



Fundación Universitaria Los Libertadores
Programa de Administración Turística y Hotelera

**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL 002 DE
SOSTENIBILIDAD PARA LA MEJORA CONTINUA DE LA PRESTACIÓN
DE SERVICIOS EN EL HOTEL ROSALES PLAZA.**

DIANA CAROLINA PINILLA LEON
ADRIANA CAROLINA GÓMEZ BUÍTRAGO

Fundación Universitaria Los Libertadores
Programa Administración Turística y Hotelera.

Seminario Profesional

**“Herramientas Para La Gestión Estratégica De Las Empresas Turísticas
Colombianas”**

Bogotá D. C. 2012



Fundación Universitaria Los Libertadores
Programa de Administración Turística y Hotelera

**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL 002 DE
SOSTENIBILIDAD PARA LA MEJORA CONTINUA DE LA PRESTACIÓN
DE SERVICIOS EN EL HOTEL ROSALES PLAZA**

DIANA CAROLINA PINILLA LEON
ADRIANA CAROLINA GÓMEZ BUÍTRAGO

Presentado a:

Fundación Universitaria Los Libertadores
Programa Administración Turística y Hotelera.

Bogotá D. C. 2012



Fundación Universitaria Los Libertadores
Programa de Administración Turística y Hotelera

Gracias a Dios,
nuestras familias y
todas aquellas
personas que siempre
nos brindan su apoyo
y hoy comparten con
nosotros la felicidad
de concluir esta etapa.

A nuestros maestros:

Jorge Orozco
Víctor Fernández
Héctor López
Sonia Duarte

Y a todos los que colaboraron en este escrito.



PRESENTACIÓN

Queremos invitarlo a que conozca un ensayo elaborado por dos estudiantes de Administración Turística y Hotelera de la Fundación Universitaria Los Libertadores, el cual elaboramos para el seminario de grado profesional, basado en el tema “HERRAMIENTAS PARA LA GESTION ESTRATÉGICA DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS COLOMBIANAS”.

Podrá ver reflejado los conocimientos adquiridos en clase y fuera de ella, tales como: Trabajos de Campo, investigación, análisis de documentos, entre otros.

Esperamos pueda involucrarse con este importante tema, que no solo beneficia al gremio, si no a toda una comunidad y a nuestro país.



INTRODUCCIÓN

A continuación encontrará un ensayo donde podrá conocer la importancia que tiene la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002.

Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006. En la cual se identifican los diferentes requerimientos para poder certificar el hotel y a la vez lograr una mejora continua en su proceso de prestación de servicios.

El Hotel no se encuentra certificado, realizaremos una investigación para ver en qué estado se encuentra actualmente, mostrándoles así la importancia de aplicar la Norma, dándoles a conocer los beneficios a nivel competitivo que obtendrían, además de generar una conciencia sostenible dentro de su compañía.



DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

EL HOTEL ROSALES PLAZA ubicado en la ciudad de Bogotá, zona financiera, no cuenta con el certificado de calidad turística, ya que no cumple con el 100 % de los requisitos establecidos en la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.

FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Qué requisitos no cumple el hotel rosales plaza para poder obtener el certificado de calidad turística según Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006?



JUSTIFICACIÓN

Se planteó la anterior problemática dado que el HOTEL ROSALES PLAZA no cumple con el 100% de los requisitos descritos en la norma; como futuros administradores turísticos debemos apoyar la normatividad descrita por los entes reguladores y así mejorar la calidad de servicio de nuestra oferta hotelera.

Es importante conocer qué es lo que le falta al Hotel para poder alcanzar todos los Requisitos. De esta manera llevaremos acabo el Proyecto para poder implementar en el Hotel el Certificado de Calidad Turística y así mismo lograr su posicionamiento en el sector.

En un mundo globalizado basado en la competitividad, donde la calidad y el cuidado de los recursos deben ser guiados como un mismo objetivo de gran relevancia dentro de las organizaciones, no solo para poder competir eficientemente dentro de un mercado, sino también para vincularse a el gran número de personas que están poniendo un grano de arena en el cuidado y conservación de nuestro planeta.



OBJETIVOS

GENERAL

Diagnostico de la implementación de la Norma Técnica Sectorial 002 de Sostenibilidad para la mejora continúa en la prestación de servicios del Hotel Rosales Plaza ubicado en la Ciudad de Bogota, con el fin de obtener la Certificación y logre ser más competitivo.

ESPECÍFICOS

- Identificar qué requisitos de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002, no se han implementado en el HOTEL ROSALES PLAZA y realizar el análisis pertinente.
- Darle a conocer a la Administración del Hotel los requisitos que le faltan por cumplir, para que ellos determinen un programa de implementación de la misma.
- Demostrar la importancia de implementar la norma, para lograr una mejor competitividad.



