

ADRIANA MARCELA GÓMEZ HERMIDA
MARTHA LILIANA LUGO QUEBRADA

Resumen trabajo de grado, por las egresadas, para la
Facultad de Administración de Empresas Turísticas y
Hoteleras, Universidad Externado de Colombia
adrianagomezh@gmail.com
marthalugoq@gmail.com



**PROPUESTA PARA EL
CUMPLIMIENTO DE
LOS REQUISITOS DE
LA NORMA TÉCNICA
COLOMBIANA NTC 5133:
ETIQUETAS AMBIENTALES
TIPO I, CRITERIOS PARA
ESTABLECIMIENTOS DE
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE
CASO: SUITES 101 PARK
HOUSE S. A.**

**TERMS OF REFERENCE FOR
THE PROPOSAL ELABORATED
IN AGREEMENT WITH THE
NTC 5133: ENVIRONMENTAL
LABEL TYPE I, CRITERIA FOR
ESTABLISHMENTS DEVOTED
TO ACCOMMODATION AND
LODGING. CASE: SUITES 101
PARK HOUSE S. A.**

Resumen

Con el pasar de los años se han creado diferentes esquemas de certificación que buscan el uso de normas mediante requisitos, y que demandan constantes auditorías, con el fin de verificar su cumplimiento. Por esta razón las organizaciones han identificado los beneficios del reconocimiento a la implementación de un sistema de gestión medioambiental, adecuado para los productos y servicios que ofrece.

En el trabajo de grado se dieron a conocer, detalladamente, los numerales de la NTC 5133 y los lineamientos para llevar a cabo la propuesta para el cumplimiento de los requisitos en Suites 101 Park House S. A., un establecimiento de alojamiento y hospedaje, ubicado en la ciudad de Bogotá. Esta propuesta contiene, así mismo, todos los procedimientos, documentos y registros creados, con el fin de cumplir con los requisitos de la NTC 5133, tomando como base la norma ISO 14000.

Todo lo anterior se encuentra actualmente en proceso de implementación, para que después se pueda certificar con la norma internacional ISO 14001 y disminuir el impacto ambiental generado por el hotel.

Palabras clave: Certificación, etiqueta ambiental, impacto ambiental, residuo, Sistema de Gestión Ambiental (SGA).

Abstract

Certification patterns have been created throughout the years in order to facilitate the application of defined rules and requirements, therefore demanding constant auditing to assess the fulfillment of such rules and requirements. This is why many organizations have identified the benefits of implementing an appropriate Environmental Management System for their products and services.

The present graduation work contains a detailed description of the NTC 5133 numerals, as well as the terms of reference for the

proposal elaborated on the behalf of Suites 101 Park Houses S. A., an establishment devoted to accommodation and lodging, located in Bogotá city. Such proposal includes procedures, documents and records, created in agreement with NTC 5133 requirements, based on ISO 14000 Standards.

All the above mentioned is currently under implementation thus the goal is that the hotel may obtain the certification based on ISO 14001 International Standards and succeed in reducing the environmental impact generated by the hotel activities.

Key Words: *Certification, environmental label, environmental impact, waste, environmental management system.*

La industria hotelera desempeña un papel importante en el medio ambiente, ya que tiene una relación muy estrecha con el entorno por el consumo de importantes cantidades de recursos, generación de residuos y desechos en volúmenes importantes, consumo de electricidad, agua y otros recursos naturales, y por el uso de sustancias químicas para desinfección, entre otros.

Es así como “ambientalmente el sector hotelero se considera de mediano impacto, afectando principalmente el recurso agua, por las operaciones de lavado, limpieza de utensilios, ropa, preparación de alimentos, entre otros. En cuanto al recurso aire, su impacto se produce por la utilización de calderas, que requieren de combustibles para su operación. Dependiendo del tipo de combustible utilizado, será el impacto generado, así como las prácticas de operación del equipo”¹.

