



Trabajo Final de Carrera

Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Hotelería y Turismo

Enfoque Ambiental (modalidad virtual).

Título:

**Análisis de las buenas prácticas ambientales aplicadas en
el Hotel Wyndham Deerfield Resort (Florida, Estados
Unidos).**

Estudiante: Michelle Débora Fridman

ID: 176158

Unidad de Gestión: CABA

Tutores: María Jimena Jobe

Norberto Cuber

Fecha de Entrega: Julio 2023

-Capítulo I:

Agradecimientos-----	5
Resumen-----	6
Introducción -----	7
Problemática y justificación-----	7
Objetivos-----	8
1.2.1 General-----	8
1.2.2. Específicos-----	8
1.3 Metodología-----	8
1.4 Antecedentes-----	10

- Capítulo II:

Marco Teórico y Referencial	
2.1. Marco Teórico-----	14
2.2 Clasificación de la Hotelería-----	13
2.3. Impactos Ambientales de la Hotelería-----	15
2.4. Buenas Prácticas Ambientales (BPA) en la Hotelería-----	18

2.5. Marco Referencial-----	25
Ubicación geográfica de la ciudad de <i>Deerfield Beach</i> -----	25
Historia de la Ciudad de <i>Deerfield Beach</i> -----	27
Visitantes de la ciudad de <i>Deerfield Beach</i> -----	28
Principales Atracciones-----	29
Clima-----	33
Precipitaciones-----	34
Duración del día-----	33
 - Capítulo III:	
El caso del Hotel <i>Wyndham Deerfield Resort</i> -----	35
3.1. Generalidades-----	35
Habitaciones del Hotel -----	38
3.2 Desarrollo Certificaciones Ambientales -----	39
3.3 Diagnóstico-----	44
3.4. Propuesta de intervención-----	45

- Capítulo VI:

4.1 Conclusiones y Recomendaciones-----48

Anexos-----51

Referencias Bibliográficas----- 55

Publicaciones digitales-----55

Páginas web-----59

Trabajos académicos-----65

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a la Universidad de Belgrano por brindarme el conocimiento y las herramientas para comenzar un nuevo capítulo en mi vida.

A mis tutores, María Jimena Jobe y Norberto Cuber que me acompañaron en este proceso de aprendizaje, por la dedicación y esfuerzo por parte de ellos.

A mi familia que me brindó su afecto, dedicación y contención para el logro de este Trabajo Final de Carrera.

Por último, a mi hermano que me acompañó siempre y me enseñó una nueva forma de valorar la vida y a cuestionarme la esencia de las cosas, ya que tiene trastorno del espectro autista y se convirtió en mi gran maestro en esta vida.

Resumen

Los distintos problemas ambientales que afectan a los seres humanos repercuten en la vida cotidiana, por ende, las actividades turísticas que no son ajenas al problema de la contaminación ambiental comenzaron a tomar medidas pertinentes para minimizar los impactos que generan las actividades turísticas.

La Hotelería no es ajena a estos impactos, ya que resulta ser una de las actividades que más contribuye a la contaminación ambiental, motivo por el cual se le asocia a la implementación de las buenas prácticas ambientales que ayudan a mitigar dichos impactos.

En consecuencia, este Trabajo Final de Carrera abordó las medidas con respecto a las prácticas ambientales que se aplicaron en el Hotel *Wyndham Deerfield Resort* del Estado de la Florida en los Estados Unidos. En el trabajo se investigaron las medidas que ejercía este hotel con relación al consumo de agua, energía, el manejo de los residuos, como también la difusión de la educación y la comunicación de las medidas relacionadas con las buenas prácticas ambientales en los establecimientos hoteleros.

Las conclusiones del trabajo fueron que el Hotel *Wyndham Deerfield Resort* aplica numerosas prácticas ambientales y posee la certificación más elevada denominada *Wyndham Green Expert Resort* nivel cinco.

Sin embargo, el establecimiento no se encuentra adherido al Programa de Alojamientos Ecológicos de la Florida –*Florida Green Lodging Program* (FGLP) que resulta ser uno de los más importantes del Estado de la Florida. En consecuencia, se sugiere la adhesión al mismo que mediante esta adhesión, va a lograr un valor agregado por diferenciación, y una mejor reputación frente a todos los grupos de interés que intervienen en la actividad hotelera: huéspedes, empleados, proveedores y accionistas.

De esta manera, cuando se exponen las medidas aplicadas en los establecimientos hoteleros, en este caso el Hotel *Wyndham Deerfield Resort*, se aspira a la profundidad del conocimiento de las Buenas Prácticas Ambientales, que como consecuencia genera una mitigación del cambio climático pensando en futuras generaciones.

Palabras Clave: Buenas Prácticas Ambientales, Cambio Climático. Gestión Ambiental, Hotelería.

Capítulo 1: Introducción

1.1 Problemática y Justificación

El turismo ha demostrado salir resiliente luego de la pandemia ocasionada por el virus SARS-COV 2, logrando su fuerza de recuperación y registrando un aumento en la cantidad de personas en búsqueda de nuevas experiencias turísticas. (Hosteltur, 2023)

Sin embargo, actualmente el hotelería es la segunda actividad luego de los hospitales en generar mayor impacto ambiental (Bonhanowicz & Martinac, 2013)

Un hotel de tamaño medio compra más productos en una semana que 100 familias compran en un año, en donde una habitación de hotel típica utiliza cuatro veces la cantidad de agua que un hogar promedio debido a todas las instalaciones relacionadas con el agua y el mantenimiento de los terrenos (Bonhanowicz & Martinac, 2013)

La industria del alojamiento también genera grandes volúmenes de residuos, incluido el papel. El papel representa entre el 40 % y el 60 % de los residuos de una propiedad (Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos, US-EPA, 2006)

Por lo antes expuesto, es fundamental que los establecimientos puedan implementar acciones de mejora denominadas buenas prácticas ambientales (BPA), mediante la planificación, la comunicación entre los miembros de una empresa a nivel estratégico, a nivel intermedio y a nivel operacional, para lograr el éxito de su ejecución (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO, s.f)

La elección de la temática de análisis de buenas prácticas ambientales dentro del *Wyndham Deerfield Resort* (Florida, Estados Unidos) va a permitir exponer las medidas que ejerce dicho *resort*, sirviendo como ejemplo para otros hoteles de la región y el país.

Cabe destacar que, debido a la globalización, las cadenas hoteleras tienen franquicias alrededor de todo el mundo, y de esta manera se facilita la difusión de las BPA en los establecimientos hoteleros que pertenecen a la misma cadena.

Esta tesina servirá personalmente a la autora para comenzar su carrera laboral como profesional en la industria de la hospitalidad y continuar su educación con enfoque ambiental, ya que las empresas turísticas y hoteleras son cada vez más conscientes de la importancia del conocimiento de las BPA por parte de los gestores y empleados, surgiendo así, la necesidad de contratar personal calificado para lograr el éxito y la ejecución de los objetivos.

1.2 Objetivos

General

El objetivo general de este trabajo será analizar las BPA aplicadas por el hotel *Wyndham Deerfield Resort* (Florida Estados Unidos) en lo relativo al uso de agua, energía y gestión de residuos sólidos, para luego proponer acciones de mejora en caso de resultar necesario.

Específicos

- Conceptualizar a las buenas prácticas ambientales y su importancia dentro del ámbito hotelero.
- Caracterizar el área de estudio desde el punto de vista físico y sus atractivos turísticos.
- Diseñar un esbozo de propuesta de mejora para los aspectos que se detecten como no contemplados y/o de baja aplicación en la actualidad.

1.3 Metodología

La estrategia metodológica de este trabajo es del tipo cualitativa, teniendo en cuenta a Hernández-Sampieri, Fernández-Collado y Baptista-Lucio (2010).

La investigación con enfoque cualitativo trata de estudiar la realidad en su contexto socio-cultural y a las personas involucradas en dicho contexto o escenario. La forma de recolección de datos es no numérica y tiene como fin revelar los interrogantes a la pregunta inicial (Hernández-Sampieri, Fernández- Collado & Baptista Lucio, 2010). Generalmente se utiliza este tipo de investigación en las ciencias humanísticas y sociales.

Sus principales características son: (González-López y Ruiz, 2011;Erazo-Jimenez, 2001; Baptista- Lucio, 2010; Hernández)

- Utiliza un estilo natural, porque estudia los sujetos y los objetos en su contexto cotidiano.
- Se trata de la comprensión de los fenómenos captados de forma activa.
- No es estricta en relación con el planteamiento del problema.
- Se analiza la perspectiva y el escenario para entender todo el contexto.
- Los datos descriptivos son de carácter no numérico y no estadísticos.
- Las técnicas y los métodos de recolección se denominan humanistas porque se basan en la observación no estructurada, mediante la revisión de documentos, el análisis de las experiencias y la realización de entrevistas.
- Se busca desarrollar los conceptos partiendo de los datos obtenidos.
- Las hipótesis no son obligatorias bajo este método, esto brinda cierta flexibilidad a la investigación.
- No se busca llevar los datos probabilísticos a poblaciones más amplias o replicar los resultados obtenidos.
- La validez de la información es obtenida sobre la confiabilidad.

Por otra parte, el diseño de la investigación es descriptivo. Las investigaciones descriptivas, según Sabino (1992), “permiten poner en manifiesto la estructura o comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de este modo información sistemática y comparable con otras fuentes” (p.48).

Esto quiere decir que se logra identificar y revelar las características del estudio seleccionado que parte de una descripción organizada y detallada que tendrá como fin las conclusiones y recomendaciones concretas en base a la situación identificada (Sabino,1992).

En este caso, este trabajo va a exponer las buenas prácticas ambientales realizadas por el Hotel *Wyndham Deerfield Resort* , en donde se van a detallar los eventos de determinados fenómenos y se especificaran los fenómenos analizados (Hernández Sampieri,1998).

