



UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA – UNIBE

Escuela de Turismo

**“MANUAL GENERAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD PARA
CASAS DEL XVI, CIUDAD COLONIAL, SANTO DOMINGO”**

Sustentante:

Amanda María Lomba Maalea
19-0493

Asunto:

Proyecto Final de Grado

Nombre asesora:

Gloria Alina Valdés Lazzaro

Santo Domingo, D.N., República Dominicana

13 de abril, 2022

RESUMEN

El Manual General de Buenas Prácticas de Sostenibilidad para Casas del XVI busca desarrollar la cultura de sostenibilidad en los empleados operativos y administrativos. Esto es necesario en un mundo en el que los huéspedes son cada vez más conscientes y exigentes ante las buenas prácticas de sostenibilidad ambiental y social apreciando los esfuerzos de inclusión y de prevención de daños e impactos adversos al medioambiente.

Basado en el esquema de medición, prevención y mitigación, este manual contiene pautas y consideraciones para el buen uso de los recursos, la medición y prevención de impactos y en algunos casos medidas de mitigación. Se abunda sobre las buenas prácticas en el uso y racionalización del agua, de la energía, de las compras y la gestión de residuos, así como otras consideraciones e iniciativas que se desarrollan bajo el marco de la sostenibilidad.

Estas pautas empoderan a todos los empleados operativos y administrativos a realizar sus tareas con la conciencia de que los grandes retos se cumplen con las pequeñas acciones del día a día, y una vez la sostenibilidad esté en el ADN de la organización, los huéspedes se sentirán identificados con las iniciativas. Esto creará una sinergia que rendirá los frutos esperados respecto a la complementación de la experiencia del huésped en su estadía en Casas del XVI.

PALABRAS CLAVES: Manual General, Sostenibilidad, Buenas prácticas de Sostenibilidad, Ciudad Colonial, Alojamientos.

ABSTRACT

The General Manual of Practices for Casas del XVI seeks to develop a culture of sustainability in operational and administrative employees. This is necessary in a world in which guests are increasingly aware and demanding of good environmental and social sustainability practices, appreciating inclusion efforts and prevention of adverse impacts on the environment.

Based on the measurement, prevention and mitigation scheme, this manual contains guidelines and considerations for the proper use of resources, the measurement and prevention of impacts and in some cases mitigation measures. It abounds on good practices in the use and rationalization of water, energy, purchases and waste management, as well as other considerations and initiatives that are developed within the framework of sustainability.

These guidelines empower all operational and administrative employees to carry out their tasks with the awareness that great challenges are met with small day-to-day actions, and once sustainability is in the organization's DNA, guests will feel identified with the initiatives. This will create a synergy that will yield the expected results regarding the complementation of the guest experience during their stay at Casas del XVI.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	7
1. MARCO TEÓRICO	8
2. PRESENTACIÓN	11
1.1 Impacto Ambiental de los Alojamientos	11
1.2 Descripción de Buenas Prácticas de Sostenibilidad	11
1.3 Casas del XVI	12
HOTEL	12
EMPLEOS	12
COMPROMISO SOCIAL	13
3. UTILIZACIÓN DEL MANUAL	21
4. MANUAL GENERAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD PARA CASAS DEL XVI	22
4.1. Agua	22
4.1.1. Cocinas	23
4.1.2. Baños	24
4.1.3. Lavandería	24
4.1.4. Ama de Llaves	24
4.1.5. Mantenimiento	25
4.2. Energía	26
4.3. Compra y consumo de productos	27
4.4. Gestión de Residuos:	28
5. PLAN DE ACCIÓN	30
5.1. Primera Etapa	30

5.2. Segunda Etapa: Implementación de soluciones de los hallazgos levantados en la Etapa 1	31
5.2.1. Implementación de proyecto de energía fotovoltaica.	31
5.2.1.1. Arreglo Propuesto	31
5.2.1.2. Simulación Energética	32
5.2.1.3. Análisis financiero	32
5.2.1.4. Flujo de caja	33
5.2.3 PROPUESTAS	35
5.3. Reemplazo de material de un sólo uso para servir la comida de empleados	37
5.4. Tercera etapa	38
6. Conclusión	40
7. Bibliografía	41

CITA

“Tenemos que entender que lo bueno para la comunidad es realmente bueno para los negocios”

Michael Porter

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primero a Dios, por hacerme quién soy y por permitirme disfrutar de este momento tan significativo en mi vida. Gracias.

A mi papá, que se esfuerza todos los días de su vida para que no me falte nada.

A mi mamá, que es la mediadora de paz; sin ella, nada.

Gracias por todo lo inculcado, el apoyo altruista que nunca me ha faltado y por su dedicación que me ha hecho llegar hasta aquí.

A mi profesora, Gloria Alina, por toda su paciencia y comprensión que ha tenido durante este proceso. Gracias por motivarme, guiarme e inspirarme, tal vez sin siquiera darse cuenta.

A mi profesor y jefe, Señor Ignacio, por retarme.

A Julio Alberto, por ser mi Jedi Master.

1. MARCO TEÓRICO

Las actividades turísticas dependen del medio ambiente para la prestación de sus servicios, por eso este sector, incluyendo el hotelero, deben de dar cumplimiento a los instrumentos de política ambiental que tratan de regular y de disminuir su impacto en el entorno. Cada habitación en un hotel genera diversos impactos: residuos sólidos, consumo de agua, energía y aguas residuales. El tema de discusión es que la actividad turística tiene en cuenta siempre los beneficios económicos que genera, pero no los impactos que producen desde su planeamiento, construcción y explotación.

