

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES

Facultad de Administración de Empresas

Programa de Administración Turística y Hotelera



SOSTENIBILIDAD, HERRAMIENTA EFECTIVA DE COMPETITIVIDAD EN EL
HOTEL COMFORT GHL LOS HÉROES

Preparado por:

HEIDY SERRANO JIMÉNEZ

MARTHA GUZMÁN

Bogotá, Colombia

2012

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
JUSTIFICACIÓN.....	5
problematica	6
Descripción del problema.....	6
Formulación del problema	7
OBJETIVOS.....	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos.....	8
MARCO DE REFERENCIAS.....	9
Marco conceptual.....	9
Marco teórico.....	11
Marco de antecedentes	12
Marco contextual.....	18
CAPITULO SEGUNDO.....	20
Resumen.....	20
CONCLUSIONES.....	32
RECOMENDACIONES.....	34
BIBLIOGRAFIA	35

INTRODUCCIÓN

El tema de la sostenibilidad en el turismo, hoy en día es muy notable en nuestro país dado que el sector de la industria hotelera ha tenido un importante crecimiento en este caso principalmente en la ciudad de Bogotá.

Por medio de este ensayo se pretende dar a conocer el resultado de investigar el concepto de turismo sostenible y aplicación práctica en el Hotel Comfort GHL Los Héroes, ya que este asumió parte de su responsabilidad en estos problemas ambientales, y ha adoptado varias iniciativas dirigidas a mejorar su comportamiento ambiental.

Con este estudio se desea poner en claro que ventajas y desventajas tiene el Hotel Comfort GHL Los Héroes antes, durante y después del proceso de la implementación del sistema de gestión sostenible, ya que hoy en día la demanda turística es cada vez más exigente debido a que se encuentra mejor informada en el enfoque de turismo sostenible, actualmente se está notando que el problema más grande que enfrenta hoy nuestro planeta es el del medio ambiente.

La sostenibilidad es un dominante para la competitividad de los destinos turísticos en este caso el Hotel Comfort GHL Los Héroes, que pretende conservar el

auxilio y cuidado del ambiente, procurando su protección y compromiso para evitar consecuencias de no minimizar el impacto ecológico que genera la prestación de servicios en el mismo.

JUSTIFICACIÓN

Esta investigación nace por el deseo de conocer principalmente el concepto de gestión sostenible, ya que esta unida con la responsabilidad ambiental y social para procurar la sostenibilidad a través de las buenas prácticas de manejo. Cuando hacemos referencia a buenas prácticas, hablamos de acciones concretas para conservar y usar de manera responsable el medio ambiente, contribuir al desarrollo sociocultural de las comunidades vecinas y generar rentabilidad de una manera socialmente, responsable.

¿Porque la sostenibilidad en el Hotel? En vista de todo el daño que se le ha causado al medio ambiente donde vivimos empezaron a surgir movimientos en pro de la conservación ambiental, el aprovechamiento de los recursos y la reducción de emisiones de carbono y de residuos no biodegradables. Gracias a la globalización, a las nuevas tecnologías de información y comunicación y a las tendencias innovadoras en el marketing las acciones ecologistas se convirtieron en la nueva tendencia. Los hoteles sostenibles en la actualidad son muy populares

Igualmente conocer la forma en que el Hotel Comfort GHL Los Héroes decide implementar la gestión sostenible en el establecimiento, porque cuida de los recursos, cuales son las ventajas y desventajas que trae al hotel el implementar las norma de sostenibilidad.

PROBLEMÁTICA

Descripción del problema

El turismo es considerado como la industria blanca, sin embargo genera un gran consumo y deterioro de los recursos naturales, especialmente el agua, el suelo por la generación de residuos, gran consumo de energía, empleo de detergentes, entre otras que afectan directamente la sostenibilidad.

Muchas son las acciones que se han llevado a cabo para garantizar un desarrollo en este sector; sin embargo, la alta fragilidad que casi siempre existe en estas áreas es un problema para conseguir que este desarrollo se lleve a cabo de forma sostenible.

