

Turismo sostenible: caso de gestión de la responsabilidad ambiental en un establecimiento hotelero en Cartagena.

Sustainable tourism: case of the management of the environmental responsibility in a establishment hotelero of Cartagena-Colombia

Alain Castro Alfaro¹
Lina Marrugo-Salas²

Resumen

Este artículo pretende mostrar el resultado de un diagnóstico empresarial en materia de responsabilidad social ambiental en un establecimiento hotelero en la ciudad de Cartagena de Indias, con la intención de impulsar el concepto de turismo sostenible en la región a través de la visualización de empresas líderes. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo con un enfoque cualitativo, se realizó un estudio de caso; las técnicas utilizadas fueron las entrevistas semi estructuradas, la observación directa y la revisión de la documentación de la organización. Se realizó la construcción de un instrumento guía para el diagnóstico. Se concluye que el establecimiento hotelero es un tipo de empresa líder por ser proactiva en la incorporación de prácticas ambientales que contribuyen al Desarrollo Sostenible.

Palabras clave

Hoteles, gestión ambiental, responsabilidad social, sostenibilidad, turismo sostenible.

Abstract

This article aims to show the result of a business diagnosis in terms of environmental social responsibility in a hotel establishment in the city of Cartagena de Indias, with the intention of promoting the concept of sustainable tourism in the region through the visualization of leading companies. The methodology used was descriptive with a qualitative approach, a case study was carried out; The techniques used were semi-structured interviews, direct observation and review of the organization's documentation. The construction of a guide instrument for diagnosis was carried out. It is concluded that the hotel establishment is a type of leading company for being proactive in the incorporation of environmental practices that contribute to Sustainable Development.

Keywords

Hoteles, environmental management, social responsibility, sustainability, sustainable tourism.

Fecha de recepción: 15 de marzo de 2018.
Fecha de evaluación: 9 de mayo de 2018.
Fecha de aceptación: 5 de junio de 2018.

Este es un artículo Open Access bajo la licencia BY-NC-SA
(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)
Published by Universidad Libre



¹ Sociólogo de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú. Magíster en Gestión de la Alta Dirección de la Universidad Nacional Federico Villarreal, Perú. Director de la empresa de asesorías en investigación científica Tesis Colombia. Docente Investigador de la Corporación Universitaria Rafael Núñez - Colombia. Miembro del Grupo de Investigación Cartacencias. alain.castro@cumvvirtual.edu.co
ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0003-1727-7770>

² Doctora en estudios de género, relaciones laborales y responsabilidad social empresarial. Magíster en gestión de riesgos laborales, Universidad de Salamanca (España). Docente e investigadora de pregrado y posgrado. Consultora empresarial. Docente investigador de la Corporación Universitaria Rafael Núñez - Colombia. Miembro del Grupo de Investigación Cartacencias.
Correo personal: linimarrugo@gmail.com ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-9297-8644>

1. Introducción

Hablar de responsabilidad social empresarial, según Ruiz y Romero (2011), es aquel proceso que debe de impactar en la praxis corporativa de tal forma que busque satisfacer las preocupaciones sociales y medioambientales con una direccionalidad interna-externa y donde participan personas de manera activa y pasiva, lo cual quiere decir que la empresa como sujeto activo, toma en cuenta a su público interno y de su entorno. Ante lo expresado, Pérez (2014) expone que los entes corporativos deben de cumplir las normativas ambientales, ya que así se ofrecerán productos y servicios de calidad y de alto respeto al medio ambiente y Hernández y Castillo (2015) donde dicen que se debe de incorporar la función ambiental en la estructura organizacional de la empresa.

En relación al turismo, la Organización Mundial de Turismo en el año 1999 (citado en Ramírez, 2015) expresa en relación al turismo que es sostenible como aquel que atiende las necesidades de los turistas y de los espacios geográficos receptores, pero protegiendo y fomentando oportunidades para el futuro, entendiéndose como un camino hacia la gestión de todos los recursos de manera que se puedan satisfacer las necesidades de índole económica, social y estéticas, de la mano con el respeto a la integridad cultural, los procesos ecológicos primordiales, la diversidad biológica y los sistemas que dan sostén a la vida.