Es por esto que el sector turismo adopta los criterios listados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Tal y como plantea las Naciones Unidas: “Dado que quedan menos de diez años para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en la Cumbre sobre los ODS celebrada en septiembre de 2019, los líderes mundiales solicitaron un decenio de acción y resultados en favor del desarrollo sostenible, y prometen movilizar la financiación, mejorar la aplicación a nivel nacional y reforzar las instituciones para lograr los Objetivos en la fecha prevista, el año 2030, sin dejar a nadie atrás”.

A esto se agrega que el “Secretario General de las Naciones Unidas hace un llamamiento para que todos los sectores de la sociedad se movilicen en favor de una década de acción en tres niveles: acción a nivel mundial para garantizar un mayor liderazgo, más recursos y soluciones más inteligentes con respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible; acción a nivel local que incluya las transiciones necesarias en las políticas, los presupuestos, las instituciones y los marcos reguladores de los gobiernos, las ciudades y las autoridades locales; y acción por parte de las personas, incluidos la juventud, la sociedad civil, los medios de comunicación, el sector privado, los sindicatos, los círculos académicos y otras partes interesadas, para generar un movimiento imparabile que impulse las transformaciones necesarias.”

Debemos buscar fórmulas para reducir esos impactos tanto para el turismo residencial y hotelero. Las buenas prácticas listadas en este manual tienen la particularidad de estar enfocadas en la conciencia de los empleados, administradores y huéspedes y tienen un impacto económico mínimo.

Las buenas prácticas de sostenibilidad son aquellas que permiten un crecimiento a nivel económico y social más responsable o respetuoso con el planeta. Facilitan que se pueda hacer un uso sostenido de los recursos y cubrir las necesidades actuales del ser humano, sin que, por ello, las generaciones futuras se vean perjudicadas.

Casas del XVI es un hotel boutique de 21 habitaciones, ubicado en la Ciudad Colonial de Santo Domingo.

Este manual pretende ser una guía práctica de sugerencias y recomendaciones que apoye al hotel boutique Casas del XVI como una opción de alojamiento sostenible. En el caso del sector de alojamiento estas recomendaciones van encaminadas, entre otras, a optimizar el consumo de agua, mejorar la eficiencia energética, estimular protocolos de buenas prácticas en la compra de productos y materias primas, asegurar la reducción y gestión de residuos, así como fomentar las buenas prácticas en la gestión empresarial de cara a mejorar su relación social y ambiental con el entorno.

El objetivo principal de las recomendaciones de este manual es informar sobre pautas para utilizar eficientemente el agua y la energía, el uso racional de los recursos, la reutilización de materiales, así como otros factores que contribuyen a la lucha contra el cambio climático y al desarrollo sostenible del destino de la Ciudad Colonial, Santo Domingo, República Dominicana.

Luego del manual general de buenas prácticas, se desarrolla el plan de acción. Este plan puede ayudar al hotel a lograr las metas y objetivos enfocadas a las buenas prácticas de sostenibilidad plasmadas en el manual. El plan de acción de estas buenas prácticas está dividido por etapas. La primera etapa trata sobre el levantamiento de los procesos actuales y la clasificación de

soluciones por costo y tiempo de ejecución. La segunda etapa de este plan de acción plantea las soluciones sostenibles ante los procesos actuales del hotel, Casas del XVI. La tercera etapa incluye las certificaciones ambientales como Green Globe. Una de las iniciativas descritas en el plan de acción trata un proyecto de reutilización, donde se reciclan las botellas de vidrio “Dolomia” consumidas en el hotel, para crear un producto único. que va de la mano con la propuesta de valor del hotel.

Las Naciones Unidas plantean que: “La inversión en economías inclusivas y sostenibles puede brindar importantes oportunidades de prosperidad compartida. Además, las soluciones políticas, tecnológicas y financieras están a nuestro alcance. Sin embargo, se necesitan cambios rápidos y sin precedentes, así como un mayor liderazgo, para adaptar estos mecanismos de cambio a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.”

2. PRESENTACIÓN

1.1 Impacto Ambiental de los Alojamientos

Las actividades turísticas dependen del medio ambiente para la prestación de sus servicios, por eso este sector, incluyendo el hotelero, deben de dar cumplimiento a los instrumentos de política ambiental que tratan de regular y de disminuir su impacto en el entorno. Cada habitación en un hotel genera diversos impactos: residuos sólidos, consumo de agua, energía y aguas residuales. El tema de discusión es que la actividad turística tiene en cuenta siempre los beneficios económicos que genera, pero no los impactos que producen desde su planeamiento, construcción y explotación. Debemos buscar fórmulas para reducir esos impactos tanto para el turismo residencial u hotelero.

Ser sostenible se ha convertido en la gran prioridad del sector hotelero. Primero por complacer a un huésped que lo reclama. Segundo, por ahorro de costes. Y, por último y no menos importante, por el impacto ambiental.

1.2 Descripción de Buenas Prácticas de Sostenibilidad

Las buenas prácticas de sostenibilidad son aquellas que permiten un crecimiento a nivel económico y social más responsable o respetuoso con el planeta. Facilitan que se puede hacer un uso sostenido de los recursos y cubrir las necesidades actuales del ser humano, sin que, por ello, las generaciones futuras se vean perjudicadas.

1.3 Casas del XVI

HOTEL

Localizado en uno de los tesoros más preciados del Caribe, la Ciudad Colonial; Casas del XVI es una singular colección de casas que representa un nuevo concepto de hoteles en Santo Domingo que une la historia, elegancia y hospitalidad.

Este hotel de 21 habitaciones fue concebido para un turismo de alto nivel en el cual se combina el encanto de la arquitectura colonial con un servicio hotelero exclusivo y de vanguardia, siendo de los pocos hoteles con 5 estrellas en República Dominicana. Está compuesto por 7 casas coloniales; Casa del Árbol, Casa de los Mapas, Casa del Diseñador, Casa del Pozo, Casa Macorís, Casa Antillana y Casa de los Vitrales.

