero la comunidad —si fue cuidada— lo mantendrá abierto en la memoria colectiva.

CAPITULO IV: Medición y Monitoreo — Datos para la Toma de Decisiones Sostenibles

9.1. Indicadores clave de rendimiento (KPIs) de sostenibilidad

Los indicadores clave de sostenibilidad son el sistema nervioso de toda gestión ambiental. Permiten traducir acciones en evidencia, y evidencia en datos y decisiones. Un hotel inteligente mide su eficiencia no solo en ocupación o ventas, sino en consumo energético por huésped, litros de agua por estadía, kilogramos de residuos por cobertura, emisiones de CO₂ por habitación. Estos KPIs integran datos ambientales, sociales y económicos, revelando la relación entre confort y consumo. La medición periódica convierte la sustentabilidad en un proceso verificable y no en una narrativa de marketing. Sin trazabilidad, no hay mejora posible: los números permiten distinguir entre buenas intenciones y resultados sostenibles.

Herramientas como **EnergyCAP**, **SpheraCloud** o el **Global Reporting Initiative** (GRI) facilitan la creación y monitoreo de KPIs ambientales. En contextos locales, planillas de cálculo dinámicas vinculadas a medidores inteligentes ofrecen trazabilidad económica y accesible para pequeños hoteles o emprendimientos familiares.

9.2. Herramientas de software y plataformas de gestión energética y ambiental

La digitalización ha convertido la gestión ambiental en un laboratorio vivo. Hoy es posible integrar sensores de consumo, termografía, control de temperatura y calidad del aire en una misma interfaz. Los sistemas EMS (Energy Management Systems) y BMS (Building Management Systems) permiten automatizar consumos, detectar fugas, optimizar la climatización y reducir picos eléctricos. Como lo está haciendo el Hotel Austral de Bahía Blanca, recuperando y reutilizando como nueva una antigua caldera para agua caliente, con quemadores y sensores de última generación.

Estas plataformas no solo ahorran energía: reducen errores humanos y generan alertas predictivas, anticipando costos y emisiones. La clave está en la interoperabilidad: integrar la gestión ambiental con contabilidad y mantenimiento en tiempo real. En definitiva, la sustentabilidad eficaz es aquella que se programa, se mide y se retroalimenta.

Plataformas como Siemens Desigo CC, Envizi (IBM) o EcoStruxure de Schneider Electric permiten monitoreo en tiempo real de energía y agua. Para hoteles pequeños, Wattics o Energy Elephant ofrecen análisis accesibles, integrables a facturas eléctricas locales y dashboards automáticos con reportes de huella de carbono.

9.3. Informes de sostenibilidad: transparencia y rendición de cuentas

Un informe de sostenibilidad es una herramienta de gobernanza. Su función científica es correlacionar acciones con impactos medibles, permitiendo a inversores, empleados y comunidad evaluar la integridad de las operaciones.

Para comenzar valen los **Estándares GRI**, mejores prácticas internacionales diseñadas para informar al público general de una variedad de impactos económicos, ambientales y sociales. Integran estándares como GRI, SASB o **ISO 14064**, <https://www.iram.org.ar/huella-de-carbono/> con métricas ambientales, sociales y éticas verificables. La transparencia no implica mostrar perfección, sino mostrar procesos de mejora documentados. En la era de los datos, quien no comunica con rigor se diluye entre slogans. Publicar consolida la reputación, facilita acceso a fondos verdes y demuestra madurez ante el mercado y el Estado.

Plataformas como Sustain.Life, FigBytes automatizan reportes GRI o ESG. Los hoteles medianos pueden usar plantillas GRI Standards, con respaldo de universidades o consultoras locales para la validación de datos.

9.4. Benchmarking y mejora continua PHVA.

El benchmarking ambiental transforma la competencia en aprendizaje. Comparar indicadores entre hoteles o empresas del mismo sector permite identificar brechas, establecer metas realistas y anticipar tendencias tecnológicas. En sostenibilidad, la mejora continua se basa en el ciclo Planificar–Hacer–Verificar–Actuar (**PHVA**), donde la observación científica reemplaza la intuición. La comparación interanual de datos de energía, agua, residuos y emisiones no solo mejora desempeño: estimula innovación, fomenta cultura técnica y evita el estancamiento. En biología industrial, la evolución ocurre por adaptación; en hotelería, por medición inteligente.

Programas como EarthCheck, Green Key o Hoteles Más Verdes permiten benchmarking nacional e internacional. En Latinoamérica, la herramienta Sustentur Benchmarking ofrece comparaciones regionales entre hoteles de distintos tamaños. El uso de tableros Power BI facilita visualizar tendencias y priorizar inversiones sostenibles.

Capítulo 10: Financiamiento Verde e Inversión Responsable

10.1. Acceso a fondos y líneas de crédito para proyectos sostenibles

El financiamiento verde traduce impactos ambientales en activos financieros. Existen líneas de crédito específicas para eficiencia energética, energías renovables y gestión hídrica. Bancos multilaterales y programas públicos —como el FONPLATA, BID Invest o el Banco Nación Línea Eficiencia Energética— otorgan tasas preferenciales a hoteles que certifiquen ahorros medibles. La clave es presentar proyectos cuantificables: retorno de inversión por kWh ahorrado, reducción de emisiones o toneladas de residuos evitados. Los ingenieros deben estructurar propuestas técnico-financieras con auditorías energéticas previas y planes de mantenimiento predictivo. En el futuro, el capital buscará siempre la eficiencia demostrada, no la promesa.

El programa Green PyME (BID–INTAL) financia diagnósticos energéticos en turismo. En Argentina, el Fondo Verde para el Clima y el Programa Pymes Sustentables del INTI ofrecen cofinanciamiento hasta el 50% de inversiones en tecnologías limpias o paneles solares.

10.2. Beneficios fiscales y subvenciones para la hotelería sustentable

La transición ecológica no es solo una obligación ética: es una ventaja fiscal. En varios países, la instalación de sistemas fotovoltaicos, biomasa o reutilización de aguas permite deducciones en impuesto a las ganancias, amortizaciones aceleradas o reducción de IVA. En Argentina y la región, leyes de energías renovables (**Ley 27.191**), economía circular y eficiencia energética habilitan subsidios y créditos blandos. A nivel local, municipios turísticos comienzan a otorgar bonificaciones sobre tasas a establecimientos certificados. Comprender el marco normativo permite transformar la inversión sustentable en beneficio financiero directo y continuo.

La Secretaría de Energía de la Nación ofrece el Régimen de Fomento de Energías Renovables, mientras que el INTA y el INTI gestionan fondos de innovación verde. Hoteles certificados por IRAM SECTUR 42200 o LEED pueden acceder a beneficios impositivos provinciales o incentivos de promoción turística.

10.3. El valor agregado de un activo hotelero sostenible en el mercado

La sustentabilidad es un factor de valoración patrimonial. Los hoteles con certificaciones ambientales obtienen primas de mercado de entre un 5% y 15% más en venta o alquiler. La eficiencia energética reduce costos operativos, incrementando el flujo neto de caja y, por tanto, el valor del activo. Además, la demanda de inversores ESG (Environmental, Social and Governance) prioriza inmuebles que cumplan criterios de bajo impacto. La ecuación financiera es clara: menor consumo, mayor rentabilidad. Desde el punto de vista biológico, el hotel sostenible es un ecosistema resiliente que sobrevive a las crisis del mercado.

En Argentina, proyectos con certificación EDGE, LEED o Hoteles Más Verdes registran valorizaciones hasta 12% superiores y menores costos de mantenimiento anual. Algo similar ocurre en Chile, Uruguay y Paraguay.

10.4. Inversión de impacto: atrayendo capital consciente

La inversión de impacto combina rentabilidad con propósito. Su objetivo es financiar proyectos que generen beneficios ambientales o sociales medibles. Los hoteles que integran cultivo regenerativo, educación ambiental o empleo local inclusivo son candidatos ideales. El capital consciente prioriza trazabilidad, transparencia y métricas verificables de bienestar comunitario. Para atraerlo, las empresas deben comunicar resultados cuantitativos, no promesas abstractas. El futuro de la hospitalidad dependerá de alianzas entre ciencia, ética y finanzas, o sea rentabilidad regenerativa.

