

ANALISIS AL ACTUAL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL SEGÚN NTC ISO
14001-2004 EN EL HOTEL GHL RELAX CLUB EL PUENTE

FEIBER ANDRES ROJAS GONZALEZ

392213227

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TECNOLOGIA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA

GIRARDOT

2016

ANALISIS AL ACTUAL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL SEGÚN NTC ISO
14001-2004 EN EL HOTEL GHL RELAX CLUB EL PUENTE

FEIBBER ANDRES ROJAS GONZALEZ

392213227

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
TECNOLOGIA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA
GIRARDOT
2016

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. TITULO..... | 5 |
| ANALISIS AL ACTUAL SISTEMA DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL SEGÚN ISO 14001-2004 EN EL HOTEL GHL RELAX CLUB EL PUENTE | 5 |
| 2. ÁREA, LINEA, PROGRAMA Y TEMA DE INVESTIGACION..... | 6 |
| 2.1 AREA DE INVESTIGACION:..... | 6 |
| 2.2 LÍNEA DE INVESTIGACION: | 6 |
| 2.3 PROGRAMA DE INVESTIGACION:..... | 6 |
| 2.4 TEMA DE INVESTIGACION:..... | 6 |
| 3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 7 |
| 3.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 7 |
| 4. OBJETIVOS..... | 9 |
| 4.1 OBJETIVO GENERAL..... | 9 |
| 4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:..... | 9 |
| 5. JUSTIFICACIÓN..... | 10 |
| 6. MARCO REFERENCIAL..... | 12 |
| 6.1. MARCO DE ANTECEDENTES..... | 12 |
| 6.2. MARCO TEORICO | 12 |
| 6.3. MARCO LEGAL..... | 20 |
| En cuanto a las herramientas internacionales para la gestión ambiental organizacional, se cuenta con la norma ISO 14001, emitida por primera vez, en el año 1996 por parte de la Organización Internacional para la Estandarización - ISO, invitada a participar en la segunda “Cumbre de la Tierra”, donde adquirió el compromiso de crear normas ambientales internacionales que pudieran ser adoptadas voluntariamente por cualquier tipo de organización, en cualquier parte del mundo.” | 24 |
| 6.4. MARCO GEOGRÁFICO | 25 |
| 7. DISEÑO METODOLÓGICO..... | 26 |
| 7.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 29 |
| 7.2. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS | 31 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| CONCLUSIONES | 37 |
| RECOMENDACIONES | 39 |
| 8. RECURSOS | 48 |
| 8.1. RECURSOS INSTITUCIONALES | 48 |
| 8.2. RECURSOS MATERIALES | 48 |
| 8.3. RECURSOS FINANCIEROS | 49 |
| 9. CRONOGRAMA | 50 |
| BIBLIOGRAFIA | 51 |
| ANEXO | 53 |

1. TITULO

**ANALISIS AL ACTUAL SISTEMA DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL
SEGÚN ISO 14001-2004 EN EL HOTEL GHL RELAX CLUB EL PUENTE**

2. ÁREA, LÍNEA, PROGRAMA Y TEMA DE INVESTIGACION

2.1 AREA DE INVESTIGACION:

De acuerdo a lo señalado en la guía opciones de grado marzo de 2012, en el acuerdo N° 001 de febrero de 2011, “Por el cual se reglamenta el acuerdo N° 009 del 4 de agosto de 2010 del Consejo Superior de la Universidad de Cundinamarca”, acuerdo aprobado por el Consejo de la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables de la Universidad de Cundinamarca, se selecciona el área: Administración y Organizaciones.

2.2 LÍNEA DE INVESTIGACION:

Acorde al área de investigación seleccionada de la guía opciones de grado marzo de 2012, en el acuerdo N° 001 de febrero de 2011, “Por el cual se reglamenta el acuerdo N° 009 del 4 de agosto de 2010 del Consejo Superior de la Universidad de la Universidad de Cundinamarca”, acuerdo aprobado por el Consejo de la Facultad de Ciencias Administrativas, Económicas y Contables de la Universidad de Cundinamarca, la línea de investigación es: Desarrollo organizacional y regional.

2.3 PROGRAMA DE INVESTIGACION:

La elaboración de este trabajo de investigación como opción de grado en el programa Tecnología en Gestión Turística y Hotelera de la Universidad de Cundinamarca seccional Girardot, se realiza siguiendo los lineamientos señalados en la guía opciones de grado marzo 2012.

2.4 TEMA DE INVESTIGACION:

El análisis al actual sistema de gestión ambiental en la empresa hotelera *GHL RELAX CLUB EL PUENTE*, bajo el lineamiento de la norma NTC ISO 14001: 2004.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El hotel *GHL RELAX CLUB EL PUENTE*, ha adoptado un sistema de gestión ambiental ya que se encuentra muy comprometido con el medio ambiente y su entorno, pensando en la minimización del impacto ambiental que por su actividad turística económica puede generar.

Con la minimización de estos impactos y la protección del medio ambiente busca concienciar a sus huéspedes y socios a hacer uso de los recursos y el descanso, pensando en un futuro el cual no se vea afectado por sus actividades o por los servicios que presta lo cuales son tangibles e intangibles; es por esto que hacer el análisis al actual sistema de gestión ambiental del hotel es muy importante; mediante este análisis se pretende entender en qué estado se encuentra este sistema de gestión ambiental y ver que compatibilidad tiene con la norma NTC ISO 14001, así mismo saber que le haría falta para cumplir los requisitos que esta norma exige y saber si la empresa se podría certificar en un futuro con esta norma tan importante.

3.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿En la actualidad el sistema de gestión ambiental implementado en el *GHL RELAX CLUB EL PUENTE* corresponde a los requisitos expresos de la norma NTC ISO 14001?

El actual sistema de gestión ambiental del hotel si corresponde porque es un sistema implantado que busca una mejora en sus procesos de producción generando un impacto menor al medio ambiente, se tiene como objetivo

planear, implementar, revisar y mejorar procesos basados en la prevención y el buen uso de sus recursos; los procesos establecidos en este sistema contribuyen de una buena manera a la empresa en lo económico- ambiental ya que están basados en el ahorro del agua, la energía y la conservación de la naturaleza.

Analizar el Sistema actual sistema implantado, es muy importante para poder saber con claridad el hotel qué está logrando y que podría alcanzar, si es compatible con la norma NTC ISO 14001, además de una certificación poder contribuir mucho más con el medio ambiente y poder aprovechar al máximo los recursos dándoles un mejor uso, mantenerlos y aplicarlos de una mejor manera, teniendo en cuenta que un buen sistema genera competitividad y sostenibilidad; y consigo ayuda al total desarrollo de la organización, porque esta va generando credibilidad y más confianza en el mercado si son aplicados de la forma correcta; teniendo en cuenta que si a este sistema se le da un valor agregado como la concientización frente a los problemas ambientales se puede ir posicionando cada vez mejor. Esto da paso a llamar muchos más clientes, con esto también se ayudan a los costos en energía y ahorro en el consumo de agua esto le permite a la empresa mejor optimización y una buena inversión de sus recursos.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar e Identificar el grado de cumplimiento del sistema de gestión ambiental en el *GHL RELAX CLUB EL PUENTE* frente a los requisitos de la norma NTC ISO 14001-2004

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Analizar e identificar si la documentación actual del sistema de gestión ambiental cumple con lo establecido en el documento de la NTC ISO 14001
- Analizar e identificar si se están cumpliendo los objetivos ambientales propuestos por el hotel.
- Identificar si el talento humano tiene competencias en formación y experiencia en temas ambientales.
- Analizar e identificar si el 100% de los programas requeridos por la NTC ISO 14001 están implementados en el hotel.

5. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad las empresas hoteleras y buscadoras de grandes objetivos como la responsabilidad social ambiental quieren incorporar dentro de sus procesos productivos y de servicios una manera de concienciar a las personas de la problemática ambiental, involucrando así nuevos sistemas y procedimientos eficientes que logren mejorar todos sus procesos para así conseguir un avance y desarrollo más competitivo en el mercado hotelero; Es así como el *Ghl Relax Club el Puente* adopta estos sistemas pero a su vez cumple la labor más específica, que es involucrar a todos sus huéspedes y socios a que hagan parte de este sistema, su labor es incentivarlos y motivarlos a que sean más amigables con el medio ambiente. Finalmente estas implementaciones logran conseguir grandes objetivos, lo cual generan influencias, resultados importantes y específicos como la reducción de costos, mejora la perspectiva en los huéspedes, se ve claramente la gran influencia y una de las prioridades más importantes poder aumentar la calidad de vida de sus colaboradores reducir los impactos al medio ambiente y mejorar en la seguridad industrial, esto le permite ampliar su mercado a mercados mayores ya que en el turismo es gran importancia y de alto reconocimiento propuestas que van en pro del medio ambiente.