Los hoteleros están reconociendo que las buenas prácticas ambientales y sociales responsables se traducen en beneficios para las empresas, el medio ambiente y la comunidad. ¿Esto si será una oportunidad competitiva para los establecimientos hoteleros en especial en el Hotel Comfort GHL Los Héroes? ¿Este factor estratégico si contribuye a la recuperación, a la economía y fortalece las condiciones para impulsar el desarrollo?

Adoptar medidas dirigidas a eliminar el riesgo, ya sea evitando la ocurrencia del evento o impidiendo los daños en todas las fases de gestión del hotel, con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados de la actividad económica.

Formulación del problema

¿Qué ventajas y desventajas ha obtenido el Hotel Comfort GHL Los Héroes desde el momento que decide implementar la norma de sostenibilidad y que efectos han tenido en cuanto a la competitividad?

OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar los criterios de sostenibilidad en el Hotel Comfort GHL Los Héroes según la norma NTS TS 002 y conocer cuáles han sido los beneficios que han tenido al implementar los sistemas de gestión sostenible.

Objetivos específicos

- Cuál y como es el proceso que maneja el hotel Los Héroes GHL para mantener el sello ambiental colombiano y el certificado de calidad turística.
- En cuál de los dos niveles de sostenibilidad definidos por la NTS TS 002 (nivel básico de sostenibilidad y Nivel alto de sostenibilidad) está el Hotel Comfort GHL Los Héroes.
- Ser un hotel sostenible es un valor agregado para ser más competitivos.

MARCO DE REFERENCIAS

Marco conceptual

TURISMO SOSTENIBLE

La Organización Mundial del Turismo (OMT), con base en la definición de desarrollo sostenible establecido por el Informe Brundtland, afirma que: El desarrollo del turismo sostenible responde a las necesidades de los turistas y de las regiones anfitrionas presentes, a la vez que protege y mejora las oportunidades del futuro. Está enfocado hacia la gestión de todos los recursos de manera que satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, y a la vez que respeten la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de soporte de la vida.¹

COMPETITIVIDAD

Por el Autor Michael Porter La competitividad se define por la productividad con la que un país utiliza sus recursos humanos, económicos y naturales. Para

¹ <http://www2.unwto.org/es> OMT

comprender la competitividad, el punto de partida son las fuentes subyacentes de prosperidad que posee un país. El nivel de vida de un país se determina por la productividad de su economía, que se mide por el valor de los bienes y servicios producidos por unidad de sus recursos humanos, económicos y naturales. La productividad depende tanto del valor de los productos y servicios de un país medido por los precios que se pagan por ellos en los mercados libres como por la eficiencia con la que pueden producirse. La productividad también depende de la capacidad de una economía para movilizar sus recursos humanos disponibles.²

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La responsabilidad social empresarial (RSE) se define como los comportamientos de negocio basados en valores éticos y principios de transparencia que incluyen una estrategia de mejoramiento continuo en la relación entre la empresa y sus partes", relación que incluye clientes, proveedores, socios, consumidores, medio ambiente, comunidades, el gobierno y la sociedad en general. "Corresponde a una estrategia de negocios enfocada a incrementar la rentabilidad, competitividad y la sostenibilidad, sirviendo como parte de un nuevo modelo de desarrollo sostenible. El concepto de RSE puede incorporar derechos humanos, medidas de anticorrupción, el medio ambiente, condiciones laborales y actividades dentro de comunidades por medio de alianzas con organizaciones de sociedad civil.³

² http://www.iese.edu/es/ad/AnselmoRubiralta/Apuntes/Competitividad_es.html

³ <http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-93439.html>

DESARROLLO SOSTENIBLE:

El concepto de desarrollo sostenible, en especial tal como se propone en el informe Nuestro futuro común de la Comisión Brundtland (Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, 1987), es un intento de conjugar dos exigencias éticas. La primera es la demanda de desarrollo, que incluye el desarrollo o crecimiento económico, y surge de las necesidades o deseos de las generaciones presentes, sobre todo de aquellos grupos pobres cuya calidad de vida es baja y que necesitan medios para elevarla. La segunda es la demanda de sostenibilidad, es decir la seguridad de que no se sacrifique el futuro en aras de ganancias presentes.⁴

Marco teórico

El Ministerio de Ambiente, vivienda y Desarrollo Territorial (MAVDT), y el Ministerio de Industria Comercio y Turismo (MCIT) crearon el Sello Ambiental Colombiano, (SAC), para promover la oferta de servicios ecológicos.