Esta industria se ha convertido en la columna vertebral del turismo, y ocupa una posición de

liderazgo especialmente en la conservación del medio ambiente, constituye el más grande reto para los hoteleros del siglo XXI.

El proceso de globalización y la situación ambiental obligan hoy a las empresas a redefinir sus estrategias y sus procesos, con el fin de lograr un uso adecuado de sus recursos y un aumento de la productividad, para así poder participar en un mercado globalizado y demostrar un desempeño ambiental sano a través del cumplimiento de las normas legales. Al mismo tiempo, satisfacer las exigencias de los clientes hacia una prestación de servicio con calidad, enfocada al respeto por el medio ambiente.

La gestión ambiental en el sector hotelero puede definirse como un conjunto de acciones de diversa naturaleza que se llevan a cabo en los establecimientos durante su funcionamiento y que tienen como finalidad mejorar el balance de la relación de los mismos con el ambiente y contribuir a alcanzar el desarrollo sostenible, sin que ello excluya el cumplir el objetivo económico-funcional que éstos tienen asignado².

El respeto al medio ambiente ocupa una parte importante de nuestras deliberaciones. Es innegable que la hotelería debe responder a las exigencias cada vez más claras de parte de sus huéspedes, además de dar el debido cumplimiento a las legislaciones de cada país en esta área.

La actitud de las empresas frente a los temas ambientales ha cambiado radicalmente en las dos últimas décadas. La protección del medio ambiente y la legislación correspondiente han dejado de verse por parte de los empresarios como un aumento de costos y una restricción a la producción.

¹ JAIRO RAÚL CHACÓN VARGAS. “Oportunidades de producción más limpia en el sector hotelero y servicios de restaurante. Guía para empresarios”, Colombia, DAMA, 2004. p. 11.

² ALDO GUZMÁN RAMOS. “La gestión ambiental en el sistema hotelero” (en línea), julio 2004. Todo MBA. Disponible en [<http://www.todomba.com/displayarticle615.html>].

Para lograr este fin se tienen que establecer medidas de prevención y control en el manejo de los residuos industriales, así como la eficiencia en el uso de recursos del proceso productivo mismo; sin que por ello se reduzca la calidad de los productos o servicios y se aumenten los costos empresariales.

El turismo se ha convertido en una de las actividades económicas más importantes en el mundo, por los ingresos que genera, los puestos de trabajo que crea, el flujo de turistas y el intercambio cultural, entre otras variables. Sin embargo, esta actividad produce impactos, a partir del consumo de recursos y la generación de desechos.

El turismo ecológico y la hotelería, conscientes del medio ambiente, son dos actividades que se enmarcan dentro de la “revolución verde”. La “revolución verde” es una conciencia de conservación y respeto al medio ambiente y de protección de los recursos naturales.

La gestión ambiental en el sector hotelero puede definirse como un conjunto de acciones que se llevan a cabo durante su funcionamiento y que tienen por objeto mejorar la relación con el ambiente y contribuir a alcanzar un desarrollo sostenible.

La industria hotelera utiliza recursos naturales como la energía y el agua, que cada vez son más escasos. Las necesidades de protección ambiental varían de un hotel a otro y de un lugar a otro. No hay una sola alternativa, y a menudo, sólo la experiencia permite contrastar adecuadamente los beneficios medioambientales con los beneficios comerciales.

El paquete de acción medioambiental³ para hoteles proporciona los principales ejemplos que se ven reflejados en:

Energía. La industria hotelera genera un alto consumo de energía, especialmente para calor y potencia. Sus usos específicos son:

- Aire acondicionado, ventilación y calefacción.
- Lavandería.
- Iluminación.
- Cocción y refrigeración.

Es cierto que esta industria hace uso ineficiente de la energía. Para contribuir a la conservación del medio ambiente y a la vez lograr una reducción significativa de costos, es necesario aplicar prácticas de mantenimiento.