Es por esto que cada día toma más importancia la creación y la implementación de sistemas de gestión ambiental en las diferentes organizaciones; en este caso hotelera.

El desarrollo de este proyecto de grado busca analizar el actual sistema de gestión ambiental que la empresa ha adoptado y compararlo con la norma NTC ISO 14001, ver su grado de compatibilidad y poder pensar en una futura certificación en esta norma.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1. MARCO DE ANTECEDENTES

6.2. MARCO TEORICO

El turismo es parte fundamental de un país ya que por medio de este se ayuda al crecimiento económico del mismo, pero así como genera impactos positivos no se hace ajeno a los impactos negativos que este trae consigo, ya que por el crecimiento y por los grandes atractivos del país cada día se posiciona mucho más en el mercado del turismo a nivel mundial y aporta mayor cantidad de turistas lo que significa el desgaste de los recursos naturales; ya que si no se maneja esta situación con los controles pertinentes se puede llegar a la destrucción de los diferentes ecosistemas, por la mala utilización de los bienes y servicios que estos brindan.

Colombia cuenta con una gran biodiversidad de atractivos naturales y culturales. Costas en el Océano Pacífico y Atlántico, más de mil ríos, la montaña costera más alta del mundo, 53 áreas naturales (pertenecientes al sistema de parques naturales) que representan el 9% del territorio nacional, cientos de lugares considerados bienes de interés cultural, entre muchos otros atractivos. Los mismos resumen toda la oferta turística del país en siete productos: sol y playa; historia y cultura; agroturismos; ecoturismo; deportes y aventura; ferias y fiestas y ciudades capitales (este a su vez integra otros como compras, salud, congresos convenciones e incentivos).

Así que para lograr una mejor utilización de los bienes y servicios ofrecidos por los diferentes ecosistemas se hace necesario la implementación de sistemas de gestión ambiental y a su vez de calidad, para sí generar en las empresas hoteleras más competitividad y sostenibilidad, por medio de las buenas prácticas al desarrollar los diferentes procesos y procedimientos que se puedan llevar a cabo dentro de la organización.

ANTECEDENTES DE LOS HOTELES GHL

Es la cadena nacional de mayor antigüedad, se creó el 9 de Octubre de 1.964, bajo el nombre de Hoteles Ltda., en la ciudad de Popayán departamento del Cauca, por el Señor Ricardo Londoño Irragorri. Anteriormente ya el fundador había estado vinculado al turismo mediante la Agencia de Viajes Avialoi que también era de su propiedad¹.



La compañía en sus orígenes administro pequeños hoteles en el sur de Colombia como El Monasterio en Popayán, El Yalconia en San Agustín, La Hostería Matamundo en Neiva, La Hostería Mayasquer en Ipiales y el Hotel del Aeropuerto de Cali, estos dos últimos todavía pertenecen al portafolio de la compañía.

La empresa acumula ya más de 45 años de experiencia en la operación hotelera en la Región Andina y del Caribe, lo que ha contribuido a que hoy en día sea considerada una de las cadenas más respetadas, admiradas y grandes de Latinoamérica con casi 3000 habitaciones instaladas en la actualidad.

¹ http://ghlink.com/site/Nuestra_Historia.aspx

El primer gran reto en la industria hotelera fue asumir la operación del Hotel Orquídea Real en 1991, operación que hasta ese año había sido dirigida por la cadena Hilton y que representaba un ícono hotelero en el país. El Hotel Bogotá Hilton, cerró sus puertas por diferencias con el operador internacional por parte de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional que es la propietaria de este emblemático edificio de 41 pisos en el Centro de la capital.

En ese año se convoca a una licitación pública en la que participaron las principales cadenas hoteleras de Latinoamérica. Para sorpresa de todo el país y del gremio hotelero, la propuesta más creativa, innovadora y con una estructura de costos y gastos más apropiada a las características del negocio fue realizada por la pequeña compañía de Popayán.



Hoteles Ltda., ganó la licitación para su operación, con el nombre de Hotel Orquídea Real, bajo la franquicia Forte Travelodge. Para este propósito, además del desarrollo de nuevos hoteles en Suramérica se asoció con TRUST HOUSE FORTE INC., a través de un Joint Venture.

Forte Travelodge



Una vez se ganó la licitación del hotel Orquídea Real bajo una marca internacional iniciamos el desarrollo de nuevos proyectos en Colombia bajo la franquicia “Forte Travelodge (F. T.)”:

Hotel Capital, (Cll. 26) – Bogotá

Hotel Nueva Granada, Centro Histórico – Bogotá

Hotel Hamilton Court, Zona Rosa (Cll. 82) – Bogotá

Esta sería una de las principales características de la compañía a lo largo de la historia: **ser una compañía multimarca y trabajar bajo estándares de calidad internacionales, en compañía de las grandes cadenas hoteleras**, las cuales han confiado en nuestras condiciones como operadores para desarrollar sus marcas en Latinoamérica.



En 1996 se firmó un “Development Agreement” con ITT SHERATON INC., para la marca Four Points by Sheraton, al tiempo que se inauguran los hoteles en Four Points by Sheraton Medellín y Bogotá Regency.

Entre los años 2001 y 2004 inauguran los hoteles Four Points By Sheraton en Bogotá, Medellín, Cali, Panamá, Quito y Guayaquil.

En Marzo de 2007, gracias al reconocimiento del mercado y a sus sustanciales mejoras los hoteles Four Points By Sheraton Bogotá, Quito y Guayaquil se convertirán en Sheraton Bogotá, Quito y Guayaquil.

En 2005 firmaron una alianza estratégica con el GRUPO NOBIS del Ecuador, propietario de la Franquicia Master de la marca HOWARD JOHNSON en Ecuador, para la operación sus hoteles Manta, Quito y Guayaquil.



DESARROLLO DE NUESTRAS PROPIAS MARCAS

GHL & GHL Comfort



Entre los años 2004 y 2005 se desarrollaron las marcas propias del GRUPO GHL:

GHL (Hoteles Full Service, First Class)

Capital – Bogotá – Colombia
Sunrise – San Andrés Isla - Colombia
Hamilton Court – Bogotá – Colombia
Hotel Club El Puente Girardot - Colombia

Bajo esta marca en el pasado se operan hoteles como el Hotel Tocarema en Girardot, el Hotel Windsor House en Bogotá y el Princess en Belize.

GHL Comfort (Hoteles Limited Service, Midprice)

Los Héroes – Bogotá - Colombia
Belvedere – Bogotá - Colombia
Torre de Cali - Cali - Colombia
Costa Azul – Santa Marta



Cadena Hotelera Internacional

Sonesta

A inicios del 2006, se compra el 50% de los Hoteles Sonesta Posadas del Inca en Perú y el 100% de la operación de los Hoteles:



Sonesta Posadas del Inca



SONESTA COLLECTION
HOTELS · RESORTS · CRUISES

Perú

Sonesta El Olivar – Lima - Perú
Sonesta Posadas del Inca Miraflores –
Lima - Perú
Sonesta Posadas del Inca Yucay - Perú
Sonesta Posadas del Inca Puno - Perú
Sonesta Posadas del Inca Cusco - Perú
Sonesta Posadas del Inca Arequipa -

De igual forma se han suscrito acuerdos para operar la Marca en los hoteles:

Sonesta Barranquilla - Colombia
Sonesta Valledupar – Colombia
Sonesta Bogota – Colombia
Sonesta Hotel Cusco – Perú
Sonesta – Osorno – Chile
Sonesta – Calama – Chile
Sonesta – Concepción – Chile

Para demostrar que hay compromiso con el medio ambiente, esta entidad de “talento Criollo”; que tiene una responsabilidad permanente con las especies, el caso de las tortugas, y otras actividades por las cuales le han sido otorgadas menciones y premios como el caso la Orden de la Democracia, otorgada por el Congreso de la República, al decir que “Londoño es un convencido de que las compañías deben dejar una huella social si quieren mantenerse en el mercado. Por eso GHL tiene un programa de cría de tortugas que luego son liberadas en su hábitat. Su plan de repoblamiento ya supera las 10.000 tortugas”².

Según algunos autores, es necesario que las empresas o las organizaciones contribuyan al mejoramiento del nivel de vida de sus trabajadores, al desarrollo económico y al de la sociedad a la cual pertenecen, dado que es así como los esfuerzos son reflejados tanto en ellos como en su entorno; por ello, debe enfocarse en qué produce la empresa, a quien afecta, sus clientes y usuarios para satisfacer las necesidades de los mismos, para los que genera productos y servicios que satisfagan las necesidades y las expectativas de éstos.