En este sentido, el presente trabajo tiene como objetivo aportar a la discusión de la responsabilidad social ambiental en el sector turístico a nivel local, es decir, desde la ciudad de Cartagena; tomando en consideración el concepto de turismo sostenible del Programa de Transformación Productiva del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2014, p. 10) el cual es:

Aquel en el que el patrimonio natural y cultural, además de ser la base del

desarrollo de la actividad y la razón por la cual el turista realiza su viaje, deben ser, en sí mismos, objetos por conservar y proteger, no sólo para que la actividad se mantenga, sino también para garantizar su conservación en el tiempo y permitirle a una sociedad garantizar que su descendencia pueda disfrutar de los mismos beneficios naturales, culturales y económicos.

Al respecto, se considera que los establecimientos hoteleros en la ciudad de Cartagena de Indias deben propender por la protección de la ciudad, por parte de sus impactos ambientales, tanto positivas como negativas que estos generen, pues hay que tener en cuenta que la ciudad es patrimonio de la humanidad. Y no solo eso, también deberían preocuparse por la influencia en las comunidades aledañas, como es el caso del establecimiento hotelero que se tomó como referencia.

La relevancia de la investigación se sustenta en la pretensión de fomentar que las organizaciones ejerzan liderazgo socioambiental en la región, de manera que puedan generar replicabilidad por parte del resto de compañías y en este caso, el establecimiento hotelero elegido: Hotel Las Américas, el cual es líder en su segmento, siendo de origen local y cuenta con los recursos para la incorporación del enfoque de la sostenibilidad.

Con esta investigación, se pretende además brindar una herramienta de diagnóstico de la gestión ambiental en el sector hotelero, de modo que permita a los líderes empresariales, una guía básica para incorporar y mejorar su desempeño ambiental, con ello se logra que en Cartagena los establecimientos hoteleros vayan orientados a un turismo responsable y sostenible pues “el turismo mal planificado y mal gestionado lleva al deterioro del entorno, a la degradación sociocultural y a un desigual reparto económico.” (Diputación de Valencia, 2005, p. 24).

Ahora bien, los criterios globales para que el turismo sea sostenible, se encuentra estructurado en cuatro ejes (Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance, 2017), siendo uno de ellos el ambiental, el cual busca la reducción, en la medida de lo posible, de los riesgos e impactos negativos sobre el ambiente.

Como ya se ha insistido, el respeto por el medio ambiente, además de ser un asunto relevante, se enmarca como una de las dimensiones estratégicas de la responsabilidad social empresarial. Consiste en garantizar que las actividades realizadas desde cualquier organización sean responsables desde la perspectiva ambiental, lo cual implica ir más allá del cumplimiento de la legislación vigente.

Lo anterior, se logra con la adopción de estándares y la planificación de programas estratégicos y estructurados que contribuyan a la (i) utilización racional de los recursos en la empresa (agua, gas, energía); (ii) una adecuada gestión de los residuos sólidos -que pueden ser ordinarios o peligrosos-; (iii) la reducción de las emisiones atmosféricas³; (iv) la protección de la biodiversidad, en el caso de los establecimientos hoteleros que llegan a entornos naturales protegidos. Eso sí, sin dejar de lado (v) la educación, como instrumento de divulgación y concientización de las buenas prácticas ambientales aplicada a los grupos de interés de la compañía.

Hay que tener en cuenta que para que una organización gestione sus impactos de cara a ser eficiente, competitiva y ambientalmente responsable, es necesario también la innovación en este ámbito, es decir, “el proceso de desarrollo de nuevos productos, procedimientos y servicios, capaces de generar valor no solo para empresas, consumidores y en general toda la sociedad, sino para el ambiente en sí, en tanto

esta capacidad habría de reducir notablemente cualquier impacto ambiental” (Vargas-Chaves, 2016, p. 13).