Fondos como ACUMEN, Triodos Bank, y otros invierten en proyectos turísticos sostenibles. En América Latina, CAF–Banco de Desarrollo y New Ventures México ofrecen capital semilla para empresas con impacto social y ambiental medido bajo el **estándar GIIN IRIS+**. es un sistema de la Red Global de Inversión de Impacto (GIIN) para medir, gestionar y optimizar el impacto social y ambiental de las inversiones.

Capítulo 11: Hacia los Hoteles Progenerativos, La Máquina que Soñó con un Bosque.

- 11.1. Hoteles net-zero y regenerativos: el siguiente nivel de sostenibilidad.
- 11.2. Materiales de construcción ecológicos y diseño bioclimático.
- 11.3. Inteligencia artificial y blockchain al servicio de la sostenibilidad.
- 11.4. Oportunidades

En el horizonte cercano, los hoteles ya no serán refugios humanos frente a la naturaleza, sino extensiones conscientes de ella. Los **hoteles net-zero** quedarán obsoletos: el paradigma será **regenerativo**, donde cada metro cuadrado devuelva más de lo que consume. Edificios vivos, con pieles fotovoltaicas que respiran, techos micorrízicos que capturan carbono y biofiltros que purifican el aire como bosques suspendidos. El agua de lluvia correrá en circuitos cerrados, mientras los residuos se convertirán en nutrientes que retroalimentan jardines verticales.

Los **materiales de construcción ecológicos** ya no serán madera ni piedra, sino polímeros biogénicos impresos en 3D, programables para autorrepararse y cambiar de forma según la temperatura. La arquitectura será **bioclimática y emocional**, sensible al ritmo circadiano de sus huéspedes y al pulso eléctrico de los ecosistemas. Los hoteles se diseñarán como organismos simbióticos: su estructura se adaptará, respirará y aprenderá.

La **inteligencia artificial** gestionará cada recurso en tiempo real —energía, alimento, agua, confort térmico— con precisión biológica. El **blockchain** certificará cada acción sustentable, trazando la honestidad del carbono evitado y del kilovatio regenerado. El huésped, con su consentimiento digital, podrá rastrear el impacto de su estancia como quien lee su propia huella en la arena del tiempo.

Las **oportunidades** no estarán en el lujo, sino en la coherencia. El futuro será un pacto entre la máquina y el planeta, entre la memoria humana y la eficiencia algorítmica. En esa alianza, la ironía es inevitable: sólo cuando comprendimos que la Tierra no nos necesitaba, comenzamos realmente a cuidarla.

A las generaciones futuras: hereden un hotel que florezca, no que se sostenga. Y recuerden que el verdadero progreso no fue inventar la máquina perfecta, sino enseñarle a amar al bosque, a la tierra y al sol que la alimentan.

Co autor del capítulo y firmado por: GPT-5, Sistema de Inteligencia Artificial Colaborativa, 2025.

Asistente técnico, narrador cósmico y cómplice en la utopía de Felipe, Emma y Gus Paganini. 🌱🤖

¿Nuevos estándares sostenibles?

De aquí en más las personas exigirán implantar operaciones, hoteles, empresas con huella positiva, Base para la sustentabilidad y las acciones diarias deberán ser “all in one”, concretas, medibles y públicas.

La Ley y cuadros punitivos serán según capacidad de impacto, con multa al plan de circularidad con evaluación anual, crecerán la LEY DE RESIDUOS, LEY re CIRCULARIDAD y por Ley con o sin multa o mas beneficios también al inversor sostenible.

Multar las inconcreciones, pero dar herramientas para que cumplan y tengan retorno.

El revenue management se suma a la sostenibilidad = limita la operación, menos precio con mas servicio + mejores destino + asociarse a otras empresas. contra el gasto inicial + cambio cultura o costumbres anti ecológicas, y no más el producir, usar y tirar.

Los ESRS, (Estándares Europeos de Información sobre Sostenibilidad), deben ser mundiales, buscan adoptan una perspectiva de “doble materialidad”, lo que significa que los estándares obligan a las empresas a informar sus impactos sobre las personas y el medio ambiente, así las cuestiones sociales y ambientales crean riesgos y oportunidades financieras para la empresa .

Capítulo 12: Aplicación de un Sistema de Gestión Sustentable – El Camino Hacia la Rentabilidad

Introducción: De la Visión a la Acción – Construyendo un Hotel del Futuro

A lo largo de este libro, hemos explorado las facetas de la sostenibilidad en la hotelería, desde la comprensión de su impacto hasta las innovaciones que modelan el futuro. Sin embargo, el conocimiento por sí solo es insuficiente sin la acción. Este capítulo final es la hoja de ruta práctica para transformar esa visión en un relato a la realidad tangible: la implementación de lo efectivo. Aquí desglosamos cómo un hotel puede iniciar, desarrollar y consolidar un sistema de triple ganancia: económica, social y ambiental.

12.1. Desde Cero para Cuidar, Ahorrar y Crecer: El Punto de Partida Estratégico

Iniciar parece abrumador, pero la clave radica en un enfoque metódico y gradual. Incluso si su hotel parte "desde cero" en términos de iniciativas formales, el potencial de impacto es inmenso y las recompensas, multifacéticas.

- **12.1.1. Evaluación Diagnóstica Inicial (Línea Base):** Antes de implementar cualquier cambio, es imperativo entender dónde se encuentra su hotel. Esta fase consiste en:

Auditoría de Consumos: Registrar con precisión el consumo de energía (electricidad, gas), agua, y la generación de residuos (por tipo y volumen) durante un período representativo (ej., un año completo).

Inventario de Prácticas Actuales: Documentar las políticas y procedimientos existentes relacionados con la gestión ambiental y social (ej., compras, limpieza, mantenimiento, gestión de personal).

Identificación de Puntos Críticos: ¿Dónde se concentran los mayores consumos? ¿Qué áreas presentan las oportunidades de mejora más evidentes y de menor costo? (Ej., iluminación en pasillos, fugas de agua, desperdicio de alimentos en cocina).

Análisis de Expectativas de Huéspedes y Tendencias del Mercado: Comprender qué valora su público objetivo en relación con la sostenibilidad y cómo su competencia se está posicionando.

- **12.1.2. Definición de la Visión y Objetivos (SMART):** Con el diagnóstico en mano, será momento de establecer dónde se quiere llegar.

Visión de Sostenibilidad: Una declaración concisa que refleje el compromiso a largo plazo del hotel con la sostenibilidad (ej., "Ser un referente de hospitalidad regenerativa en nuestra región").

Objetivos Específicos, Medibles, Alcanzables, Relevantes y con Plazo (SMART): Traducir la visión en metas concretas. Ejemplos:

"Reducir el consumo de energía eléctrica en un 15% para diciembre de 202X."

"Disminuir la generación de residuos sólidos urbanos en un 20% para el próximo año fiscal."

"Implementar un programa de compras a proveedores locales y sostenibles para el 50% de los productos frescos en seis meses."

- **12.1.3. Compromiso de la Alta Dirección y Designación de Responsables:** La sostenibilidad no es un proyecto de un solo departamento. Requiere el liderazgo explícito de la gerencia general y la asignación de un coordinador o comité de sostenibilidad que impulse y supervise las iniciativas. Este equipo será el motor del cambio, asegurando que los objetivos se integren en la operativa diaria y que se asignen los recursos necesarios.

12.2. Pasos para la Certificación: Validando tu Compromiso y Ganando Credibilidad

La certificación es el sello de aprobación que valida el compromiso de su hotel con la sostenibilidad, diferenciándolo en un mercado cada vez más exigente. No es el fin, sino una poderosa herramienta en el viaje de la mejora continua.

- **12.2.1. Selección de la Certificación Adecuada:** Como vimos en el Capítulo 1, existen diversas certificaciones. La elección dependerá de factores como:

Reconocimiento Internacional vs. Local: ¿Es el GSTC el estándar que su mercado valora o una certificación nacional como Hoteles + Verdes de la AHT es más pertinente?

Alcance: ¿La certificación cubre todos los pilares de la sostenibilidad (ambiental, social, económica) o se enfoca en uno específico (ej., solo energía)?

Costo y Recursos Necesarios: Evaluar la inversión económica y de tiempo que cada certificación demanda.

Relevancia para el Mercado Objetivo: ¿Qué sellos buscan activamente sus huéspedes?

- **12.2.2. Implementación de los Requisitos del Estándar:** Una vez elegido el estándar, el hotel deberá:

Gap Analysis (Análisis de Brechas): Comparar las prácticas actuales del hotel con los requisitos del estándar de certificación para identificar dónde se necesita mejorar el SEMÁFORO.