² El Grupo GHL, el primer exportador hotelero colombiano: Es una de las compañías multilatinas de mayor prestigio en el sector hotelero. Nació hace 50 años. En: <http://www.eltiempo.com/economia/empresas/grupo-hotelero-londono-primer-exportador-hotelero-colombiano/14687596>. 14 de octubre de 2014.

Dentro de la evaluación de una empresa para buscar la excelencia es necesario entonces, buscar e identificar los beneficios que la empresa entrega, y los indicadores medirán el valor y/o las características de estos para clasificarlos y su nivel de satisfacción y calidad. Dentro de las empresas que ofrecen servicios deben existir sistemas de Calidad que a través de indicadores aseguren el sistema de gestión, en este caso específico, la conservación de la naturaleza: indica el grado en que la empresa se esfuerza por evitar la contaminación del medioambiente exterior, manteniendo en adecuadas condiciones el interior³

Para todo lo anterior, se requiere un Sistema de Gestión de Calidad enfocado no solo a los parámetros administrativos de la ISO 9001:2000, sino a la ISO 14001-2004⁴.

TEORIA DE UN SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

Es la gestión del impacto ambiental de las actividades de una organización o compañía sobre el ambiente. Debido a que cada persona entiende de manera diferente el significado de ambiente, existe una variedad de metodologías, que permiten lograr el objetivo de controlar los mencionados impactos. Por lo tanto, no se constituye en un proceso simple, poco estructurado y varía de dependiendo del concepto de ambiente y lo que significa este para la

³ PACHECO, Juan Carlos; y otros. Indicadores integrales de gestión. Bogotá: McGrawHill, 2002. P. 158

⁴ ÁLVAREZ RESTREPO, Natalia; LOZANO ROMERO, Tatiana. GHL COMFORT HOTEL LOS HÉROES, HISTORIA EMPRESARIAL. Trabajo de grado para optar por el título de Administrador de Empresas Turísticas y Hoteleras Universidad Externado de Colombia, En: Turismo y Sociedad (Bogotá: La Universidad), Pág. 57 – 61. <https://www.google.com.co/search?q=hoteles+ghl+hoteles+historia&oq=hoteles+ghl+hoteles+historia&ags=chrome..69i57.1208798j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8. /426-1329-1-PB.pdf>

organización; tiene por objetivo lograr la mejor actuación ambiental, a través de un proceso de mejoramiento continuo, cuyo fin es determinar las mejores prácticas y procesos para reducir los impactos ambientales de la organización, a través, del control de los aspectos derivados de las operaciones y el monitoreo sobre el medio, determinando las causas y los efectos correspondientes. Ambiente: No existe una definición Universal de ambiente, y esta varía según el enfoque de cada persona, así podemos entender por medio ambiente a: “Todas las condiciones y factores externos, vivos y no vivos, químicos y energéticos, que afectan un organismo u otro sistema especificado durante su existencia”. Un sistema de Gestión Ambiental es aquél por el cuál una organización controla las actividades, los productos y los procesos que causan, o podrían causar, impactos medioambientales y así, minimizarlos de sus operaciones, este enfoque se basa en la gestión de causa y efecto, donde las actividades, los productos y los procesos de la organización son las causas o los “aspectos” y sus efectos resultantes, o efectos potenciales, sobre el medio ambiente son los “impactos”. (ISO 14001 EMS; Hewitt Roberts, Gary Robinson)

Elementos de un SGA: Entre los elementos principales de un SGA cabe destacar, lo que la organización debe tener: Un objetivo con respecto a la protección ambiental (es decir, debe saber que se necesita hacer). Un compromiso de la administración para apoyar el SGA. Una Política Ambiental que expresa la responsabilidad para el mejoramiento continuo. La capacidad de llevar a cabo el SGA. Las estrategias adecuadas de chequeo y corrección para asegurar que el SGA esté cumpliendo con los objetivos planteados. La organización debe aprender continuamente como mejorar su desempeño ambiental.

“La Organización Internacional de Normalización (ISO) publicó, en el año de 1987, las normas de la serie 9000 sobre el manejo o administración de calidad.

Estas normas que en su concepción original estaban destinadas a ayudar a las empresas a desarrollar un programa y una estructura de calidad, se convirtieron prácticamente, en un requisito del comercio global al implantar un lenguaje unificado de la calidad en el mundo entero.

Ante la presión de los países industrializados por preservar el medio ambiente, hechos como la Cumbre de la Tierra en Río de Janeiro en 1992 y el creciente interés mundial por el tema, ISO empezó a desarrollar otro grupo de normas técnicas para la implantación de un Sistema de Gestión Medioambiental aplicable en la empresa. La primera de estas normas de la nueva serie, llamada ISO 14000, fue aprobada en el mes de Septiembre de 1996. Después de una revisión exhausta de estas normas, el comité 207 de la ISO modificó y mejoró la familia de normas 14000 sacando una nueva versión en el 2004, las cuales son las actualmente vigentes para que su implementación”⁵.

6.3. MARCO LEGAL

La Constitución Política de Colombia de 1991 regula la actividad turística como un derecho de todos los colombianos, en el cual hace mención de la siguiente manera:

“ARTICULO 52. Modificado por el artículo 1 del A.L. 2 de 2000. El ejercicio del deporte, sus manifestaciones recreativas, competitivas y autóctonas tienen como función la formación integral de las personas, preservar y desarrollar una mejor salud en el ser humano.

⁵ MÉNDEZ BUSTOS, Etelvina; ESCOBAR VARGAS, Roberto. Metodología para la estructuración de un Sistema de Gestión Ambiental bajo la Norma ISO 14001:2004 en la Empresa de Energía de Bogotá. Bogotá: Universidad de La Salle, 2007. P. 5

El deporte y la recreación, forman parte de la educación y constituyen gasto público social. Se reconoce el derecho de todas las personas a la recreación, a la práctica del deporte y al aprovechamiento del tiempo libre.

El Estado fomentará estas actividades e inspeccionará, vigilará y controlará las organizaciones deportivas y recreativas cuya estructura y propiedad deberán ser democráticas”.

LEY 300 DE 1996

Artículos 1. IMPORTANCIA DE LA INDUSTRIA TURISTICA. El turismo es una industria esencial para el desarrollo del país y en especial de las diferentes entidades territoriales, regionales, provincias y que cumple una función social.

El Estado le dará especial protección en razón de su importancia para el desarrollo nacional.

El Estado le dará especial protección en razón de su importancia para el desarrollo nacional.

NORMA TECNICA COLOMBIA ISO 14001: 2004

Objeto y campo de aplicación

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental, destinados a permitir que una organización desarrolle e implemente una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba, y la información relativa a los aspectos ambientales significativos.

Esta Norma internacional se aplica a cualquier organización que desee:

- a. Establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión ambiental.
- b. Asegurar de su conformidad con su con su política ambiental establecida
- c. Demostrar la conformidad con esta Norma internacional.

Todos los requisitos de esta norma internacional tienen como fin su incorporación a cualquier sistema de gestión ambiental. Su grado de aplicación, la naturaleza de sus actividades, productos y servicios y la organización donde y en la condiciones en las cuales opera.

Artículo 12. FORMULACION DE LA POLITICA Y PLANEACION DEL TURISMO. Para el cumplimiento de los fines de la presente Ley el Ministerio de Desarrollo Económico formulara la política del Gobierno en materia turística y ejercerá las actividades de planeación en armonía con los intereses de las regiones y entidades territoriales.

LEY 1558 10 DE JULIO DE 2012

Artículo 1. Objeto. La presente ley tiene por objeto el fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la actividad turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y concertación y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad.

NORMAS GENERALES DE MEDIO AMBIENTE HISTORIA

Con base en las anteriores normas y teniendo en cuenta los riesgos de contaminación del medio ambiente, se cita la mejor definición de acuerdos y proyectos que a nivel mundial se han desarrollado para poder llegar al establecimiento de la ISO 14001:2004; definida en el manual del Sistema de Gestión Ambiental de la Policía Nacional de Colombia; adoptado por medio de la Resolución 03896 de 2012.

“El medio ambiente es definido como el entorno en el cual una organización desarrolla sus actividades, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interacciones.