Este tipo de estudios detallan las situaciones y los eventos de determinados fenómenos y especifica las propiedades de grupos, personas y fenómenos que son analizados (Hernández Sampieri, 1998), en este caso las buenas prácticas ambientales realizadas por el hotel *Wyndham Deerfield Resort*.

En este TFC se utilizarán fuentes del tipo primarias y secundarias (Sabino, 1992). Mientras que las primarias se corresponden con datos obtenidos directamente de la realidad observada por el investigador (como entrevistas y observación directa), las secundarias son fuentes que fueron procesadas anteriormente por otros investigadores, de las que se valdrá como parte de la recopilación bibliográfica a realizar.

1.4 Antecedentes

Scarini & Myers (2013) realizaron una investigación sobre el caso del cambio climático y las prácticas sustentables en la industria hotelera del Estado de la Florida en los Estados Unidos.

El caso de investigación consistió en una revisión de tres hoteles del área antes mencionada, donde se relevaron las acciones realizadas para cumplir con los criterios del Programa de Alojamientos Verdes de la Florida (*Florida Green Lodging Program*)¹.

Los hoteles analizados fueron el hotel *The Breakers* en la ciudad de *Palm Beach*, el centro de conferencias del hotel *Hilton University* ubicado en la ciudad de *Gainsville* el hotel *Hyatt Regency Coconut Point Resort and Spa* en la ciudad de Bonita Springs.

En primer lugar, el estudio analizó el caso del *The Breakers Palm Beach* que tiene una historia desde 1896 cuándo el conocido *Henry Flager*, que era un magnate del *Standard Oil* creó el desarrollo de la costa de la Florida a través de la construcción de los ferrocarriles y los hoteles a lo largo de dicha costa.

¹ Programa creado en 2004 por el Departamento de Protección del Medioambiente del Estado de la Florida, que es el encargado de designar, reconocer y proteger a los operadores turísticos que voluntariamente protegen los recursos naturales del estado.

The Breakers fue un destino turístico destinado a la nobleza en el principio del siglo XX, como Rockefeller y Vanderbilt, así como varios presidentes de los Estados Unidos.

Hoy, dicho hotel emplea a más de 1.800 personas, está ubicado en medio de 140 acres de una propiedad frente al mar.

Actualmente, este complejo ha sido certificado desde septiembre de 2006 por el Programa de Alojamientos Verdes de la Florida.

El segundo hotel analizado fue el hotel *Hyatt Regency Coconut Point Resort and Spa* que está ubicado en Estero Bay en el Golfo de México, en el estado de la Florida, este establecimiento está formado por 450 habitaciones y tiene un total de 1800 empleados.

El hotel fue certificado por el programa de alojamiento ecológico de la Florida desde marzo de 2005. Para la optimización de la gestión, el hotel recopila datos y predice las necesidades energéticas.

También posee un plan de mantenimiento automatizado donde se enumeran las tareas diarias programadas para los empleados y se observan los resultados computarizados.

Por último, el hotel *Hilton University* de la Florida tiene un programa continuo de reevaluación de los procedimientos de los residuos en todos los departamentos que tiene como objetivo minimizar la generación de estos.

El estudio encontró la similitud con respecto a las certificaciones, ya que los tres hoteles estaban certificados por el Programa de Alojamientos Ecológicos de la Florida.

Por otro lado, la investigación proporcionó información sobre las acciones que los centros turísticos ejercieron para abordar los factores que producen el cambio climático.

La conclusión del trabajo fue que las BPA llevadas a cabo por los hoteles generan una buena imagen corporativa debido a las prácticas sostenibles en las instalaciones hoteleras.

De esta manera se logra un ahorro de costos, mejora de la salud, conservación del ambiente y se crea una buena imagen pública.

Por otra parte, Kim (2009) estudió el comportamiento de los empleados acerca de la percepción de las BPA aplicadas en hoteles de la ciudad de Orlando, Estados Unidos.

El trabajo consistió en 550 cuestionarios en Hoteles de la ciudad de Orlando, Florida. La tasa de respuesta fue de un 41,27 %.

La conclusión de la investigación fue que las prácticas ecológicas son bien recibidas por parte de los empleados de los hoteles.

Sin embargo, existían diferencias en las etnias de los trabajadores. Y se registró que los trabajadores de origen hispano mostraban un mayor interés por las prácticas ecológicas mientras que los afroamericanos no estaban tan interesados en el tema.

Por otro lado, se verificó que los turistas provenientes de China estaban más dispuestos a alojarse en una propiedad verde que a una propiedad común.

En tercer lugar, Cepeda-Pérez & Arrais-Viegas (2011) realizaron un estudio sobre BPA en hotelería en la ciudad de Algarve, Portugal.

En el trabajo se analizaron las prácticas ambientales en varios hoteles, entre ellos se encontraban hoteles mayoritariamente de 4 estrellas que estaban localizados en la zona costera. El trabajo consistió en cuestionarios que fueron respondidos por miembros de la dirección.

Dicha investigación consistía en un cuestionario que integraba dos temas:

Las propiedades del hotel y las BPA realizadas hasta el momento.

En el cuestionario se analizaron las siguientes temáticas:

- El manejo de los residuos.
- El ahorro de energía, eficiencia y gestión.

- Las sustancias y residuos peligrosos.
- La organización de recursos humanos.
- El transporte.
- La contaminación auditiva y las vibraciones.

El cuestionario se realizó por Internet, por correo y personalmente, donde se registró una tasa de respuesta del 42 %, la muestra final contenía un total de 50 unidades.

La conclusión del trabajo fue que los hoteles de categoría superior entre cuatro y cinco estrellas tienen una mayor predisposición a las buenas prácticas ambientales. Por eso el trabajo sugiere el mejoramiento y la implementación de acciones que contribuyan a la sostenibilidad turística en la zona.

Capítulo 2: Marco Teórico

2.1. Clasificación de la Hotelería

El sistema turístico está compuesto por los siguientes elementos (Roberto Boullón, 2006):

- Producto turístico: Es cualquier producto turístico para su consumo, uso o necesidad. Dentro del producto turístico se encuentran los productos físicos, servicios, sitios y las organizaciones.
- Planta Turística: Son los servicios vendidos y prestados a los turistas. En este se encuentran dos elementos: El equipamiento Turístico y las Instalaciones Turísticas.
- Oferta Turística: Es el conjunto de bienes que son ofrecidos al turista para satisfacer las necesidades de las personas.
- Superestructura: Se trata de un sistema a nivel superior que regula los elementos del sistema turístico.

Según Boullón (2006), los servicios derivados de la hotelería se encuentran dentro del Equipamiento Turístico, donde se distinguen las siguientes categorías:

- Alojamiento: Se consideran a los hoteles, moteles, hosterías, apart-hoteles, condominios, pensiones, campings, cabañas, albergues y habitaciones en casas de familia.
- Alimentación: En estos se encuentran los restaurantes, comedores, cafeterías y quioscos.
- Esparcimiento: Se consideran a los teatros, cines, clubes deportivos, parques temáticos, casinos, discotecas y bares.
- Otros servicios: Se engloban a las agencias de viajes, guías, información, cambios de moneda, transportes turísticos, guarderías y estacionamientos.

El sistema de estrellas en la Hotelería fue creado en 1958 por la agencia *Mobil Corporation*, que es una compañía petrolera de los Estados Unidos. Los hoteles son clasificados por inspectores anónimos que utilizan los criterios establecidos para luego emitir su juicio. (Revfine,s.f)

En los Estados Unidos, el sistema de estrellas es calificado por organizaciones independientes como asociación americana de automóviles (AAA- clasificación *Diamond*) y *Mobil Corporation* (clasificación por estrellas).

La Asociación Americana de Automóviles (AAA) utilizó diamantes para la calificación de los hoteles. (Yeamdao, 2007 p.15-19):

- Un diamante: se les otorga a establecimientos con viajeros de poco presupuesto, donde sus instalaciones cumplen las funciones básicas.
- Dos diamantes: Se les otorga a establecimientos con instalaciones superiores y mejoras en el hotel.
- Tres Diamantes: Estos establecimientos atraen a viajeros que tienen necesidades especiales, proporcionan una comodidad física y un estilo distinguido.
- Cuatro Diamantes: Son establecimientos exclusivos en todas las áreas, refinados y elegantes. Cuentan con un nivel de calidad mejorada e incluyen una gran cantidad de comodidades de alto grado.
- Cinco Diamantes: Se trata de establecimientos de alto lujo y primera clase. Sus estándares son de excelencia impecable donde sus servicios y comodidades son personalizados.

Por otro lado, la agencia *Mobil Corporation* utilizó la clasificación por estrellas denominándola Estrellas de *Mobil* (Yeamdao, 2007 p.15-19) y (Revfine, s.f):

- Una Estrella: Se les otorga a los alojamientos de servicios básicos, ofrecen camas y baños. No tendrán servicios en el lugar. Se trata de los hoteles más económicos.

- Dos estrellas: Se les otorga a los establecimientos que ofrecen servicios esenciales como la habitación y el baño. También están dirigidos a las personas que tienen un acotado presupuesto.
- Tres Estrellas: Se trata de los establecimientos que, para que alcancen esta categoría deben estar bien equipados, con muebles de calidad y ofrecer servicios adicionales como piscina, gimnasio, restaurante, Wi-Fi público y salas de conferencia para negocios.
- Cuatro estrellas: Se trata de un establecimiento que ofrece experiencias de lujo en sus comodidades. Sus habitaciones son más grandes, lujosas y decoradas. También el hotel proporciona una buena experiencia gastronómica
- Cinco estrellas: Es un establecimiento de lujo distintivo, que proporciona servicios ampliados y personalizados. El servicio al cliente y la limpieza son de alto nivel. Las áreas comunes son de categoría excepcional : piscinas, restaurantes, gimnasios, bares.