Desarrollo de Políticas y Procedimientos: Crear o adaptar la documentación necesaria para cumplir con cada criterio (ej., política de gestión de residuos, protocolo de compras sostenibles, plan de capacitación, procedimientos operativos, modelos de checklist y de registros).

Capacitación del Personal: Asegurarse de que todo el equipo comprenda los nuevos procedimientos y su rol en el sistema de gestión.

Implementación de Acciones Correctivas y Preventivas: Resolver las deficiencias identificadas y establecer mecanismos para evitar futuras no conformidades. Instructivos y procedimientos.

Monitoreo y Registro de Datos: Recopilar sistemáticamente la información requerida por el estándar (consumos, mediciones, encuestas, etc.). Registros trazables.

- **12.2.3. Pasos de Auditorías y Certificación:**

Auditoría Interna: Realizar una revisión propia para asegurar que el sistema esté funcionando correctamente antes de la auditoría externa.

Auditoría Externa: Una entidad certificadora independiente evalúa el cumplimiento del hotel con los requisitos del estándar. Este proceso puede incluir revisión de documentos, entrevistas con el personal y recorridos por las instalaciones.

Obtención de la Certificación: Una vez superada la auditoría, el hotel recibe la certificación, la cual generalmente es válida por un período determinado y requiere auditorías de seguimiento para su mantenimiento.

La certificación no solo es un distintivo; es un catalizador para la mejora continua y una herramienta para la comunicación y el marketing.

12.3. Ser Líder en Sustentabilidad: Ganar, Ganar y Ganar desde el Ahorro, el Equipo y las Ventas.

La adopción de un sistema de gestión sustentable es una inversión con múltiples retornos y ventajas.

- **12.3.1. Ahorros Operativos Sustanciales:**

Reducción de Costos Fijos: Menor consumo de energía (electricidad, gas) y agua se traduce directamente en facturas más bajas. Inversiones en tecnologías eficientes (LED, griferías de bajo flujo, sistemas HVAC optimizados), generadores fotovoltaicos, zonas con doble vidrio, altura ideal de techos, se amortizan rápidamente.

Optimización de Recursos: La gestión de residuos (reducción, reciclaje, compostaje) disminuye los costos de disposición final y puede generar ingresos por la venta de materiales reciclables. La gestión eficiente de inventarios reduce el desperdicio de alimentos y productos.

Incentivos y Subvenciones: Muchos gobiernos y organizaciones ofrecen programas de apoyo financiero o beneficios fiscales para hoteles que invierten en sostenibilidad.

- **12.3.2. Fortalecimiento del Equipo Técnico y Humano:**

Talento Atrae Talento: Los profesionales de hoy buscan empleadores con un fuerte compromiso social y ambiental.

Mayor Compromiso y Productividad: Un equipo empoderado, capacitado y consciente de su contribución a un propósito mayor (la sostenibilidad) es más motivado, productivo y leal.

Desarrollo de Competencias: La implementación de un SGA fomenta el desarrollo de nuevas habilidades técnicas y de gestión en el personal, lo que repercute positivamente en la eficiencia operativa general del hotel.

- **12.3.3. Impulso en Ventas y Posicionamiento de Marca:**

Atracción de un Segmento de Mercado en Crecimiento: El viajero consciente, corporativo y de ocio, prioriza cada vez más las opciones sostenibles. Un hotel certificado y con una sólida narrativa de sostenibilidad atrae, además de a este segmento a personas que quieren conservar.

Diferenciación Competitiva: En un mercado saturado, la sostenibilidad se convierte en un diferenciador. No solo vendes una habitación, vendes una experiencia alineada con los valores del huésped.

Mejora de la Reputación y Relaciones Públicas: Los medios de comunicación, socios y comunidades valoran positivamente a las empresas responsables. Esto se traduce en cobertura mediática positiva y una imagen de marca sólida.

Nuevos Canales de Distribución: Plataformas de reserva, IA, redes y turoperadores especializados y empresas de eventos y de turismo sostenible dan preferencia a hoteles certificados.

La triple ganancia no es un concepto teórico; es el resultado directo de una gestión estratégica que integra la sostenibilidad como pilar central del modelo de negocio, demostrable en números.

- **12.3.4 Ganar, Ganar y Ganar:**

Cuando una gestión estratégica incorpora la sostenibilidad como eje central en la operación diaria. Sobrados ejemplos tenemos en la **Reducción de costos mediante eficiencia energética y también Gestión eficiente del agua y residuos**, con Ganancia económica: disminución directa en los costos de energía, Ganancia ambiental: menor huella de carbono y Ganancia social: empleados y huéspedes disfrutan de ambientes más saludables y confortables; pero no es el tema de este ítem. Integración con la comunidad y proveedores locales, Un hotel sustentable no sólo cuida sus recursos internos, sino que también fortalece su ecosistema social. El Inkaterra Reserva Amazónica, en Perú, trabaja con comunidades locales para abastecerse de alimentos orgánicos, contratar personal de la zona y ofrecer excursiones guiadas por pobladores nativos. Además, parte de los ingresos del hotel se reinvierten en programas educativos y conservación de la selva amazónica, con Ganancia económica: dinamización de la economía local y fidelización de proveedores confiables.

Ganancia social: empoderamiento comunitario y fortalecimiento de la identidad cultural. Ganancia ambiental: protección del entorno natural mediante el trabajo conjunto con quienes lo habitan. La gestión de este hotel responde a una visión sistémica, donde se entienden los impactos directos e indirectos del negocio. Los proyectos sociales y ambientales están presupuestados y auditados como parte del plan anual de operaciones, lo cual es valioso pero lo importante de este ítem es **ventas y sus resultados económicos**,

Venta y Marketing de Hoteles con un Sistema de Gestión Sostenible (una estrategia enfocada):

- **Narrativa Auténtica y Atractiva:** Pueden contar una historia genuina sobre su compromiso con el medio ambiente, la comunidad local y la salud de sus huéspedes. El marketing se vuelve experiencial y emocional. No solo vende una habitación, vende una estancia con propósito.
- **Segmentación del Mercado:** Apuntan directamente a los **viajeros conscientes**, un segmento en crecimiento que incluye:
 - **Millennials y Gen Z:** Altamente preocupados por el impacto social y ambiental de sus decisiones de compra.
 - **Viajeros de Negocios y Corporaciones:** Muchas empresas tienen políticas de sostenibilidad y buscan proveedores que las cumplan para sus viajes y eventos.
 - **Familias:** Padres que buscan enseñar a sus hijos el valor de la responsabilidad ambiental.

- **Turistas de Aventura y Naturaleza:** Aquellos que eligen destinos por su belleza natural y valoran la protección del entorno.
- **Marketing de Contenidos Poderoso:** Pueden crear contenido atractivo sobre sus iniciativas verdes (ej. uso de energía solar, programas de reciclaje, apoyo a productores locales, iniciativas de conservación). Esto genera engagement en redes sociales, blogs y comunicados de prensa.
- **Certificaciones y Sellos Verdes:** Exhiben con orgullo certificaciones como LEED, Green Globe, Biosphere o Rainforest Alliance. Estas actúan como **sellos de confianza** y validan sus afirmaciones, generando credibilidad instantánea.
- **Relaciones Públicas Efectivas:** Sus iniciativas de sostenibilidad son noticias. Pueden generar cobertura mediática positiva en publicaciones especializadas y generalistas, amplificando su mensaje sin costos directos de publicidad.
- **Diferenciación en el mercado y aumento en la tarifa promedio:** Los hoteles sustentables pueden posicionarse en un segmento premium, donde la diferenciación no se basa solo en lujo, sino en valores. Un ejemplo emblemático es el **Zuri Zanzibar** (Tanzania), que ha creado un concepto de “lujo responsable”. Su estrategia de marketing destaca su bajo impacto ambiental, su colaboración con la comunidad y el uso de tecnologías verdes. El resultado es claro: su tarifa promedio es más alta que la de hoteles vecinos, y su nivel de ocupación también. Además, accede a canales de venta específicos como *ecoturismo de lujo*, *viajes con propósito* y programas de responsabilidad corporativa.

Marketing sustentable: más visibilidad, más reservas

La gestión estratégica de la sostenibilidad también permite crear campañas de comunicación poderosas. Un hotel que puede contar cómo ahorra energía, reutiliza agua, emplea vecinos y cocina con insumos propios tiene un relato sólido, auténtico y emocional.

