

PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE
SOSTENIBILIDAD PARA LOS EVENTOS DE LA COMPAÑÍA **AMOR PERFECTO**
COMO HERRAMIENTA DE COMPETITIVIDAD

INGRID PAOLA PARADA LIZARAZO
PAOLA ANDREA RODRÍGUEZ MENDIETA

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
BOGOTÁ D.C.
2012

PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE
SOSTENIBILIDAD PARA LOS EVENTOS DE LA COMPAÑÍA **AMOR PERFECTO**
COMO HERRAMIENTA DE COMPETITIVIDAD

INGRID PAOLA PARADA LIZARAZO
PAOLA ANDREA RODRÍGUEZ MENDIETA

Seminario: herramientas para la gestión estratégica de las empresas turísticas.

Tutor:
SRA. SONIA DUARTE BAJANA
SR. JORGE OROZCO
SR. VICTOR RAFAEL FERNANDEZ
SR. HECTOR EDUARDO LOPÉZ

Docentes Académicos

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
BOGOTÁ D.C.
2012

Nota de aceptación

Firma Director

Firma Coordinador

Firma Calificador

Bogotá, D.C. Octubre de 2012

“A mis padres quienes han sido mis mejores amigos, y mayor apoyo en cada una de mis metas”

Ingrid Paola Parada L.

“A mis padres, hermanos, colegas y en especial a mi empresa, por su apoyo e incondicionalidad”

Paola Andrea Rodríguez M.

PRESENTACIÓN

En el marco de la profesión de Administración Turística y Hotelera durante el avance del seminario de grado “herramientas para la gestión estratégica de las empresas turísticas colombianas”, del módulo de investigación llevaremos a cabo el desarrollo del tema “Propuesta para el mejoramiento de las buenas prácticas de sostenibilidad para los eventos de la compañía Amor Perfecto como herramienta de competitividad”, con el fin de buscar una mejor ejecución de los diferentes eventos que Amor Perfecto realiza a nivel local y nacional, sin afectar el medio ambiente y los recursos que se utilizan durante dichos sucesos.

Este mejoramiento lo queremos llevar a cabo a través de una capacitación y sensibilización del personal que labora en los eventos. Su constancia y ejecución se llevara a cabo, a través de manuales de procedimientos donde se tendrá en cuenta aspectos como la planeación, organización, liderazgo, control y aplicación de las guías de manejos de los residuos que se generan durante los eventos.

INTRODUCCIÓN

El propósito inicial de esta investigación es mostrar y buscar una solución a la problemática que surge en la compañía Amor Perfecto, respecto a la incorporación de buenas prácticas de sostenibilidad durante la realización de eventos. Pues hemos evidenciado que no hay parámetros de manejo de los residuos que se presentan durante las ferias, fiestas, etc., no hay conciencia ambiental por parte del personal que labora en estos certámenes, esta es una afirmación que damos, después de observar las diferentes ferias que ha realizado la compañía en los últimos meses.

Puede que la conciencia ambiental por parte de los que laboran en la compañía Amor Perfecto no se tenga por falta capacitación o sensibilización apoyada de una entidad o persona, que maneje estos temas de sostenibilidad y cuidado por la madre tierra. Esta es la razón por la que hemos decidido aportar parte de nuestro conocimiento, apoyado de textos, profesionales del turismo ambiental y sostenible, artículos, entre otros, al crecimiento de Amor Perfecto y dar un paso importante para convertir esta empresa, en una compañía sostenible, a partir de buenas prácticas ambientales y sostenibles.

Así que a partir de la investigación de normas y regulaciones, pretendemos que Amor Perfecto, mejore e implemente manuales de procedimientos de buenas prácticas de sostenibilidad (ver anexos).