El Hotel *Wyndham Resort Deerfield Beach* se encuentra en la categoría de 4 estrellas. Sus habitaciones son lujosas y están decoradas. Las áreas comunes son amplias y posee restaurantes y piscinas, además de estar localizado frente al mar.

2.2. Impactos Ambientales de la Hotelería

El desarrollo tiene como consecuencias altos costos ambientales, económicos, sociales y culturales que se vinculan al consumo de manera indiscriminada de los recursos del medio (Alea-García, 2003).

El sector turístico consume grandes cantidades de recursos naturales y puede afectar al ambiente de manera negativa, deteriorar la cultura local, elevar el costo de vida y generar ingresos que no se registren en los destinos. (Bonhanowicz & Martinac, 2013).

El sector turístico tiene ventajas y desventajas, por un lado, genera la entrada de divisas que pueden mejorar los destinos turísticos, mejorar su infraestructura y crear conciencia de la preservación de áreas naturales.

Por otro lado, tiene desventajas, que resultan en la degradación de áreas naturales para la creación de infraestructuras turísticas, la degradación de áreas protegidas y la contaminación debido a la comercialización turística que puede afectar a la flora y fauna del lugar (Tinoco,2003).

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Genera ingresos en las áreas protegidas.	Se alteran las áreas naturales debido a la construcción de la infraestructura turística.
Identifica la necesidad de proteger espacios naturales y ampliar su calidad.	Surge una degradación de las áreas críticas dentro de las áreas protegidas y aumenta la contaminación.
Logra el conocimiento de la necesidad de ampliar las infraestructura para brindar mejores servicios.	Al incrementar la actividad comercial se pueden eliminar especies de la flora y fauna que se encuentran en extinción.
Crea una conciencia a nivel nacional con respecto a la necesidad de proteger las áreas naturales.	

Figura: Elaboración propia con datos (Tinocco, 2003).

Los establecimientos hoteleros suelen generar impactos ambientales negativos de distinta magnitud, como por ejemplo (Tinocco, 2003):

- El consumo de elevadas cantidades de energía para cubrir sus necesidades de agua caliente, iluminación, climatización y uso de electrodomésticos y aparatos electrónicos.
- El uso elevado de agua para satisfacer sus demandas higiénicas, el cual es mayor en establecimientos que cuentan con piscina, spa y/o servicio de lavandería.

2.3. Buenas Prácticas Ambientales (BPA)

Las BPA siempre son de carácter voluntario y dinámico, teniendo en cuenta el contexto organizacional, el apoyo de los colaboradores, el personal y las autoridades.

Son medidas de corrección y están destinadas al mejoramiento de las actividades de una empresa (Programa de Alojamiento Ecológico de la Florida, 2004).

Las BPA son “un conjunto de hábitos personales y colectivos que hacen que la actuación de cada una de las personas que trabajan y utilizan el alojamiento redunde en una mejor gestión ambiental”. (Vallina-Crespo, 2011, p.10).

Las BPA resultan una herramienta primordial para las empresas hoteleras porque cada vez más, los huéspedes y los operadores hoteleros son más conscientes del daño que generan las acciones de los establecimientos turísticos al medio ambiente.

Estas acciones están destinadas a minimizar el impacto ambiental negativo que producen las actividades a través de los cambios en los procesos de cada organización.

Las metas que se persiguen consisten en favorecer a la actividad empresarial y hotelera, para que la misma sea amigable con su entorno. Para ello debe realizarse un seguimiento sistemático y periódico mediante el registro de la documentación y la formación educativa en el establecimiento (Programa Ecológico de la Florida, 2004).

De acuerdo con Porter (1998), la ventaja competitiva surge cuando una organización ofrece los mismos beneficios que los competidores a un precio más bajo (ventaja de costos) u ofrece beneficios que superan a los productos de la competencia (ventaja por diferenciación).

De esta manera la ventaja por diferenciación crea un valor añadido para sus clientes y mayores ganancias para sí mismas.

Cuando las empresas ejercen las BPA en sus establecimientos, logran una ventaja de diferenciación al aplicar las prácticas responsables y los clientes perciben la mejoría en los servicios que son amigables con el medio ambiente y eligen a estas empresas por su valor agregado.

Las BPA se aplican principalmente sobre los siguientes aspectos ambientales (Programa de Alojamiento Ecológico de Florida, 2004):

- **Comunicación**

La comunicación debe realizarse a grande escala, la misma debe estar dirigida a los huéspedes actuales y potenciales, los colaboradores y los proveedores.(FGLP, 2004).

La finalidad de la comunicación es informar sobre las buenas prácticas ambientales, como, por ejemplo (FGLP,2004):

- Colocar carteles en las salas describiendo los programas de reutilización de ropa de cama y toallas.
- Publicar las directrices para el reciclado en las habitaciones de los huéspedes, la parte trasera del establecimiento y contenedores de basura y reciclaje.
- Transmitir videos informativos donde se muestren las iniciativas ambientales de las instalaciones.
- Compartir las políticas y expectativas ambientales con los contratistas y proveedores.

- Colocar carteles donde se destaquen los esfuerzos y logros ambientales de los empleados.

- **La Educación**

Según Martínez, José Félix, 2001, la educación debería ser un factor estratégico para el logro de la equidad y sostenibilidad.

La educación debe asegurarse en entrenar a todos los empleados, brindando material de formación que este impresa en el idioma nativo del lugar, y debe estar dirigida a todos los sectores del personal, detallando las políticas, las iniciativas, procedimientos, y entrenando a los empleados continuamente. (FGLP,2004)

Una forma de aplicar la educación es servir como un mentor del Programa Ecológico de Florida en otra propiedad, ya que la formación y la educación entre pares es invaluable, de esta manera al servir como mentor del Alojamiento Ecológico de Florida en otra instalación, aumenta el nivel positivo a nivel local.(FGLP,2004)

- **El uso de la energía**

En los alojamientos turísticos el consumo de energía eléctrica y térmica representan el 20 % de los gastos totales del establecimiento. (Programa de Alojamiento Ecológico de Florida, 2004).

El uso responsable de la energía consiste en la utilización de fuentes renovables generadas en los sitios y la aplicación de medidas de ahorro energético.

Para ello se necesita un sistema de medición y verificación del consumo de energía donde se chequea el funcionamiento real y se compara con funcionamientos previos (Federación Empresarial Hotelera Gastronómica de la República Argentina, FEGHRA,2009).

Para la reducción de energía, se utilizan los equipamientos llamados *Energy Star*², al utilizar estos equipamientos se registran no sólo un ahorro de electricidad.

Al utilizar estos equipamientos se pueden reducir hasta 43 millones de dólares al año (FGLP, 2004), sino también se previene a la emisión de dióxido de carbono, al retiro de automóviles de las carreteras (Manual de Buenas Prácticas ambientales FGLP, 2004).

Para lograr una gestión responsable de la energía se sugieren las siguientes BPA (Manual de BPA -FGLP, 2004):

- Realizar un buen aislamiento térmico del establecimiento (ventanas de doble vidrio, paredes y techo, etc.); de esta manera se logra un ahorro del 40 % de energía.

- Realizar un mantenimiento preventivo de los equipos y las instalaciones para evitar cualquier problema que se convierta en el uso excesivo de energía.

- Utilizar un registro que documente las acciones efectuadas y las reparaciones.

- Colocar sensores de luz en los pasillos, zonas de tránsito, cocheras., de esta manera las fotocélulas activan la iluminación natural en los ambientes y ahorran energía.

- Apagar los aires acondicionados y otros equipos eléctricos y/o electrónicos cuando no se utilicen.

² Es un Programa de etiqueta que ayuda a las empresas y a los consumidores a seleccionar equipos que consuman menos energía.

- **El uso del agua**

El agua es un recurso indispensable pero también se trata de un recurso escaso, resulta fundamental la concientización del ahorro y la importancia que genera realizar buenas prácticas ambientales que reduzcan el consumo de ésta (Fundación Promoción Social, 2017).

Para ello es imprescindible la instalación de accesorios de bajo flujo (inodoros de doble descarga y canillas con fluxers), la utilización de máquinas de alta eficiencia para reducir la cantidad de agua y energía, utilizando equipos *Energy Star* (FGLP, 2004).

Todas las empresas hoteleras deberían utilizar artefactos eficientes y sensores para llevar a cabo la reducción del agua. Para ello se sugieren ciertas BPA (Programa de Alojamiento Ecológico de Florida, 2004):

- Medir y controlar el consumo de agua por sectores donde se obtiene un registro formal de consumos. Puede ser en forma periódica, mensual u anual.
- Contar con un programa de medición para evitar filtraciones y pérdidas, y evitar el desperdicio de agua.
- Contar con sistemas eficientes de riego, donde se puede utilizar el agua de la lluvia o aguas grises recuperadas, como también regar a horas donde el agua no se evapore (a la mañana temprano o a la noche).

-La instalación de accesorios de bajo consumo en las habitaciones, baños y duchas.

En el siguiente cuadro se describen los índices de uso apropiado para los accesorios de bajo flujo. Los canillas no deberían usar más de 1.5 galones de agua por minuto, los cabezales de ducha no deberían consumir más de 2.0 galones de agua por minuto.