Seguidamente, se requiere que en las empresas tomen para sí todos los aspectos abordados previamente, se vean reflejados en sus políticas y estrategias empresariales, es decir, en su ADN corporativo. Lo cual implica también la disposición de un presupuesto en materia ambiental, entendiéndose que se debe observar como una inversión en el largo plazo y no como un gasto. Dependiendo de los programas implementados, inicialmente se observará grandes desembolsos de dinero, pero en el largo plazo impactará justamente en el aspecto financiero, ya que se verá reflejado en la disminución en cuanto a consumo de recursos (por ej. agua, energía y gas) y paralelamente se contribuirá positivamente al medioambiente.

Pero esto no es una tarea sencilla, incorporar este enfoque de la sostenibilidad en los establecimientos hoteleros demanda una cultura de cambio, significa transformar las actitudes, despertar la conciencia y la sensibilización ambiental de sus grupos de interés (principalmente de los colaboradores) y a partir de ello, ejecutar las prácticas que sean necesarias.

2. Caracterización del estudio de caso

La investigación fue aplicada al establecimiento hotelero cinco estrellas: Hotel Las Américas Cartagena -conformada por Las Américas Casa de Playa, Las Américas Torre del Mar y el Centro de Convenciones-. La razón social es Protucaribe S.A. Esta organización goza de la reputación de ser el hotel más grande en el país, en número de habitaciones en Colombia, con 530 habitaciones. Es un hotel de singular importancia para Cartagena como destino turístico, por su origen local,

³ En este sentido, este aspecto aborda la influencia de las empresas en el cambio climático, pues de acuerdo con los riesgos mundiales, el cambio climático se erige como uno de los principales problemas ambientales que necesita de una estrategia global y unificada, se agrava rápidamente y es el que más impacto económico tiene (WEF, 2013) con lo cual la participación de las empresas será vital para el cambio de esta realidad.

por la ubicación estratégica y los servicios diferenciadores prestados.

En cuanto a la situación laboral del hotel, emplea aproximadamente a 838 personas de las cuales un 80% son directos y el 20% indirectos. Como particularidad y debido a su localización, hay que resaltar que un 15% de los trabajadores hacen parte de la zona de influencia de La Boquilla. Estudios como el de Díaz, y otros (2010) han demostrado que esta población, a pesar de estar cerca de la ciudad presenta condiciones de alta vulnerabilidad y de extrema pobreza.

Además, recientemente el establecimiento hotelero se convirtió en cadena internacional, con la apertura del Hotel Las Américas Golden Tower Panamá “un movimiento con el que pretenden consolidarse como líderes nacionales en los sectores de turismo familiar y turismo de negocios” (El Universal Cartagena, 2017).

Dentro de la visión mega del hotel está definido el *ser amigable, responsable y sostenible con el medio ambiente*, lo cual ya es una declaración de intenciones y se ve reflejado como un compromiso de la organización, justamente en la revisión de los 10 objetivos integrales del hotel, el número dos busca la optimización del consumo de los recursos naturales (agua, energía, gas natural) para ello, la compañía establece un indicador de cumplimiento: la disminución de al menos un 1% respectivamente en su unidad de medición, con respecto al año anterior.

Ello se hace a través de iniciativas específicas “como la eficiencia energética, la utilización de energías alternativas y la implementación de buenas prácticas sostenibles” (Hotel Las Américas, 2017). Es por ello, que se puede deducir que la responsabilidad ambiental es un asunto relevante en la gestión estratégica, lo cual en principio es un buen indicio.

Además, se observó que el hotel dispone de un código de ética (Hotel Las Américas, 2011)

el cual contiene una serie de acciones positivas a realizar en cuanto a sus grupos de interés uno de ellos, el Medio Ambiente (aspecto 3.1.5). El hotel está certificado con las siguientes normas técnicas en cuanto a turismo responsable y sostenible: fue el tercer Hotel en Bolívar en obtener la certificación NTS TS 002 y el primer centro de convenciones en Colombia certificado con la NTS TS 006-1.

3. Metodología

La metodología utilizada fue de tipo descriptivo con un enfoque cualitativo, se realizó un estudio de caso, las técnicas utilizadas fueron las entrevistas semi estructuradas, la observación directa y los documentos estratégicos de la organización. La muestra fue escogida de manera no aleatoria por conveniencia, el Hotel Las Américas. De acuerdo con Hernández, Fernández & Baptista (2010, p. 396) se pretende “seleccionar ambientes y casos que nos ayuden a entender con mayor profundidad un fenómeno y aprender de éste.”