Esta interacción entre el medio ambiente y los seres humanos fue reconocida formalmente en el marco de la primera “Cumbre de la Tierra” de las Naciones Unidas en el año 1972, en Estocolmo, en la que se puso en evidencia el conflicto entre el medio ambiente y el desarrollo. En 1992, en la segunda “Cumbre de la Tierra”, en Rio de Janeiro, se reconoció que la problemática entre medio ambiente y desarrollo rebasaba lo técnico y que, por lo tanto, el deterioro del medio ambiente tiene implicaciones sociales, políticas y necesariamente económicas.

Los impactos ambientales globales como el agotamiento de la capa de ozono, el calentamiento global y el agotamiento de la diversidad biológica, entre otros, ha motivado acuerdos y convenios internacionales, suscritos por gran cantidad de países del planeta incluido Colombia, que los ha adoptado mediante la promulgación de leyes generales de carácter ambiental. Entre los acuerdos internacionales más relevantes ratificados por Colombia se citan: Convención de Viena y Protocolo de Montreal para sustancias agotadoras de la capa de

ozono, Convenio de Basilea para el movimiento transfronterizo de residuos peligrosos, Convenio de Diversidad Biológica, Protocolo de Kioto para la reducción de gases efecto invernadero y Convenio de Estocolmo para la eliminación, control y uso de contaminantes orgánicos persistentes.

La gestión ambiental mundial, comienza su evolución a finales de la década de los años 80, empleando estrategias como la adopción de acuerdos, convenios y protocolos internacionales para controlar y mitigar los impactos ambientales globales; la creación y adopción por parte de los países del planeta de normas ambientales para el uso y manejo de los recursos naturales; y la creación de normas internacionales para la gestión ambiental organizacional como la norma ISO 14001.

En Colombia, a partir de la ley 99 de 1993, que reestructura todo el Sistema Nacional Ambiental – SINA, los instrumentos de política de gestión ambiental sufren un cambio radical al buscar modificar el comportamiento de los agentes contaminadores y de definir una política integral para el control de la contaminación y de la conservación de los recursos naturales.

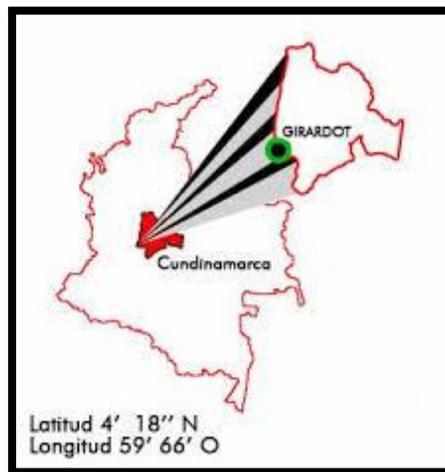
En cuanto a las herramientas internacionales para la gestión ambiental organizacional, se cuenta con la norma ISO 14001, emitida por primera vez, en el año 1996 por parte de la Organización Internacional para la Estandarización - ISO, invitada a participar en la segunda “Cumbre de la Tierra”, donde adquirió el compromiso de crear normas ambientales internacionales que pudieran ser adoptadas voluntariamente por cualquier tipo de organización, en cualquier parte del mundo.”⁶

⁶ COLOMBIA. POLICÍA NACIONAL, Manual del Sistema de Gestión Ambiental. Bogotá: Policía Nacional, 2012. Resolución 03896 de 2012 (Por la cual se adopta la actualización del Sistema de Gestión ambiental)

6.4. MARCO GEOGRÁFICO

El hotel *GHL CLUB EL PUENTE* se encuentra a tan solo dos horas de Bogotá y por dos excelentes vías se puede llegar, ubicado a 2 Km de Girardot en zona rural; rodeado de verde, vegetación y exuberante naturaleza; donde el despertador diario son el canto de las aves de la región, así como cerca de la zona hotelera de la capital nacional del Turismo, en Girardot vía Melgar.

Ubicación a nivel nacional



Ubicación a nivel regional



7. DISEÑO METODOLÓGICO

La metodología de esta investigación es descriptiva y de campo, debido a que es la recopilación de la información y la retroalimentación de los respectivos procesos a estudiar, como se encuentra, como se realiza; para analizarlos y generar estrategias que ayuden a conseguir los resultados esperados. Se realizará el respectivo análisis al sistema de gestión ambiental del hotel y se identificara el grado de cumplimiento del mismo; esta identificación nos dara el grado de compatibilidad y esto permitirá hacer una posible propuesta para la implementación de un plan de un sistema de gestión ambiental.

La evaluación y el análisis a nivel administrativo permiten medir el desempeño en comparación con lo propuesto en los objetivos y metas a alcanzar; pues muestra con claridad dónde se presentan desviaciones entre el sistema de gestión ambiental del hotel y la norma, para corregirlas, dirigirlas a la mejora de la calidad de los servicios. Por ello, los usuarios tienen derecho a saber y conocer datos y especificaciones acerca de la calidad que una organización les ofrece; como todo servicio de ofrecer evidencia a la sociedad que los rodea sobre la calidad de su producto (Turismo y medio ambiente)⁷.

⁷ MAYA MEJÍA, José. Fundamentos de salud pública: administración de servicios de salud. Medellín: Corporación para investigaciones biológicas, 1997. p. 45

Dentro de la planeación se debe tener una base de procesos internos y externos de evaluación como procedimiento para que se garantice a los clientes (turistas) servicios eficientes, eficaces y con pertinencia⁸, relacionados con el entorno.

En la práctica, la evaluación o el análisis permiten obtener de manera objetiva una serie de evidencias (cualitativas y cuantitativas) de forma sistemática con el fin de informar sobre la toma de un tipo de decisión que afecte el servicio y mantener actualizados a quienes revisan la información y como base para poder realizar cambios o ajustes a los procesos (mejoramiento continuo)⁹.

La metodología a seguir en este trabajo es la de tipo de investigación descriptiva, ya que busca puntualizar como son las características de un fenómeno ya establecido de esta forma se toma la definición del autor Roberto Hernández Sampieri en su libro “metodología de la investigación” que dice:

“Muy frecuentemente el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Es decir, como es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis (Dankhe, 1986) miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada

⁸ SÁNCHEZ ALDANA, Clara Isabel. Propuesta Metodológica para la creación e implementación de indicadores de gestión en el Departamento de Urgencias de la Fundación Cardio Infantil Instituto de Cardiología. Bogotá: Universidad de La Salle, 2003 (Proyecto de Investigación para optar al Título de Magister en Administración), p. 29

⁹ Op. Cit., p. 30

una de ellas independientemente, para así-valga la redundancia-describir lo que se investiga”.¹⁰

La información la recopilaremos a través de un acompañamiento y seguimiento en cada grupo de trabajo o colaborador, los cuales tengan a su cargo algún proceso relacionado con el sistema de gestión ambiental. A través de encuestas pretendemos saber con qué importancia y responsabilidad los colaboradores asumen este sistema, esta estrategia nos ayudan a conocer que tan comprometidos están con la empresa y con el desarrollo de la misma. Las entrevistas que se les realizara a cada grupo de trabajo se harán con el fin de saber qué información se posee, motivarlos a que hagan parte del empoderamiento del tema, e incentivarlos para que aporten ideas y estrategias posibles para ayudar a mejorar estos sistemas, enlazándolo con la Norma técnica colombiana ISO 14001: 2004. Los viajes, y la recreación, buscan turismo con menor impacto ambiental, elegir ahora destinos con base en sus atractivos naturales, promoviendo su conservación, disfrute y preferencia por hoteles que cuenten con certificaciones ambientales. Por este motivo, se hace necesario que el *GHL RELAX CLUB EL PUENTE*, realice el análisis e identifique si el sistema de Gestión ambiental actual cumple con los requerimientos de la Norma ISO 14001:2004.

Se basará en información obtenida de los documentos que se encuentran en la organización hotelera *GHL RELAX CLUB EL PUENTE*, en sus bases de datos.

¹⁰SAMPIERI, Roberto Hernández, Metodología de la investigación. Bogotá: Panamericana, 1997. P. 60.

7.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Previamente a la elaboración del proyecto que se pretende generar con el análisis del medio ambiente en el Hotel, éste debe realizar una revisión del entorno ambiental para conocer los aspectos e impactos causados por la empresa, al tiempo que debe tener en cuenta los requisitos legales que para el caso son sobre turismo y medio ambiente.

Para ello debe conocer bien su estructura orgánica y de los procesos, para que sean base del SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y DE MEDIO AMBIENTE, y para ello se elabora una herramienta básica que permita el levantamiento de los impactos ambientales, donde se tendrá y valorará el proyecto de gestión ambiental actual versus la norma ISO 14001:2004, mediante una encuesta.