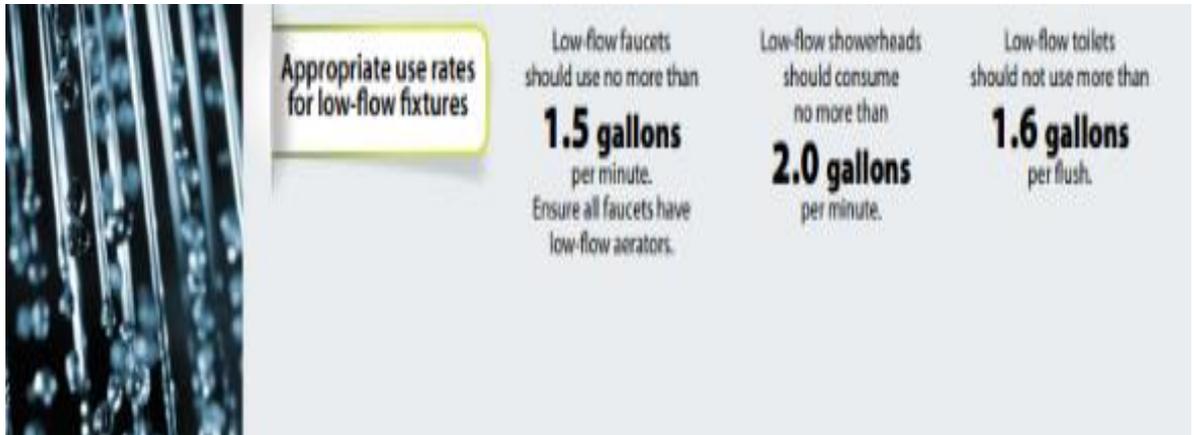


Figura: Instalación de accesorios de bajo consumo (FGLP, 2004).

- **Gestión de los residuos sólidos**

El Estado de la Florida recibe a unos 122, 02 millones de visitantes por año y el 50 % de ellos son huéspedes de hoteles. (Sam Sachs, 2022). La inadecuada gestión de los residuos hoy conduce a una fuente de contaminación del suelo y del agua a través de las sustancias contaminantes que genera los residuos.

Es fundamental la segregación de estos, identificar los residuos reciclables, los orgánicos y los peligrosos mediante la separación de los residuos (Programa de Alojamiento Ecológico de Florida, 2004).

Estas prácticas deben realizarse a través de diferentes sistemas y reinsertarlos en el circuito productivo, de esta manera cuando los materiales reciclables se recuperan y reingresan en el circuito comercial.

Algunos ejemplos de BPA son (Programa de Alojamiento Ecológico de Florida, 2004):

Optimizar el uso de papel, comprar productos a granel, evitar envases innecesarios, minimizar el consumo de pilas, depositar los residuos de forma selectiva y devolver los envases retornables.
Clasificar a los residuos de acuerdo con cada material y composición esto permite reducir y recuperar aquellos residuos que puedan volver al círculo productivo.
Crear un programa de diferenciación de residuos sólidos, en el cual se identifiquen los mismos y se pueda analizar la gestión y aplicar una mejora en el caso necesario.
Colocar cestos que diferencien los residuos con una cartelería que informe a los clientes la importancia de la separación de estos.

Cuadro :Elaboración propia con fuentes de (Programa de Alojamiento Ecológico de Florida, 2004).

2.4 Marco Teórico Referencial

Ubicación geográfica de la ciudad de *Deerfield Beach*

La ciudad de *Deerfield Beach* está ubicada en el Estado de la Florida, Estados Unidos. Dicha ciudad está ubicada en el océano Atlántico entre la zona de West P *West Palm Beach*, la ciudad de *Pompano Beach*, y a cuarenta minutos de la ciudad de *Miami*.



Figura: Google Maps.

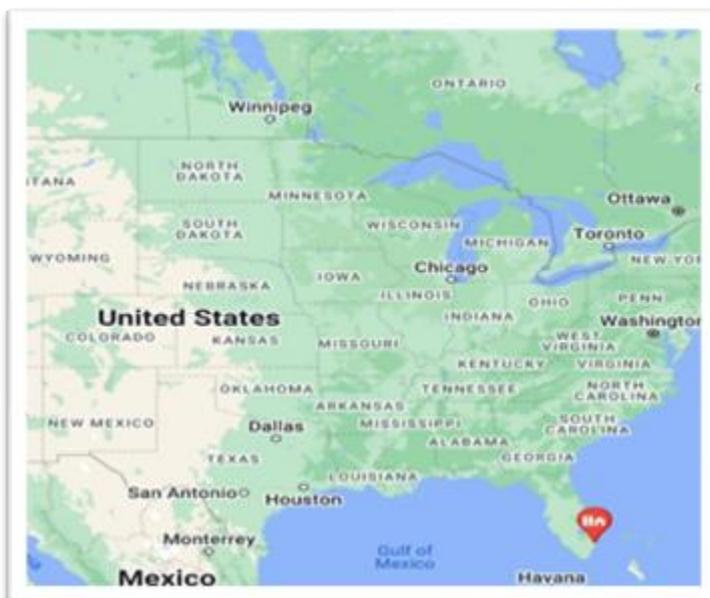


Figura: Google Maps.

La ciudad de *Deerfield Beach* es reconocida mundialmente como una de las playas más limpias y verdes del país y cuenta con la certificación *Blue Wave Beach*³

El Jardín Botánico de *Deerfield Beach* cuenta con más de 200 especies de árboles es un lugar para hacer deporte jugar con los niños o dar un paseo por la naturaleza

Se la denomina *Deerfield Beach* porque “ *Deer* “en el idioma inglés significa ciervo, antiguamente muchos ciervos solían deambular por esa zona.



Figura: Logo de *Deerfield Beach* - material propio .

³ *Blue Wave Beach* : La ciudad de *Deerfield Beach* recibió el premio por parte del *Clean Beach Council* (Consejo de playas limpias), que se basó en criterios que incluyen las condiciones de la playa , la información pública y la conservación del hábitat.

Historia de la Ciudad de *Deerfield Beach*

La historia de la ciudad de *Deerfield Beach* comienza en el año 1877 cuando los primeros visitantes no nativos vieron las palmeras, los bosques de pinos, los pantanos, los higos silvestres a lo largo del río *Hillsborough* que desemboca en el océano Atlántico. (Historia de la Ciudad *Deerfield Beach*- deerfield-beach.com).

En el año 1890, se construyeron una hilera de casas que se encontraban a lo largo del río *Hillsborough* que pertenecían al conde de *Hillsborough* y el rey de Inglaterra Jorge III, les concedió la tierra a fines del siglo XVII.

Por otro lado, en la primavera del año 1896, *Henry M. Flager* extendió su ferrocarril de la costa este de la Florida a lo largo de la costa hasta Miami.

Dicho ferrocarril abrió sus puertas en un desierto tropical que se encontraba paralelo a la costa este. Originalmente la zona había estado habitada por los pueblos originarios indios Seminole.

La ciudad de *Deerfield Beach* fue fundada el 11 de junio de 1925. También abrió sus puertas la primera biblioteca pública. En el año 1939, la ciudad pasó a llamarse *Deerfield Beach* y su población era de 1.800 habitantes.

Principalmente la ciudad de *Deerfield Beach* era una zona agrícola, pero luego de la segunda guerra mundial comenzó el turismo debido a su zona marítima.

En ese momento se construyeron nuevos hoteles y moteles que estaban ubicados en la costa de la ciudad de *Deerfield Beach*.

Actualmente la economía se encuentra diversificada entre el Turismo y la Industria de la manufactura y las oficinas corporativas.



Foto: Paisaje de la playa de *Deerfield Beach* -material propio.

Visitantes de la ciudad de *Deerfield Beach*

La ciudad de *Deerfield Beach* recibe visitantes durante todo el año, especialmente por parte de los norteamericanos residentes de los estados del norte conocidos como: *Snow Birds* , en el idioma inglés significa: Pájaros de nieve.

La mayoría de los visitantes son norteamericanos de los Estados de Nueva York, Nueva Jersey, Pennsylvania, Ohio, Michigan e Illinois. También entre sus visitantes se encuentran personas de Canadá. Eligen el estado de la Florida porque lo consideran un lugar seguro, cálido y activo. (palmbeach.floridaweekly).

En el siguiente cuadro se puede ver que durante los meses de marzo y junio se registran los mayores visitantes y en los meses de diciembre, enero, septiembre y diciembre el número de visitantes es menor.



Fuente: trek. Zone [en línea] Activo mayo de 2023.

Principales Atracciones:

- **Muelle Internacional de *Deerfield Beach*** :Es un muelle en donde los visitantes pueden pescar, caminar o sentarse para apreciar el paisaje.



Figura: Muelle Deerfield Beach- planetware [en línea] Activo mayo de 2023.

- **Parque de *Deerfield Island Park***: El parque está constituido por 43 acres, rodeado de selvas, tortugas en el paseo marítimo, y caimanes. Para llegar a este lugar es necesario abordar un ferry o un barco privados.



Figura: planetware- *Deerfield Island Park* [en línea] Activo mayo de 2023.

- **Arboretum en el Parque Constitución:** Es un parque que cuenta con más de 200 especies de árboles y flores. Es denominado como el zoológico de los árboles.



Figura: planetware- Arboretum [en línea] Activo mayo de 2023.

- **Casa histórica de James y Alice Butler:** Es una de las casas más emblemáticas de *Deerfield Beach* , construida en el año 1923. Presenta un estilo mediterráneo. Hoy en día funciona como un museo donde se exhiben los muebles y artefactos originales de la pareja y se relata la historia de ellos.



Figura: planetware- Casa de James y Alice Butler [en línea] Activo mayo de 2023.

- **Parque Sullivan:** Es un parque que solo se puede acceder mediante ferry, se trata de una atracción familiar compuesta por áreas de juego y zonas de sombra.



Figura: planetware- Parque Sullivan [en línea] Activo mayo de 2023.

- **Museo del Ferrocarril del Sur de la Florida:** Es un museo que se encuentra en la estación de Amtrak en la zona Oeste de Hillsboro Boulevard. Es una atracción para conocer la historia de los ferrocarriles y apreciar los modelos que se construían en esas épocas.



Foto: visit lauderdale -Museo del Ferrocarril [en línea] Activo mayo de 2023.