Casas del XVI resulta verdaderamente único por la arquitectura original, la impecable restauración de las casas que demuestra una intervención respetuosa del patrimonio monumental, y el exquisito interiorismo por, nada más y nada menos, la Arquitecta Patricia Reid.

EMPLEOS

Casas del XVI cuenta con 37 empleados directos y genera aproximadamente 110 empleos indirectos a través de sus servicios básicos y los eventos que se realizan en los establecimientos hoteleros. El 94% de este personal es de todo el territorio nacional.

COMPROMISO SOCIAL

Escuela Técnica Hotelera Serranía

Casas del XVI sirve como plataforma de apoyo para los jóvenes de la Escuela Técnica Hotelera Serranía, en Jarabacoa. Brindándoles la oportunidad de realizar una experiencia de aprendizaje que puede cambiar para bien el rumbo de la vida del egresado. La chef encargada de las cocinas de Casas del XVI, Jessica Batista, oriunda de Bonaó, es egresada de dicha Escuela al igual que 4 miembros más que conforman el equipo de cocina.

Universidad Iberoamericana, UNIBE

El *general manager* de Casas del XVI, Ignacio Peñalver, es el común denominador en ambas entidades. El Señor Peñalver, docente de la Escuela de Turismo de la Universidad Iberoamericana, siendo Casas del XVI, genera oportunidades de empleo para los estudiantes de término que son considerados con las competencias necesarias para formar parte del equipo de Casas del XVI. Es una gran oportunidad para captar talento y abrir las puertas laborales de aquellos jóvenes, que mayoría, no cuentan con experiencia.

CASA DEL POZO



CASA DE LOS MAPAS



CASA DEL DISEÑADOR



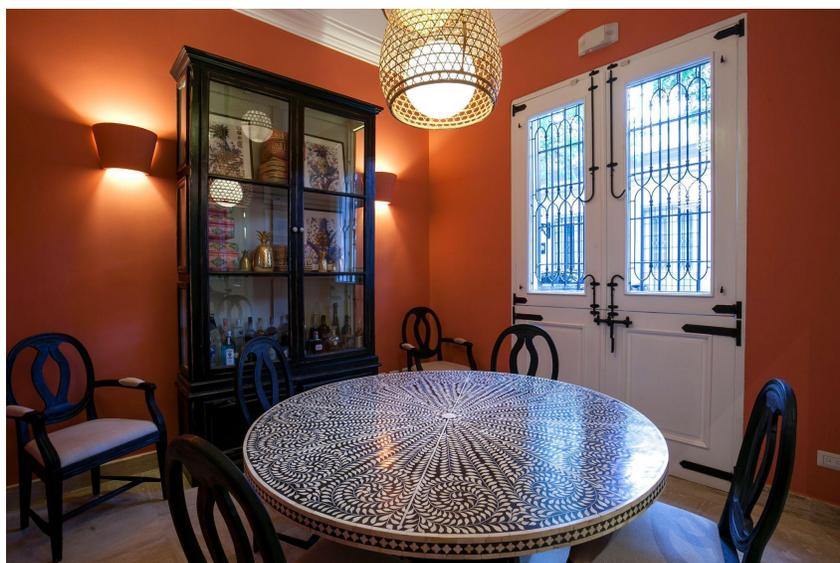
CASA DEL ÁRBOL



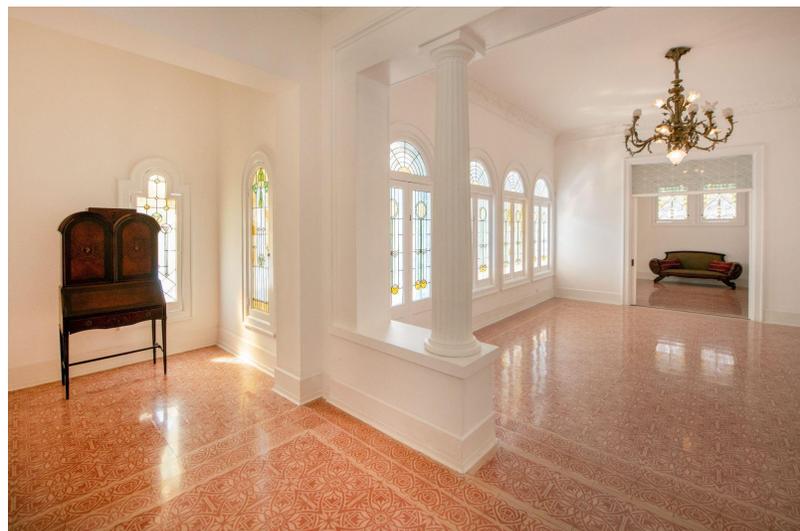
CASA MACORIS



CASA ANTILLANA



CASA DE LOS VITRALES



3. UTILIZACIÓN DEL MANUAL

Como parte de los esfuerzos enfocados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 asumidos en República Dominicana desde 2015, debe ser la norma que todos los hoteles del país asuman un papel activo en la implementación de buenas prácticas sostenibles englobando acciones relacionadas a la eficiencia energética, el cuidado del medio ambiente y la sostenibilidad general. Con este manual se persigue crear las pautas y recomendaciones para la medición, prevención, reducción, mitigación y compensación de los impactos ambientales y sociales generados por las actividades económicas del Hotel Casas del XVI.

Con el crecimiento del sector turismo en el mundo, viene una mayor conciencia y valoración de las prácticas de sostenibilidad ambientales y sociales en la que el cuidado y respeto al medioambiente, además de la inclusión y participación de las comunidades en las actividades económicas del hotel hace crecer la imagen corporativa del establecimiento. Esto crea una relación de compromiso con los clientes que trasciende la relación tradicional huésped-hotel.