ANTECEDENTES

Historia de la sostenibilidad: La Red Temática de Educación Ambiental inició sus labores durante el primer semestre de 2003, en el marco de la Red Colombiana de Formación Ambiental, la cual se propone promover la creación de espacios de cooperación, intercambio y comunicación entre sus miembros a través de procesos de información, formación, investigación, participación y gestión para el desarrollo sostenible y la conservación del medio ambiente en Colombia.

La Red Temática de Educación Ambiental, que hace parte de la Red de Formación Ambiental, se inició como un espacio de análisis y reflexión, para avanzar en la elaboración conceptual de la Educación Ambiental, así como propiciar la mirada interdisciplinaria y la visión compleja en torno a lo ambiental. Igualmente para posibilitar el intercambio y el apoyo mutuo de las Instituciones participantes, relevando la importancia del trabajo interdisciplinario

Acorde con este objetivo, la Red ha logrado desde su iniciación uno de sus propósitos al agrupar a los representantes de las Universidades, profesionales de diferentes disciplinas: ciencias, ciencias humanas, ingeniería, derecho y artes, quienes desde distintas miradas se han aproximado a lo ambiental.

www.rds.org.co/educacion/



ISO (la Organización internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las Normas Internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tienen derecho a estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica (CEI) en todas las materias de normalización electrotécnica.

LOS PRINCIPALES PROBLEMAS GLOBALES DEL MEDIO AMBIENTE

El cambio climático

La pérdida de biodiversidad en el mundo

El agotamiento y la contaminación de los recursos hídricos

La deforestación y la desertificación

La contaminación de los suelos

Los residuos urbanos

Los residuos industriales

Los residuos agrícolas y ganaderos

Los residuos sanitarios

El deterioro del medio natural



Fundación Universitaria Los Libertadores
Programa de Administración Turística y Hotelera

Las fuentes que generan contaminación más importantes son: industriales (frigoríficos, mataderos y curtiembres, actividad minera y petrolera), comerciales (envolturas y empaques), agrícolas, domiciliarias (envases, pañales, restos de jardinería) y fuentes móviles (gases de combustión de vehículos). Como fuente de emisión se entiende el origen físico o geográfico donde se produce una liberación contaminante al ambiente, ya sea al aire, al agua o al suelo. Tradicionalmente el medio ambiente se ha dividido, para su estudio y su interpretación, en esos tres componentes que son: aire, agua y suelo; sin embargo, esta división es meramente teórica, ya que la mayoría de los contaminantes interactúan con más de uno de los elementos del ambiente <http://contaminacion-ambiente.blogspot.com/>

El HOTEL ROSALES PLAZA, ha creado un comité de calidad el cual tiene como propósito Hacer que el sistema de calidad y el ambiental mejore continuamente por medio de acciones tomadas en los procesos de las diferentes áreas, creando así seis programas para optimizar recursos, estos son:

PROGRAMA AGUA: Disminuir y controlar el consumo de agua en el hotel, controlando la generación de vertimientos con altas cargas de grasas en cocina, disolventes y pinturas en mantenimiento.



Fundación Universitaria Los Libertadores
Programa de Administración Turística y Hotelera

PROGRAMA ENERGÍA: tiene como objetivo disminuir y controlar el ahorro de energía

PROGRAMA RESIDUOS: Disminuir y controlar la generación de residuos sólidos

PROGRAMA PRODUCTOS QUÍMICOS: Controlar el manejo adecuado de materias primas e insumos químicos almacenados, midiendo el uso de productos químico

PROGRAMA DE ORDEN Y ASEO: Mantener el orden y el aseo en todas las áreas del hotel.

PROGRAMA DE GESTION ATMOSFÉRICA: Dar cumplimiento a la legislación, mantener parámetros de ruido aceptables.



MARCO REFERENCIAL

MARCO LEGAL

- Ley 1558 del 10 de julio del 2012
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002,
- Política de Calidad turística – Ministerio de Comercio Industria y Turismo