Luego definir esa herramienta, y hacer la revisión crítica de los impactos y el cumplimiento de normas ya establecidas para manejo en diferentes áreas del hotel, los cuales tienen protocolos predefinidos que ayudan al manejo adecuado del medio ambiente interno en la entidad. Y por último, generar una propuesta para que la empresa defina los pasos a desarrollar para implementar un Sistema de Gestión Ambiental _SGA, considerando los puntos más críticos con los que se pueda encontrar, luego del análisis realizado.

7.1.1 INSTRUMENTOS

Encuestas

7.1.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para realizar este proyecto de investigación de análisis y propuesta de mejora en el sistema de gestión ambiental en el hotel Ghl Relax Club el Puente se utilizará fuentes como:

- Visita al Hotel.
- Búsqueda en documentos electrónicos.
- Cita con el Gerente General.
- Cita con la Jefe de Talento Humano quien es la encargada del sistema de gestión.
- Publicaciones relacionadas con proyectos de implementación del SGA.

7.1.3 FUENTES

7.1.3.1. Primarias

Encuestas persona a persona (Ver anexo)

Visita de campo al hotel

Fotografías de los diferentes puntos en donde se dan los procesos

Plan de desarrollo del sistema de gestión ambiental

7.1.3.2. Secundarias

- Normas de gestión ambiental
- Consultas de documentos electrónicos.

7.2. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Después de realizada la encuesta se procederá a analizar los resultados obtenidos con los instrumentos ya planteados para así poder llegar a una conclusión y establecer las respectivas tablas y graficas que justifiquen el trabajo, las técnicas para el procesamiento de dichos datos son las siguientes:

- Registro.
- Clasificación.
- Codificación.
- Tabulación.

REGISTRO Y TABULACIÓN

Se realizó la totalidad de las encuestas propuestas en las diferentes áreas o secciones del Hotel para determinar si es conocido o no el proyecto de gestión ambiental, si se tiene conocimiento de procesos y procedimientos, o protocolos que permiten un adecuado manejo de la parte ambiental en la entidad; y si esto es lo que se necesita para iniciar la implementación de un SGA.

Pregunta 1.

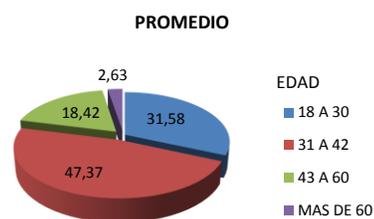
Su rango de edad se encuentra entre

18-30: 31.58%

31-42: 47.37%

43-60: 18.42%

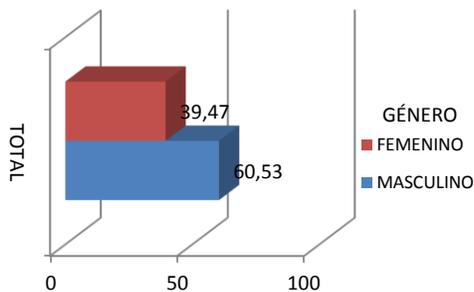
Más de 60: 2.63%



Lo cual indica que el personal del GHL, posee un promedio de 34 años de edad, con experiencia y conocimiento del área donde trabaja, así como de los procedimientos, la seguridad en las labores realizadas.

2. Género

Enlazada a la anterior donde la mayoría del personal es 60.53% masculino y femenino 39.47%.

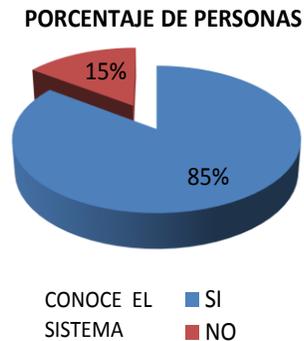


La Empresa no descalifica al personal cuando hace la contratación e igual considera que cualquiera que todos tienen capacidades y conocimientos para desarrollar sus labores.

3. Sabe qué Sistema de Gestión Ambiental -SGA tiene implementado el Hotel?

Si 85% No 15%

Lo que indica que se capacitó al personal del hotel, y está trabajando además con protocolos y normas requeridas en los procesos y procedimientos reglamentados para los hoteles, que hace las veces de generalidades del Proyecto de Gestión Ambiental. Los pocos que no han trabajado mucho con estos protocolos desconocen algunos aspectos.



4. Cuántos objetivos tiene este sistema de gestión ambiental?

Se encuentra en promedio de 5 a 7 objetivos generales. Hace falta el manejo de residuos orgánicos, residuos sólidos y químicos; así como la separación en la fuente.

¿Los objetivos son positivos o negativos?

Son positivos a través de ellos se ha podido conocer, los impactos que genera la actividad hotelera, mejorar los procesos y mantener adecuadamente dichos impactos.

5. Está de acuerdo que se realice una evaluación de los objetivos que tiene este sistema en el hotel y se replanteen?

Si 95% NO 3% Ns/Nr 2%



Si porque en el Hotel se puede hacer la implementación de más procesos que contribuyan con el mejoramiento del impacto ambiental. Se viene trabajando en ahorro de energía donde participan los huéspedes, y el personal, el manejo y uso de la planta eléctrica; igual no se adquiere en viveros especies que

son nativas, porque se cultivan dentro del hotel. Y con agua lluvia se riegan las zonas verdes y jardines.

Quienes consideran que no debe haber evaluación, o no responde, es debido a que sus procesos y labores incluyen todo lo necesario para su desempeño, o porque hasta ahora se está capacitando.

6. Conoce algún proceso el cual ayude a la mejora y mantenimiento de este sistema?

Si
No
Ns/Nr

Se considera el sistema de gestión actual como la base del trabajo, en procesos, procedimientos, labores hoteleras y sería necesario certificar la entidad para hacer diferenciación en el sector turístico como ecológico y guarda del medio ambiente.

La mayoría del personal expresa que si conoce pautas para mejorar procesos que desarrolla y lleva a cabo, y los del sistema. Por ejemplo:

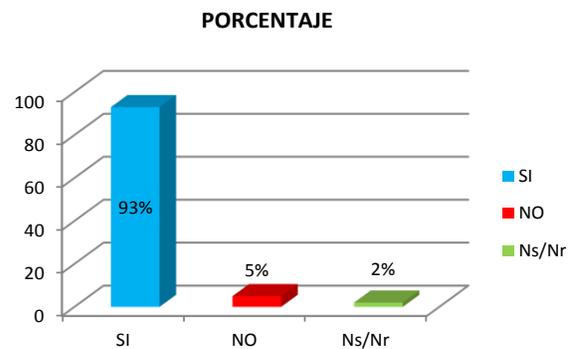
En los baños del personal colocar afiches y avisos que concienticen sobre el ahorro del agua, en interruptores el ahorro de energía.

En zonas comunes y prados, avisos que alerten al personal y huéspedes de no dañar estas zonas.

7. ¿Tiene conocimiento claro del manejo del proceso y el resultado que genera la aplicación correcta del mismo?

Si 93% No 5% Ns/Nr 2%

El 93 % de los funcionarios tiene conocimiento claro del proceso que lleva a cabo debido a la previa capacitación y continua comunicación dentro del hotel de los resultados de su labor.



El 5% No, porque es indiferente el manejo de otros procesos y procedimientos y desconocen lo que otros realizan.

2% No tiene claro el impacto y los beneficios de realizar y aplicar bien el proceso.

8. ¿Considera importante el buen manejo y control de este sistema en el hotel?

Se está de acuerdo, en un 100%, porque en este momento hay una auditoría interna que supervisa y coordina que todo lo establecido se esté cumpliendo. Hay una expectativa para implementar el Sistema de Gestión Ambiental –SGA, para corregir si hubiere lugar, e implementar luego de conocer totalmente los procesos que se llevan a cabo en el hotel.

Cuando no se hace control y manejo de los procesos se empieza a perder el objetivo de cada uno de procedimientos. No es necesario llegar a la minucia sino realizar bien las labores. Para ello se requiere el levantamiento de todos ellos bajo la Norma ISO.

9. ¿Esta dispuesto a comprometerse con el proceso para ayudar a lograr los resultados esperados?

El 100% del personal del Hotel, se ha comprometido a colaborar aún más en la mejora continua de procesos, procedimientos y buenas prácticas ambientales; de ésta manera sería reconocida la empresa por su parte hotelera y por el manejo ambiental total.

10. ¿Para usted es importante contribuir al desarrollo de la organización y sostenimiento de la misma?

Parte del estar o pertenecer al Hotel, es el beneficio que brinda a cada uno de los trabajadores, y a su vez, recibe de cada empleado el permanente mejoramiento con el Sistema de Gestión actual y con el que sería el ISO 14001:2004, como Sistema de Gestión ambiental, con el fin de corregir e implementar nuevas actividades. Todos los empleados aportan ideas y encuentran mejoramiento al realizar sus labores.