- **Centro Natural Gumbo Limbo:** Este centro fue fundado en 1984, está constituido por 20 acres en donde se protegen una gran variedad de plantas y animales autóctonos del sur de la Florida. Se pueden apreciar contenedores de tortugas marinas y un vivero de mariposas.



Figura : Planetware- Centro Natural Gumbo Limbo [en línea]. Activo mayo de 2023.

- **Museo del Descubrimiento y Ciencia:** En este museo se puede viajar virtualmente a los Everglades y volar en un simulador d huracanes. También se aprende sobre el reciclaje y se accede a un teatro IMAX para ver películas.



Figura: planetware- Museo del descubrimiento y ciencia [en línea] Activo mayo de 2023.

Clima

El Clima de la ciudad de *Deerfield Beach* es un clima tropical y variado, se registra una temperatura media anual de 24 centígrados.

	Temperatura media (°C)	Temperatura min. (°C)	Temperatura máx. (°C)
Enero	19.5	16.3	23.4
Febrero	20.6	17.4	24.6
Marzo	21.7	18.3	25.6
Abril	23.5	20.2	27.4
Mayo	25.3	22.3	28.8
Junio	26.8	24.3	30
Julio	27.5	25	30.7
Agosto	27.6	25.3	30.8
Septiembre	26.9	24.7	29.8
Octubre	25.3	23	28.2
Noviembre	22.7	20.1	25.9
Diciembre	21.1	18.5	24.5

Fuente: climate-data. [en línea] Activo abril de 2023.

Precipitaciones

En el siguiente cuadro se reflejan los números de precipitaciones, en el mes de junio y septiembre se registran las mayores precipitaciones, en el mes de febrero y el mes de diciembre se registran las menores precipitaciones.



Fuente: trek. zone [en línea].

Duración del día

En el siguiente cuadro se revela la duración de los días. En el mes de junio los días son más largos y en el mes de diciembre los días son más cortos.



Fuente: trek.zone [en línea].

Capítulo III

3.1 Generalidades: El caso de *Wyndham Deerfield Resort*.

Hoteles *Wyndham*

En la ciudad de Nueva Jersey, Nueva York se sitúa la oficina central de la cadena de los hoteles *Wyndham*, incluye a los tiempos compartidos y alquileres. Dicha empresa está dividida en tres segmentos, *Wyndham Hotel Group*, *Wyndham Hotels and Resorts* y *Wyndham Vacation Ownership*.

Dentro de estas categorías se pueden encontrar el *Wyndham Hotel Group*, que consta de 7200 hoteles en franquicia, que incluyen a los hoteles *Days Inn*, *Wyndham Hotel Resorts*, *Howard Johnson*, *Super 8*, *Ramada* y *Planet Hollywood*.



Figura: Marcas de los Hoteles- *Wyndham Group*- succesfulmeetings.com [en línea]

Para llevar a cabo acciones que puedan demostrar su cumplimiento la empresa creó un programa de cumplimiento y código comercial, en donde se redactó un código de conducta empresarial integral que recibió la calificación más alta por el Instituto *Ethisphere* debido a su cumplimiento y aplicabilidad a las partes interesadas o grupos de interés (*Stakeholders*)⁴

Por otro lado, la empresa estableció un comité directivo para el cumplimiento y un equipo de gestión de ética, en donde dicho comité recibe actualizaciones trimestrales sobre el progreso del programa.

El equipo de gestión de cumplimiento y ética ayuda a la empresa a mantener sus principios éticos, donde se reciben actualizaciones sobre los programas de ética y cumplimiento, evalúan los riesgos globales y ofrecen capacitaciones a los empleados.(Wyndham.com)

Ubicación

El Hotel *Wyndham Resort Deerfield Beach* , se encuentra sobre la costa de la Ciudad de Deerfield Beach en el sur del Estado de la Florida, Estados Unidos.

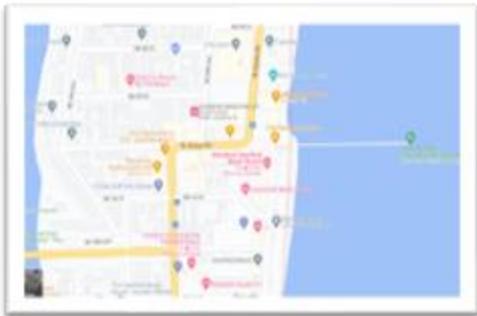


Foto: Ubicación del *Wyndham Resort* -Google maps.

⁴ *Stakeholders*; Son aquellas personas que tienen interés y generan un impacto en las organizaciones. Por ejemplo: clientes, empleados, proveedores, accionistas, las comunidades y los gobiernos.



Figura : Fachada Exterior del hotel *Wyndham Resort Deerfield Beach* - material propio.



Figura : Fachada Exterior del hotel *Wyndham Resort* - material propio.

Habitaciones del hotel



King Room

Relax in our King Rooms and experience the comfort of oceanfront lodging in Deerfield Beach. Book now to enjoy plush beds, balconies, and floor-to-ceiling views of the ocean and city.



Double Queen Room

Unwind in spacious, coastal style rooms with ocean or city views, custom furnishings, and Wi-Fi in the heart of Deerfield Beach when you book our South Florida lodging.

Foto: WyndhamDeerfieldbeach.com



King Suite

Relax in this spacious 600-square-foot suite offering floor-to-ceiling windows and ocean views, king beds, sleeper sofas, and Wi-Fi at our oceanfront Deerfield Beach resort.

[View Details](#)

[Book Now](#)



ADA Suite

Our ADA suite offers the same comfort as our standard rooms with added accessibility features including grab bars, lowered storage, and wheelchair accessible bathrooms with roll-in shower and a tub.

[View Details](#)

[Book Now](#)

Figura: Habitaciones del Página Oficial Hotel *Wyndham Resort* [en línea].

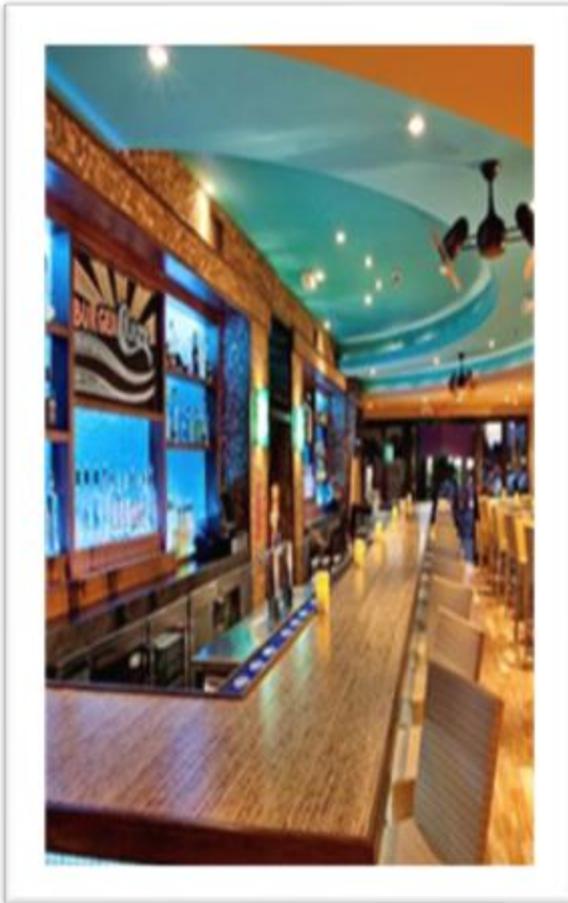


Figura: Restaurant del Hotel, Salón de Reuniones- Página -Oficial Wyndham.com [en línea].

3.2 Desarrollo

Certificaciones Ambientales

Las certificaciones ambientales se tratan de un proceso gradual que logra que las empresas se diferencien y sean reconocidas por sus servicios o productos, brindando información a los clientes sobre los atributos ambientales y sociales que permiten una elección más acertada y responsable con el entorno((Crespo, 2011)

De esta manera, las empresas turísticas pueden obtener una guía, un asesoramiento y una asistencia, que buscan acercarse a un modelo de sustentabilidad, una sana competitividad y una diferenciación (OMT,2000).

En el año 2010, se creó el Consejo Global de Turismo Sostenible (CGTS), dicho organismo es el encargado de la difusión y aplicación de los criterios del turismo sustentable y está avalado por *Rainforest Alliance*⁵, que fomenta a las empresas la innovación, y actividades responsables con el medio ambiente.

Entre sus principios se destacan:

- Tratar de aumentar los beneficios sociales y económicos para la comunidad local.
- La demostración de una efectiva administración y gestión de la sustentabilidad.
- La reducción al daño del medioambiente.
- La reducción de los efectos negativos sobre el patrimonio cultural.

Las certificaciones ambientales resultan ser un camino eficaz para las empresas, debido a que otorgan una transparencia y seguridad, de esta manera, las empresas turísticas se posicionan mejor en el mercado, logrando transmitir a sus clientes las BPA y fortaleciendo la cadena de valor en la Hotelería (Hosteltur, s.f).

Para la designación de cualquier certificado u ecoetiqueta, se debe realizar un análisis de las instalaciones y una evaluación exhaustiva e implementar prácticas ambientales específicas en cinco áreas:

- La eficiencia energética.

⁵ *Rainforest Alliance: Se trata de una organización sin fines de lucro encargada de proteger los bosques, promover los derechos humanos con el fin de mitigar la crisis climática.*

-La conservación del agua.

-La calidad del aire interior.

-La reducción, reciclaje de los residuos y su reutilización.

El Hotel Wyndham Deerfield Beach posee la certificación *Wyndham Green Expert Beach*⁶ nivel cinco.

Dicha certificación fue creada por los Hoteles y Resorts Wyndham, se trata de un programa que recopila las BPA respetuosas con el medio ambiente.

Este programa está formado por 5 niveles progresivos que consisten en cinco a siete buenas prácticas por nivel.