MARCO TEORICO

- Capacitación: Hace parte de la formación y busca mejorar las habilidades, destrezas y saberes del personal
- Calidad: Grado en que un servicio o producto satisface la necesidad de un consumidor
- Accesibilidad: Andrés José Castrillón Muñoz, en su obra Desarrollo Turístico del Departamento del Cauca Colombia, "Una Visión desde la Academia 2010", la refiere "a los medios y a la infraestructura que permiten al turista desplazarse sin mayores contratiempos, desde el lugar de residencia al destino escogido para el disfrute de la experiencia turística."
- Actividad Turística: Se puede definir como el resultado de los actos particulares de consumo realizados por personas fuera del lugar de su domicilio habitual que, por diferentes motivos, visitan temporalmente sitios que ofrecen bienes y servicios turísticos. (VALENCIA.89)
- Cadenas Hoteleras: Cadenas Propietarias, que son aquellas operadoras con sus propios recursos, nombre y estructura administrativa completamente



independiente. Cadenas de Franquicia, constituidas como operadoras con sus propios recursos, pero con el nombre del grupo que otorga la concesión o la franquicia. (véase además, FRANQUICIA). Cadenas de Afiliación, que tienen como fin primordial aprovechar ventajas relacionadas con reservaciones y ventas, siendo el resto de la administración, completamente independiente. Por los recursos con que trabajan, las cadenas se clasifican en:

- Cadenas Operadoras, son aquellas que manejan hoteles o restaurantes propiedad de terceros.
- Cadenas Inversionistas, muy reducidas en el mercado hotelero. Son aquellas Operadoras que proyectan, financian, construyen y administran hoteles con recursos y riesgos propios.
- Cadenas Mixtas, son aquellas en que operadores y diferentes inversionistas, se asocian para la planeación, desarrollo y operación de un proyecto hotelero.

Según la manera como operan, las cadenas hoteleras se clasifican en dos tipos de contrato: contrato de arrendamiento y contrato de administración.

Autor: Arq. Jorge Valencia

- Ecología Ambiental: "...Para la biología, la ecología estudia la estructura y función de los seres vivos conformados por organismos en interacción entre sí y con el medio físico, llamados sistemas ecológicos (poblaciones,



Fundación Universitaria Los Libertadores
Programa de Administración Turística y Hotelera

comunidades, ecosistemas, biosfera). Lo ambiental, trata de las relaciones del hombre, su sociedad y cultura con dichos sistemas ecológicos, de modo que involucra y virtualmente a todos las disciplinas naturales y humanas en un vasto análisis interdisciplinario...".(MARCALLE.96)

Autor: Arq. Jorge Valencia

<http://www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo>



METODOLOGÍA

Tipo de investigación

El tipo de investigación es descriptiva ya que la idea de la investigación es observar en qué condiciones se encuentra el hotel, evidenciar cuales son las falencias que presenta, realizando un análisis que nos permita determinar que metodologías debemos crear para poder obtener el certificado de calidad turística enfocada en la Norma Técnica Sectorial NTS – TS 002,

Método de la investigación

El método de investigación que se va a realizar es un *método deductivo* donde se quiere analizar la efectividad de la aplicación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002, identificando cuáles son las falencias directas por las cuales no se ha logrado dicha certificación en el hotel, después de realizar un análisis general dentro de los procesos de cada área del establecimiento.

TRABAJO DE CAMPO

Después de una primera visita al Hotel Rosales Plaza, encontramos que es una organización dedicada a prestar el servicio de alojamiento y hospedaje, se encuentra ubicado en la calle 71ª N° 5-47 cerca al sector financiero de la ciudad de Bogotá. Cuenta con un total de 61 habitaciones distribuidas en acomodación doble y sencilla. Además cuenta con áreas como restaurante, mantenimiento y recursos



Fundación Universitaria Los Libertadores
Programa de Administración Turística y Hotelera

humanos, así como otras áreas operativas y de soporte requeridas para el buen funcionamiento del hotel.

La gestión ambiental del hotel nace de la necesidad y la preocupación del cuidado del medio ambiente, haciendo de esta manera que se dé comienzo al SGA (sistema de gestión ambiental) en el año 2006 que busca que el establecimiento al llevar a cabo sus actividades y la prestación de su servicio lo haga de una manera amigable con el ambiente disminuyendo los impactos que genera y cuidando los recursos naturales para poder lograr un desarrollo sostenible y ser certificados con las normas ISO 14001 y la norma técnica colombiana NTC 5133 .

Para comenzar el proceso de certificación en las normas mencionadas anteriormente el hotel ha desarrollado inicialmente una RAI (revisión ambiental inicial) la cual permitió ver las condiciones ambientales en las que se encontraba el hotel, de una misma forma esto dio paso a la identificación de aspectos e impactos ambientales que es en lo que se enfoca el SGA pues busca disminuir los mismos. Posteriormente se crearon los objetivos y las metas ambientales para el control de los impactos y conjuntamente se crearon programas como: el ahorro y uso eficiente de agua y energía, el manejo de los residuos sólidos, el manejo de los productos químicos entre otros teniendo en cuenta toda la legislación vigente de la parte ambiental que compete con las actividades que desarrolla el hotel, esto con el fin de tener una mejora continua y no detenerse en el proceso.