Una vez implementados los manuales, se realizará una capacitación y sensibilización al personal de la empresa para llevar a cabo la ejecución de los mismos. Periódicamente se deberá hacer una serie de evaluaciones para verificar su utilización y ver si los resultados son positivos, o por el contrario debemos entrar de nuevo a corregir o cambiar los procesos y procedimientos.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Hace unos meses durante los eventos que Amor Perfecto realiza, identificamos que estaban haciendo varios procesos sin tener en cuenta la sostenibilidad y responsabilidad con el medio ambiente, de la que tanto énfasis hacemos hoy día en nuestro planeta. Procesos como la mezcla de residuos orgánicos con inorgánicos, eliminación de los residuos de agua, café y leche en sitios no adecuados, entre otros. Estas técnicas de mal manejo de residuos hacen que el medio ambiente se contamine, y hacen ver a Amor Perfecto como una compañía poco o nada sostenible.

Así que hemos decidido trabajar en una propuesta que aporte a la empresa herramientas para implementar, regular, sensibilizar y capacitar al personal a través de reglamentos o normas, sobre las cuales podremos apoyarnos para mejorar estos factores negativos, que no favorecen a la compañía ni al medio ambiente, a través de manuales de buenas prácticas de manejo de residuos e implementación de normas, como por ejemplo la norma NTS – TS 004 de Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad¹, NTS – USNA 007 Norma Sanitaria de Manipulación de Alimentos², NTS – USNA 003 Control en el Manejo de Materia Prima e Insumos en el Área de Producción de Alimentos Conforme a Requisitos de Calidad³ y Decreto 3075 de 1997. Estas 4 normas en las que vamos a apoyar nuestra propuesta, pues son las que creemos más adecuadas para el ejercicio que estamos realizando.

¹ Icontec, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Universidad Externado de Colombia. Norma Técnica Sectorial – Turismo Sostenible. <https://www.mincomercio.gov.co/descargar.php?id=23900>. Año: 17/04/2008.

² Icontec, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Acodrés. Norma Técnica Sectorial – Unidad Sectorial Normalización <https://www.mincomercio.gov.co/descargar.php?id=23880>. Año 22/07/2005.

³ Icontec, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y Acodrés. Norma Técnica Sectorial – Unidad Sectorial Normalización <https://www.mincomercio.gov.co/descargar.php?id=23876>. Año: 19/12/2012.

FORMULACIÓN DE PROBLEMA

Amor Perfecto es una compañía dedicada a crear cultura de café en Colombia, a través de la torrefacción de cafés especiales (los mejores) y de la mano de la venta de máquina de espresso y formación de profesionales en el tema del café (Baristas). Adicional a esto tiene la promoción de eventos a empresas particulares o comerciales como como Ecopetrol, Pacific Rubiales, etc., y ferias como Alimentarte, de la Belleza, Gastronomía, Feria del Automóvil, entre otros. Certámenes donde los desperdicios dejan huella, pues todo el material donde se ofrece el café es desechable desde el vaso de cartón, mezclador, servilleta, hasta la borra (termino con el que describimos el “cuncho” o “desperdicio” de café, una vez terminada su preparación) son mezclados, y esto crea más contaminación en el medio ambiente.

Esta problemática género en nosotras, un enfoque hacia una investigación que forje una conciencia social en los trabajadores de la compañía y se realice un proceso de sensibilización y capacitación al personal de Amor Perfecto.

¿Cómo podremos lograr eso? A través de la elaboración de manuales de procedimientos para los eventos, desde la planeación, organización del evento, liderazgo y control del evento. Vamos a empezar la organización de un evento, es decir desde formatos de toma de datos para los eventos, formatos de requisición de equipos, hasta llegar a la puesta en marcha de los eventos y el manejo de los residuos orgánicos e inorgánicos que se producen durante estos, y la terminación de los residuos para la elaboración de hongos u otro tipo de objetos que se puedan realizar o beneficiar a través de la borra.