El Hotel Wyndham Deerfield Beach es la primera propiedad en el mundo en recibir la certificación Wyndham Green y la obtención del nivel más alto de la certificación.

Para la obtención de esta certificación el hotel lleva a cabo las siguientes medidas:

- Gestiona el reciclado de residuos.
- Posee una iluminación interior energéticamente eficiente.
- Reutiliza las toallas, sábanas y la ropa de cama.
- Cuenta con un equipo Verde.
- Utiliza de cabezales de ducha eficientes en el agua.

⁴ *Wyndham Green Expert*: : Se trata de un programa diseñado para ayudar a operar a los hoteles de manera eficiente.

- Tiene una Comunicación ambiental con los huéspedes.
- Posee puntos de ajuste en la calefacción y refrigeración y controles de ocupación.
- Gestiona el reciclado de residuos peligrosos.
- Realiza un mantenimiento preventivo.
- Controla la ocupación de los sistemas de iluminación en zonas de poco tráfico.
- Realiza compras de productos d limpieza amigables con el medio ambiente.
- Utiliza equipos de lavandería energéticamente eficientes.
- Tiene a disposición de los clientes estaciones de recarga de botellas de plástico.
- Realiza el *Check Out* sin la utilizar papel.
- Realiza un programa de reciclado avanzado.
- Lleva a cabo un plan de compras de productos ecológicos.
- Tiene instalados accesorios de descarga eficientes en agua en las habitaciones.
- Cuenta con instalaciones de equipos de riego eficientes para el controlar el agua.
- Esta adherido a un programa de mantenimiento preventivo avanzado.

- Realiza el compostaje de residuos provenientes de los alimentos.
- Esta adherido a un programa de minimización del uso de plástico.



Figura: Logo – Página oficial- *Wyndham Green Expert Resort Deerfield Beach* nivel 5.
[en línea].

3.3 Diagnóstico:

Medidas que aplica el Resort de Buenas Prácticas Ambientales:

El Hotel *Wyndham Deerfield Resort* aplica las siguientes medidas:

- **Gestión del Agua:** Utilizan inodoros de baja descarga. Cambiaron su sistema de riego por uno dependiente del clima que rocía agua solamente si llueve. Las canillas de los baños públicos tienen sistemas sin contacto que controlan el flujo y la cantidad de agua que se utiliza.

- **Gestión de Energía:** El hotel utiliza en todas sus instalaciones luces LED y posee sensores en los lugares de bajo tráfico.
- **Gestión de Residuos:** El Hotel posee contenedores de segregación de residuos en las habitaciones y en el área de contenedores de basura. El Hotel identifica los residuos peligrosos como las pinturas e inflamables.

- **Gestión de Compras:** Realizan compras a compañías responsables con el medio ambiente, como los productos químicos que dañan menos el medio ambiente y contenedores descartables biodegradables para el restaurant: vasos, platos y pajitas.
- **Gestión de la Comunicación con los huéspedes a un consumo responsable:** El Hotel brinda a sus huéspedes una tarjeta ecológica donde se incentiva a no cambiar sus sábanas y toallas diariamente para ahorrar agua y no dañar al medio ambiente.



Figura: Bicicletas para los huéspedes del hotel Wyndham- material propio.

3.4 Propuesta de Intervención

El Hotel *Wyndham Deerfield Resort* no posee la certificación de Alojamiento Ecológico de la Florida, *Florida Green Lodging Program*.

Las empresas que se adhieren a este programa obtienen beneficios que se traducen en la mejora de la imagen de la empresa, reducción de costos y la reputación de esta, por parte de todos los grupos de interés: clientes, empleados, accionistas y proveedores.

Para adherirse al FGLP se debe realizar una auditoría que determine las acciones realizadas por la empresa, donde se obtienen las categorías *Palm* (palmeras) que varían de 1 a 5 *palm* (palmeras).(FGLP,2004):

- 1 palmera: se necesitarán entre 212 y 398 puntos.
- 2 palmeras: se necesitarán entre 399 y 557 puntos.
- 3 palmeras: se necesitarán entre 558 y 717 puntos.
- 4 palmeras se necesitarán entre 718 y 796 puntos.



Figura: Página Oficial- Logo del Alojamiento Ecológico de la Florida- *Florida Green Lodging Program-Floridadep.gov.* [en línea].

Una vez asignada la certificación de Alojamiento ecológico de la Florida, *Florida Green Lodging Program* su duración es de tres años a partir de la fecha de emisión.

Para mantener la designación de FGLP, las propiedades deben presentar datos de rendimiento ambiental (el uso del agua, el uso de la energía, el reciclado de los residuos). (FGLP, 2004).

También las propiedades deben implementar por lo menos dos nuevas prácticas ambientales de las operaciones sostenibles, si no realiza ninguna de estas, podría resultar como el despido del programa. (FGLP,2004)

De esta manera el Hotel Wyndham Deerfield Resort podría beneficiarse al adherirse al programa más importante del Estado de la Florida - *Florida Green Lodging Program* - Programa de Alojamiento Ecológico de Florida.

Entre sus beneficios se destacarían una mejora en la imagen de la empresa por parte de todos los grupos de interés, como también una mayor rentabilidad a lo largo del tiempo debido al ahorro de los recursos y la mejora continua de los servicios brindados.

Capítulo IV: Conclusiones y Recomendaciones

A lo largo de la investigación que analizó la gestión ambiental y las Buenas Prácticas Ambientales llevadas a cabo por el hotel *Wyndham Deerfield Resort*, se han podido identificar las acciones llevadas por el establecimiento con respecto al consumo de energía, consumo de agua y manejo de los residuos.

En la presente investigación se describieron todas las acciones que lleva a cabo la empresa como también se analizaron antecedentes de trabajos académicos que resaltaban la importancia de la implementación de estas, con el fin de mitigar el cambio climático causado por la contaminación que producen por la emisión de los gases tóxicos, como también se analizó el uso del agua, la energía y la generación de residuos.

De esta manera, el Hotel *Wyndham Deerfield Resort* al realizar las Buenas Prácticas Ambientales en su establecimiento logra:

- Posicionarse mejor en el mercado gracias a su valor añadido.
- Reducir los efectos nocivos de la contaminación al medio ambiente mediante las buenas prácticas ambientales (que son muy altos en la industria hotelera).
- Mejorar su imagen corporativa frente a todos los grupos de interés: huéspedes, empleados, accionistas y proveedores.
- Servir de ejemplo para otras franquicias hoteleras alrededor del mundo que no cuenten con certificaciones ambientales

Sin embargo, el Hotel *Wyndham Deerfield Resort* no se encuentra adherido al programa más importante del Estado de la Florida, denominado Programa de Alojamiento Ecológico de la Florida-*Florida Green Lodging Program (FGLP)*. Motivo por el cual recomiendo la adhesión al mismo para lograr una mejor imagen de la empresa frente a todos los grupos de interés.

Cabe destacar que las Buenas Prácticas Ambientales son Universales, es decir, que en todos los países se habla del mismo concepto, aunque su idioma es diferente, y sus legislaciones varían. Siendo un tema primordial en la industria del turismo, siendo así que todos los países coinciden en los cambios que deben hacer los establecimientos hoteleros para disminuir los efectos nocivos que producen al medioambiente.

Las Buenas Prácticas Ambientales en los Alojamientos deberían ser el camino correcto para todas las empresas Hoteleras, para ello, la comunicación, la educación, el uso del agua, energía y manejo de los residuos se transforman en las directrices que como resultado se plasman en la ejecución de estas.

Las BPA coinciden en la mayoría de las eco certificaciones alrededor de todo el mundo, que colaboran con el medioambiente, teniendo en cuenta a la economía local y favoreciendo a la sociedad, los pilares principales de la sustentabilidad. Por eso, este trabajo serviría como ejemplo para aquellas empresas que quieran adquirir conocimientos, como también mejorar las buenas prácticas ambientales continuamente.

Las BPA son medidas que se aplican diariamente y la función de los programas de ecoetiquetas, es la de supervisar su aplicación para prevenir efectos no deseados.

Resulta ser de suma importancia la colaboración de las autoridades locales y la legislación que avale el cumplimiento de las normas porque cada lugar posee diferentes normas y leyes.

A pesar de que el tema del cuidado y protección del ambiente es relevante en estos momentos, en mi opinión considero que debe existir una toma de conciencia a nivel personal y colectivo que surjan desde cada hogar.

Mediante el conocimiento de las buenas prácticas ambientales y las medidas que necesarias que, desde cada gobierno, municipio ejerzan en cualquier lugar del mundo, y, por ende, la colaboración de toda la su población para lograr el éxito y la disminución del impacto negativo ambiental, debido a que en una sociedad cada persona es responsable y puede marcar la diferencia en el uso adecuado de los recursos.

A largo plazo, considero que el tema abordado en este trabajo va a ser cada vez más conocido por todas las personas, donde los trabajos académicos como este, y otros sirvan como ejemplo para otros establecimientos hoteleros, porque hoy en día los hoteles poseen franquicias alrededor del mundo y el mejor escenario para este tipo de empresas sería que mediante este sistema globalizado alrededor del mundo, logran implementar las mismas practicas eco ambientales, independientemente del lugar donde estén ubicadas.

La industria del turismo puede favorecer a otras empresas hoteleras que se encuentren en países emergentes o no desarrollados. Estimo que es primordial la colaboración de todas las personas involucradas en la actividad turística hotelera, como también las legislaciones y las eco certificaciones que respalden la ejecución de estas. Como consecuencia las empresas hoteleras que consideren los beneficios que estas acciones tienen en sus establecimientos, logran posicionarse mejor en el mercado, mejoraran su imagen y colaboraran con la sociedad.

Como fue mencionado anteriormente en una sociedad es fundamental la colaboración de todos los individuos que componen la misma y partiendo de las acciones de cada individuo se puede comenzar a cambiar el futuro de una sociedad que como resultado mitigue las acciones dañinas que se generan diariamente en los establecimientos hoteleros.