A partir de las necesidades de mejorar para ser un establecimiento caracterizado y reconocido por el cuidado y el buen manejo del medio ambiente se ha venido trabajando en la parte ambiental del hotel involucrando a todo el personal como a todos los usuarios del servicio que se presta en el mismo haciendo capacitaciones en relación con la educación ambiental y cambiando los insumos por productos que sean amigables con el ambiente y que sean biodegradables, como el papel y los detergentes. Cabe resaltar que los principales responsables del área ambiental son la señora Carolina Muñoz y los jefes de cada proceso junto con el apoyo de la gerente general la doctora Ana Milena Cadavid quienes son los encargados de transmitir toda la información y los conocimientos a la totalidad de personas que se encuentran en el hotel.

En el hotel se deben practicar procesos de verificación del cumplimiento de las normas de calidad, lo cual implica revisar todos los documentos que están ya establecidos para ver qué se debe modificar o si se está cumpliendo correctamente, además se deben verificar todos los procesos y las normas legales vigentes para que el hotel cumpla con todo y por otra parte se tendrán muy en cuenta las capacitaciones a todo el personal para que sepan en que están fallando se corrijan y así contribuyan al correcto desarrollo del SGA y se pueda lograr la certificación

Política de Calidad

La política de calidad del Hotel Rosales Plaza está dirigida a cumplir las expectativas de nuestros clientes para su descanso y seguridad, dentro de una cálida



Fundación Universitaria Los Libertadores
Programa de Administración Turística y Hotelera

y tranquila atmósfera, buscando siempre el respeto y privacidad de nuestro visitante, apoyados en una infraestructura en excelentes condiciones, con un personal idóneo y metodologías claras en busca del mejoramiento continuo de los procesos y de la disminución de los impactos ambientales que ellos causen, previniendo la contaminación y haciendo uso racional de los recursos naturales, dentro del marco legal ambiental, siempre en beneficio de nuestros huéspedes y del medio ambiente.

Misión

El **Hotel Rosales Plaza** está orientado a satisfacer las necesidades de descanso y confort de nuestro visitante, de manera personalizada, con una respuesta inmediata y dentro de un ambiente cálido y seguro.

Visión

Trascender en el servicio a través de valores agregados que generen recuerdos de las sensaciones vividas por nuestro visitante y contribuyendo a crear conciencia del respeto por el medio ambiente.



REQUISITOS GENERALES DE SOSTENIBILIDAD

Tabla 1. Requisitos generales de sostenibilidad

Requisito	Cumple	NO cumple
3.2.1 Requisitos legales		
El EAH debe establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, cumplir y evaluar periódicamente la conformidad con la legislación que le sea aplicable en los aspectos turísticos, ambientales, socioculturales, económicos y laborales.		X
3.2.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad		
El EAH debe establecer, implementar y mantener un sistema de gestión para la sostenibilidad que cumpla los requisitos mínimos establecidos en los numerales 3.2.2.1 a 3.2.2.9. El EAH debe mantener evidencias para demostrar el cumplimiento de estos requisitos.		X
3.2.2.1 Política de sostenibilidad		
El EAH debe:		
a) Definir y documentar una política de sostenibilidad, de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios.		X
b) A partir de la política de sostenibilidad, establecer objetivos y metas de sostenibilidad alcanzables y cuantificables, las cuales deben ser revisadas periódicamente.		X
c) Tener la política de sostenibilidad disponible al público y ser comunicada y entendida por los empleados del EAH.		X
Requisito	Cumple	NO cumple
3.2.2.2 Programas de gestión para la sostenibilidad		
El EAH debe:		
a) Identificar cuáles de sus actividades, productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad y realizar una evaluación que permita determinar las prioridades de actuación. A partir de la evaluación se deben establecer programas de gestión específicos que promuevan beneficios y minimicen impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos. Estos programas deben incluir y ser consistentes con los objetivos y metas definidos a partir de la política de sostenibilidad.		X



Fundación Universitaria Los Libertadores
Programa de Administración Turística y Hotelera