Residuos sólidos. Las grandes cantidades de residuos sólidos producidas por los hoteles generalmente incluyen:

- Botellas, latas y frascos.
- Residuos de cocina y jardín.
- Desechos químicos potencialmente peligrosos, como disolventes y asbestos.

Es necesario que la industria hotelera reduzca a un mínimo los materiales utilizados, reciclando y reutilizándolos, donde resulte práctico, y eliminando adecuadamente los desechos.

Agua. De acuerdo con los servicios que ofrezcan los hoteles, se generarán grandes consumos de agua, que dependen de las medidas de ahorro emprendidas. El consumo de agua se destina principalmente a:

- Uso por parte de los huéspedes.
- Aseo y mantenimiento.
- Cocina.
- Lavandería.
- Riego de jardines y plantas.;
- Piscinas.

En la industria hotelera no existe la conciencia por el ahorro de agua. El buen uso de este recurso puede generar tanto ahorro en costos como beneficios medioambientales.

³ International Hotels And Restaurant Association, Asociación Hotelera de Colombia, International Hotels y Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente. *Paquete de acción medioambiental para Hoteles*. 1995, pp. 32, 36, 40, 44.

Emisiones. Hacen referencia a todo tipo de sustancias líquidas o gaseosas, las cuales son potencialmente peligrosas para la salud y afectan el ambiente. Las fuentes principales son:

- Emanaciones de calderas que operan con combustibles.
- Eliminación de químicos tóxicos en los desagües.
- CFC de sistemas de refrigeración y aire acondicionado.
- Olores provenientes de cocina y lavandería.

Una administración hotelera orientada hacia el desarrollo sostenible persigue que toda la operación del hotel o establecimiento, conjuntamente con los empleados de todos los niveles, y todos los interesados en la naturaleza, motiven y orienten a un pensamiento de conciencia ecológica en las acciones y en el comportamiento de todas las comunidades del mundo. El hotel u organización que se orienta y participa en pro del medio ambiente es innovador y genera importantes ventajas competitivas.

La conciencia ambiental en la administración hotelera persigue tres principios fundamentales:

1. La participación en la búsqueda de soluciones prácticas.
2. La aplicación y desarrollo de medidas preventivas de conservación.
3. La concientización para la conservación⁴.

En el nuevo paradigma empresarial, sólo podrán ser competitivas aquellas empresas hoteleras que sean sostenibles desde el punto de vista

ambiental (el entorno físico con el que se interrelacionan), socio-cultural (la sociedad en la que interactúan) y económico (en relación con las fuerzas competitivas con las que opera).

Pero más allá de estas consideraciones se tiene la convicción que las organizaciones gremiales (COTELCO - Asociación Hotelera de Colombia) deben asumir su responsabilidad de actuar como líderes en el proceso de crear una mayor conciencia ecológica, en los inversionistas y operadores de hoteles, proporcionándoles la información, orientación y ayuda en la implementación de medidas prácticas dirigidas a alcanzar un grado cada vez más alto de respeto al medio ambiente.

El objetivo esencial de nuestro trabajo de grado es generar una propuesta enmarcada en los procedimientos, que permita el cumplimiento de los requisitos estipulados por la Norma Técnica Colombiana NTC 5133: Etiquetas Ambientales Tipo I, criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje; en Suites 101 Park House S. A., con el fin de facilitar el proceso de certificación del hotel.

Suites 101 Park House S. A. basa su filosofía en la excelencia del servicio y la calidad total. En este camino hacia la excelencia se ha mantenido a la vanguardia de todos los procesos de mejoramiento, donde es clara la preocupación que tiene éste para lograr un importante estándar de calidad y ser altamente competitivo en el mercado.

La certificación ambiental es una herramienta utilizada para alcanzar mayor competitividad y nuevos mercados, a través de la diferenciación de productos o servicios obtenidos bajo buenas prácticas ambientales. Certificar es sinónimo de asegurar, afirmar, dar por cierto algo, fijar, señalar con conocimiento seguro y claro alguna cosa.