Por lo tanto, se puede planificar un futuro mejor mediante la prevención, la corrección, la educación, la comunicación y la implementación de las normas adecuadas que requieren un control y como resultado logran una mejora continua pensando en las futuras generaciones.

Anexos

Entrevista al Gerente General de *Wyndham Resort Deerfield Beach*

- ¿Existe una política de compras con criterios medioambientales?

Pedimos tantos productos "verdes" como podemos, como productos químicos que dañan lo menos posible el medio ambiente, productos reciclados, etc.

- ¿Se fomenta la compra y uso de productos reutilizables o material reciclado?

Sí, compramos contenedores, vasos, platos descartables y pajitas.

- ¿Conoce el consumo energético de tus instalaciones? ¿Quiere decir en términos de cantidad en dólares? - ¿Utiliza bombillas de bajo consumo u otros dispositivos de ahorro de energía?

Utilizamos en toda la propiedad – Luces LED

- ¿Se han establecido objetivos para la reducción del agua?

Se basa en nuestra ocupación y, por lo tanto, en el número de huéspedes que tenemos alojados con nosotros.

- ¿Conoce las diferentes opciones de ahorro de agua? ¿El hotel aplicó alguno de esos en este momento?

Como ejemplo, cambiamos los inodoros por inodoros que descargan menos agua
Cambiamos nuestro sistema de rociadores por uno dependiente del clima que no rocía agua si no llueve. Cambiamos nuestras canillas en los baños públicos con sistemas sin contacto que controlan el flujo y la cantidad de agua que se utiliza

- ¿Informan a sus clientes sobre la posibilidad de hacer un consumo más responsable?

Lo hacemos: les damos a nuestros huéspedes una tarjeta en la habitación informándoles que somos una propiedad ecológica y se les anima a no cambiar sus sábanas y toallas diariamente para ahorrar en el medio ambiente.

- ¿Realizan algún tipo de separación en origen para reciclaje? ¿De qué desperdicio?
Reciclamos productos de plástico y papel/cartón

- ¿Disponen de contenedores o contenedores para la segregación de residuos?

Lo hacemos dentro de las habitaciones, así como por nuestra área de contenedores de basura

- ¿Se identifican los residuos peligrosos que se generan?
Los productos peligrosos están relacionados principalmente con productos de pintura – inflamables, si los identificamos.

Entrevista original en inglés

-Is there a purchasing policy with environmental criteria?

We order as many “green” products as we can – such as chemicals that harm the least the environment, recycled products and so on.

-Is the purchase and use of reusable products or recycled material encouraged?
Very much so such as to go containers, cups, plates, and straws.

-Do you know the energy consumption of your facilities?

Do you mean in terms of Dollar amount?

-Do you use energy-efficient light bulbs or other energy-saving devices?

We do throughout the property – LED lights.

-Have targets been set for water reduction?

It is based on our occupancy and therefore the number of guests we have staying with us.

-Do you know the different water saving options? Did the hotel apply any of those right now?

As an example, we change the toilets to toilets that flush less water.

We changed our sprinkler system with a weather dependent one that does not sprinkle water if we had rain.

-We changed our faucets in the public bathrooms with touchless systems that control the flow and quantity of water being used

-Do you inform your customers about the possibility of making a more responsible consumption?

We do – we give our guests a card in the guest room informing them that we are a green property, and they are encouraged to not change their bed sheets and towels daily to save on the environment.

-Do you conduct any type of separation at source for recycling? Of what waste?

We recycle plastic and paper/cardboard products.

-Do you have containers or containers for the segregation of waste?

We do inside the guest rooms as well as by our dumpster area.

-Are the hazardous waste that is generated identified?

Hazardous products are mostly related to paint products – flammable, yes we identified them.

Claude Dubois

General Manager

Wyndham Deerfield Beach Resort

2096 NE 2nd Street, Deerfield Beach, FL 33441

Tel: [954-428-2850](tel:954-428-2850), ext. 7100

Dir: [754-227-4300](tel:754-227-4300)

Fax: [954-571-4162](tel:954-571-4162)

cdubois@wyndhamdeerfield.com | www.wyndhamdeerfield.com



Referencias Bibliográficas

Publicaciones Digitales

Alderton, M., & Alderton, M. (2016). Wyndham Hotel Group Strategic Global Transformation 16 Brands. Recuperado de:
[www.successfulmeetings.com. https://www.successfulmeetings.com/News/Hotels/Wyndham-Hotel-Group-Strategic-Global-Transformation-16-Brands](https://www.successfulmeetings.com/News/Hotels/Wyndham-Hotel-Group-Strategic-Global-Transformation-16-Brands)

Último acceso junio, 2023.

Alea García, Alina Breve Historia de la educación ambiental. (2003). *Revista Futuros Numero 12*. Recuperado de: https://repository.globethics.net/bitstream/handle/20.500.12424/201913/n5historia_ea.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Último acceso junio, 2023.

Boullón, R. (2006). Planificación del Espacio Turístico. Recuperado de <https://dedona.files.wordpress.com/2012/02/elsistematuristico.pdf>

Último acceso junio, 2023.

Carrascal, C. (2020, March 15). La Industria del Turismo y la mujer en América Latina. Medium. Recuperado de <https://medium.com/@ccarrascal/laindustria-del-turismo-y-la-mujer-en-am%C3%A9rica-latina-2f50c134529b>

Último acceso junio, 2023.

Certificaciones Green Globe- Certification Levels. Green Globe. (febrero 2023). Recuperado de <https://www.greenglobe.com/certification-levels/>.

Último acceso junio, 2023

Center for Responsible Travel. (2023, February 15). Center for Responsible Travel | Transforming the Way, the World Travel Recuperado de: <https://www.responsibletravel.org/>

Último acceso junio, 2023.

El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. (2016). OMT. Recuperado de: <https://doi.org/10.18111/9789284417766>

Ultimo acceso junio, 2023.

Federación Empresaria Hotelera Gastronómica de la República Argentina *FEHGRA*. (n.d.). Recuperado de: <https://www.fehgra.org.ar/>

Último acceso junio, 2023.

Fundación Promoción Social (2017). *Recuperado de:*

<https://promocionsocial.org/nuestra-identidad/>

Último acceso junio, 2023.

G20 Ministers Welcome UNWTO Recommendations for Tourism's 'Green Transformation.'

(n.d.). OMT. *Recuperado de:* <https://www.unwto.org/news/g20-ministers-welcome-unwto-recommendations-for-tourism-s-green-transformation>

Último acceso, mayo 2023.

Guía para responsables políticos (Versión española). (2006). *Guía Para responsables Políticos*. *Recuperado de:* <https://doi.org/10.18111/9789284411894>

Último acceso mayo, 2023.

Hernández – Sampieri, Fernández- Collado, & Baptista Lucio (2010). *Metodología de la investigación*. *Recuperado de:*

<http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPIERI.pdf>

Último Acceso junio, 2023.

Martínez, José Félix (2001 *Manual Educación Medio Ambiente. Fundamentos de la Educación Ambiental*. Recuperado de:

<https://www.unetxea.org/ext/manual/html/fundamentos.html>

Último acceso junio, 2023.

Porter (1998) (*Competitive Advantage of Nations*. Google Books. Recuperado de:

<https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=CqZzxAxBpfEC&oi=fnd&pg=PR23&ots=Au3rGH-2Xv&sig=l8cDoWY2UjKfjbUnJRX88-LLCXs#v=onepage&q&f=false>

Último acceso mayo, 2023

Procesos operativos sostenibles | UP FOR Planet | NH Hotel Group Nh-corporate (s.f). Recuperado de <https://www.nh-hotels.com/es/corporate/sostenibilidad/compania-sostenible-up-for-planet-people/up-for-planet/procesos-estandares-operativos>

Último acceso mayo, 2023

República Argentina. Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales. Agenda 2030 ODS Argentina. Recuperado 2022 de <https://www.argentina.gob.ar/politicassociales/ods>
<https://dashboards.sdgindex.org/chapters>

Último acceso mayo, 2023.

Tinocco, O. (2003). Impactos del turismo en el Perú. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/816/81606106.pdf>

Último acceso junio, 2023.

Turismo Sustentable. (2016). Recuperado de:

Green Globe- Certificaciones Certification Levels. Green Globe. Recuperado de

<https://www.greenglobe.com/certification-levels/>.

Último acceso junio, 2023

Vallina, Crespo. (2011). Ecoeficiencia y las buenas prácticas ambientales en la gestión

hotelera. Recuperado de : https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/04/140-unidad_argentina_2011_baja.pdf

Último acceso junio, 2023

Páginas Web

Buenas Prácticas Ambientales. (s.f). Guía De Buenas Prácticas Ambientales. Recuperado

de: https://www.ugt.es/sites/default/files/node_gallery/Galer-

[a%20Publicaciones/guiamambiente_UGT3folleto.pdf](https://www.ugt.es/sites/default/files/node_gallery/Galer-a%20Publicaciones/guiamambiente_UGT3folleto.pdf)

Último acceso junio, 2023.

Center for Sustainable Energy | Clean Energy Nonprofit. (n.d.). Recuperado

de: <https://energycenter.org/>

Último acceso junio, 2023.

Departamento de Protección del medioambiente -EPA en español | US EPA. (s.f). US EPA.
Recuperado de : <https://espanol.epa.gov/>

Último acceso junio, 2022

Ecoetiquetas y marketing del turismo sostenible. (s.f.). Recuperado de:
<https://www.slideshare.net/jorgevallina/ecoetiquetas-y-marketing-del-turismo-sostenible>

Último acceso junio, 2023.

*EPA en español | US EPA. (n.d.-b). US EPA.*Recuperado de: <https://espanol.epa.gov/>.

Último acceso junio, 2023.