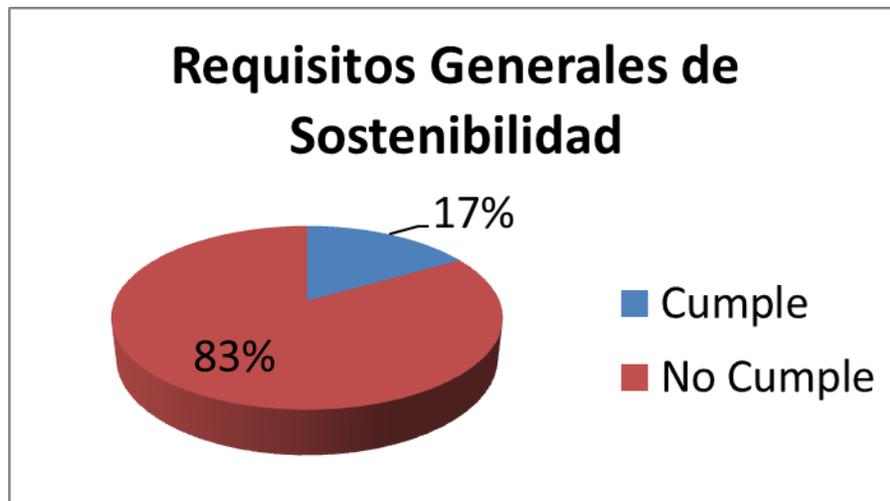
b) En los programas de gestión para la sostenibilidad, definir, como mínimo, los responsables, los recursos, las actividades, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.		X
3.2.2.3 Monitoreo y seguimiento		
El EAH debe establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad y los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política.		X
3.2.2.4 Compras		
El EAH debe:		
a) Identificar los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y definir cuáles de ellos tiene un mayor impacto sobre la sostenibilidad, para establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.		X
b) Informar a los proveedores sobre los cuales tenga control e influencia, sobre su política y programas de gestión para la sostenibilidad.		X
3.2.2.5 Autoridad y responsabilidad		
La alta gerencia debe asegurar la implementación, establecimiento y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.		X
El EAH debe definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma.		X
3.2.2.6 Información y capacitación		
Toda la información disponible para los clientes y huéspedes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, debe presentarse por lo menos en idiomas castellano e inglés.		X
El EAH debe contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados, que permita el cumplimiento de esta norma. Se deben mantener registros de las actividades de capacitación.		X
Una vez se obtenga la certificación bajo los criterios de esta norma, el EAH debe difundir el esquema de certificación a huéspedes, empleados y proveedores, de acuerdo con los lineamientos de los respectivos reglamentos de uso de las marcas de certificación respectivas.		X

Requisito	Cumple	NO cumple
3.2.2.7 Documentación		



Fundación Universitaria Los Libertadores
Programa de Administración Turística y Hotelera

<p>La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir:</p> <p>a) declaraciones documentadas de una política, los objetivos, metas y programas de sostenibilidad.</p> <p>b) los procedimientos documentados requeridos en esta norma.</p> <p>c) los documentos que necesita el EAH para asegurarse de la planificación eficaz, operación y control de sus procesos en lo relacionado con la sostenibilidad.</p> <p>d) los registros requeridos por esta norma.</p> <p>NOTA La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.</p> <p>Los documentos vigentes deben estar codificados, aprobados, se deben revisar cuando sea necesario y estar disponibles en donde sea indispensable.</p> <p>Se debe llevar un listado que facilite el control de los documentos vigentes.</p>	X	
3.2.2.8 Preparación y respuesta ante emergencias		
<p>El EAH debe establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para identificar y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar negativamente el ambiente, éstos deben ser comunicados a los empleados, huéspedes y clientes.</p>	X	
3.2.2.9 Mejora continua		
<p>EL EAH debe plantear y ejecutar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.</p>	X	





REQUISITOS ESPECÍFICOS DE TIPO AMBIENTAL

Tabla 2. Requisitos específicos de tipo ambiental

Requisito	Cumple	NO cumple
3.3.1 Áreas naturales		
El EAH debe:		
a) Contar con información acerca de las áreas naturales de interés turístico del destino y promover que sus clientes y huéspedes las visiten.	X	
b) Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno.	X	
c) Respetar las rondas de protección de las fuentes hídricas superficiales en el destino turístico donde se encuentra el EAH, de acuerdo con la legislación vigente.	X	
Requisito	Cumple	NO cumple
3.3.2 Protección de flora y fauna		
El EAH debe:		
a) Identificar con su nombre local y nombre científico las especies arbóreas ubicadas en su interior.	X	
b) Evitar comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna vedados por la ley, o ejecutar o apoyar actividades encaminadas a la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes.	X	
c) Dar a conocer a sus huéspedes las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna.	X	
d) Evitar que la iluminación externa cause alteraciones en el medio natural o cambios en el comportamiento de los animales.	X	
e) Actuar para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y para ornamentación prevalezcan las especies nativas o naturalizadas de la zona.		X
f) Contar con una reseña ilustrativa escrita para efectos de divulgación, sobre las especies nativas de flora y fauna que se encuentran ubicadas en la zona.	X	
3.3.3 Gestión de agua		
El EAH debe:		
a) Contar con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento. NOTA Como una guía, en la Tabla A.1 del Anexo A se incluyen algunos índices sobre uso eficiente del agua.	X	
b) Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente y fijar metas de ahorro.	X	
c) Contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales, en caso de que localmente no se cuente con un sistema de alcantarillado.	X	