La oferta hotelera colombiana inicia su adhesión a esta tendencia que preserva el medio ambiente y se compromete con la naturaleza. Los hoteles del país pueden obtener y tramitar el Sello Ambiental colombiano de manera voluntaria, una vez hechas las adaptaciones en la infraestructura y los procesos para conseguir la

⁴ <http://desarrollosostenible.wordpress.com/2006/09/27/informe-brundtland/>

acreditación. Así Colombia entra en el plano competitivo internacional del mercado sostenible.

Esta medida, en el marco del plan estratégico de Mercados Verdes, surge no solo como un compromiso con las sostenibilidad ambiental sino también como una respuesta al interés de los turistas por la compra de servicios responsables con el manejo de residuos y que no agredan el equilibrio del planeta, conjugados con las exigencias habituales de calidad.⁵

La creación del Sello Ambiental genero un turismo responsable también la acción de buscar un turismo más sostenible en tres aspectos fundamentales el medioambiental, el económico y el socio-cultural. En lo medio ambiental el turismo responsable se acerca a la naturaleza y a la conservación y cuidado del ambiente. Busca aportar desarrollo económico en la localidad visitada, y por último en socio-cultural busca conocer y dar a conocer a fondo la cultura propia de la región y de sus habitantes.

Marco de antecedentes

Desde que se realizo la conferencia de las Naciones Unidas para el Desarrollo y la Sostenibilidad en Rio de Janeiro en 1992, el principio fundamental de la Sostenibilidad en bien conocido en el discurso científico y político internacional.

⁵ <http://www.colombia.travel>.

Actualmente forma parte del derecho constitucional de la mayoría de los Estados occidentales incluido Colombia (Art. 80), y está en proceso de convertirse en un principio del derecho internacional consuetudinario, tiene componentes ecológicos, económicos y sociales.

La idea básica es que una sociedad no debe usar más recursos de lo que renueva, para que la siguiente generación pueda tener las mismas oportunidades de acceso a dichos recursos. El límite de uso de estos últimos para el desarrollo de las actividades de las sociedades y de sus economías depende de la capacidad y reproductividad intergeneracional de los ecosistemas.

Al estudiar la historia medio ambiental sorprende la antigüedad del concepto de sostenibilidad. Su origen se encuentra en el concepto “Nacbbaltigkeit” del jurista alemán Hans Carlowitz (1645-1714), quien desarrollo en 1713 una utilización sobre la teoría sobre la utilización óptima de los bosques, que fueron las fuentes de energía para la protoindustria de hierro y plata. Planteo que el volumen de la producción de esta industria no podía ser superior a la velocidad de reproducción de los bosques.⁶

“Hasta hace un tiempo se consideraba que establecer procesos amigables con el medio ambiente contradecía la rentabilidad y, por tanto, sólo lo podrían asumir las

⁶ ROJAS SARMIENTO, Jorge, Aportes de La Ecología la Medio Ambiente, Bogotá, Reyes Impresores, 1994, PP 52 – 73

grandes compañías”, afirma Luis Hernando Solarte, director de Proyectos Especiales de Cotelco. Y añade: “Pero a la vuelta de los años este argumento se ha ido al piso, porque los procesos amigables con el medio ambiente hacen que las empresas sean más rentables económicamente: primero, porque hoy los consumidores están dispuestos a pagar más y a elegir bienes y servicios verdes, y segundo, porque redundan en procesos más limpios y de mayor calidad en toda la operación del negocio”. El desarrollo fáctico y técnico de estos ideales en torno al sector hotelero de nuestro país empezó en forma en 2002 con el desarrollo de los parámetros de la Norma Técnica de Calidad NTC 5133 Etiquetas Ambientales Tipo I, criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, que tuvo su última actualización en 2006.