UNESCO. (n.d.). <https://www.unesco.org/es>

Último acceso junio, 2023.

Portales Visitados

*Atracciones de la ciudad de Fort Lauderdale -Things to Do in Fort Lauderdale | Find Area Attractions & Shopping. (n.d.).*Recuperado de: https://www.visitlauderdale.com/things-to-do/?gad=1&gclid=CjwKCAjw-vmkBhBMEiwAlrMeF_X1xv9mQAMEgKtiMkvoe4QyfQvWMzVSHanmtU1kvAexGYIcx7V9MxoCd2EQAvD_BwE

Ultimo acceso junio 2023

*Deerfield Beach Travel Guide: Tourist Attractions & Things to Do. (s.f). Trek Zone.*Recuperado de: <https://trek.zone/en/united-states/places/20337/deerfield-beach>

Último acceso junio, 2023.

El turismo internacional consolida su fuerte. (s.f.). OMT. Recuperado de: <https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-internacional-consolida-su-fuerte-recuperacion-en-medio-de-crecientes-desafios>

Último acceso junio, 2023.

El sistema de clasificación de estrellas. (s.f).Recuperado de: <https://www.revfine.com/es/hotel-estrella-clasificacion-sistema/>.

Último acceso junio, 2023.

Deerfield Beach - Google my Maps. (n.d.). Google My Maps. https://www.google.com/maps/d/u/0/viewer?mid=1vxHkbl-0umoMD_O1ec79sn9mg&hl=en_US&ll=27.182185283566476%2C-81.02659828562194&z=7

Ultimo acceso, junio 2023.

Hosteltur. (2022, December 25). La sostenibilidad en destinos inteligentes *Hosteltur*. Recuperado de: https://www.hosteltur.com/154481_la-sostenibilidad-en-destinos-inteligentes-se-hace-mas-economica-y-social.html.

Último acceso junio, 2023.

Las Mejores actividades para realizar en Deerfield Beach-Top-Rated Things to Do in Deerfield Beach, FL. (s.f). PlanetWare. Recuperado de: <https://www.planetware.com/florida/top-rated-things-to-do-in-deerfield-beach-us-fl-472.htm>

Último acceso mayo,2023.

Página Oficial Deerfield Beach-Historia de Deerfield Beach-History | Deerfield Beach, FL - Official Website. (s.f) *Deerfield Beach, FL - Official Website.* Recuperado de:
<https://www.deerfield-beach.com/548/History>

Último acceso junio, 2023.

Palm Beach Florida Weekly. (2017, October 12). *Your Palm Beach County News Source -* Recuperado de: <https://palmbeach.floridaweekly.com/>

Programa Ecológico de la Florida- Florida Green Lodging Program. Manual De Prácticas Ambientales. Recuperado de:
<https://floridadep.gov/sites/default/files/FGLP%20Handbook.pdf>

Último acceso junio, 2023.

Programa de Alojamiento Ecológico de la Florida-Green Lodging Program | Florida Department of Environmental Protection,(2004). Recuperado de:
<https://floridadep.gov/osi/green-lodging>

Último acceso junio, 2023.

Procesos operativos sostenibles | UP FOR Planet | NH Hotel Group Nh-corporate (s.f).Recuperado de <https://www.nh-hotels.com/es/corporate/sostenibilidad/compania-sostenible-up-for-planet-people/up-for-planet/procesos-estandares-operativos>

Último acceso mayo, 2023.

Protección del Medioambiente -EE. UU- Council Environmental Protection Agency. (EPA)
(s.f) Recuperado de: <http://www.epa.gov/>

Último acceso junio 2023

Rainforest Alliance. (2022, July 27). *About | Rainforest Alliance*. Recuperado de:
<https://www.rainforest-alliance.org/about/>

Último acceso junio, 2023.

Sachs, S. (2022). *El turismo en Florida aumenta después de la pandemia de COVID-19, según muestran los datos*. Recuperado de: Wfla.com. <https://www.wfla.com/tampa-hoy/noticias-de-florida/el-turismo-en-florida-aumenta-despues-de-la-pandemia-de-covid-19-segun-muestran-los-datos/amp/>

Último acceso junio, 2023.

Sostenibilidad: Cambio climático | NH Hotel Group. Nh-corporate Recuperado:
<http://corporate.nh-hoteles.es/es/responsabilidad-corporativa-y-sostenibilidad/gestion/medio-ambiente/certificacion-medioambienta>

Último acceso junio, 2023.

Temperatura de la ciudad de Deerfield Beach- climate: Average Temperature, weather by month, Deerfield Beach water temperature - Climate-Data.org. (s.f) Recuperado de: <https://en.climate-data.org/north-america/united-states-of-america/florida/deerfield-beach-1624/>

Último acceso junio 2023.

Turismo Sustentable. (2016). Recuperado 2022 de:

Welcome to Florida Department of Environmental Protection. (s.f) Recuperado de:

<https://floridadep.gov/>.

Último acceso junio, 2023.

THE 17 GOALS- | Sustainable Development. (s.f.) Recuperado de: <https://sdgs.un.org/goals>

Último acceso junio, 2023.

Ubicación del Hotel Wyndham Deerfield Beach. (n.d.). Google

Maps. <https://www.google.com/maps/d/u/0/viewer?hl=en&gl=us&ptab=2&ie=UTF8&oe=UTF8&mmsa=0&mid=1YDhxMwV1y60qP8auASVVUN84d1U&ll=26.28841600889814%2C-80.10279037470404&z=12>.

Ultimo acceso junio, 2023.

Wyndham Green Program | Sustainable Hotels Certification. (s.f.) Recuperado de: <https://www.wyndhamhotels.com/wyndham-green-sustainability>

Último acceso junio, 2023.

Wyndham Hotels - Discover & Book Worldwide. (s.f.). Wyndham Hotels & Resorts. Recuperado de: <https://www.wyndhamhotels.com/wyndham>

Último acceso junio-2023

Trabajos Académicos

Alina Alea García. (2005). Diagnóstico y potenciación de la Educación Ambiental en jóvenes. Universidad de la Habana. Trabajo Final de Carrera. *Recuperado de:* <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/1055/1/TFLACSO-2004AAG.pdf>
Último acceso junio, 2023.

Arrais Viegas, M, & Cepeda Perez. (2011) Universidad de Algarve. Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo.(2011). *Buenas Prácticas Ambientales en el sector del Algarve*. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/132458223.pdf>

Último acceso- junio 2023

Bohdanowicz, P., Martinac (2005). Hoteles Europeos-medidas para el negocio ecológico. *European Hoteliers*. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Paulina-Bohdanowicz/publication/268295114_ATTITUDES_TOWARDS_SUSTAINABILITY_IN_CHAIN_HOTELS_-_RESULTS_OF_A_EUROPEAN_SURVEY/links/573cd74f08ae298602e59473/ATTITUDES-TOWARDS-SUSTAINABILITY-IN-CHAIN-HOTELS-RESULTS-OF-A-EUROPEAN-SURVEY.pdf?origin=publicationDetail&_sg%5B0%5D=5gy49-giLlp5NFVruwZCEMZjNeo2LxX5euwwBebqgjCMLpP1hBnd4K5GuXIZXNv02fr3itT0K0EpFPI M-YPtsA.2C_-KYEdvwB6eqRwUmQaLUfj423KCKsbHXXqXLDRYYXi8W6Jdt1HrVAvLSX5lbQKOQoxHWzL_-j1MEELA0G8vlg&_sg%5B1%5D=eFcNh9DVraEmK387F9GyDZKGbCgXrZglV3SVp6bioSM CIWpLQJCFRhfV0CmXKnx_Os9WOGLzN5PZ5GTrXLHDicIFcboCRBKU34CmCdKkhdDj.2C_-KYEdvwB6eqRwUmQaLUfj423KCKsbHXXqXLDRYYXi8W6Jdt1HrVAvLSX5lbQKOQoxHWzL_-j1MEELA0G8vlg&_iepl=&_rtd=eyJjb250ZW50SW50ZW50ljoibWFpbkl0ZW0ifQ%3D%3DYa

Último acceso junio, 2023.

Erazo, & Jiménez. (2010). *Investigación Cualitativa*. Recuperado de:

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17162011000100004

Último acceso junio, 2023

Galarza Pazmiño, M. D. L. A., Garzón Montenegro, R., Guamán 1, M., & Quinde 1, G.

(2021). Percepción sobre las prácticas de salud ambiental. Recuperado

de: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/08/1391351/476-1587-1-pb.pdf>

Último acceso junio, 2023.

SUN-HWA KIM (2009). Comportamiento de los empleados acerca de las prácticas ambientales- *An Investigation Into Hotel Employees Perception of Green-Universidad*

Central de la Florida University of Central Florida UCF. Recuperado de:

<https://stars.library.ucf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=5166&context=etd>

Último acceso junio, 2023.

YEAMDAO NARANGAJAVANA & Bournemouth University. (1999). *la relación del sistema*

de calificación hotelera y la calidad del servicioOk. Recuperado de:

https://shareok.org/bitstream/handle/11244/7262/School%20of%20Hotel%20and%20Restaurant%20Administration_64.pdf?sequence=1

Último acceso Junio, 2023.

Sabino (1992). *El proceso de la investigación*. Recuperado de: <https://hormigonuno.files.wordpress.com/2010/10/el-proceso-de-investigacion-carlos-sabino.pdf>

Último acceso junio, 2023.

Scarini, J., & Richins, J. (2009). *El caso de estudio de la industria turística en la Florida.*,
Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Janice-Scarinci/publication/46396008_Climate_Change_and_Sustainable_practices_A_Case_Study_of_the_Resort_Industry_in_Florida/links/53deba4f0cf2cfac99294e96/Climate-Change-and-Sustainable-practices-A-Case-Study-of-the-Resort-Industry-in-Florida.pdf?origin=publication_detail

Último acceso- June 28, 2023