Fundación Universitaria Los Libertadores
Programa de Administración Turística y Hotelera

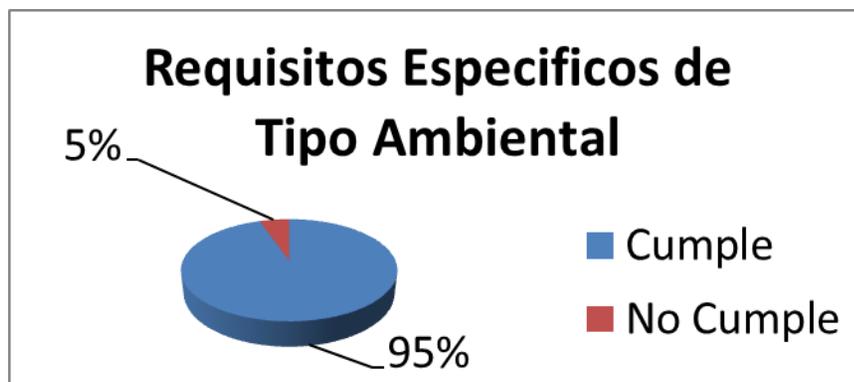
d) Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos y redes de agua.	X	
e) Analizar periódicamente el agua para asegurar su calidad, para uso humano en áreas recreativas, piscina, duchas, bañeras y lavamanos.	X	
f) Contar con la información y facilidades necesarias para promover que huéspedes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento.	X	
g) Utilizar agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con la legislación vigente.	X	
3.3.4 Gestión de la energía		
El EAH debe:		
a) Contar con un programa de ahorro de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.	X	
b) Llevar un registro de los consumos totales de energía y establecer metas de ahorro. Los registros deben ser reportados en kW/h, incluyendo todas las fuentes energéticas. Para el reporte se pueden emplear los factores de conversión dados en la Tabla B.1 del Anexo B o los propios calculados con una base científica.	X	
NOTA Como una guía, en la Tabla B.2 del Anexo B se incluyen algunos índices sobre consumo de energía en hoteles.		

Requisito	Cumple	NO cumple
c) Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones eléctricas.	X	
d) Contar con la información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados hagan un uso eficiente de la energía en el establecimiento.	X	
3.3.5 Consumo de productos		
El EAH debe:		
a) Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados.	X	
b) Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.	X	
c) Emplear productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables o cumplir con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.	X	
d) Promover para el mantenimiento de las áreas verdes, el uso de productos orgánicos, minimizando el uso de abonos, plaguicidas y herbicidas químicos.	X	
e) Emplear las dosis indicadas por el proveedor para los productos químicos de limpieza y jardinería.	X	
f) Emplear productos en aerosol que contengan propelentes que no afecten la capa de ozono (sustancia agotadora de la capa de ozono).	X	
g) Emplear en los equipos de refrigeración, aire acondicionado y sistemas de extinción de incendios, agentes refrigerantes y propelentes autorizados por ley.	X	
h) Emplear para el servicio de mantenimiento de sistemas, equipos de refrigeración y aire acondicionado, personal certificado como competente en esa labor.	X	



Fundación Universitaria Los Libertadores
Programa de Administración Turística y Hotelera

i) Imprimir no menos del 50 % de los materiales, incluyendo los de promoción e información, en papel con un porcentaje de contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.	X	
j) Adquirir productos empacados en recipientes que de acuerdo con las condiciones de la región son susceptibles de recuperación y reciclaje.		X
k) Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicado al menos la siguiente información: - composición de producto - instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.	X	
3.3.6 Manejo de residuos		
El EAH debe:		
a) Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera.	X	
b) Implementar un programa de manejo integral de residuos sólidos, el cual debe ser conocido por empleados, huéspedes y clientes, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.	X	
c) Establecer un programa de manejo de residuos peligrosos, de acuerdo con la legislación vigente.	X	
3.3.7 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual		
El EAH debe:		
a) Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.	X	
b) Establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual.	X	
c) Ofrecer zonas y habitaciones debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores y adelantar acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados.	X	
3.3.8 Participación en programas ambientales		
El EAH debe participar en o desarrollar continuamente programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones del país.	X	