Estas realidades son determinantes para impulsar las buenas prácticas de sostenibilidad, velando por el buen funcionamiento de sus activos y sistemas que apoyan las operaciones diarias tales como el sistema de aguas residuales, gestión de residuos, uso eficiente de la energía, generación de empleos directos e indirectos, gestión de compras, entre otras.

Es por esto por lo que se presenta este manual de buenas prácticas de sostenibilidad del Hotel Casas del XVI, buscando estandarizar la medición, prevención, mitigación y compensación de posibles impactos ambientales y sociales adversos comprometiéndose como hasta ahora a buscar soluciones inclusivas y disruptivas en el marco de la sostenibilidad.

4. MANUAL GENERAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD PARA CASAS DEL XVI

4.1. Agua

El agua es la fuente natural de toda la vida. Es un recurso natural escaso y a la vez indispensable para toda actividad humana, económica, ambiental y social. Para el turismo es un recurso primordial y es uno de los sectores que mayor consumo generan, por lo que una buena gestión del agua impacta de manera positiva y a gran escala este valioso recurso.

Existen pautas de bajo costo que trazan una mayor conciencia hacia el consumo del agua por parte de los trabajadores y huéspedes. Algunas de estas buenas prácticas son:

- **MEDIR:**
 - Medir el consumo de agua instalando contadores en todas las áreas de gestión del Hotel: áreas comunes, cocinas, jardinería, piscinas, habitaciones, etc.
 - Monitorear mensualmente el consumo de agua.
 - Medir los parámetros de calidad del agua entrante y el agua efluente.

- **PREVENIR:**
 - Implantar medidas de ahorro de agua en las áreas donde su uso es más crítico.
 - Gestionar un programa adecuado de mantenimiento y detección de escapes.
 - Utilizar químicos amigables al medioambiente para las piscinas y jacuzzis.

- MITIGAR:
 - Considerar el tratamiento de las aguas residuales con un sistema de tratamiento de agua integrado.
 - El programa de capacitación contempla la lectura de este manual a todos los empleados y refrescar de manera periódica los conceptos y buenas prácticas a todo el equipo operativo y administrativo.
 - Mantener la limpieza de los pozos sépticos de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

Las medidas específicas de cada área se detallan a continuación:

4.1.1. Cocinas

- Colocación de letreros y recordatorios que promuevan el ahorro del agua.
- Crear programas por tipos de limpieza que eviten la resequedad del sucio racionalizando así la mayor cantidad de agua posible.
- Utilizar productos de limpieza amigables con el medioambiente.
- Fomentar el uso de gel anti bacterial.
- Utilizar las máquinas de lavaplatos a su máxima capacidad cada vez que se requiera su uso.

4.1.2. Baños

- Crear programa de revisión de baños de empleados para detectar y corregir fugas en lavamanos, inodoros, duchas y tuberías.
- Mantener el programa de revisión de baños de huéspedes para detectar y corregir fugas en lavamanos, inodoros, duchas y tuberías.
- Instalar grifos con detectores de movimiento en los baños con acceso al público y baños administrativos.
- Instalar orinales sin agua en los baños con acceso al público y baños administrativos.
- Fomentar el ahorro de agua con letreros comunicativos y no invasivos a los huéspedes.
- Promover el uso de una sola toalla en estancias de más de una noche.
- Implementar el sistema de descarga parcial en todos los inodoros.

4.1.3. Lavandería

- Utilizar productos de limpieza amigables con el medioambiente que contaminen lo menos posible las aguas residuales.
- Utilizar las lavadoras y secadoras en su máxima capacidad cada vez que se requiera su uso.
- Reducir el uso de cloro por productos más amigables al medioambiente.

4.1.4. Ama de Llaves

- Fomentar las consideraciones de este manual de manera constante con programas de incentivo y capacitación.
- Capacitación en la racionalización de los productos de limpieza y uso del agua.

- Entrenamiento en detección de fugas y escapes para ser informados al departamento correspondiente.

4.1.5. Mantenimiento

- Velar por el mantenimiento del sistema de regadío automático y concientizar al personal de jardinería responsable del regadío de plantas con mangueras el uso racionalizado del agua para estos fines, así como realizar esta tarea en las horas más frescas del día considerando además el clima ya que no se hace necesario regar las plantas en días lluviosos.
- Cubrir las piscinas que se encuentran fuera de uso y al aire libre evitando que se ensucien.
- Reducir o eliminar el uso de químicos abrasivos y contaminantes para el sistema de limpieza del agua empleada en las piscinas (Cloro, ácido muriático, entre otros) y sustituirlos por sistemas de purificación físicos o bioquímicos.

4.2. Energía

La energía en el sector turismo es en su mayoría una tarea del cliente. Por lo intrínseco de las actividades turísticas, las personas suelen descansar más tiempo y por ende consumir más energía en aires acondicionados. Del lado administrativo existen alternativas para mejorar las fuentes de energía y disminuir el consumo. Es importante considerar opciones de energía fotovoltaica para la reducción del impacto ambiental por las fuentes de energía utilizadas. De la misma manera el personal administrativo debe reducir el uso de energía a su máxima expresión.

MEDIR:

- Medir el consumo de energía
- Monitorear mensualmente el consumo de energía eléctrica y gas.
- Determinar las actividades y activos que generan mayor consumo de energía.