Se realizó una revisión de la literatura científica sobre la responsabilidad social ambiental en el sector hotelero y sobre el turismo responsable y sostenible, en particular de los hoteles de lujo mediante la consulta en bases de datos científicas, se recurrió a libros, artículos de revistas especializadas, tesis de grado, entre otros.

Se llevó a cabo la construcción de un instrumento-guía para diagnosticar la gestión ambiental del establecimiento hotelero por medio de la revisión de las iniciativas internacionales sobre responsabilidad social, en particular del Pacto Global de la ONU. Véase instrumento, más adelante.

Se recopiló y analizó la información ambiental proporcionada por la empresa que fue seleccionada para el estudio de caso, utilizando la técnica de entrevistas semiestructuradas; la cual consistió en preguntas abiertas y la utilización del instrumento guía. Se realizaron dos

encuentros presenciales, siendo el primero con el jefe de control interno y, el segundo, nuevamente con el jefe de control interno y con la coordinadora de calidad⁴

Por último, se realizó el diagnóstico ambiental al establecimiento hotelero sujeto de estudio, se analizó y consolidó la información.

3.1 Sostenibilidad, ambiente y turismo

La responsabilidad social empresarial ha tendido a promover en la conducta corporativa, la migración hacia un enfoque responsable donde se anexen los intereses que le son lícitos para que pueda dar respuesta ante las nuevas peticiones sociales que no se encuentran necesariamente estipuladas en las leyes de un país (Almagro, 2009)

Ante lo dicho, se deduce que la RSE se basa en dos elementos que le son fundamentales: primero, una visión que promueve la forma en cómo deberían comportarse los empresarios para con la sociedad y, segundo, la apelación al cambio de conducta empresarial donde se incluya en su gestión una triple perspectiva, además de la económica, la social y la ambiental; lo cual representa un cambio de paradigma de las compañías tradicionales, esto de manera indiscutible, debido al proceso global y la apertura de los mercados internacionales (Bernal y Aguilar, 2015; Castro y Anturi, 2015).

Por su parte, el desarrollo sostenible ha formulado que se implemente en los sistemas productivos y en las economías, el respeto y la preservación del medio ambiente para garantizar los recursos a las generaciones futuras apoyado en un sistema tecnológico amigable con el entorno. Esto va acorde con lo estipulado por Castro (2015), donde expresa que se debe administrar de manera responsable los recursos con

que se cuenta para que en el futuro las personas puedan tener disponibilidad de las mismas. Entonces, la responsabilidad social empresarial -en adelante responsabilidad ambiental para este artículo- se hace imperativo para la supervivencia misma de las organizaciones, ante la creciente conciencia ambiental por parte de la ciudadanía global.

Ahora bien, Serna, Barrera y Montiel (2011) rescatan la importancia de la sustentabilidad, pues se debería comenzar a evaluar las consecuencias generadas en el medioambiente por parte de los actores involucrados, uno de ellos las empresas; identificando nuevas oportunidades -productos, servicios y mercados- que sean más eficientes incorporando la triple perspectiva. Para ello, es necesario un rol activo del Estado, como responsable (Pérez, 2010) de crear políticas que vayan en esa vía lo cual impactará en las empresas, las organizaciones, las personas y las ciudades.

La sustentabilidad además “implica la gestión eficiente de los recursos naturales y los ecosistemas, en relación con la demanda antrópica que de ellos se hace” (Muriel, 2006, p.2) con lo cual, la gestión es un proceso que anexa determinadas funciones y actividades organizativas que los encargados deben ejecutar con el propósito de lograr los objetivos y metas deseadas.

A partir de lo anterior, en la gestión integral de las organizaciones se deberían abordar los aspectos ambientales, con lo cual, se vislumbra el concepto de gestión ambiental, en palabras de Granero & Ferrando (2007) significa que en las empresas sea considerado un asunto estratégico, lo cual parte de una revisión ambiental inicial, el cumplimiento normativo vigente, el control de los impactos generados al ambiente y la mejora continua en todo el proceso.