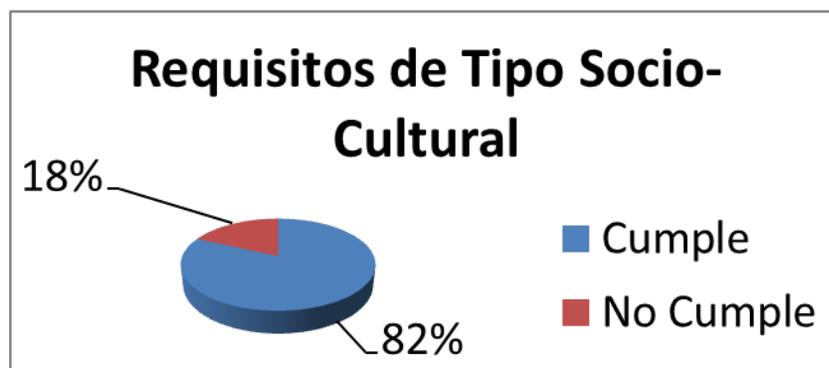




REQUISITOS ESPECÍFICOS DE TIPO SOCIO-CULTURAL

Tabla 3. Requisitos específicos de tipo sociocultural

Requisito	Cumple	NO cumple
3.4.1 Patrimonio cultural		
El EAH debe:		
a) Contar con información disponible para los huéspedes y clientes sobre las medidas de protección y difusión del patrimonio cultural y la prevención del tráfico ilícito de bienes	X	
b) Contar con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región y promover que sus clientes y huéspedes	X	
c) Asegurar que los medios publicitarios empleados para la promoción del EAH no afecten negativamente el patrimonio cultural.		X
d) Promover la gastronomía nacional o regional.	X	
e) Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural.	X	
f) Participar o brindar apoyo en programas de conservación o manejo del patrimonio cultural dentro del destino turístico.	X	
g) Contar con personal capacitado para orientar y brindar información de manera responsable a los clientes y huéspedes sobre los sitios de interés en el	X	
h) Utilizar de manera responsable en su decoración manifestaciones artísticas producidas	X	
i) Adelantar acciones enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.	X	
j) Informar a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector dentro del cual se encuentra el establecimiento cuando esté ubicado en un bien inmueble declarado como patrimonio nacional o local y adelantar acciones para la conservación.		X
3.4.2 Prevención y manejo de impactos sociales negativos		
El EAH debe adelantar acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente.	X	

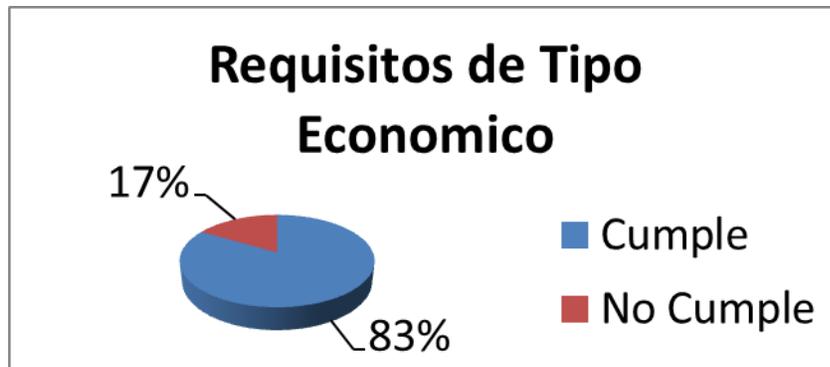




REQUISITOS ESPECÍFICOS DE TIPO ECONÓMICO

Tabla 4. Requisitos específicos de tipo económico

Requisito	Cumple	NO cumple
3.5.1 Contratación y capacitación de las comunidades locales		
El EAH debe:		
a) Apoyar el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y en actividades	X	
b) Promover la capacitación de su personal para fortalecer sus competencias laborales.	X	
c) Contar con políticas de contratación de personas de la zona de influencia, tanto a nivel operativo, administrativo como gerencial.		X
3.5.2 Beneficios indirectos		
El EAH debe:		
a) Estar en capacidad de acreditar una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales.	X	
b) Utilizar y promover el uso de bienes y servicios de origen local.	X	
c) Utilizar, promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas.	X	