Durante los años 2004-2005 el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (MAVDT), el Centro Nacional de Producción Más Limpia (CNPML) y el SENA, reunieron esfuerzos para promover el desarrollo de la norma en el sector hotelero con la participación del gremio, para dar marcha al proyecto piloto de implementación con 20 hoteles en el país.

Desde entonces, el MAVDT, en línea con su Plan Estratégico Nacional de Mercados Verdes, asume el ordenamiento y da competencia a los organismos de certificación acreditados en el país para certificar y realizar las auditorias conducentes a otorgar el Sello Ambiental Colombiano.

A comienzos de este año, Cotelco empezó a desarrollar en su Plan Estratégico una línea de trabajo interinstitucional con el MAVDT para socializar las prácticas que reviste el Sello Ambiental Colombiano, a fin de beneficiar a los agremiados y, de aquí a 2010, concretar esta implementación en 50 hoteles. La agenda convenida del proyecto dentro de la estrategia global alrededor del turismo sostenible contempla las siguientes actividades:

- Diagnóstico de prácticas para poder convertirse en hoteles verdes y obtener el Sello Ambiental Colombiano. Este distintivo no tiene costo una vez se logra el certificado.
- Desarrollo de la consultoría para beneficiar a los hoteles interesados y que éstos puedan implementar un plan de mejoramiento en determinado tiempo. El gremio ya tiene desarrollado un software al que se le agregará el componente ambiental.
- Proyecto cofinanciado por el Fondo de Promoción Turística (FPT), iniciativa desarrollada en cinco regiones del país con la participación de 30 hoteles en total desde 2009, el cual se inicia con la implementación del Sello Ambiental Colombiano.

El hotel pionero en la toma de conciencia en obtener el sello ambiental en Colombia fue el Hotel Puerta del Sol en Barranquilla en Julio de 2008. Su experiencia fue un largo camino de siete años que comenzó con el planteamiento de una política

ambiental que regiría varias actividades orientadas a la preservación y el mejoramiento del medio ambiente.⁷

Marco legal

NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA 002

Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH). Requisitos de Sostenibilidad

El Ministerio de Comercio Industria y Turismo, en virtud de lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 300 de 1996, en conjunto con la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia, han unido sus esfuerzos para conformar la unidad sectorial de Normalización en sostenibilidad turística, tanto para destinos como para prestadores de servicios, con el fin de proponer normas que promuevan prácticas sostenibles.

Específicamente, esta norma está dirigida a los establecimientos de alojamiento y hospedaje que una vez cumplan el 100% de los requisitos descritos, podrán obtener el Certificado de Calidad Turística.

⁷ <http://www.catering.com.co> Sostenibilidad ganancias en verde puro

NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA 006

Clasificación de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Categorización por estrellas de Hoteles, requisitos normativos

Esta norma ha sido elaborada para facilitar la comprensión entre los usuarios y proveedores de servicios de alojamiento y hospedaje. Su función principal es de protección al consumidor, información y claridad a las agencias de viaje y a los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

DECRETO 1317 DE 2002

Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, la Ley 632 de 2000 y la Ley 689 de 2001, en relación con la prestación del servicio público de aseo, y el Decreto Ley 2811 de 1974 y la Ley 99 de 1993 en relación con la **Gestión Integral de Residuos Sólidos**.

DECRETO 605 DE 1996

Por el cual se reglamenta la ley 142 de 1994 en relación con la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

DECRETO 430 DE 1998

Tiene como objeto, regular todo lo relacionado con la prohibición de introducir desechos peligrosos al territorio nacional.

DECRETO 1443 DE 2004

Establece medidas ambientales para el manejo de plaguicidas.

DECRETO 4741 DE 2005

Reglamenta parcialmente la prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral

Marco contextual

La investigación de sostenibilidad como herramienta de competitividad la vamos a realizar como ya lo hemos dicho en el Hotel Comfort GHL Los Héroes este se encuentra ubicado en la ciudad de Bogotá, específicamente en la localidad de Chapinero Calle 74 # 15 – 60 situado en el corazón financiero de la calle 72, un sector de importantes compañías nacionales y multinacionales y los principales mercados bancarios y bursátiles.