PREVENIR:

- Apagar los equipos que no se estén utilizando en el momento.
- Concientizar al equipo administrativo y operativo sobre las buenas prácticas de ahorro de energía.
- Seguir fomentando el mantenimiento preventivo y capacitar a todo el personal en la detección de fugas de energía.
- Dentro de lo posible utilizar materiales y cristales aislantes para reducir el consumo de energía en sistema de climatización.
- Utilización de luminarias de bajo consumo LED.
- Instalación de fotoceldas en todas las luminarias exteriores.
- Utilización de equipos con tecnología inverter en todos los casos aplicables.
- Cumplir con los programas de mantenimiento y reemplazo de equipos viejos o dañados que generen un consumo mayor al habitual.
- Instalación de controles inteligentes de iluminación, energía y control de temperatura.

MITIGAR:

- Estudiar la viabilidad de sistemas fotovoltaicos para la reducción del consumo de energías por combustible fósil.
- Estudiar la viabilidad de sistemas de calentadores solares para todo el hotel.

4.3. Compra y consumo de productos

Un factor fundamental si queremos perseguir los criterios de sostenibilidad, es saber comprar y consumir productos adecuados a este manual. Las empresas se abastecen de productos que han generado impactos medioambientales y sociales en su elaboración. El Manual General de Buenas Prácticas de Sostenibilidad dirigido a Casas del XVI, trata de impulsar el consumo responsable de productos locales y con bajas emisiones de gases de efecto invernadero en su ciclo de vida (alimentos, productos de limpieza e higiene, entre otros).

Para realizar una compra y consumo sostenible se recomiendan las siguientes pautas:

- Seleccionar, dentro de lo posible, materiales y productos ecológicos que garanticen un menor impacto ambiental.
- Adquirir productos y materias primas de productores locales.
- Elegir productos frescos de temporada que ayude a mantener una agricultura local.
- Impulsar la compra de productos con Denominación de Origen y homologados
- Establecer una política de reducción de consumo de alimentos en las cocinas
- Comprar productos a granel generará un ahorro al eliminar el envasado y simplificar la logística
- Darle prioridad a los productos envasados que tengan un embalaje biodegradable o en su caso estudiar con el proveedor la eliminación de los envases y embalajes innecesarios.
- Comprar productos de limpieza biodegradables que conlleva un menor riesgo para la salud y respeta el medio ambiente.

4.4. Gestión de Residuos:

La generación de residuos en el turismo es un tema de preocupación mundial; situación que ha provocado buscar alternativas que sean sostenibles y amigables al medioambiente. Con una alta rotación de personas en un lugar determinado, se debe utilizar o garantizar la inocuidad de los productos de cuidado y aseo personal además de todos los utensilios y equipos para los servicios brindados.

La correcta gestión de residuos en Casas del XVI comienza en los procesos de compra y continúa en los hábitos de consumo de los empleados y huéspedes. Una correcta gestión de compras puede ayudar a disminuir la generación de residuos sólidos, así como la concientización de los empleados y huéspedes a optar por el rechazo, la reducción, la reutilización y el reciclaje de lo que se considera desperdicio.

Dentro de las acciones de buenas prácticas de sostenibilidad para la gestión de residuos están:

- Seguir practicando y desarrollando el programa de clasificación de residuos que adopta Casas del XVI a partir del 2019 para clasificar por tipo los residuos que se generan en cada actividad de gestión (habitaciones, áreas comunes, cocinas, oficinas, servicios básicos, mantenimientos, etc.).
- Realizar una gestión de compra que considere la mayor parte de la cadena de suministro del producto haciendo énfasis en el impacto por su disposición final.
- Mantener el programa de revisión de las fechas de caducidad de los productos almacenados para evitar su desperdicio.
- Evitar la compra de productos desechables no biodegradables como envases de foam y plásticos, sorbetes y cubiertos de un solo uso.

- Crear un programa de compostaje para ser utilizado como abono, sustituyendo pesticidas y herbicidas químicos.
- Utilizar redes de reciclaje conocidas como NUVI o Ecoservices para la disposición de residuos reciclables.
- Mantener los programas de mantenimiento de las trampas de grasa.
- Implementar en las habitaciones de CASAS DEL XVI dispensadores que contengan *shampoo*, acondicionador, jabón líquido y crema humectante; sustituyendo los envases de un solo uso.
- Crear un programa de comunicación para motivar a los huéspedes a rechazar y reducir el consumo de artículos que generen residuos.
- Seguir impulsando la modalidad de trabajo *Paperless*.
- Adquirir productos de calidad para disminuir la producción de residuos por obsolescencia.

5. PLAN DE ACCIÓN

5.1. Primera Etapa

Levantamiento de los procesos actuales y clasificación de soluciones por costo, impacto y tiempo de ejecución.

Con esto se busca conocer a un nivel técnico y detallado la situación de consumo actual de energía, agua y residuos. Se clasificarán las soluciones de acuerdo con los criterios siguientes:

SOLUCIONES	SOLUCIÓN 1	SOLUCIÓN 2
CRITERIOS		
COSTO		
IMPACTO		
TIEMPO DE EJECUCIÓN		

De acuerdo con estos criterios se priorizan las soluciones a los distintos hallazgos y se crea un cronograma de ejecución de acuerdo con el presupuesto establecido y aprobado por la junta directiva para ser desarrollados en la segunda etapa.