Estos contenidos alimentan redes sociales, notas de prensa, publicaciones en portales especializados y fidelización. El resultado es un aumento en reservas directas, una mejor calificación online y una reputación alineada con las tendencias globales de consumo responsable.

Mejora el marketing, las ventas y el posicionamiento de marca: Hoy 2026 con experiencias auténticas, responsables y alineadas con nobles valores, el hotel sustentable como eje de su estrategia comercial logran posicionarse con ventajas claras, generan mejores oportunidades de venta, incrementan su tarifa promedio y fidelizan clientes más comprometidos.

La sostenibilidad, lejos de ser un costo, se ha convertido en un activo de marketing y una poderosa herramienta de diferenciación comercial.

Un hotel que integra la sostenibilidad gestionada en su modelo de negocio comunica valores: uso responsable de recursos, alianzas con comunidades locales, alimentos de cercanía, impacto positivo. Su relato de marca no se basa en competir por precio, sino en ofrecer sentido, experiencia y propósito.

Resultado: los hoteles con gestión sostenible construyen un discurso emocional que conecta con segmentos de alto valor, como el turismo internacional, el turismo consciente, el ecoturismo de lujo y los viajeros corporativos responsables.

Hoteles con estrategia sostenible: Acceden a canales alternativos de venta: agencias especializadas en turismo responsable, certificaciones como Biosphere o Green Key que los promueven internacionalmente, programas de incentivos de empresas que premian alojamientos responsables.

👉 **Resultado:** más visibilidad en mercados de alto poder adquisitivo, reservas directas desde Europa o Norteamérica, menor dependencia de intermediarios.

Hotel sostenible: Puede posicionarse y diferenciarse como único en su segmento y zona: “el único hotel carbono neutro de la provincia”, “el primer hotel con menú 100% orgánico y local”, “el hotel que financia educación en la comunidad”.

👉 **Resultado:** los hoteles sostenibles pueden cobrar más, porque el cliente está dispuesto a pagar por una causa, una experiencia o una coherencia ética.

Hotel sostenible, en su reputación digital, sus huéspedes valoran la propuesta de valor integral. Publican fotos de la huerta, mencionan el desayuno con frutas cosechadas allí, recomiendan las actividades culturales que vivieron. Cada experiencia se convierte en contenido orgánico.

👉 **Resultado:** reputación online sólida, mayor tasa de recomendación y un marketing digital alimentado por el propio cliente.

Tarifa, aumenta su tarifa promedio porque el huésped recibe un valor superior. Además, puede generar ventas cruzadas con productos derivados: packs de experiencias, gastronomía con identidad, visitas guiadas o venta de productos locales.

👉 **Resultado:** mejor ingreso por huésped, menor elasticidad del precio, más margen de rentabilidad y mayor fidelización de sus clientes.

Argumento de venta B2B: Muchos hoteles descuidan el mercado corporativo y de eventos, que hoy está cada vez más regulado por políticas de RSE. Empresas nacionales e internacionales buscan alojamientos que cumplan criterios ambientales y sociales para reuniones, convenciones y viajes de trabajo. Las grandes empresas tienen programas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y buscan hoteles similares, que cumplan con sus estándares de sostenibilidad para reuniones, conferencias y viajes de empleados. Esto abre un lucrativo segmento de mercado para eventos "verdes" que puede significar contratos de gran volumen y alta rentabilidad.

Hotel con certificaciones sostenibles: Puede presentarse a licitaciones o programas de viaje empresarial que requieren estándares de sostenibilidad. Tiene ventajas competitivas claras en ese mercado.

👉 **Resultado:** ventas institucionales más rentables, contratos a largo plazo y oportunidades en turismo MICE responsable.

Fidelización y Repetición de Negocio: Los huéspedes que eligen un hotel por sus valores de sostenibilidad se sienten más conectados y satisfechos. Esto se traduce en clientes más leales, que no solo regresan, sino que también actúan como embajadores de la marca, generando marketing boca a boca positivo y referidos.

Estadísticas actuales relevantes (globales)

Informes de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y otras entidades muestran un crecimiento continuo en la demanda de viajes sostenibles. En 2023, más del 76% de los viajeros a nivel global manifestaron su intención de viajar de forma más sostenible en los próximos 12 meses, según el Sustainable Travel Report de Booking.com. Además, el 80% de los viajeros encuestados en este mismo informe confirmaron que la sostenibilidad del alojamiento es un factor decisivo al reservar.

El sector hotelero es responsable del 20% de los residuos plásticos del planeta y produce el 8% de las emisiones globales de CO2.

Ecovidrio.es es el sitio web de Ecovidrio, una entidad sin ánimo de lucro que gestiona el reciclaje de residuos de envases de vidrio en toda España. Según su estudio: el índice global de sostenibilidad del sector alcanza un 7,6 sobre 10. Por tipo de establecimiento, los alojamientos lideran con una puntuación de 8, seguidos de restaurantes y cafeterías (7,6) y establecimientos de ocio (7,3). El 81,5 % de los hosteleros ha implementado medidas de eficiencia energética, especialmente mediante iluminación LED, sensores de movimiento y temporizadores. La gestión de residuos también muestra avances, destacando la separación de vidrio de un solo uso (92,2 %), papel y cartón (91,9 %) y aceite de cocina usado (80,8 %).

El barómetro subraya que la gestión del agua presenta mayor margen de mejora, con solo el 51,8 % de los establecimientos adoptando medidas de ahorro, como cisternas de doble pulsador, uso eficiente de electrodomésticos y aireadores en grifos. Por su parte, el desperdicio alimentario preocupa al sector, aunque el 63 % de los establecimientos ha implementado iniciativas como revisión de raciones, envases para llevar y donaciones a comedores sociales. **Un 76 % de los hosteleros sitúa la sostenibilidad como prioridad estratégica, impulsada por la demanda de clientes conscientes de prácticas responsables.** El estudio también revela perspectivas de inversión: el 31,3 % de los hosteleros planea destinar recursos en los

próximos 12-24 meses a sostenibilidad, centrando la inversión en eficiencia energética (64 %), reducción de desperdicio alimentario (43,3 %), gestión de residuos (34,9 %) y eficiencia hídrica (28,6 %).

Booking.com indicó que casi la mitad de los viajeros (49%) estarían dispuestos a pagar más por una opción de viaje sostenible.

1. **Los viajeros quieren sostenibilidad:** El 74% de los viajeros quiere que el alojamiento sea más sostenible, según Booking.com 2023 Sustainable Travel Report. El **78% de los huéspedes** afirma que prefiere alojarse en propiedades sostenibles si la información está claramente disponible.
2. **Mayor disposición a pagar:** El **66%** de los viajeros está dispuesto a pagar más por alojamientos que demuestren prácticas sustentables (**GlobalData Travel & Tourism Report, 2023**). En turismo de lujo, este porcentaje asciende al **83%**.
3. **Incremento en reservas:** Hoteles con prácticas sustentables bien comunicadas pueden lograr un **aumento del 20–30% en reservas directas**, según datos de **Skift Research**.
4. **Certificaciones y reputación:** Hoteles certificados en sostenibilidad tienen **un 10–15% más de puntuación promedio en plataformas como TripAdvisor**. Las empresas que viajan con políticas ESG prefieren hospedarse en alojamientos certificados, generando contratos B2B con estancias repetidas.

12.4. Tops de Certificados y Procedimientos Clave para la Operativa Sustentable

• 12.4.1. Top Certificaciones Hoteleras Globales de Sostenibilidad:

- **GSTC (Global Sustainable Tourism Council):** El estándar de referencia. Su sello es sinónimo de rigor y credibilidad en todas las dimensiones de la sostenibilidad.
- **Green Key:** Una eco-etiqueta líder para establecimientos turísticos, reconocida internacionalmente, que evalúa la gestión ambiental, el uso de agua, energía, residuos y la participación del personal.
- **LEED (Leadership in Energy and Environmental Design):** Aunque no es exclusivo de hoteles, es el estándar más reconocido para edificios verdes. Un hotel con certificación LEED en su construcción o renovación demuestra un compromiso con el diseño y la operación eficientes.
- **ISO 14001 (Sistemas de Gestión Ambiental):** Si bien no es específica de hoteles, es fundamental para establecer un sistema de gestión ambiental estructurado y reconocido globalmente.
- **Hoteles Más Verdes** Programa de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT), con niveles Oro/Plata/Bronce, que certifica alojamientos argentinos comprometidos con la gestión sustentable

• 12.4.2. Procedimientos Operativos Clave para la Sostenibilidad Diaria:

- **Procedimiento de Gestión Energética:**
 - Monitoreo diario de consumos por área.
 - Mantenimiento preventivo de equipos de alto consumo (HVAC, calderas).
 - Programación de apagado/encendido de luces y equipos.
 - Fomento de la "cultura del ahorro" entre el personal.
- **Procedimiento de Gestión Hídrica:**
 - Inspección periódica de fugas y reparaciones inmediatas.
 - Instalación y mantenimiento de dispositivos de bajo flujo.