El Hotel Comfort GHL Los Héroes cuenta con 84 habitaciones amplias y confortables, las cuales manejan ventilación e iluminación natural, los tipos de habitación que tienen son: Habitación Queen, Habitación Twin, Habitación Estándar, y Habitación Dúplex.⁸

⁸ http://www.ghlhoteles.com/hotel/home/31_ghl-comfort-hotel-los-hroes--colombia.html

CAPITULO SEGUNDO

Resumen

El Hotel Comfort GHL Los Héroes, es una organización que se ha mantenido en el mercado y en su corta vida ha logrado no sólo un posicionamiento, sino además ser una empresa estable e innovadora.

El éxito radica en que la cadena GHL se ha destacado por crear bases sólidas para enfrentar el futuro desarrollo en la industria de los servicios, teniendo como principales áreas de expansión los hoteles, casinos y tiempo compartido, de esta manera la cadena GHL ha logrado obtener reconocimiento a nivel nacional e internacional en estos tres campos y especialmente en el manejo de hoteles. Este reconocimiento ha influido en lograr el éxito del que es hoy Hotel Comfort GHL Los Héroes, pues fue a partir del momento en que la cadena se hizo responsable de la administración del hotel que éste comenzó a lograr los objetivos y metas del proyecto. Con el respaldo y la experiencia de la franquicia GHL Comfort se logra entonces cubrir el mercado establecido (ejecutivo medio y operativo), alcanzar las metas de

utilidad para los inversionistas, expandir la compañía y generar desarrollo en el equipo de recursos humanos.

El favorable entorno en el que ha desarrollado su actividad Hotel Comfort GHL Los Héroes es considerado también como otro importante factor de éxito, tomando en consideración el crecimiento del sector turístico y hotelero que se ha dado en los últimos años a nivel nacional e internacional, a esto se le suma que Bogotá es el destino colombiano con mayor porcentaje de ocupación hotelera, hecho que se le atribuye al creciente número de artículos que destacan a la ciudad como un destino recomendado para ser visitado en medios impresos de talla mundial, permitiéndole al hotel de igual forma aumentar este porcentaje de ocupación.

SU MERCADO ES:

- **Corporativo:** El 60 % de la ocupación son personas individuales y el resto lo conforman grupos, congresos convenciones e incentivos.
- **Particular:** lo conforman las personas que hacen las reservas directamente, por páginas On Line, estas personas la conforman las empresas industriales, comerciales y servicios EPS.
- **Travel And Hotel:** Son los planes específicos que el hotel tiene.

DESCRIPCION DEL DESTINO

Bogotá, la capital del país, es una ciudad de siete millones de habitantes, que se extiende por la sabana cundiboyacense por encima de los 2600 metros sobre el nivel del mar, y luce como telón de fondo a los imponentes cerros orientales que le dan carácter y una singular identidad a la ciudad.⁹

Hay hoteles nacionales e internacionales desde tres hasta de cinco estrellas. Hay muchos albergues y hostales para turismo mochilero. También hay hoteles especializados para viajeros de negocios.

Desde hace varios años Bogotá se ha convertido en una ciudad digna de conocer por sus restaurantes. La oferta de comida internacional es muy variada y de muy buena calidad, así como de comida nacional que está representada por restaurantes tradicionales de comidas regionales (Caribe, antioqueña, pacífica, valluna, santandereana, etc.) y restaurantes que se especializan en darle a la comida colombiana una presentación internacional.

En Bogotá entendieron la necesidad de manejar eficiente mente los recursos naturales, al participar del programa de calidad y sostenibilidad turística, del instituto distrital de turismo. Como resultado de la incorporación de este programa, se han certificado 19 hoteles entre ellos claro está el Hotel Comfort GHL Los Héroes.