JUSTIFICACIÓN

La propuesta para el mejoramiento de las buenas prácticas de sostenibilidad para los eventos de Amor Perfecto, lo estamos realizando porque se está generando desperdicios en los eventos, útiles para realizar otros elementos a partir de la reutilización de los mismos. Por ejemplo la borra o “el ‘cuncho’ del café y otros sustratos son utilizados para la producción de orellanas. Después de esto, los residuos generados en el proceso productivo, son compostados para la producción de abono” (profesor Jairo Cuervo, director de la investigación de la UNAL, Utilidades del “cuncho” de café)⁴. Los cual generaría un apoyo al medio ambiente y de paso generaría ingresos para Amor Perfecto, por la venta del cuncho. Adicional los residuos como la bolsa de café, los vasos, y demás materiales podrán ser así mismo, reutilizados.

La borra del café tiene muchos usos y beneficios, como por ejemplo en que nos describe la teóloga y científica paulista Alessandra Laranja del Instituto de Biociencias de la UNESP quien “descubrió que la borra de café produce un efecto que bloquea el desarrollo de los huevos del Aedes Aegypti (Dengue)”⁵, adicional tiene usos, como lo comentamos anteriormente en la producción de abono para las orellanas, hace poco nos enteramos que se está utilizando el cuncho para centros de estética para la eliminación de celulitis, ojeras, desintoxicación, entre otros⁶.

⁴ Magda Páez Torres, Unimedios. Universidad Nacional de Colombia. Utilidades del Cuncho del café. Web: <http://historico.unperiodico.unal.edu.co/Ediciones/111/09.html>

⁵ Estuvimos revisando aproximadamente 30 artículos relacionados con esta afirmación, pero no logramos llegar a la fuente original. Sin embargo existen más de 3.000 links relacionados. Pero la fuente más verídica que pudimos relacionar fue de la web: http://www.institutobrasilverdade.com.br/index.php?option=com_content&task=view&id=3027&Itemid=57, y cabe resaltar que estamos investigando aun el origen real de esta versión.

⁶ Sergio González (11 de Mayo del 2010). Beneficios y Propiedades Del Café en la Piel. Recuperado de <http://www.trendenciasbelleza.com/consejos-de-belleza/beneficios-y-propiedades-del-cafe-en-la-piel>

Hasta para diseño y pintura sirve la borra, como lo dice este artículo: “El diseñador Raúl Laurí propone dar una segunda vida a los restos de café usados. Ha ganado el 1er Premio Salone Satellite Award de Milan con Decafé utilizando este material biodegradable, diseñando una lámpara inalámbrica que varía de intensidad según su posición⁷”

Los demás elementos como el cartón de los vasos, los mezcladores, pueden de igual forma ser reciclados. Los vasos que actualmente maneja la compañía Amor Perfecto son de Kos Colombia, una productora de vasos, platos y bandejas de cartón ecológicos⁸, punto a favor para Amor Perfecto. Pero aunque sean ecológicos deben estar separados de cualquier tipo de residuos orgánicos o que contaminen el ambiente, como la borra, por ejemplo.

Durante la investigación encontramos un artículo interesante del plan de desarrollo nacional 2010 – 2014, Capítulo 4, de Sostenibilidad Ambiental Y Prevención Del Riesgo, que habla acerca de la responsabilidad que las empresas deben tener con el medio ambiente, y la responsabilidad social. Pues es claro el panorama actual que se presenta a nivel mundial. “Si queremos dejar a nuestros hijos y nietos un mundo en el que se pueda vivir, tenemos que buscar solución ahora a los problemas de la pobreza generalizada y la destrucción del medio ambiente. Actualmente en el mundo hay 7 mil millones, para 2050, serán 9.000 millones de personas que habitaran la tierra. Una de cada cinco de estas personas, es decir 1.400 millones, actualmente vive con 1,25 dólares diarios o menos. Mil quinientos millones de personas en el mundo no tienen acceso a la electricidad. Dos mil millones y medio de personas carecen de retrete. Casi mil millones de personas pasan hambre todos los días. Las emisiones de gases de efecto invernadero siguen aumentando, y más de la tercera parte de todas las especies conocidas

⁷ Página web: <http://rlauri.com/decafe2/index.php/es/productes/kojies>. Lámparas con el residuo de café.