⁴ Hay que tener en cuenta que en el año 2016, el representante legal del hotel designó a través de una carta y acta de nombramiento quienes asumirán el liderazgo en los temas de sostenibilidad, mediante la asignación de roles específicos. En este sentido, el liderazgo en la organización está en cabeza del director administrativo y financiero y sus colaboradores; en este caso, la coordinadora de calidad.

En este punto conviene subrayar, la relación que tiene el turismo con la sostenibilidad, antes de eso, hay que precisar que este sector puede ocupar un lugar importante en la economía de los países, debido a ello, se puede inferir que en la medida que un país o ciudad dependa del turismo, se generará influencia en los ingresos, en la generación de empleo y en la entrada de divisas al país anfitrión. Con lo cual, desde el sector se deberían plantear los impactos no solo económicos sino también sociales y principalmente ambientales en la comunidad que opera, es decir, incorporar el enfoque sostenible.

Al respecto, Coccossis (1996) expone cuatro interpretaciones diferentes sobre el concepto de turismo sostenible: en primer lugar, *la sostenibilidad económica del turismo*, el cual se encuentra asociado en un mediano plazo para la manutención de la calidad de los recursos, esto porque su objetivo es aumentar la satisfacción del turista y pues se pueda generar una vez más el negocio turístico.

En segundo lugar, *el turismo ecológicamente sustentable*, donde acepta como único elemento al ecoturismo, el cual es el modo turístico ambientalmente responsable y tiene que ver con el viajar o visitar áreas naturales relativamente sin perturbar, con el objetivo de disfrutar y apreciar la naturaleza, tales como paisajes, flora y fauna en estado silvestre y de cualquier manifestación cultural presente o histórico bajo el esquema de un bajo impacto ambiental, promoviendo la conservación y el beneficio de las poblaciones locales donde se encuentran tales lugares turísticos.

En tercer lugar, *el desarrollo del turismo sustentable a largo plazo de la actividad*, da a entender que el sector turístico expone nuevas normatividades particulares que tienen que ver con el conjunto de actores que participan e integran el proceder en la prestación y gestión del turismo.

Por último, *la posición de convergencia*, la cual expresa que el turismo sostenible es una meta de todas las formas de turismo. De todo lo anterior, se puede determinar que para la presente investigación se tomó como base varios de estos enfoques presentados por Coccossis, se entiende que es necesario garantizar la sostenibilidad financiera, pero también modificar la forma como se concibe el turismo tradicional, es decir, evolucionar hacia un turismo sostenible, siendo la meta de todos los actores involucrados.

De hecho, para Delgado (2004) el turismo sostenible es aquel que busca disminuir el daño en el medio ambiente y, a su vez, aumentar los beneficios económicos. Ante lo dicho, se fomenta que la actividad turística no sea perjudicial a la sociedad como a la cultura del destino; todo lo contrario, se revitalice su estructura social y cultural.

Ahora, al igual que la responsabilidad social empresarial, el turismo sostenible está basado en tres pilares: ambiental, económico y social (Ramírez, 2015). En relación al primer aspecto, el desarrollo turístico no debe dañar el ecosistema ni producir cambios irreversibles, sino más bien, debe haber una participación en la conservación biológica y la buena administración de los recursos naturales por medio de actividades que aminoren la contaminación del medio.

Con el segundo aspecto, se entiende el aseguramiento de los ingresos que necesita el sector del turismo para que pueda ser sostenible, se necesitará inversiones en busca de mejorar e innovar las ofertas turísticas dando mayor satisfacción al turista. A través de la innovación se puede dar respuesta al primer y segundo aspecto.

El tercer aspecto, implica la participación y el diálogo con las comunidades locales en donde incursionan las empresas del sector, aquí se propone la creación de valor compartido, desmitificando el impacto social asociado

sólo los aspectos filantrópicos. El turismo que es responsable, respeta y entiende las particularidades culturales -costumbres, tradiciones y estructura social- así como el respeto los derechos humanos. Con lo cual, después de analizar estos tres aspectos se puede inferir que son interdependientes, que las tres dimensiones hay que abordarlas conjuntamente para garantizar la sostenibilidad del turismo.