⁹ <http://www.locationcolombia.com>

SOSTENIBILIDAD EN EL HOTEL

La política de sostenibilidad del Hotel Comfort GHL Los Héroes enfoca sus esfuerzos para proveer servicios que gocen de calidad y seguridad, velando por minimizar los impactos de su operación que afectan el medio ambiente.

Esta política está apoyada en tres pilares básicos que son:

AMBIENTAL

Sus esfuerzos en minimizar los efectos negativos que su operación pueda provocar al medio ambiente, a través de la implementación de la norma, para que garantice un buen servicio y rentabilidad.

- Utilizan productos de higiene y limpieza biodegradables.
- Los proveedores del hotel también deben ser empresas sostenibles.
- Le da la opción al huésped de que decida si cambian las sábanas y las toallas a diario o las dejan colocando hablador sobre la cama.
- Tiene acciones para reducir la cantidad de desechos generados y promueven la reutilización, estos desechos los entregan a un Señor que los recoge tres veces a la semana.
- Clasifican el reciclaje y lo entregan a la cooperativa de recicladores de chapinero tres veces a la semana.
- Ahorro de energía con bombillas especiales.

SOCIAL

Apoya y promueve actividades de desarrollo local, culturales de la comunidad y está comprometido con la protección del patrimonio histórico y cultural, involucrando y motivando al personal del Hotel.

- Entregan la lencería que ya no utilizan y dotación de ropa y recolecta e mercados, a la Fundación Hogar Sión.
- Promocionan el patrimonio cultural, en cada habitación tienen un cuadro artista reconocido colombiano.
- Programas contra la explotación sexual de niños, Ley 679 de 2001.
- Programas para evitar la contaminación aditiva y visual.
- Tienen platos típicos en las cartas del restaurante.
- Programa de Flora y Fauna.

ECONÓMICO

Trabajan en pro de la sostenibilidad.

- Ayudan a los empleados con una parte económica para estudio.
- Mejoramiento de las condiciones laborales, capacitación, mejores condiciones de trabajo e incentivos.

El GHL Hotel Comfort Los Héroes, realiza las siguientes actividades para mantener el Sello Ambiental Colombiano y la Certificación de Calidad Turística:

- Los insumos y materias primas para su funcionamiento se usan de manera sostenible.
- Las materias primas que usan no son nocivas para el medio ambiente.
- Recicla sus desechos, reutiliza materiales y escoge elementos biodegradables.
- Indica a los consumidores la mejor forma para la disposición final de desechos.

CERTIFICACIONES QUE TIENE EL HOTEL

La empresa que permite demostrar que el Hotel Comfort GHL Los Héroes, tiene productos, servicios, que cumple con las normas y reglamentos nacionales es **SGS Colombia**. El hotel está certificado con:

- Norma Técnica Colombiana **NTC 5133** “ETIQUETAS AMBIENTALES TIPO I. SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO, CRITERIOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE”.

El nivel de sostenibilidad que tiene el Hotel Comfort GHL los Héroes como lo dice la norma NTC 5133 es nivel alto ya que ese nivel es el que permite la obtención de la certificación del Sello Ambiental Colombiano, la Norma Etiqueta Ambiental

Tipo I, Principios y Procedimientos tiene un enfoque integral de producto. Esto significa que cubre, según sea aplicable, desde la extracción del recurso natural o materia prima, el diseño, manufactura, ensamblaje, mercadeo, prestación de servicios, distribución, venta, uso y finalmente la disposición final.

- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002
 “ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE (EAH)
 – REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD”

El cumplimiento de un 100% de los requisitos de tipo ambiental de nivel alto de sostenibilidad, contenidos de esta norma, los cuales son los mismos enunciados por la NTC 5133.



La norma tiene unos requisitos generales a continuación muestro el beneficio que genera al hotel el cumplir con cada uno de los ítems.