11. Considera importante crear una cultura ambiental en todos los colaboradores y en los huéspedes ya que esta nos ayuda al buen uso de los recursos naturales?

Al aplicar la encuesta, hubo propuestas e ideas, que al día de hoy ya se incorporaron a buenas prácticas, esto ha incluido indirectamente a los clientes o huéspedes mediante avisos y figuras que lo llevan a entender un poco más que

en el hotel se hace la guarda del medio ambiente, la totalidad del personal se comprometió a seguir.

CONCLUSIONES

Al inicio del presente trabajo, se pudo establecer que el *HOTEL GHL RELAX CLUB EL PUENTE*, presentaba un conocimiento general de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo y los protocolos implementados para el manejo ambiental en el área de Hotelería, pero al capacitar al personal, se encuentra uno que por un lado, se aportan ideas para generar ahorro y posible manejo de residuos que disminuyan el impacto ambiental dentro de la entidad, y por otro; que falta implementar en su totalidad el SGA – Sistema de Gestión Ambiental.

Con la encuesta para el análisis se han venido corrigiendo deficiencias, para el logro de objetivos planteados:

Se continuará capacitando al personal en temas generales de los procesos propios, y de los correspondientes a gestión ambiental.

Se propone una tabla de contenido con la cual se puede generar el Sistema de Gestión Ambiental del Hotel, donde se incluyan los protocolos de manejo hotelero en las matrices del Sistema, para ser mejoradas y documentadas.

La respuesta de esta encuesta trajo beneficios que dieron a conocer que tanto se sabía de su propio proceso y cómo estaba relacionado con el proyecto de sistema de gestión ambiental.

Se plantearon sugerencias que ya están en funcionamiento, como la colocación de avisos y llamadas de atención visual, para el cuidado de los diferentes aspectos a cuidar como el agua, luz, la recolección específica del agua lluvia para riego de zonas verdes, entre otros. (Ver anexo)

Potencializar la reciclabilidad de los materiales mediante posible reutilización, recogida selectiva, se trata de crear más valor turístico, con menos impacto ecológico, fomentando la sostenibilidad hotelera y cuidando el medio ambiente. (ver anexo)

Mostrar a proveedores, personal y clientes como incentivar la labor, para lograr beneficios de ahorro de recursos, lo cual supone la mejora de la imagen del hotel.

RECOMENDACIONES

En el desarrollo del proyecto, se encontraron las siguientes pautas que confirman que debe elaborarse y crear un Sistema de Gestión Ambiental:

Debe estar involucrada cada dependencia del hotel



Que no se ha trabajado en la disposición final de los residuos manejados y/o generados por el hotel y se propondría que se realice la contratación de una que realice la labor.

Esto en especial de residuos sólidos reciclables, no reciclables, químicos, y orgánicos, éstos últimos como por ejemplo para la utilización de los residuos de comida como posible abono de las plantas del hotel.

Incluir a los huéspedes en el plan de ahorro nocturno de luz, como parte de un momento de esparcimiento en las otras áreas del Hotel que no sean las habitaciones, como tiempo de esparcimiento y/o recreación en piscinas o al aire libre.

Generar el Sistema de Gestión Ambiental, bajo la Norma ISO 14001:2004, teniendo como base las generalidades del sistema de Gestión que posee el

Hotel, para su implementación y validación con la Norma; puesto que los protocolos, procesos y procedimientos pueden ser incorporados a los de ésta.

Las buenas prácticas ambientales consistirán en establecer directrices o el rumbo de lo que se actúa con relación a la reducción de los potenciales impactos sobre el entorno, y lo que genera mejoramiento en la gestión de la actividad hotelera relacionada con su entorno.

Son actividades económicas, ya que algunas no significan costo alguno; y reducirá a su vez el costo de productos y servicios turísticos y la diferenciación en el mercado para los hoteles.

Crear a partir de estas buenas prácticas que se vienen divulgando entre el personal y usuarios o clientes; es que se les puede enseñar brevemente cuál es el impacto en menor o mayor escala si no manejamos la gran cantidad de residuos que se generan por la actividad hotelera. Residuos reciclables como papel, plástico, vidrio, envases, residuos orgánicos, consumibles, pilas y otros peligrosos. De igual manera el consumos de agua, aseo, lavandería, piscina, y/o Spa.

Elevado consumo energético, para iluminación, agua caliente, televisores, aires acondicionados, equipos electrónicos, ordenadores.

Los químicos o componentes de productos de limpieza, aerosoles, ambientadores, químicos para piscinas, y tóxicos como fumigantes. Los cuales no deben verterse en aguas de arroyos, ríos y costas; así mismo no generar contaminación ambiental por ruido, que provocan o generan molestias a los locales.

La metodología para desarrollar un sistema de gestión ambiental está estructurada en diferentes etapas, La primera consiste en la revisión inicial ambiental, en la cual se deben considerar las directrices que ha definido el

hotel para el desarrollo de este proyecto. La segunda, consiste en definir una herramienta metodológica que le permita a la empresa identificar y evaluar fácil y claramente los impactos y aspectos ambientales en la empresa, actividad que es muy crítica ya que de ésta depende el cumplimiento de todos los requisitos ambientales de la empresa. La tercera y última consiste en definir los pasos que debe desarrollar el hotel para implementar el SGA, considerando los puntos más críticos con los que se puede encontrar.

Para ello se dan ejemplos de preguntas que pueden guiar al hotel a revisar a fondo cada uno de los aspectos críticos y de manejo en las áreas del hotel.

Ejemplo de cuestionario de autoevaluación:

VERTIDOS

¿El hotel vierte sus aguas residuales a la red pública de saneamiento?

¿Existen instrucciones para evitar el vertido de aceites y productos químicos al agua?

¿Se utilizan en su hotel detergentes y productos de limpieza biodegradables o no nocivos para el agua?

¿Se utilizan abonos químicos y fitosanitarios en el mantenimiento de las zonas ajardinadas?

¿Se utilizan dosificadores para jabones y detergentes?

¿Se lleva a cabo algún tipo de tratamiento de las aguas residuales generadas?

Ejemplo de cuestionario de autoevaluación:

ILUMINACIÓN

¿Se aprovecha al máximo posible la iluminación natural en las distintas estancias?

¿Los pasillos de habitaciones y los aseos cuentan con detectores de presencia?

¿Se han instalado interruptores de luz con temporizador?

¿La iluminación exterior del hotel se activa sólo a determinadas horas?

¿La iluminación exterior y zonas comunes se realiza con luminarias de bajo consumo?

¿En las habitaciones se han instalado bombillas de bajo consumo?

¿La iluminación de las habitaciones se activa mediante una tarjeta electrónica?

Ejemplo de cuestionario de autoevaluación:

USO Y GESTIÓN DE LA ENERGÍA

¿El hotel mantiene un registro y controla sus consumos de energía?

¿Ha realizado en su hotel algún tipo de actuación para reducir el consumo energético?

¿Conoce el consumo de energía de cada uno de las áreas/departamentos del hotel?

¿El hotel cuenta con algún sistema instalado de energías renovables?

¿Se comunica al personal del hotel la importancia del ahorro de energía?

¿El personal del hotel está sensibilizado respecto al ahorro de energía?

¿Informa a sus clientes de la importancia del ahorro de energía?

CRITERIOS DE COMPRA ECOLÓGICA

¿Se eligen productos de alimentación con certificación ecológica o de comercio justo?

¿Se favorece la compra de productos de limpieza biodegradables o respetuosos con el medio ambiente?

¿Se eligen productos poco envasados o recargables que reduzcan residuos?

¿Se opta por artículos envasados en vidrio o cartón fácilmente reciclables?

¿Existe preferencia por la compra de materiales reciclados, como el papel y otro material de oficina?

El hotel debe empezar por el establecimiento de procesos, procedimientos, documentos de la Norma ISO 9001:2000, que puede ser adoptada en la ISO 14001:2002, del sistema de Gestión Ambiental, lo que facilita la integración de ambos.

Definir términos y glosario como por ejemplo:

Para comprender investigación o desarrollar una actividad específica, es necesario definir los términos que permitan aclarar lo expresado durante la ejecución de la misma, con el fin de que ellos no se presten a ambigüedades en los conceptos declarados como importantes.