Las empresas que no contemplen el aspecto social, se verán expuestas en el futuro a riesgos desde el punto de vista económico, objeto de demandas por las comunidades y gobiernos, si por ejemplo, los impactos ambientales generados por sus actividades sean muy negativos, es decir, hayan deteriorado los ecosistemas aledaños o contaminado, lo cual puede producir daños irreversibles. Por lo que la visión desde el turismo que pretende ser sostenible, debe ser una actuación proactiva, mediante la iniciativa de proceder teniendo presente la disminución de los impactos negativos en relación al medio ambiente y la sociedad en general.

Lo dicho hasta aquí supone que la empresa debería preocuparse por realizar su gestión ambiental mediante el seguimiento de los riesgos e impactos. Una forma de hacerlo es a través de la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) el estándar internacional más conocido es ISO 14001:2015. Para Puga (2004), mediante un SGA, una organización toma el control de sus actividades, procesos, productos y servicios y, determina cómo estos repercuten sobre el medio ambiente.

Por su parte, para Vargas, Vaca, De Soto (2005), el SGA es un plan estratégico que, en lógica a la política ambiental de la organización, elabora los objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo y hace las coordinaciones respectivas de los recursos humanos, técnicos y económicos para su más pronta instalación. Esto permite a las empresas evaluar y buscar mejoras en relación a su comportamiento ambiental y hacer pública tal información.

Ante lo expresado, el SGA considera a un ente organizativo como un sistema entero y no como un conjunto de partes, de tal forma que sus acciones medioambientales afectan a todas las actividades y recursos de sí mismo.

Dado que es importante tener claro la forma como una organización puede impactar en el medioambiente, con un SGA se deben tomar varias acciones: así en primer lugar, la gestión del agua, vista desde el consumo de agua y también desde los vertidos de aguas residuales. En segundo lugar, la gestión del aire, desde el impacto que se realiza mediante las emisiones de gases de efecto invernadero. En tercer lugar, la gestión de los residuos, tomando en consideración las leyes vigentes en relación con su naturaleza. En cuarto lugar, la gestión de la energía, vista desde el consumo en el caso de la energía eléctrica. Se propende por la utilización de fuentes de energía limpias como la solar o la eólica. Por último, la gestión del suelo, que incluye el impacto en las zonas aledañas.

Dentro de las iniciativas, que puede realizar cualquier empresa desde el punto de vista ambiental es el reciclaje, la innovación se genera cuando se coloca en marcha “proyectos orientados a mejorar los procesos de clasificación de los residuos; a reforzar la competitividad de las industrias de reciclado, y a desarrollar nuevas soluciones de reciclado y productos innovadores que utilicen materiales reciclados.” (Agencia Ejecutiva de Competitividad e Innovación, 2009).

3.2 Instrumento-guía

Después de todo lo abordado, teniendo en cuenta que una empresa debe ser responsable ambientalmente, se realizó una elección de 12 ítems tomando como base los requerimientos planteados en las iniciativas internacionales de responsabilidad social empresarial principalmente del *Pacto Global* y las guías de buenas prácticas en turismo sostenible referenciadas en la investigación.

El Pacto Global establece tres principios en la categoría de medioambiente para abordar la responsabilidad de las organizaciones para el aporte al desarrollo sostenible. Así: en el P-7 “las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales”; en el P-8 “Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental”; y en el P-9 “Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente” (Global Reporting Initiative, 2015, p. 87).

Este instrumento-guía, es una propuesta conformada por cuatro grandes objetivos en materia ambiental (gráfico 1), las acciones que deberían ejecutar las empresas para cumplir dichos objetivos (Iniciativa), y el aspecto para evaluar el cumplimiento del objetivo (Ítem). Responde en todo caso, a la proactividad sugerida en materia ambiental para las empresas, estipulado en los principios del Pacto Global de la ONU mencionados en el párrafo anterior.