Las empresas hoteleras deben demostrar su interés en implementar y mantener políticas

⁴ EBERHARDT H. RUES. *Eco-Hotel Management. Conciencia Ecológica en la Administración Hotelera*, México, Grupo Editorial Iberoamericana, 1995, p. 11.

ambientales y de sostenibilidad, adecuando instrumentos como los códigos de conducta, buenas prácticas ambientales, ecoetiquetas, sistemas de gestión ambiental e indicadores ambientales; con los cuales pueden lograr un gran éxito en cuanto a ventajas competitivas se refiere.

Este trabajo se elaboró en dos fases: la inicial es un diagnóstico que revela la situación ambiental actual del hotel en la cual se identifican las áreas de mayor impacto (emisiones de gases y vapores, y vertimientos) y mejor desempeño en la organización, y a partir de las cuales se generó la segunda fase que es la propuesta para el cumplimiento de cada uno de los requisitos que la NTC 5133 exige.

Se propuso la obtención de esta etiqueta ambiental, para que sirva como base en la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental, con el fin de promover una demanda y oferta de servicios que causen menor impacto ambiental, y crear una conciencia ambiental en la organización. Es decir, un mejor desempeño del servicio de alojamiento, eventos y alimentos y bebidas en Suites 101 Park House S. A. para así proporcionar los elementos de un Sistema de Gestión Ambiental eficaz que se pueda ser más adelante reconocido como en otros países, a través de la certificación con la ISO 14001:2004. Además, para tener en cuenta las disposiciones de la norma ISO 9001:2000 y lograr finalmente un Sistema Integrado de Gestión.

De esta manera, el hotel puede alcanzar un desarrollo sostenible en el sector hotelero, con el fin de tener un buen desempeño ambiental y ventajas competitivas en el mercado. En consecuencia, las estrategias de desarrollo de productos y de mercadotecnia deben dirigirse a una competencia global, involucradas en el respeto por el medio ambiente; por esta razón, la conciencia ambiental adquiere cada vez mayor importancia como factor de éxito en el mercado.

Este trabajo ofrece información detallada de la metodología empleada en la propuesta para el cumplimiento de cada uno de los requisitos estipulados en la NTC 5133, y las pautas por seguir para lograr la puesta en marcha del Sistema de Gestión Ambiental. Se tomó como base la norma ISO 14001, para el cumplimiento de cada numeral o requisito de la NTC 5133. Todo esto se elaboró con la ayuda de matrices, manuales y políticas, que permitieron que las directivas del hotel aceptaran dicha propuesta y miraran más hacia la certificación de la norma internacional (ISO 14001), para hacer un empalme con el actual Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9000).

Con esta certificación ambiental, Suites 101 Park House S. A. va en el camino de su visión, que es *ser el mejor hotel, del y para el mundo*.

Bibliografía

CHACÓN VARGAS, JAIRO RAÚL. “Oportunidades de producción más limpia en el sector hotelero y servicios de restaurante. Guía para empresarios”, Colombia, DAMA, 2004.

GUZMÁN RAMOS, ALDO. “La gestión ambiental en el sistema hotelero (en línea) jul. 2004. Todo MBA, disponible en [<http://www.todomba.com/displayarticle615.html>]

H. RUES, EBERHARDT. *Eco-Hotel Management. Conciencia Ecológica en la Administración Hotelera*, México, Grupo Editorial Iberoamericana, 1995.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS. *Gestión ambiental. Vocabulario*, Bogotá, ICONTEC, 2003. NTC-ISO 14050.

INTERNATIONAL HOTELS AND RESTAURANT ASSOCIATION, ASOCIACIÓN HOTELERA DE COLOMBIA, INTERNATIONAL HOTELS Y PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL MEDIO AMBIENTE. “Paquete de Acción Medioambiental para Hoteles”, 1995.