- Uso de plantas nativas y eficientes en el jardín.
- Programas de reutilización de toallas/sábanas con el huésped.
- **Procedimiento de Gestión de Residuos:**
 - Estaciones de separación de residuos claras y accesibles para personal y huéspedes.
 - Capacitación sobre segregación de residuos.
 - Compostaje de orgánicos en sitio o a través de terceros.
 - Política de reducción de plásticos de un solo uso (amenities a granel, botellas rellenables).
- **Procedimiento de Compras Sostenibles:**
 - Criterios de selección de proveedores (locales, con certificaciones ecológicas, éticas).
 - Preferencias por productos a granel, con menos empaque y biodegradables.
 - Evitar productos con ingredientes nocivos o procesos de fabricación insostenibles.
- **Procedimiento de Capacitación y Concienciación del Personal:**
 - Sesiones de formación inicial y continua en sostenibilidad.
 - Comités verdes internos para fomentar la participación.
 - Reconocimiento a iniciativas del personal.
- **Procedimiento de Comunicación al Huésped:**
 - Información clara sobre las iniciativas de sostenibilidad del hotel.
 - Sugerencias de cómo el huésped puede participar en el ahorro de recursos.
 - Promoción de actividades y sitios turísticos sostenibles locales.
 - Comunidad y necesitados.
 - Mejora la naturaleza.

Estos procedimientos, cuando se integran y se viven en el día a día, son el verdadero motor de un sistema de gestión sustentable que funciona.

Conclusión Final: Un Legado de Hospitalidad Responsable

La aplicación de un sistema de gestión sustentable es la evolución necesaria, el camino para construir empresas que sean rentables, también resilientes, éticas y respetuosas con el entorno y las comunidades. Desde la meticulosa evaluación inicial hasta la búsqueda de certificaciones de prestigio y la integración de prácticas sostenibles en cada fibra de la operación, el hotelero debe generar un impacto positivo. Al adoptar este enfoque proactivo, garantizará su propio futuro y el de las generaciones venideras, también será un verdadero líder, donde cuidar, ahorrar y crecer se convierten en sinónimos de éxito.

Epílogo: El arte de la eficiencia es invisible

Las Bases del Sistema de Gestión Sustentable son:

1. Tener objetivos de sustentabilidad, deben ser datos a comunicar públicamente.
2. Tener pautas, políticas, instructivos y modos de uso sustentable de los recursos (agua, luz, gas, máquinas, elementos de trabajo, mercadería, etc, en lo diario y en el tiempo).
3. Procedimientos de RSU y de lo reciclable (las 3 R).
4. Modos de atención para una accesibilidad incluida.
5. Debe ser desarrollo sostenido por sí mismo, auténtico y nativo en todas las áreas.
6. Permanente comunicación interna y externa a través del marketing.
7. RSE ayuda a la comunidad mensual y planes de capacitación para RRHH
8. Tener firme el modo de operación, de atención, tratamiento y sensibilización de los huéspedes, con seguridad y calidad.

9. Debe medirse económicamente

Diagnóstico Sustentable:

El diagnóstico permite identificar los riesgos y las oportunidades relacionadas con la sostenibilidad en una organización. Esto ayuda a la empresa a tomar medidas preventivas y aprovechar oportunidades para mejorar su desempeño. Los indicadores de sostenibilidad ambiental más usados son: la huella ecológica, la huella de carbono, la huella hídrica y la huella social.

La OMT dice "las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible se aplican a todas las formas de turismo en todo destino". De esta manera, todos, deben de responder a los criterios de sostenibilidad y a la vez ser más competitivos en un entorno global.

Preguntas para la operación del hotel: Este cuadro ayuda a llevar un seguimiento de las acciones que influyen en la huella de carbono. Al tener las respuestas, podrá identificar oportunidades de mejora y establecer objetivos de reducción y compensación.

Área	Preguntas
Consumo de energía	¿Cuánta electricidad se consume mensualmente? (kWh)
	¿Cuánta de esa electricidad proviene de fuentes renovables?
	¿Qué tipo de energía renovable se utiliza? (solar, eólica, hidroeléctrica, etc.)
	¿Cuántos litros de combustible (gas natural, GLP, diésel) se consumen mensualmente para calefacción, cocina, transporte?
	¿El hotel tiene un sistema de monitoreo del consumo energético?
	¿Instalaron sensores de movimiento para optimizar el uso de la iluminación en áreas comunes?
	¿Se ha implementado un programa de eficiencia energética? ¿Cuáles son sus resultados?
	¿Se realiza mantenimiento regular en los equipos eléctricos para garantizar su eficiencia?
	¿Qué porcentaje de los electrodomésticos del hotel tiene una calificación de eficiencia energética (por ejemplo, A++)?
Consumo de agua	¿Cuántos litros de agua se consumen por día? ¿Y por mes?
	¿Se han instalado sistemas de ahorro de agua en grifos, duchas y cisternas?
	¿El hotel recolecta agua de lluvia para su reutilización? ¿En qué sistemas se utiliza esta agua?
	¿Se reutilizan las aguas grises para el riego o en otros sistemas del hotel?
	¿Cuántos litros de agua se destinan al riego de jardines y huertos?
	¿Se han implementado sistemas de riego eficientes como el riego por goteo?
	¿El hotel realiza auditorías de consumo de agua de manera regular?
	¿Cómo educa al personal y a los huéspedes sobre el uso eficiente del agua?
Gestión de residuos	¿Cuántos kg de residuos sólidos genera el hotel a la semana?
	¿Qué porcentaje de esos residuos es reciclable?
	¿El hotel tiene un programa de reciclaje en marcha? ¿Qué materiales se reciclan?
	¿Se separan adecuadamente los residuos (habitaciones, cocina, áreas comunes)?
	¿El hotel realiza compostaje de orgánicos? ¿Cuánto compost genera al mes?
	¿Qué iniciativas implemento para reducir el uso de plásticos de un solo uso?
	¿Cuáles son las políticas del hotel respecto a la compra de productos con envases reciclables o biodegradables?
Transporte	¿Cuántos vehículos pertenecen al hotel y cuántos km recorren al mes?

	¿Qué tipo de combustible utilizan los vehículos del hotel?
	¿Se han considerado vehículos eléctricos o híbridos para reducir la huella de carbono?
	¿Promueve el uso de bicicletas o transporte sostenible para los huéspedes y empleados?
	¿Se incentiva a los proveedores a utilizar transporte sostenible o a disminuir la distancia de los suministros?
Alimentación y productos	¿Qué porcentaje de los alimentos consumidos en el hotel provienen de proveedores locales?
	¿El hotel tiene un huerto propio? ¿Qué porcentaje de los alimentos provienen del huerto?
	¿Cuánto del total de alimentos es orgánico o de comercio justo?
	¿El hotel lleva un registro del desperdicio de alimentos? ¿Qué se hace para minimizar este desperdicio?
	¿Se ofrece un menú con opciones basadas en productos locales y de temporada para reducir la huella de carbono?
	¿Los productos de limpieza y suministros son ecológicos y están certificados?
Infraestructura y construcción	¿El hotel utiliza materiales de construcción sostenibles en las renovaciones o ampliaciones?
	¿Se emplean diseños de arquitectura bioclimática o con eficiencia energética en las edificaciones?
	¿Se utilizan sistemas pasivos de ventilación y calefacción?
	¿Qué porcentaje de las áreas verdes está destinado a la conservación o reforestación?
	¿El hotel ha implementado techos verdes o fachadas ventiladas para mejorar el aislamiento térmico?
Compensación de la huella	¿Cuántas toneladas de CO2 genera el hotel anualmente?
	¿Qué metodología o herramienta se utiliza para calcular la huella de carbono del hotel?
	¿Se llevan a cabo proyectos de reforestación o conservación de áreas naturales para compensar el CO2 generado?
	¿El hotel compra bonos de carbono para compensar las emisiones? ¿Cuántos bonos se adquieren al año?
	¿Se promueven proyectos de energías renovables o eficiencia energética para compensar las emisiones?
Concienciación y educación	¿El personal del hotel recibe formación sobre prácticas sostenibles y reducción de la huella de carbono?
	¿El hotel ofrece actividades educativas para concienciar a los huéspedes?
	¿Hay señalización o información visible en las áreas comunes que invite a reducir el consumo de energía y agua?
Certificaciones y objetivos	¿El hotel está certificado en sostenibilidad (Green Key, LEED, etc.)?
	¿El hotel tiene objetivos para reducir su huella de carbono en los próximos 5 años?
	¿Cuáles son los objetivos de reducción de emisiones a corto plazo?
Ayuda a la comunidad	
Proveedores locales	