Requisitos que debe tener un hotel sostenible	Beneficios para el Hotel
Ahorro y uso eficiente del agua	Reducción de gastos operativos provenientes del servicio de agua potable y alcantarillado.
Ahorro y uso eficiente de la energía	Economía en gastos operativos relacionados con la energía eléctrica.
Consumo de productos biodegradables para limpieza	Mejoramiento en los impactos en los alcantarillados.
Gestión de residuos (minimización en su generación y uso de empaques retornables).	Desarrollo de oportunidades de trabajo asociado en torno al reciclaje.
Promoción de sitios de interés turístico	Apertura de nuevas oportunidades de mercado.
Conservación de fauna y flora de acuerdo con la legislación y promoción de las distintas especies y sitios turísticos de interés natural en la región donde se encuentre ubicado el hotel.	Generar conciencia y conocimiento a locales y visitantes.

VENTAJAS QUE HA TENIDO EL HOTEL POR SER SOSTENIBLE

Los prestadores de servicios hoteleros encuentran en la implementación del Sello una estrategia comercial que brinda ventajas competitivas ya que los consumidores perciben un valor agregado que no encuentran en otras empresas que no cuentan con este instrumento de diferenciación ambiental.

La sostenibilidad es la mayor ventaja competitiva por la que puede pelear hoy en día un hotel. Estos hoteles hoy en día los analizan independientemente de su categoría (Estrellas) y/o tipología (urbano, vacacional, rural, etc.) los hoteles sostenibles responden a las mayores exigencias de los clientes, aumentan su capacidad de negocio, aumentan la formación de sus empleados, son más rentables, aportan mayor valor a su comunidad, gestionan adecuadamente los momentos de incertidumbre por que tienen una hoja de ruta, los hoteles sostenibles van con el objetivo de la competitividad siempre.

Desde la fecha que el hotel empezó a implementar la norma de sostenibilidad, que fue en el año 2007 se empezaron a crear registros del ahorro de los servicios públicos a continuación mostramos la secuencia desde el años 2007 a lo que lleva el año 2012 por mes.

ESTADISTICAS SERVICIOS PUBLICOS

El hotel tiene un tope especificado de cuantos M3 de agua, KW de energía, y M3 de Gas se debe consumir al mes, para poder cumplir con lo estipulado en la norma.

En los siguientes cuadros se muestra el histórico donde se está cumpliendo.

CONSUMO HISTÓRICO DE AGUA M3							
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	TOTAL
ENERO	579	801	750	381	741	728	3,980
FEBRERO	777	937	819	1,079	890	935	5,437
MARZO	841	955	831	814	909	904	5,254
ABRIL	778	885	886	822	825	904	5,100
MAYO	962	882	918	786	867	812	5,227
JUNIO	748	799	866	867	867	749	4,896
JULIO	854	900	1,080	853	994	956	5,637
AGOSTO	976	1,040	1,028	791	1,088	829	5,752
SEPTIEMBRE	1,072	962	879	849	1,037	774	5,573
OCTUBRE	953	831	943	830	1,251		4,808
NOVIEMBRE	1,001	876	913	846	1,063		4,699
DICIEMBRE	942	840	707	738	729		3,956
TOTAL	10,483	10,708	10,620	9,656	11,261	7,591	60,319
PROMEDIO MES	874	892	885	805	938	843	1,005

CONSUMO HISTÓRICO DE GAS M3							
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	TOTAL
ENERO	2,385	3,186	3,095	3,319	3,082	3,046	18,113
FEBRERO	2,610	3,315	2,956	3,538	2,930	3,507	18,856
MARZO	2,995	3,582	3,372	3,147	3,480	3,481	20,057
ABRIL	3,098	3,268	3,380	3,297	3,074	2,964	19,081
MAYO	3,333	3,144	3,426	3,151	3,195	3,350	19,599
JUNIO	3,229	3,089	3,383	3,273	3,118	3,002	19,094
JULIO	3,580	3,137	3,520	3,316	3,343	3,667	20,563
AGOSTO	3,634	3,319	3,646	3,498	3,626	3,336	21,059
SEPTIEMBRE	3,569	3,228	3,405	3,251	3,532	3,184	20,169
OCTUBRE	3,589	3,255	3,653	3,232	3,582		17,311
NOVIEMBRE	3,540	3,360	3,810	3,440	3,457		17,607
DICIEMBRE	3,265	3,207	2,780	3,119	3,105		15,476
TOTAL	38,827	39,090	40,426	39,581	39,524	29,537	226,985
PROMEDIO MES	3,236	3,258	3,369	3,298	3,294	3,282	3,783