5.2. Segunda Etapa: Implementación de soluciones de los hallazgos levantados en la Etapa 1

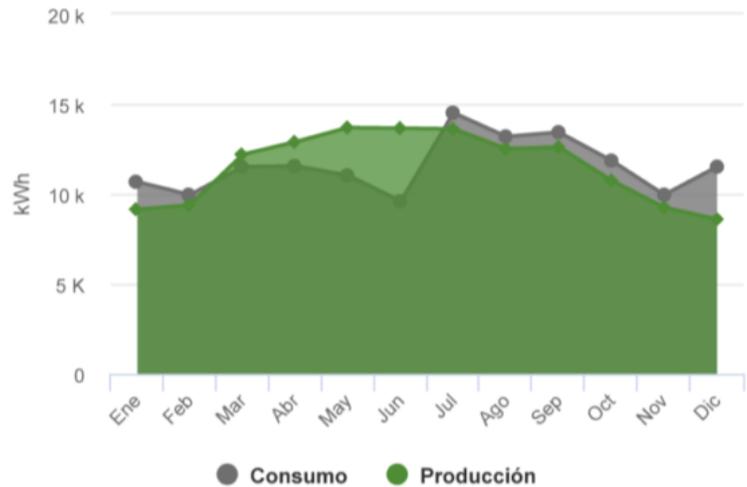
5.2.1. Implementación de proyecto de energía fotovoltaica.

Casas del XVI cuenta con tres contadores de consumo de energía eléctrica de la red nacional. Para este ejercicio se consideró el contador que representa el mayor consumo, siendo este el contador para Casa del Pozo, Casa de los Mapas, Casa del Diseñador, Casa de los Vitrales junto con el complemento del salón Sánchez y Casa del Árbol.