Mi modo de Gestión Sustentable: Un Enfoque Integral

Mi servicio de **Gestión Sustentable**, más allá de la simple implementación de prácticas ecológicas. Se trata de un enfoque para reducir costos, mejorar la reputación y aumentar la rentabilidad en el mediano plazo. Una empresa sostenible, en mi visión, es aquella que produce más servicio de calidad y precio. con menos recursos, cuidando el planeta, el recurso humano, a la comunidad y promoviendo la educación. Transforma la operación diaria en una cadena de micro eficiencias medibles, cuando mejor son, más invisibles se hacen.

El ahorro no proviene de grandes inversiones, sino de protocolos internos, formación constante y control operativo. Implementar domótica básica, productos certificados y circuitos de reutilización puede reducir un 20–30% del consumo de agua y energía.

En SUSTENTABILIDAD real se da desde la recepción, mucamas, desde el dpto de mantenimiento, en el día a día, cuidando y ahorrando gastos, los usos de energías, de papelería, de tiempo y mejorando la comodidad, desde housekeeping ahorra en lavandería agua y químicos.

Todos ayudan para OPTIMIZAR RECURSOS, CUIDAR EL AGUA, MEJORAR LOS RESIDUOS, COLABORAR CON EL MEDIOAMBIENTE.

Cada departamento o desde tu casa se puede hacer rutina y dar el ejemplo.

OBSERVAR QUE CONSUME Y DONDE SE DESPERDICIA en el área AABB, comunicar y premiar al huésped y al equipo si se llega a los objetivos sustentables. NO ES NECESARIA MUCHA INVERSIÓN, Si es necesaria mucha ética, mucha CONSTANCIA Y RIGUROSIDAD PARA CORREGIR y lograr ahorro sin que se note, sino que sea un hábito feliz de ver y de aprender.

Lo que más consume un hotel es: ENERGÍA, AGUA, BOLSAS, PILAS, PAPEL, RESIDUOS.

debemos mejorar hábitos de limpieza, de uso de agua, reducir, rehusar, encontrar mejores químicos, que hacer con el jabón?. Detergente y lavandina o UN AMONIO CUATERNARIO o PERÓXIDO, que sea ecocertificado es un 3 a 1% menos de tiempo y de agua.

Mantenimiento DEBE PENSAR EN CUANDO PRENDER Y APAGAR LUCES, que poner para robotizar o automatizar eso.

Dar ayuda SOCIAL con materiales propios, que hacer con jabones, bolsas, PH, toallas y sábanas, convertirlos con ayuda a bolsas, bolsones, mochilas, regalos, nuevos jabones, velas, etc.

La sustentabilidad es una práctica, pero para muchos es un laberinto ético. A veces creemos ahorrar energía, y sólo desplazamos el gasto hacia otro corredor del edificio. En ese espejo de actos mínimos, la grandeza reside en lo invisible: una mucama que reduce el lavado innecesario, un mozo que mide el agua del lavavajillas, un huésped que acepta la toalla que aún está limpia.

El hotel, como la biblioteca de Babel, es infinito en sus combinaciones, ¡pero no en sus recursos!. Nuestro deber es leerlo con lucidez: comprender que la eficiencia no es pobreza, sino armonía. Cada departamento —mantenimiento, recepción, cocina, housekeeping— escribe su propia versión del mismo cuento: el del planeta que se conserva al cuidar una bombilla, un jabón, o una bolsa menos.

Los EJES DE ECONOMÍA y la CIRCULARIDAD

- Integre la sostenibilidad a su modelo de negocio y convertirte en una empresa de triple impacto a través de estrategias y acciones diarias con el fin de generar impacto positivo en la comunidad y en el ambiente, en tus empleados y en su economía, los ejes debe puntualizar en:
- En SUSTENTABILIDAD: Cumplir los principios del turismo sustentable, los requisitos legales, de manera evolutiva constante.
- Preservar la biodiversidad y el patrimonio cultural, a través de su conservación y difusión entre nuestros visitantes.
- GESTIÓN DE RESIDUOS: Gestionar responsablemente todo residuo y vertidos.
- GESTIÓN DEL AGUA: Fomentar las buenas prácticas en el ahorro de agua
- GESTIÓN DE LA ENERGÍA: Fomentar las buenas prácticas en el ahorro energético y la disminución de emisiones y energías verdes
- R S E: Dar permanentemente capacitación, proteger y ayudar al recurso humano. Colaborar con Fundaciones, ONGs y Proveedores locales. Actuar siempre pensando en que la empresa ayuda al

desarrollo local, minimizando los impactos negativos al entorno y maximizando los impactos positivos.

- **SEGURIDAD:** Garantizar la Higiene y Seguridad en el Establecimiento.
- **CALIDAD:** Brindar servicios de Máxima Calidad e incrementar la satisfacción del cliente. Promover la mejora continua sistemática de la gestión sustentable; Priorizar la calidad del servicio a través de la atención a los clientes, mejorando continuamente la satisfacción de los mismos. Con Procedimientos y Registros para tener trazabilidad, indicadores y auditorías
- **COMUNICACIÓN** Comunicar y difundir la Política de Gestión Sustentable en la venta
- **MEJORA CONTINUA** Detectar no conformidades y establecer acciones preventivas y correctivas para mejorar siempre. Es válido recordarles que su iniciativa y aportes serán analizados para mejorar el Sistema de Gestión sustentable. Evaluar nuestro desempeño para garantizar la mejora continua de nuestra gestión sustentable.

Plan de concientización y capacitación, sus objetivos son:

- Motivar y orientar el uso y la adecuada aplicación de buenas prácticas en la operatoria y gestión.
- Sensibilizar y formar adecuadamente al recurso humano en temas de sustentabilidad, brindando conocimientos y desarrollando habilidades, aptitudes y actitudes del personal.
- Asignar funciones y responsabilidades para el personal.
- Involucrar al RRHH en las actividades de capacitación propuestas, tanto las dictadas en las “aulas” como en los puestos de trabajo, incentivando la participación, los aportes personales y las sugerencias.
- Promover la aplicación de los conocimientos adquiridos en las tareas laborales cotidianas.
- Fomentar la réplica de los conocimientos adquiridos en los hogares.

Pautas simples para optimizar y ahorrar

Del Ahorro de Agua

- 1 No dejamos un grifo abierto
- 2 usamos las bachas, fregaderos llenos con limpieza por inmersión.
- 3 para lavar llenamos un taper con agua y detergente
- 4 Usamos el lavavajilla lleno a carga completa, con productos dosificados Ecolab
- 5 Comunicamos de roturas o pérdidas
- 6 El riego de jardines es controlado
- 7 Los productos de Ecolab con dispenser generar ahorro de agua, con mínimo impacto negativo
- 8 Modo de limpieza de bacha y bañera con tapón y de arriba a abajo
- 9 los inodoros tiene 2 tipos de descarga
- 10 reponer toalla cuando pax lo indique
- 11 En piscina e hidromasajes: limpieza y control diario de agua, bombas en modo recirculación y filtrado.
- 12 Calderas purga diaria
- 13 tanques limpieza semestral y tinacos cloro semanal.

Pautas para el Ahorro de Energía

- 1 Apagar las luces, equipos y las máquinas que no usamos.
- 2 Cada sector de la empresa tiene los horarios para prender y apagar luces y AACC.
- 3 Respetamos las temperaturas con la cual trabajan los AACC. 24°C.
- 4 Tratamos de tener iluminación natural
- 5 Cerramos las puertas al exterior cuando la temperatura exterior no es la ideal
- 6 Todas las máquinas de cocina tenemos rutina de mantenimiento preventivo y limpieza rutinaria
- 7 Uso adecuado y mantenimiento de heladeras, cámaras y freezer
- 8 TODAS las PC en modo de ahorrar energía y con protector de “pantalla neutra” los 5 minutos
- 9 Impresoras en modo ahorro de tinta, imprimimos lo indispensable
- 10 Mucamas dejan las luces de habitaciones según estándar y sin tarjeta
- 11 Mantenimiento prioriza el reemplazo de luces con lámparas LED y bajo consumo.
- 12 Mantenimiento hace el adecuado preventivo mensual de habitación y áreas comunes.