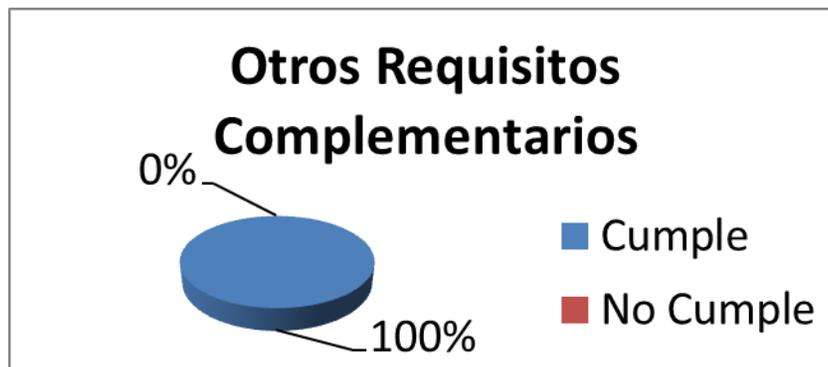




OTROS REQUISITOS COMPLEMENTARIOS

Tabla 5. Otros requisitos complementarios

Requisito	Cumple	NO cumple
3.6.1 Seguridad		
El EAH debe:		
a) Ejecutar acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados en sus instalaciones y servicios.	X	
b) Apoyar los programas de seguridad turística que se estén desarrollando en la región y en el país.	X	
3.6.2 Infraestructura		
El EAH debe diseñar e implementar un programa de mantenimiento a su infraestructura.	X	





ANÁLISIS



El Hotel Rosales Plaza tiene falencias en los Requisitos Generales, teniendo en cuenta los estándares de Sostenibilidad enfocados hacia el turismo, se hace importante crear un estudio y estrategia directa entre estos requisitos y el Hotel, para que esto conlleve a la Certificación del mismo.

No se ha desarrollado esta política en aspectos socioculturales, económicos ni turísticos; por esta razón la idea sería realizar una investigación que permita identificar cuáles de estos tres factores se involucran en los procesos de la empresa; de esta manera poder realizar la documentación pertinente para que pueda ser evaluada periódicamente, creando una política que incluirá objetivos alcanzables y medibles, una documentación precisa, que permita saber quiénes son los responsables de mantener esta política, realizar un monitoreo constante en cada uno de los procesos de la empresa para poder identificar en cuales se genera un impacto negativo en el ambiente y darles un tratamiento adecuado; después de plantear lo anterior, la administración del Hotel podría dar capacitaciones donde se integre al



Fundación Universitaria Los Libertadores
Programa de Administración Turística y Hotelera

personal para que apoye la implementación de esta norma y a la vez se sensibilice con la preservación del medio ambiente y el buen manejo de nuestros recursos.



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cronograma de actividades para el ensayo														
El cronograma de implementación del ensayo se llevara a cabo en un plazo de doce semanas														
		SEMANAS												
	ACTIVIDAD	AGOSTO 2012				SEPTIEMBRE 2012				OCTUBRE2012				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA													
2	ACEPTACIÓN DE LA PROPUESTA													
3	MODIFICACIÓN O CORRECCIÓN DE LA PROPUESTA													
4	REALIZAR TRABAJO DE CAMPO													
5	ANÁLISIS DE RESULTADOS													



CONCLUSIONES

Para implementar esta Norma es necesario realizar propuestas de mejora ó cambios para que las Falencias o los requisitos no cumplidos, se alcancen de tal manera que se pueda obtener la Certificación.

Las Certificaciones de cualquier índole son de un alto costo, pero estas a un futuro traerán grandes beneficios tanto internos (personal) como externos (huéspedes); el Hotel debería consultar con un especialista en este tipo de temas, para que este mismo preste la asesoría necesaria, capacitando al personal, y dándole reconocimiento que este necesita para mejorar su imagen y ofrecer servicios sostenibles.

Lo que se quiere lograr con la implementación de esta norma es reducir el volumen de residuos que se generan en cada proceso, ahorrar recursos y materias primas, disminuir costos, modernizar la estructura productiva, innovar en tecnología, de esta manera mejorar la competitividad del hotel.

Esta Certificación la percibimos como el Valor agregado para el Hotel, donde a medida del tiempo habrá mejora del servicio al huésped, aportes sociales y ambientales, mejora en los salarios de sus empleados, entre otros aspectos que pueden ser de gran relevancia ante la competencia.



BIBLIOGRAFIA

- <https://www.mincomercio.gov.co/publicaciones.php?id=1450>
- <http://www.cotelco.org/servicios/normatividad-y-legislacion-turistica>
- <http://www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo>
- <http://www.cotelco.org/servicios/normatividad-y-legislacion-turistica>
[MINAMBIENTE](#)
- <http://www.minambiente.gov.co/contenido/contenido.aspx?catID=1258&conID=7765>
- <http://www.rds.org.co/>
- Información obtenida por parte del Hotel Rosales Plaza.