⁸ Kos Colombia. Paper Cups. Web: <http://koscolombia.com/inicio/quienes-somos/>

podrían extinguirse si no se le pone freno al cambio climático”⁹. Y este cambio climático es consecuencia de nuestra falta de conciencia y cuidado con la naturaleza. Es por esta razón que deseamos que nuestro proyecto sirva para que la compañía Amor Perfecto, sea un ejemplo de empresa sostenible, y con ello, ayudar a proteger nuestro medio ambiente, y de paso crear en los trabajadores una conciencia social de aporte y mejoramiento a la construcción de una sociedad de futuro para nuestras siguientes generaciones. No podemos seguir con los ojos vendados ante una situación como la que estamos viviendo en estos momentos.

⁹ RÍO+20: EL FUTURO QUE QUEREMOS. ONU. Web:
<http://nacionesunidas.org.co/blog/2012/05/03/1011/#more-1011>

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Realizar una propuesta de mejoramiento de manejo de residuos en la realización de eventos a nivel local y nacional de la empresa Amor Perfecto, a través de un proceso de sensibilización de buenas prácticas ambientales y de sostenibilidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar un proceso de sensibilización con todo el personal de la empresa Amor Perfecto, acerca del tema ambiental y generación de residuos que puedan afectar el medio ambiente.
2. Dar las herramientas para la implementación de buenas prácticas según las normas NTS-USNA 002, NTS-USNA 007, NTS-USNA 005, NTS – TS 002 e ISO 14001.
3. En Diciembre de 2012 tener un manual de mejoramiento en el manejo de residuos orgánicos e inorgánicos.
4. Lograr la implementación de estas normas a partir de la primera semana de Enero de 2013.

MARCO LEGAL

Basadas en la información de las normas técnicas sectoriales de la Unidad Sectorial de Normalización Acodres NTS-USNA 002, NTS-USNA 007, NTS-USNA 005, NTS – TS 002, el Vademecum del Tostador Colombiano de la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, la NTC 3534 del Café tostado en grano o molido, y profesionales del tema del café, nos encontramos con un panorama algo preocupante, pues se evidencia muy poca preocupación por la reutilización de la borra, y otros residuos que se generan durante la preparación de bebidas a base de café para los eventos. Aún seguimos en la búsqueda de alguna norma o ley o reglamentación que regule el uso de este elemento que puede llegar a ser contaminante, en el transcurso del proyecto evidenciaremos esa investigación.

Aunque pasada ya 2 semanas no hemos logrado encontrar una norma que obligue a las compañías a reciclar sus propios residuos generados por las actividades que la compañía presta, en este caso eventos, si apreciamos lo que dice la ISO 14001 – 2004 (del párrafo 3.18: Prevención de la Contaminación, utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales (3.7) adversos. NOTA La prevención de la contaminación puede incluir reducción o eliminación en la fuente, cambios en el proceso, producto o servicio, uso eficiente de recursos, sustitución de materiales o energía, reutilización, recuperación, reciclaje, aprovechamiento y tratamiento). De aquí podemos basarnos para lograr realizar un manual que les enseñe a la compañía Amor Perfecto a reducir al máximo los residuos generados durante la operación.

MARCO TEORICO

OTRA VIDA PARA EL CAFÉ

Creado Por Sergio - julio 22, 2011

El reciclado supone en algunos casos la transformación de los residuos de una materia o de un producto en otro para ser nuevamente aprovechados.

Lo primero que recordamos cuando pensamos en reciclar y en el reciclado es el aprovechamiento más común que se hace del papel, del vidrio, de los metales o del plástico.

Sin embargo, la fórmula del reciclado es válida para otros ámbitos, o casi todos. Y el café no puede ser menos, también puede reciclarse.

¿De qué forma? Bueno, no exactamente la bebida que sale de una cafetera cuando hacemos café en la oficina. No. Se trata de ocuparse de sus desechos, las borras de café. La mezcla de café compactada por la que ha pasado el agua y que ha dejado esa bebida tan apreciada.

Aplicaciones de cafetera

Las borras del café tienen mil y una aplicaciones, o casi. Reciclar papel en el centro de trabajo, los plásticos o los envases de vidrio tienen una continuidad en el acto de apartar la masa negra y compacta que se ha utilizado en la cafetera. Reservarla da para mucho. Es la otra vida del café.