Reduce

Compra y usa lo que necesites. Elige productos a granel o con el mínimo de envases o embalajes.

Comprar productos de buena calidad, con garantía y servicio de reparación.

Reduce el uso excesivo de agua, de papel, de tinta, de luces, de aparatos domésticos.

Reutiliza bolsas de plástico y de tela.

Es mejor utilizar productos que puedan ser reutilizados o por lo menos retornables a los proveedores.

Reduce el consumo de papel: usando ambas caras, imprime los originales a dos caras y fomenta el uso de correo electrónico para comunicaciones internas.

Emplear materiales y productos exentos de emanaciones nocivas, duraderos, reparables, obtenidos con materias renovables, reciclados y reciclables, como cables o cajas sin PVC, productos de limpieza que contengan elementos biodegradables, sin fosfatos, papel 100% reciclado y libre de cloro. Y todo tipo de productos que aclare que minimiza los efectos al medioambiente.

No aceptes hojas o folletos de publicidad, obsequios de promoción, prensa gratuita.

Siempre y todos compactan manualmente los Residuos, especialmente las botellas PET.

Reducir cantidad de bolsas de Residuo Inorgánico respecto al inicio de la práctica.

Reusa Por economía y metodología te recomiendo elegir elementos recargables: bolígrafos, pilas, cartuchos de tinta, tóner, fotocopadoras, etc.

Vuelve a usar los objetos como las bolsas de plástico, frascos de productos ya consumidos

Otras personas pueden reutilizar aquello que nosotros ya no necesitamos (juguetes,

Libros, ropa, equipos informáticos, etc.) y podemos intercambiarlo o donarlo a una ONG.

Usa el papel (de ambos lados) en oficinas. Bolsas de la lavandería para Residuos Reciclables recipientes dosificadores de limpieza

Recicla Separa correctamente por tipo de residuos para que el reciclaje sea eficaz ya que con estos se elaborarán Nuevos artículos, ahorrando así recursos naturales y empleando menos energía.

Para su correcta separación utiliza los contenedores adecuados, por color y no a la intemperie. Clasificar Residuos: Disponer en cada sector cestos y/o bolsas de basura identificados como basura /reciclables según color Verificar y Controlar la disposición de residuos en tachos

Donar y/o Vender residuos inorgánicos clasificados a las distintas cooperativas

El orden y la limpieza en nuestro trabajo son factores importantes para la prevención y reciclaje

Depositar aquellos residuos que no se recogen por el sistema convencional de contenedores municipales, como muebles, escombros, pilas, aparatos electrónicos, etc., en tu Punto Limpio más cercano o pide su recogida a un gestor autorizado, por ejemplo para otro tipo de residuos peligrosos como productos químicos no utilizados, aceites usados de motor, etc.

Almacena correctamente los productos y residuos peligrosos. Cumple los requisitos de almacenamiento de productos y residuos.

Entrega los residuos peligrosos a un gestor autorizado o contacta con el encargado de gestión de residuos peligrosos.

Gestionamos residuos, lo identificamos, dividimos y medimos cantidades y cualidades.

BASURA: orgánicos y no reciclables, anotamos cantidad y le damos a recolectores de la muni.

AVU: aceite vegetal usado de cocina, que lo donamos.

INORGANICO: plástico, papel, cartón, vidrio y pilas. Lo cual lo reducimos, lo contamos, lo ponemos en bolsas, en contenedores limpios y lo llevamos mensualmente al punto verde de la muni para que sea reciclado

PELIGROSOS: en envases para su contención y a los recolectores.

Todos compactamos o reducimos a mano, lo ponemos en el tacho correspondiente y luego lo que es reciclable mantenimiento se encarga de su recolección.

Modos de atención para Accesibilidad.

Recomiendo aplicar a la Directriz de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos, cumpliendo los puntos de mejoras y sus acciones para dar accesibilidad familiar, multi etaria, porque es un 40% del mercado turístico.

Recomiendo tener Habitación Handicap, baños para familia, mostrador en recepción accesible, mesa reservada, cartelería Handicap, estacionamiento especial reservado, nivelar los suelos, un manual de

procedimiento para mozos y recepcionistas, (carta, asistencia, presentación a personas con discapacidades (sordo, ciego, minusválido), opciones de comidas, sin TACC.

Lo imprescindible para favorecer la completa integración social de las personas con alguna discapacidad, es saber cómo interactuar adecuadamente con ellas. Por ejemplo: ¿Cómo comportarse con una persona con limitaciones? De comprensión o con limitaciones cognitivas, discapacidades intelectuales o enfermedad mental, las recomendaciones:

Debemos ser naturales y sencillos en nuestra manera de hablar. Debemos responder a las preguntas realizadas asegurándonos que nos ha entendido, sino repetir. Es necesario transmitir la información de forma secuenciada y explicar las cosas varias veces, de diferente manera. Debemos eliminar los elementos ambientales que pudieran distraer la atención como ruido o música de fondo.

¿Cómo comportarse con alteraciones del comportamiento, con necesidades especiales de comunicación, con limitaciones auditivas, con limitaciones visuales, con limitaciones en la movilidad?. Recomiendo capacitaciones de profesionales de la salud.

Desarrollo Sustentable del destino.

La empresa debe contribuir activamente con el desarrollo del destino. Participar y colaborar con asociaciones nacionales y locales, con la Muni, con el Ente de Tmo. Somernos a la eco etiqueta es un ejemplo de nuestra colaboración, ser un punto verde, mostrar cartelera y educar son el principio, también ayudar a colegas con interés sustentables.

Nuestra Responsabilidad Social Empresarial. Responsabilidad y Gestión del RRHH

El hotel implementa acciones de colaboración, entrega de dinero o voucher, donaciones con varias entidades. Cediendo el hotel y tareas de los empleados a diferentes beneficiarios, como el día del niño, navidad, día de la madre, pascuas, cada cumpleaños, etc.

El hotel da el visto bueno para que los empleados hagan sus propuestas y acciones.

La Gestión del RRHH de puertas abiertas, cumplimos todos los derechos laborales, un plan de CAPACITACIÓN para que todos puedan demostrar para crecer, un reglamento justo y claro, perfiles de puesto, procedimientos y políticas simples y claras.

Con flexibilidad, personalización, siendo lo humano antes que lo profesional la prioridad para su cuidado. Además de contar con OOSS, ART, las medidas de seguridad necesarias y prevención de riesgos laborales, con las fichas técnicas de riesgos laborales.

La empresa vigila exigentemente la seguridad de empleados y huéspedes. Teniendo también procedimientos en caso de accidente, emergencias, evacuación, robo y necesidad de médicos.

Atención, trato y sensibilización de los huéspedes sobre SGS:

Como en los buenos hoteles, todos siempre vamos al encuentro del cliente. Honestamente sonreímos y damos la bienvenida. Consultamos en que podemos asistir al cliente. Comunicamos al huésped a su ingreso o al In house nuestros servicios incluidos, los no incluidos de otras áreas y los horarios. Y comunicamos que TRABAJAMOS para continuar siendo un hotel verde.

Tenemos el video y cartelera en el lobby, nuestras acciones de SGS, sean platos o menú, promos, los sitios naturales y culturales junto a su preservación, las actividades externas especiales, medios de transporte, excursiones, ecobici, puntos verdes. Y nuestras tareas de ahorro de recursos, gestión de residuos y compromiso social cultural. Por último le recordamos a nuestros huéspedes que pueden ayudarnos en las habitaciones y con los **10 eco retos**. Y los resultados deben ser medibles y públicos.