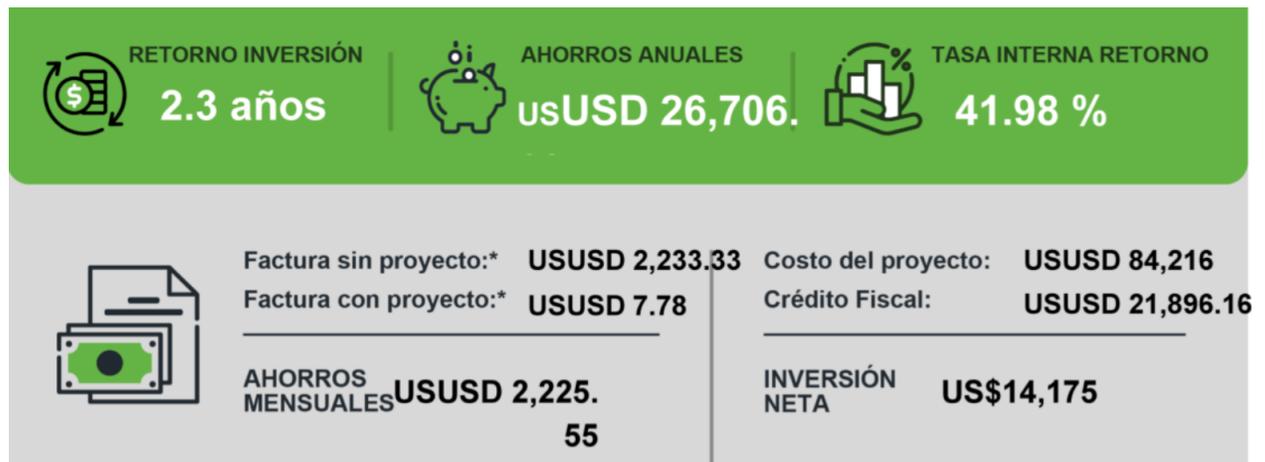
5.2.1.1. Arreglo Propuesto



5.2.1.2. Simulación Energética



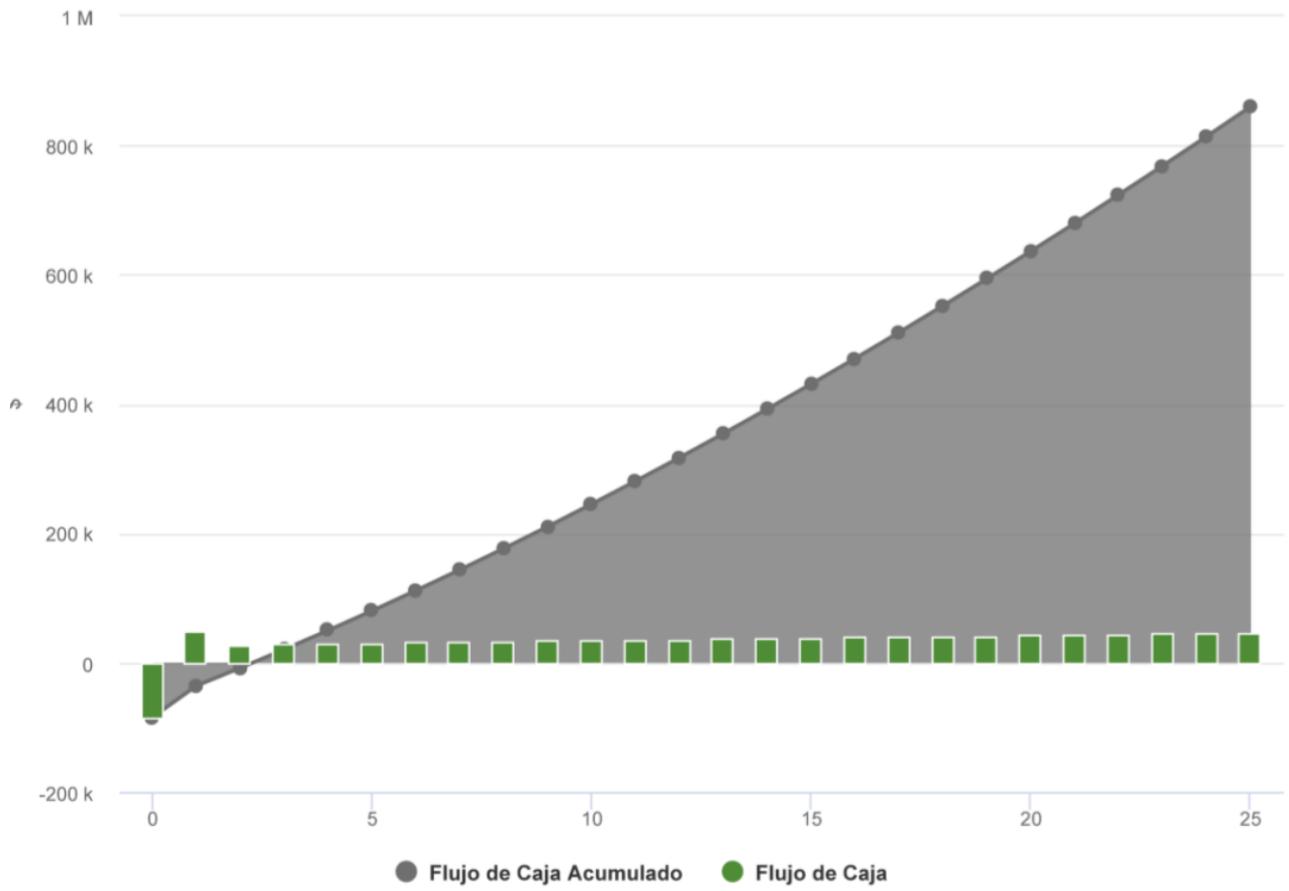
5.2.1.3. Análisis financiero



Lo interesante de este proyecto es que no necesita desembolso. Se paga mediante cuotas mensuales equivalentes al consumo de energía actual y reduce significativamente el impacto de la huella ambiental.

5.2.1.4. Flujo de caja

Año	Energía (kWh)	Flujo de Caja	Flujo de Caja Acumulado
0	0.0	-USD 84,216	-USD 84,216
1	138,376.3	USD 48,603	-USD 35,613
2	138,183.6	USD 27,736	-USD 7,877
3	136,992.5	USD 28,555	USD 20,678
4	136,300.6	USD 29,463	USD 50,140
5	135,608.7	USD 30,360	USD 80,501
6	135,406.0	USD 31,360	USD 111,861
7	134,225.0	USD 32,123	USD 143,983
8	133,533.1	USD 32,988	USD 176,971
9	132,841.2	USD 33,843	USD 210,814
10	132,628.5	USD 34,812	USD 245,626
11	131,457.4	USD 35,520	USD 281,146
12	130,765.6	USD 36,342	USD 317,488
13	130,073.7	USD 37,154	USD 354,643
14	129,850.9	USD 38,093	USD 392,736
15	128,689.9	USD 38,746	USD 431,482
16	127,998.0	USD 39,526	USD 471,007
17	127,306.2	USD 40,295	USD 511,302
18	127,073.4	USD 41,202	USD 552,505
19	125,922.4	USD 41,801	USD 594,306
20	125,230.5	USD 42,538	USD 636,844
21	124,538.6	USD 43,265	USD 680,109
22	124,295.8	USD 44,140	USD 724,249
23	123,154.9	USD 44,686	USD 768,934
24	122,463.0	USD 45,380	USD 814,314
25	121,771.1	USD 46,064	USD 860,378
	3,254,686.9	USD 860,378	USD 860,378



5.2.3 PROPUESTAS

Plan de Reciclaje de Botellas de Vidrio en Colaboración con *Cire Deja Vu*

Cire Deja Vu es una marca de velas artesanales creada en Santo Domingo que, como muchos emprendimientos, inició durante el confinamiento de COVID-19. La propuesta de valor de *Cire Deja Vu* es elaborar velas artesanales con botellas recicladas y cera de soja, convirtiéndose en un producto amigable con el medio ambiente y la comunidad local. Durante estos dos años, han incrementado sus puntos de ventas, logrando estar presentes en 10 provincias del país.

Casas del XVI consume alrededor de 120 botellas de agua Dolomia por mes. Se colocan dos botellas por habitación. Calculando un margen de error por sustracción de parte del cliente, roturas o pérdidas de un 15% de las botellas por semana; llegamos a este número. La vida útil de este producto es realmente corta, cuando la vida de la materia prima de las botellas, no.

De aquí parte el plan de reciclaje de botellas de vidrio. La idea es crear un producto que logre que el cliente active su memoria sensorial e identifique Casas del XVI con el exclusivo aroma de la vela. Aparte de que crear una nueva línea de producto único para Casas del XVI va de la mano con la propuesta de valor del hotel, es un excelente plan para la reutilización de las botellas de agua *Dolomia* que son colocadas en las habitaciones del hotel.

FEEL AT CASA

COLONIAL SCENT



DÉJÀ VU
SAINT-DOMINGUE

RECYCLED BOTTLE
SOY CANDLE



EMPTY BOTTLE X CANDLE

TRADE THIS BOTTLE WITH YOUR ASSIGNED
BUTLER AND IN EXCHANGE YOU WILL RECEIVE
CASAS DEL XVI UNIQUE COLONIAL SCENT
CANDLE TO TAKE HOME.

REFUSE, REDUCE, REUSE, REPAIR, RECYCLE.



DÉJÀ VU
SAINT-DOMINGUE

Se pretende informar esta iniciativa a los huéspedes mediante una campaña de comunicación que los haga parte del proceso de reciclaje. Las velas serían para uso interno del hotel sustituyendo aquellas que se compran para los mismos fines. El huésped tendrá la opción de intercambiar sus botellas de agua Dolomia vacía por una de estas velas; con este intercambio simbólico, se logra que el cliente se sienta parte de la iniciativa. Esto generará *engagement* con el huésped que trasciende los espacios de Casas del XVI.

5.3. Reemplazo de material de un sólo uso para servir la comida de empleados

Actualmente la comida de los empleados de gerencia viene en un plato tapado con papel plástico de cocina para evitar cualquier tipo de contaminación; sin considerar que el papel es el agente contaminante principal.