A continuación se presentan los siguientes:

CALIDAD: Referencia los esfuerzos de una organización sobre las especificaciones del cliente y como "satisfacer a ese cliente" para encontrarse y exceder las expectativas del mismo, con base en que la empresa o servicio pudo desarrollar una nueva idea que le ofrece valor añadido. Sin embargo, los esfuerzos deben incluir la participación de todos, en tener objetivos claros, el rediseño de productos y procesos, innovación, planes y acciones que apoyan las estrategias de la organización; exige a todos sus elementos trabajar juntos hacia lograr ese fin, Buscar y esforzarse para la excelencia en todo que una organización hace.

CONTROL: Influenciar o manipular un proceso a través de regeneración del mismo o de la retroalimentación que provea el cliente; es la medición y corrección del desempeño que permita asegurar que tanto los objetivos como los planes de la organización se han de llevar a cabo; se realiza con base en el análisis tanto de resultados, como de las causas y de las condiciones que la generaron para obtener conclusiones válidas que permitan reiniciar la planeación.

ESTANDARIZACIÓN: Hace referencia al conjunto de pasos requeridos para el desarrollo de los procesos de manera normalizada y para ser seguida, de tal manera que éste cumpla o alcance los objetivos señalados. Es unificar en un solo modelo o método de manera simple a actividades generales o repetitivas realizadas en los mismos para visualizar más fácil cómo y dónde deben ser corregidos. Es de igual forma la base para la creación y documentación de los procesos.

EVALUACIÓN: Se ocupa de calificar el grado en el cual el proceso se cumple, compara a la vez los resultados obtenidos con la decisión ya instrumentada contra los resultados esperados o deseados inicialmente.

GESTIÓN: Se define a la tarea principal de toda dirección o gerencia para motivar y dirigir a las personas quienes trabajan con él, con el fin de que los recursos sean orientados a la consecución de metas y objetivos planeados.

INDICADOR: Son referencias cuantitativas y cualitativas que le permiten a una organización o unidad de negocio medir y determinar si los resultados alcanzados en desarrollo de unos procesos, durante un periodo de tiempo determinado y su relación con los objetivos y metas propuestas inicialmente se cumplen y en qué porcentaje. El análisis de los mismos establece a pertinencia y viabilidad de los objetivos propuestos; efectuar el seguimiento de metas, actividades, resultados y los efectos que tienen durante la ejecución de un proyecto.

OPTIMIZACION: Es el logro del objetivo de una organización cuando todos los procesos y subprocesos dentro de ella son juntados para crear resultados congruentes con los objetivos del sistema (en este caso de calidad).

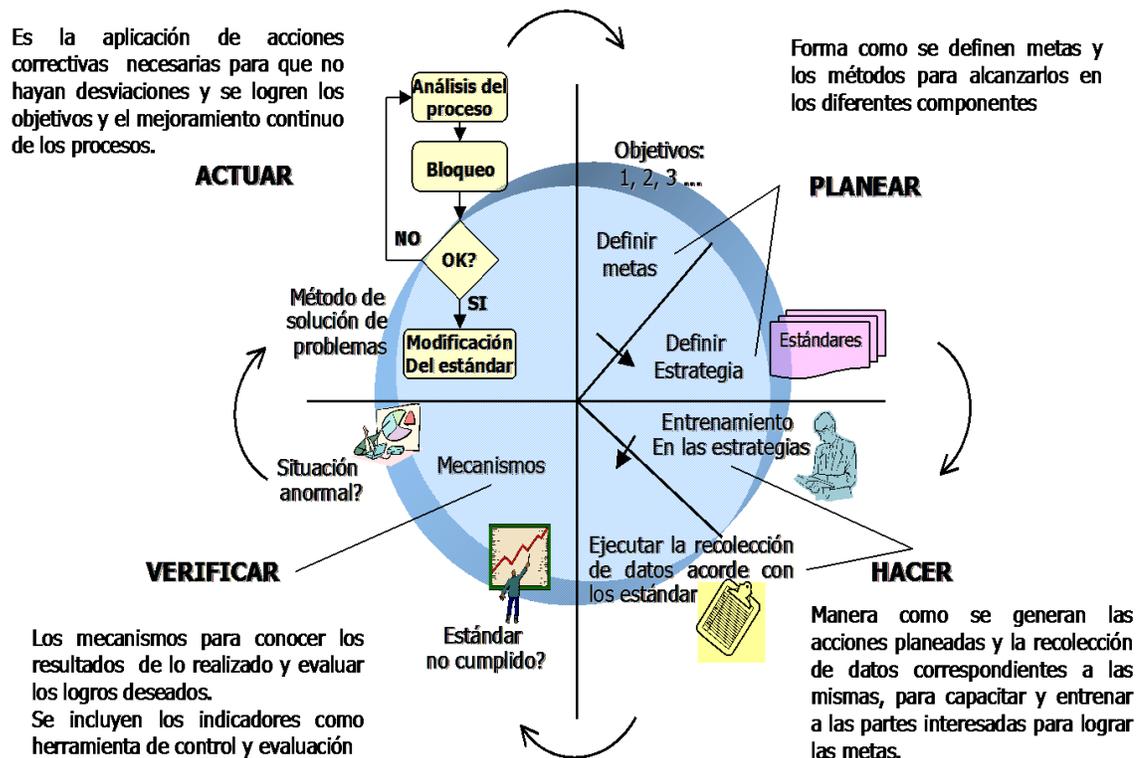
PLANEACIÓN: Es la preparación de un método detallado, expresado antes de su ejecución para realizar o hacer alguna cosa. Describe el plan, el esquema, el programa o proyecto que es utilizado para definir correctamente los pasos necesarios y completar una actividad particular. Permite reducir a posibilidad de error y minimizar la obligatoriedad o necesidad de repetir un trabajo.

PROCESO: Es la sucesión de pasos donde interactúan materiales, máquinas, herramientas, métodos y personas en el desarrollo de un producto

o servicio, así como de las decisiones que se siguen para realizar esa determinada actividad.

PROCEDIMIENTO: Referencia el cómo o el método a seguir para desarrollarse las actividades de los procesos de manera clara y sencilla. y referencian el resultado de la gestión de un servicio de manera eficiente y flexible el cual debe satisfacer uno o más objetivos de la organización y al mismo tiempo superar las necesidades y expectativas de los grupos a los cuales va destinado. Debe ser completo y concreto.

Continuar con el Ciclo PHVA, o ciclo de gestión como se demuestra a continuación:



Otras definiciones a tener en cuenta serían las de la parte ambiental para iniciar el trabajo conjunto de todo el hotel, en cuanto a la certificación de ISO 14001:2004:

(Ejemplos)

BIODEGRADABLE: Material capaz de ser asimilado (descompuesto y metabolizado) por el medioambiente gracias a su naturaleza. Se dice de la materia orgánica susceptible de ser descompuesta por medios biológicos.

CONTAMINACIÓN: Acción y efecto de introducir cualquier tipo de impureza, materia o efectos físicos (ruido, radiación, calor, vibraciones, etc.), en un determinado medio y en niveles más altos de los normal, lo que puede ocasionar daños al ambiente al apartarlo de sus equilibrio.

CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA: es el fenómeno de acumulación o de Concentración de contaminantes en el aire.

CONTAMINANTE: Todo elemento, compuesto, sustancia, derivado químico o Biológico, energía, radiación, vibración, ruido, o una combinación de ellos, cuya Presencia en el ambiente, en ciertos niveles, concentraciones o períodos de tiempo, pueda constituir un riesgo a la salud de las personas; a la calidad de vida de la población, a la preservación de la naturaleza o a la conservación del patrimonio ambiental.

DESARROLLO SOSTENIBLE: Desarrollo que satisface las necesidades actuales de las personas sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas.

RECICLAJE: Transformación de los residuos, dentro de un proceso de producción para su fin inicial o para otros fines.

RESIDUOS: Sustancia u objetos del cual su poseedor se desprende o tiene la necesidad u obligación de desprenderse.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL: parte del sistema de gestión ambiental de la empresa que incluye la estructura organizacional, la planificación de actividades, las responsabilidades, las practicas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a cabo, revisar y mantener al día la política ambiental de la empresa.

SEPARACIÓN EN LA FUENTE: disposición de los residuos generados en diferentes recipientes desde su lugar de origen de acuerdo a su clasificación (plástico, vidrio, residuos orgánicos, etc.).

PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA: Aplicación continúa de una estrategia ambiental preventiva e integral a procesos, productos y servicios de manera que se aumente la eco- eficiencia y se reduzcan los riesgos para el ser humano y el medio ambiente.

VERTIMIENTO: descarga de agua residual a un sistema de alcantarillado o a un cuerpo de agua receptor.