CONSUMO HISTÓRICO DE ENERGIA KW							
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	TOTAL
ENERO	160	200	162	102	170	164	958
FEBRERO	174	211	172	202	168	179	1,106
MARZO	281	222	176	167	187	180	1,213
ABRIL	176	209	179	166	176	171	1,077
MAYO	202	215	180	176	178	179	1,130
JUNIO	248	201	176	171	182	168	1,146
JULIO	180	222	182	178	190	177	1,129
AGOSTO	207	219	181	182	188	240	1,217
SEPTIEMBRE	210	208	167	176	179	105	1,045
OCTUBRE	226	199	183	182	182		972
NOVIEMBRE	220	198	159	178	175		930
DICIEMBRE	236	168	162	165	166		897
TOTAL	2,520	2,472	2,079	2,045	2,141	1,563	12,820
PROMEDIO MES	210	206	173	170	178	174	214

Estos indicadores de servicios públicos que se muestran van en dirección de hacer visibles las medidas cuantitativas que permiten conocer, los cambios producidos a favor o en contra en relación con las condiciones ambientales, esto con el fin de tomar decisiones estratégicas de mejoramiento, mantenimiento o transformación de situación dada. Establecer indicadores es la herramienta que permite conocer las condiciones particulares que hacen que el destino tenga una apuesta concreta hacia la sostenibilidad.

CONCLUSIONES

La sostenibilidad es una cultura relativamente nueva en nuestra sociedad, sin embargo algunos de los empresarios hoteleros han sabido sacar el mayor provecho de ella, internalizando los procesos sostenibles a sus actividades de producción de bienes y servicios, y captando mayor número de clientes, mientras reducen muchos de sus gastos.

En el Hotel Comfort GHL Los Héroes la sostenibilidad, se ha vuelto la principal ventaja competitiva por la que puede pelear, por tanto el mercado hotelero se han envuelto en actividades ambientalmente sostenibles, pues los clientes también han cambiado sus costumbres hacia viajes más responsables.

La responsabilidad ambiental ha adquirido enormes cantidades de seguidores, debido a su inmersión en el mundo local, aportando bienestar a las comunidades, tanto económico como medio ambiental, y respetando y conociendo más a fondo las culturas y las tradiciones.

El nuevo reto para los hoteles es ser responsables, su deber es aplicar medidas para solucionar o reducir el impacto negativo en el ambiente y, a su vez, proporcionar desarrollo económico y sociocultural en el lugar donde se encuentran ubicados.

RECOMENDACIONES

- Conseguir un cambio de actitud del personal en todas las áreas de trabajo.
- Conseguir un cambio de actitud en los turistas que visitan el hotel o clientes que utilicen el servicio.
- Solicitar al personal sugerencias y opiniones.
- Explicar de un modo simple pero preciso y si es posible técnico, los beneficios para el ambiente del comportamiento esperado.
- Comunicar el mensaje ambiental desde diversas formas (por ej. Afiches, folletos, más información en la página de Internet, etc.)

BIBLIOGRAFIA

- ROJAS SARMIENTO, Jorge, Aportes de La Ecología la Medio Ambiente, Bogotá, Reyes Impresores, 1994, PP 52 – 73
- Historia Crítica N° 32, Bogotá, Julio – Diciembre, 2006 PP 172 - 179
- <http://noticias.universia.net.co>
- <http://www.portafolio.co/opinion/blogs/hablemos-de-lo-social/un-pequeno-da-ejemplo-los-grandes>
- http://www.ghlhoteles.com/hotel/home/31_ghl-comfort-hotel-los-hroes--colombia.html
- http://www.catering.com.co/BancoMedios/archivos/ediciones_catering/EDICI ON30/3640CheckinSostenibilidadgananciasenverdepuro.pdf