Así, hay plantas que prefieren los suelos más ácidos y a las que les viene bien las borras del café. Entre las que se les puede aplicar el desecho del café como abono están los rosales o las camelias, pero el café utilizado en los depósitos va bien también con los rododendros¹⁰.

¹⁰ Rhododendron, del griego rhodon -rosa- y dendron -árbol-, es un arbusto de hoja perenne perteneciente a la familia de las ericáceas y originario de Extremo Oriente. Fuente: http://plantas.facilísimo.com/reportajes/arbustos/rododendro-planta-primavera_183981.html

Con los desechos del café se hace un tinte natural para teñir telas y papel, claro que si se aplica en una solución en caliente. También funciona muy bien como repelente para ciertos animales, como las hormigas y otros de ambientes más húmedos como los caracoles y las mismas babosas. Para los gatos, resulta también un buen ahuyentador, si se unta el desecho el café con cáscaras de naranja. Pero, untada contra el pelaje de los mininos y mezclada en su champú, repele las pulgas y aún deja una textura muy agradable sobre el pelo de esos animales. Y algo también muy práctico, bien untada la borra de café contra las rozaduras y desperfectos de las esquinas de los muebles, queda muy bien para sombrearlas y disimularlas. Como con las telas, el producto derivado del café es un buen tinte. Y si queremos ahorrar detergente cuando eliminamos la mayor parte de la suciedad producida por la grasa, la solución pasa también por la borra del café, nos ayudará a eliminar lo mayor.

Por último, una chimenea a la que se le echa previamente borra de café aún húmedas puede limpiarse más cómodamente en la medida en que el polvo de las cenizas se aglutina y no se esparce cuando se remueve para retirarlo.

Ahora lo sabe, puede tomar café, beber café en la oficina como hace habitualmente, pero no olvide qué es lo que hace con sus restos, porque, en la lógica de la protección del medioambiente, el mejor café es el que se recicla, el que da una nueva vida al café¹¹.

Así como se muestra en el anterior artículo, hemos evidenciando una preocupación por las personas que trabajan en el medio del café o ámbitos ambiental, químico o medicinal, por hacer que los materiales orgánicos sean reutilizados para reducir el impacto ambiental que generan residuos como la borra del café, e inorgánicos como los vasos de cartón, mezcladores, entre otros. Universidades como la Universidad Distrital Francisco José de Caldas y

¹¹ Sergio. 22/06/2011. Otra Vida Para El Café. Web: <http://www.el-cafe.es/otros-usos-del-cafe/>

Universidad Nacional de Colombia, han realizado investigaciones para determinar los usos de la borra y sus beneficios.

La FNC (Federación Nacional de Cafeteros de Colombia) también habla acerca del tema de sostenibilidad al decir que “el compromiso con el desarrollo sostenible es parte integral de nuestras promesas de valor de cara a las familias cafeteras; somos conscientes también en nuestro accionar de la responsabilidad con la sociedad colombiana y con el planeta. El Informe de Sostenibilidad es una muestra de esta integración entre los principios de sostenibilidad y nuestro reto a futuro¹²”.

¹² Página web: De sostenibilidad en acción, aliados internacionales.

http://www.federaciondecafeteros.org/particulares/es/sostenibilidad_en_accion/aliados_internacionales/

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Basado en el tipo de investigación que estamos realizando y después de observar el documentos de metodología de la investigación de sampieri, encontramos que nuestro proyecto va enfocado a una investigación exploratoria, que posiblemente más adelante pueda tener algo de descriptivo y explicativo, por el tipo de tema que abarcamos, que es un propuesta para el mejoramiento de las buenas prácticas de sostenibilidad para los eventos que realiza Amor Perfecto.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

10 – 12 Agosto 2012. Análisis de la investigación: qué vamos a hacer, y como lo vamos a hacer el proyecto. Ficha de guía de la profesora Sonia.