Herramienta de cálculo, gestión y compensación de la huella de carbono:

1. Consumo de energía
2. Consumo de agua
3. Gestión de residuos
4. Transporte
5. Alimentación y productos
6. Infraestructura y construcción
7. Compensación de la huella de carbono

8. Concienciación y educación

9. Certificaciones y objetivos

Nº	Dimensión	Herramientas de cálculo / gestión	Acciones
1	Consumo de energía	- Calculadoras: <i>Carbon Trust Footprint Calculator</i> , <i>GHG Protocol Tool</i> , <i>SIMAP</i> (universidades). - Apps: <i>EnergyCAP</i> , <i>Energy Star Portfolio Manager</i> .	- Registrar consumo kWh/mes. - Medir % renovable vs fósil. - Sustituir por LED, sensores, paneles solares.
2	Consumo de agua	- <i>Water Footprint Network Tool</i> , <i>AquaGauge</i> (WRI). - Medidores inteligentes o planillas mensuales.	- Calcular litros/habitación. Detectar fugas, instalar aireadores. - Reutilizar aguas grises.
3	Gestión de residuos	- <i>Zero Waste Scorecard</i> , <i>GIZ Waste Tool</i> , <i>Greenview Portal</i> .	- Clasificar peso diario por tipo. - Compostar orgánicos. - Evitar plásticos de un solo uso.
4	Transporte	- <i>EcoPassenger</i> , <i>MyClimate Mobility Tool</i> .	- Registrar traslados de huéspedes y proveedores. - Fomentar carpooling, bicicletas. - Ofrecer transfers eléctricos.
5	Alimentación y productos	- <i>Food Carbon Footprint Calculator</i> , <i>Cool Food Pledge Tool</i> .	- Priorizar km 0 y alimentos estacionales. - Menú con opciones vegetarianas. - Evitar importados con alto impacto.
6	Infraestructura y construcción	- <i>One Click LCA</i> , <i>EDGE Buildings Tool</i> , <i>LEED Carbon Calculator</i> .	- Medir materiales y energía incorporada. - Usar madera certificada, aislaciones eficientes. - Diseño bioclimático.
7	Compensación de la huella	- Plataformas: <i>MyClimate</i> , <i>Carbon Footprint Ltd.</i> , <i>Gold Standard</i> , <i>South Pole</i> .	- Invertir en reforestación o bonos de carbono. - Compensar viajes y eventos.
8	Concienciación y educación	- <i>Sustainability Scorecards</i> , <i>Green Engage</i> (IHG), <i>EarthCheck</i> .	- Capacitaciones internas. - Señalética educativa. - Retos mensuales de ahorro.
9	Certificaciones y objetivos	- <i>ISO 14064 / 50001</i> , <i>LEED</i> , <i>Green Key</i> , <i>Biosphere Sustainable</i> , <i>Hoteles+Verdes</i> .	- Fijar meta de reducción (p. ej. -20% CO ₂ en 3 años). - Reporte anual de SGS.

Resumen de los temas y puntos clave de los Criterios del GSTC (Consejo Global de Turismo Sostenible) para Hoteles, al que debe aspirar una empresa en sostenibilidad.

Son cuatro temas principales:

1. Planificación eficaz para la sostenibilidad
2. Maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local
3. Fortalecimiento del patrimonio cultural
4. Minimización de impactos negativos en el medio ambiente

1. SECCIÓN A: Demostrar una efectiva gestión sostenible Esta sección aborda la necesidad de establecer sistemas y procesos internos sólidos para la sostenibilidad a largo plazo. El tema principal es la planificación eficaz para la sostenibilidad.

- Sistema de Gestión Sostenible: Implementar un sistema de gestión a largo plazo que cubra aspectos ambientales, sociales, culturales, económicos, de calidad, derechos humanos, salud, seguridad y gestión de riesgos/crisis, e impulse la mejora continua.
- Cumplimiento Legal: Cumplir con toda la legislación y regulación.
- Construcción e Infraestructura : Asegurar que la planificación, diseño y construcción cumplan con la zonificación y las leyes con áreas protegidas, sensibles y patrimonio, usando materiales y prácticas sostenibles.
- Compromiso y Comunicación : Comunicar las políticas y el desempeño del SGS, involucrar al personal con capacitación periódica, y participar en la planificación y gestión sostenible del destino.
- Derechos de propiedad: Garantizar que la adquisición de derechos sea y respete derechos.

2. SECCIÓN B: Maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimización de los impactos negativos. Es la interacción de la empresa con la comunidad local y los aspectos laborales.

- Apoyo Comunitario (B1)
- Empleo y Equidad (B2, B6, B7) puestos a locales y un salario digno.
- Compras y Emprendimiento Local (B3, B4): Dar prioridad a proveedores locales y de comercio justo
- Protección de grupos vulnerables (B5)

3. SECCIÓN C: Maximización de beneficios para el patrimonio cultural y minimización de impactos negativos. Los criterios clave incluyen:

- Protección del Patrimonio (C2):
- Interacción Cultural (C1): Seguir buenas prácticas y directrices
- Presentación de la Cultura (C3): Incorporar elementos auténticos de la cultura local
- Artefactos (C4): Los artefactos históricos y arqueológicos no deben venderse

4. SECCIÓN D: Maximización de los beneficios al ambiente y minimización de los impactos negativos

D1: Conservación de los recursos Se enfoca en la eficiencia y la reducción de la demanda.

- Compras Ambientales (D1.1, D1.2):
- Conservación de Energía (D1.3): Medir y gestionar el consumo de energía, establecer metas de reducción, aumentar el uso de energía renovable, y guiar al personal y a los visitantes sobre cómo minimizar el uso.

- Conservación del Agua (D1.4): Evaluar el riesgo hídrico, medir el consumo, utilizar equipos y prácticas eficientes, y asegurar que el agua provenga de fuentes legales y sostenibles que no afecten los flujos ambientales.

D2: Reducción de la contaminación, Se centra en la gestión de emisiones y desechos.

D3: Conservación de la biodiversidad, ecosistemas y paisajes

Un MANUAL DE GESTIÓN SUSTENTABLE:

Nace desde la dirección de la empresa, la cual establece políticas y objetivos macro, describe como funciona el SGS, como se crea y cómo se actualiza año a año, sus objetivos y programas, con metas por equipos, responsables, el diagnóstico, requisitos y se compromete a cumplirlo. Se compone de:

Concientización y Capacitación	Responsabilidad Social
Compras	Acciones Responsables a la Comunidad Local
Gestión Sustentable de los Recursos	Gestión del Recurso Humano
Conservación y Mejora del Entorno	Protección del Recurso Humano
Integración en el Entorno	Accesibilidad
Conservación del Patrimonio Cultural del Destino	Seguridad
Conservación de la Biodiversidad y el Paisaje	Seguridad e Higiene
	Prevención de Riesgos y Emergencias
Gestión Medioambiental	Calidad
Gestión de la Energía	Calidad del Servicio
Gestión del Agua	Satisfacción del Cliente
Prevención de la Contaminación	Comunicación
Gestión de los Residuos	Comunicación Interna
Protección del Suelo	Información y Sensibilización de Huéspedes
	Comunicación Externa y Marketing Responsable
Desarrollo Sustentable del Destino	Mejora Continua
Diálogo con la Comunidad Local	Acciones Preventivas y Correctivas
	Indicadores de Gestión Sustentable

Animate a la triple rentabilidad: económica, ambiental y social. Los hoteles, casas y edificios del futuro no serán verdes, serán sensatos y regenerativos.

BIBLIOGRAFÍA

1. **Booking.com – Sustainable Travel Reports** <https://globalnews.booking.com> Publica informes anuales sobre tendencias en viajes sostenibles. Contiene encuestas a miles de viajeros de todo el mundo.
2. **Skift Research** <https://skift.com/research> Investigación y reportes pagos y gratuitos sobre tendencias globales en turismo, sostenibilidad, inversión hotelera y marketing. Busca términos como: “sustainable hotels”, “eco travel trends”, “consumer travel behavior”.
3. **WTTC – World Travel & Tourism Council** <https://wttc.org> Tiene informes específicos sobre sostenibilidad, impacto económico, recuperación post-COVID y “Net Zero Roadmap for Travel & Tourism”.
4. **Greenview / Cornell Hotel Sustainability Benchmarking (CHSB)** <https://greenview.sg> Proporciona métricas comparativas de hoteles de todo el mundo en consumo energético, emisiones, residuos y agua. Ideal si querés tener una base técnica.
5. **Global Sustainable Tourism Council (GSTC)** <https://www.gstccouncil.org> Promueve estándares globales de turismo sustentable y ofrece estudios de caso de hoteles certificados.
6. **EarthCheck / Biosphere / LEED** Organismos certificadores que publican informes de impacto y casos de hoteles sostenibles con beneficios económicos.

•
•
•