Mediante la adquisición de cubreplatos de acero inoxidable se evita este tipo de material de un solo uso. El cubre plato, incluso, cumple la función de proteger los alimentos del aire o para preservar su temperatura mejor que el papel de plástico de cocina, todo esto a un sólo pago.



Un cubre plato cuesta \$15 dólares. Calculando la cantidad de personas que almuerzan, doce, la inversión inicial sería de \$60 dólares, sin incluir impuestos.

El rollo de papel plástico de cocina que utilizan en Casas del XVI cuesta \$12 dólares. Se consume mensual de 5 a 6 rollos de papel de plástico de cocina. Con el cambio sugerido, Casas del XVI se estaría ahorrando \$66 dólares cada mes, convirtiéndose en un ahorro anual de \$792 dólares con sólo reemplazar este producto.

5.4. Tercera etapa

CERTIFICACIONES

Se implementará el proceso de certificación ambiental contratando una empresa auditora especializada en el sector hotelero. Con esto se busca transparentar los procesos de gestión y ajustar a los estándares internacionales, logrando las certificaciones que en pocas palabras son generadoras de confianza y garantía de una gestión sostenible.

La certificación internacional más reconocida es la *Green Globe Certification*. Esta cuenta con 44 criterios divididos en 4 grupos apoyados por más de 385 indicadores de cumplimiento. Los indicadores aplicables varían por tipo de certificación, zona geográfica y factores locales.

La estandarización de esta certificación está basada en los siguientes estándares y acuerdos internacionales:

- *Global Sustainable Tourism Criteria*
- *Global Partnership for Sustainable Tourism Criteria (STC Partnership)*
- *Baseline Criteria of the Sustainable Tourism Certification Network of the Americas*
- *Agenda 21 and principles for Sustainable development endorsed by 182 Governments at the United Nations Rio de Janeiro Earth Summit in 1992*
- ISO 9001 / 14001 / 19011

Los indicadores están ligados a criterios de sostenibilidad, políticas de certificaciones y procedimientos y lineamientos de auditorías. Sus normas de desempeño están ligadas a cuatro pilares principales:

- Medio Ambiente
- Herencia Cultural
- Económico y Social
- Gestión Sostenible

Dentro de los beneficios de la certificación está la promoción de CASAS DEL XVI como un destino ambiental y socialmente sostenible y facilita mantener y propagar la cultura de sostenibilidad en los grupos administrativos y operativos.

6. Conclusión

Cada día la sociedad es más consciente de lo importante que es cuidar el medio ambiente y la comunidad. Cada día el mercado demanda más alojamientos que se preocupen en reducir la huella de carbono y cada vez son más los viajeros que tienen en cuenta aspectos de sostenibilidad y eficiencia energética antes de elegir un alojamiento u otro. No cabe duda de que el impacto ambiental de los hoteles es muy significativo en cuanto a consumo de agua, uso de bienes y energía.

En cuanto al tamaño de los establecimientos, las grandes empresas tienen más fortaleza para hacer frente a grandes inversiones, sin embargo, los pequeños hoteles tienen más facilidades a la hora de posicionarse como hotel sostenible, ya que no es lo mismo aplicar estas estrategias en un solo hotel, donde el proceso es más rápido, que en todos los establecimientos que forman la cartera de una gran cadena.

Es oportuno cambiar la imagen de la industria hotelera, y que todos los hoteleros opten libremente por el camino de la sostenibilidad. El deber de los hoteleros debe inclinarse a lograr que llegue el momento en el que el cliente se vea en la posición de elegir entre un hotel sostenible y otro hotel sostenible, sin que se le presente otra opción. Recordando que, ante cualquier profesión, formamos parte de una comunidad que busca mejorar juntos.

Este manual general aplicable para Casas del XVI pretende servir como ejemplo a todas las empresas de alojamiento que alcancen a leer este documento, ya sea para que apliquen nuevos hábitos o para que continúen desarrollando las buenas prácticas ya establecidas buscando siempre una mejora continua inclinada a la sostenibilidad.

Espero que Casas del XVI tome este manual para detectar estas oportunidades; valore el impacto, priorice sus necesidades e implemente este Manual General de Buenas Prácticas de Sostenibilidad.

7. Bibliografía

Castilla La Mancha. Manual de buenas prácticas en Sostenibilidad para la oferta de alojamientos turísticos de Castilla - La Mancha. España.

http://www.clmenstreaming.com/descargas/5_manual_alojamientos.pdf

Santana, Omar (2014). Casas del XVI, un lujo de cinco estrellas en la Ciudad Colonial. Santo Domingo:

<https://www.diariolibre.com/actualidad/casas-del-xvi-un-lujo-de-cinco-estrellas-en-la-ciudad-colonial-ANDL508811>

Val Palao, David (2019). La sostenibilidad en el sector hotelero no es una moda pasajera. España:

<https://tecnohotelnews.com/2019/01/22/sostenibilidad-sector-hotelero-desayuno/>

Redacción Hosteltur de España (2011). Sostenibilidad en los hoteles: cuestión de ahorro económico. España:

https://www.hosteltur.com/164400_sostenibilidad-hoteles-cuestion-ahorro-economico.html

Insignia (2016). Los Hoteles y su Impacto Ambiental:

<https://elinsignia.com/2016/11/05/los-hoteles-impacto-ambiental/>

Junta de Castilla y León (2010-2011). Buenas Prácticas de Sostenibilidad e I+D+i. España.

Extraído de:

<https://medioambiente.jcyl.es/web/es/planificacion-indicadores-cartografia/buenas-practicas-sostenibilidad.html>