11 – 16 Agosto 2012. Realización del borrador del proyecto, aplicando las normas APA. Investigación de normas sectoriales del café y de eventos.

17 Agosto 2012. Primera entrega por medio electrónico del borrador para su respectiva revisión y análisis.

18 – 27 Agosto 2012. Búsqueda de información y análisis del proyecto, visita a la Federación Nacional de Cafeteros, Asocafes y tiendas cafeteras.

27 – 04 Octubre 2012. Terminar todas las presentaciones y el trabajo para hacer las últimas correcciones y presentar el ensayo.

06 Octubre 2012. Última revisión por el instructor Jorge Orozco.

12 Octubre 2012. Presentación a la facultad de ciencias administrativas, del programa de Administración Turística y Hotelera para su respectiva aprobación.

CONCLUSIONES

En la compañía Amor Perfecto durante estas semanas hemos hecho el trabajo de asistir a los diferentes eventos en los que han tenido participación como son: Alimentec 19 al 23 de Junio del 2012 (referente), Feria de Salud y Belleza 23 al 26 de Agosto de 2012, Feria del Hogar del 30 de Agosto al 16 de Septiembre 2012, Feria de Gastronomía 2012 19 al 23 de Septiembre 2012, estas 4 llevadas a cabo en Corferias (Centro Internacional de Negocios y Exposiciones), y eventos más personalizados como en Telefónica (hoy día Movistar).

Hemos observado el manejo inadecuado de los residuos orgánicos e inorgánicos como son la borra, vasos desechables, mezcladores, entre otros. Por esta razón a continuación presentamos una propuesta para la implementación de las buenas prácticas de sostenibilidad ambiental para los eventos, donde se tendrá en cuenta:

1. Capacitación y sensibilización del personal que está a cargo de la elaboración del café en los eventos. Tabla 1. Diapositivas.
2. Elaboración del esquema de manejo de residuos orgánicos e inorgánicos, e importancia de su buen manejo durante los eventos. Tabla 2.
3. Reciclar no es suficiente, así que estamos en la búsqueda de posibles compradores de los residuos orgánicos e inorgánicos para la elaboración de objetos y/o su reutilización.
4. Y finalmente presentaremos el impacto positivo que puede tener a futuro, que la compañía Amor Perfecto este aportando a la sostenibilidad ambiental y posiblemente económica, solo por el hecho de trabajar de manera adecuada sus residuos. Tabla 3.

Esto es una propuesta que planteamos a ustedes, porque sabemos que son una compañía de cafés especiales cuyo objetivo principal es “hacer que sus clientes se tomen la mejor taza de café del mundo”, con café 100% colombiano. Pero no se pueden quedar solo en la elaboración, hay que pensar en la sostenibilidad ambiental, social y económica que preparar esa taza de café genera en nuestro mundo. Somos conscientes que todo proceso tiene un impacto en la tierra, pero la idea es hacer que ese impacto sea de tal forma, que permita a las futuras generaciones seguir disfrutando de los recursos que hoy día estamos tomando nosotros prestados para nuestro beneficio propio y satisfacción de necesidades presentes.

BIBLIOGRAFÍA

ARROYAVE ROJAS & GARCES GIRALDO, Tecnologías ambientales sostenibles. Artículo de revisión. Página web: http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/513/1/pl_v1n2_78-86_tecnolog%C3%ADas.pdf

ASPECTOS DE LA CALIDAD DEL CAFÉ PARA LA INDUSTRIA TORREFACTORA NACIONAL. División de estrategia y proyectos especiales de comercialización. Federación Nacional de Cafeteros de Colombia.

STEVE MILLER. Saque El Máximo Provecho De Las Ferias. Todo lo que debe conocer para planificarlas y organizarlas de forma óptima. Ed: 1996.

MIGUEL ÁNGEL ACERENZA. Política Turística y Planificación del Turismo. Primera edición: septiembre 2006. Trillas.

LUIS FERNANDO VELEZ ZULUAGA. Gerente general de la compañía Vive Café S.A. / Amor Perfecto.