8. RECURSOS

8.1. RECURSOS HUMANO

| Nombres | Apellidos | Función |
|----------------|------------------|---------------------------|
| Feiber Andres | Rojas Gonzalez | Estudiante - Investigador |
| Juan Carlos | Perilla | Docente |

8.1. RECURSOS INSTITUCIONALES

- ✓ Programa Tecnología Gestión Turística y Hotelera
- ✓ Bancos de trabajos de grado Universidad de Cundinamarca
- ✓ Motores de búsqueda Internet.

8.2. RECURSOS MATERIALES

- ✓ Libros, revistas y otros documentos relacionados con el medio ambiente, planeación estratégica y normatividad en cuanto a sistemas de gestión ambiental.
- ✓ Computador e impresora
- ✓ Servicio de conexión a Internet.
- ✓ Papelería y útiles de oficina.
- ✓ Cámara fotográfica.
- ✓ Memorias USB.

8.3. RECUROS FINANCIEROS

| Concepto | Cantidad | Vr Unitario | Vr Total |
|-----------------------------|-----------------|--------------------|-------------------------|
| Matricula | 1 | \$701.100 | \$701.100 |
| Computador | 1 | \$1.300.000 | \$1.300.000 |
| Internet | 1 | \$40.000 | \$40.000 |
| Fotocopias | 80 | \$300 | \$24.000 |
| Impresiones | 250 | \$200 | \$50.000 |
| Transporte visitas de campo | 20 | \$10.000 | \$200.000 |
| Cámara fotográfica | 1 | \$600.000 | \$600.000 |
| Esferos | 4 | \$1.000 | \$4.000 |
| Memorias USB | 1 | \$25.000 | \$25.000 |
| Subtotal | | \$2.587.600 | \$2.944.100 |
| Anexos | 15% | | \$748.200 |
| Total | | | \$ 3.692.300 |

9.CRONOGRAMA

| ACTIVIDADES | FEBRERO | | | | MARZO | | | | ABRIL | | | | MAYO | | | |
|--|----------|---|---|---|----------|---|---|---|----------|---|---|---|---------|---|---|---|
| | SEMANA S | | | | SEMANA S | | | | SEMANA S | | | | SEMANAS | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Líneas para la realización del anteproyecto | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| Socialización de cronograma de trabajos de grado | | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| Actividades de desarrollo del anteproyecto | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| Reunión Comité de trabajos de grado | | | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Recepción de anteproyectos de grado | | | | ■ | | | | | | | | | | | | |
| Notificación de conceptos del comité a estudiantes | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | |
| Sugerencias y correcciones a estudiantes | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| Entrega primera avance de trabajo de grado | | | | | | | ■ | | | | | | | | | |
| Notificación jurados | | | | | | | | ■ | | | | | | | | |
| Entrega conceptos jurados | | | | | | | | | | ■ | | | | | | |
| Realización de corrección, avances y consultas | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | |
| Entrega segundo avance de trabajo de grado | | | | | | | | | | ■ | | | | | | |
| Notificación jurados | | | | | | | | | | | ■ | | | | | |
| Entrega conceptos jurados | | | | | | | | | | | | ■ | | | | |
| Realización de corrección, avances y consultas | | | | | | | | | | | | | ■ | | | |
| Entrega Trabajo final de grado | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | |
| Correcciones | | | | | | | | | | | | | | | ■ | |
| Sustentaciones | | | | | | | | | | | | | | | | ■ |

BIBLIOGRAFIA

Constitución política de Colombia 1991.

Ley 300 de 1996.

Ley 1558 de 2012.

NORMA TECNICA COLOMBIA ISO 14001: 2004

Revisar <http://www.iso.org/obp/ui/iso:std:iso:14001:ed-2:v1:es>

<http://www.ghlhoteles.com/hotel/ghl-relax-hotel-club-el-puente/24>

<http://www.udistrital.edu.co:8080/documents/138588/2871004/Proyecto.pdf>

<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/796/2/T-ESPE-025061-2.pdf>

http://ghlink.com/site/Nuestra_Historia.aspx

ÁLVAREZ RESTREPO, Natalia; LOZANO ROMERO, Tatiana. GHL COMFORT HOTEL LOS HÉROES, HISTORIA EMPRESARIAL. Trabajo de grado para optar por el título de Administrador de Empresas Turísticas y Hoteleras Universidad Externado de Colombia, En: Turismo y Sociedad (Bogotá: La Universidad), Pág. 57 – 61. <https://www.google.com.co/search?q=hoteles+ghl+hoteles+historia&oq=hoteles+ghl+hotel+es+historia&aqs=chrome..69i57.1208798j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>. /426-1329-1-PB.pdf

El Grupo GHL, el primer exportador hotelero colombiano: Es una de las compañías multilatinas de mayor prestigio en el sector hotelero. Nació hace 50 años. En: <http://www.eltiempo.com/economia/empresas/grupo-hotelero-londono-primer-exportador-hotelero-colombiano/14687596>. 14 de octubre de 2014.

MAYA MEJÍA, José. Fundamentos de salud pública: administración de servicios de salud. Medellín: Corporación para investigaciones biológicas, 1997. 1ª. ed. 182 p.

MÉNDEZ BUSTOS, Etelvina; ESCOBAR VARGAS, Roberto. Metodología para la estructuración de un Sistema de Gestión Ambiental bajo la Norma ISO 14001:2004 en la Empresa de Energía de Bogotá. Bogotá: Universidad de La Salle, 2007. P. 5

PACHECO, Juan Carlos; y otros. Indicadores integrales de gestión. Bogotá: McGraw-Hill, 2002. P. 158

PACHECO, Juan Carlos; y otros. Indicadores integrales de gestión. Bogotá: McGraw-Hill, 2002. P. 158

SAMPIERI, Roberto Hernández, Metodología de la investigación. Bogotá: Panamericana, 1997. P. 60.

SÁNCHEZ ALDANA, Clara Isabel. Propuesta Metodológica para la creación e implementación de indicadores de gestión en el Departamento de Urgencias de la Fundación Cardio Infantil Instituto de Cardiología. Bogotá: Universidad de La Salle, 2003 (Proyecto de Investigación para optar al Título de Magister en Administración), p. 29

ANEXO
TABLA DE CONTENIDO PROPUESTA PARA
ELABORAR EL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Esta tabla de contenido es un seguimiento a la norma y fuera de eso, el contenido general del hotel, sus especificaciones legales, técnicas y de gestión; unidas a la Norma ISO 14001:2004 para cumplir las políticas y requisitos de los compromisos ambientales adquiridos por la entidad.

OBJETIVO GENERAL

OBJETIVO ESPECÍFICO DEL PROYECTO (PARA CERTIFICACIÓN)

OBJETIVOS ESPECÍFICOS (A LOGRAR DENTRO DEL SISTEMA –SGA)

MARCO DE REFERENCIA

ANTECEDENTES

PARTE HISTÓRICA HOTELERA EN COLOMBIA

HOTEL GHL GIRARDOT

PARTE DE SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL ACTUAL EN HOTEL

MARCO TEÓRICO

GLOSARIO

PARTE AMBIENTAL

SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL - SGA

ISO 14001:2004

MARCO JURÍDICO (DEL SISTEMA DE GESTION HOTELERO Y DE LA NORMA ISO)

METODOLOGIA

ETAPAS DEL TRABAJO

RECOPIACION DE DOCUMENTACIÓN ACERCA DEL SGA

TRABAJO DE CAMPO

ANÁLISIS DE INFORMACIÓN RECOGIDA

ENCUESTA DESCRIPTIVA Y LISTA DE CHEQUEO DE LA REVISIÓN AMBIENTAL

GUIA DEL SGA ISO

REQUISITOS DE LA ISO 14001:2004

REVISIÓN INICIAL (RESULTADOS)

POLITICA AMBIENTAL, PLANIFICACIÓN

NORMAS PARA LA CONSULTA

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

REQUISITOS GENERALES

POLÍTICA AMBIENTAL

PLANEACIÓN

IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN

VERIFICACIÓN

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

ASESORIA DE UN EXPERTO

BIBLIOGRAFIA

Revisar <http://www.iso.org/obp/ui/iso:std:iso:14001:ed-2:v1:es>

Para la consulta de la norma.

Solicitar apoyo a ICONTEC o a expertos en la aplicación y desarrollo de las normas.

Se debe certificar igualmente la documentación producida.

ANEXO FOTOGRÁFICO

CONCLUSIONES



Fotografía 1

Premio otorgado por el Congreso de la República, al colaborar con el medio ambiente. 2014



Fotografía 2.

Sugerencias al personal y clientes, sobre ahorro de energía



Fotografía 3.

Indicación del ahorro del agua en los baños



Fotografías 4-5

Avisos, plantas