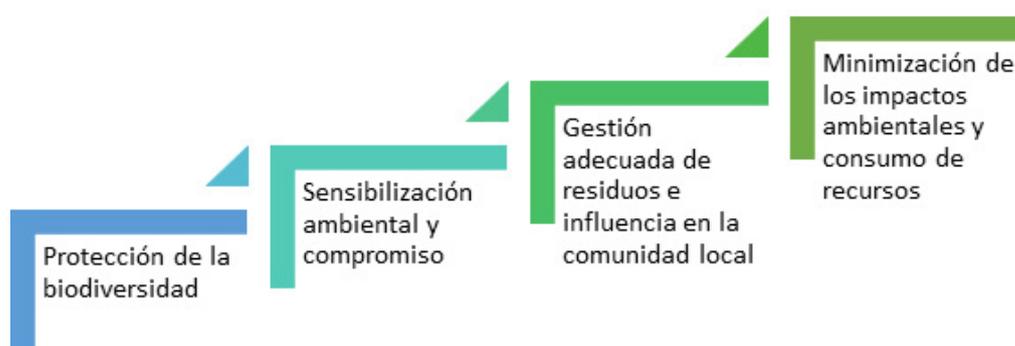


Gráfico 1. **Objetivos de la Responsabilidad Ambiental.** Fuente: Elaboración de los autores.

Tabla 1.
Guía para el control del desempeño ambiental

Iniciativa	#	Ítem
Implementar un sistema de gestión ambiental reconocido y certificarse	I-1	¿La empresa dispone de algún sistema de gestión para el desempeño ambiental? ¿Está certificada?
Acciones para la conservación de los recursos	I-2	Número y descripción de las acciones e iniciativas tomadas que permiten la disminución las emisiones de gases de efecto invernadero, del consumo de agua, gas y energía.
Un objetivo de reducción de emisiones en % o en #	I-3	% o # de reducción respecto al ejercicio anterior de emisiones de gases de efecto invernadero
Un objetivo de reducción de consumo de energía en % o en #	I-4	% o # de reducción respecto al ejercicio anterior del consumo de energía
Un objetivo de reducción de consumo de agua en % o en #	I-5	% o # de reducción respecto al ejercicio anterior del consumo de agua

Iniciativa	#	Item
Un objetivo de reducción de consumo de gas natural en % o en #	I-6	% de reducción respecto al ejercicio anterior del consumo de gas natural
Un objetivo de reducción de residuos en % o en #	I-7	% de reducción respecto al ejercicio anterior de residuos
Acciones para la disminución de la contaminación y los residuos	I-8	Número y descripción de las acciones e iniciativas tomadas que permiten controlar y reducir los residuos o promueven la reutilización (papel, envases entre otros)
Adhesión a programas locales, nacionales o internacionales	I-9	Adhesión a iniciativas ambientales.
Sensibilización ambiental a los grupos de interés	I-10	Nº de planes de formación ambiental.
Acciones para el control de los riesgos ambientales.	I-11	Número y descripción de las acciones e iniciativas tomadas que permitan reducir los impactos ambientales en toda la cadena de valor diferentes a las anteriores (diseño, producción, transporte e incluso en el pos-consumo)
Acciones para la protección de la biodiversidad.	I-12	Número y descripción de las acciones e iniciativas tomadas que permitan reducir los impactos ocasionados en la flora y fauna local.

Fuente: Elaboración de los autores.

Tabla 2.

Aplicación y resultados del instrumento-guía. Fuente: Elaboración de los autores.

#	Descripción
I-1	El establecimiento hotelero se encuentra certificado desde 2016 con (i) el Sello Ambiental Colombiano para establecimientos de Alojamiento (NTC 5133:2006), (ii) La Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad 2014 y, (iii) la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 006-1. Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, 2012.
I-2	Se evidenció un conjunto de procedimientos en materia de sostenibilidad, que se controlan y realizan seguimiento a través del departamento de calidad, los cuales corresponden a 7 programas específicos que tienen presupuesto y acciones asignadas de manera anual, el dinero destinado a estas inversiones en materia ambiental proviene de una reserva del 4% del total de las utilidades brutas. Estos son: PG-CHUM-008 Apoyo a zonas de influencia PG-GHUM-009 Información y sensibilización PG-GINF-001 Contaminación AVA y gestión de emisión de GEI y SAO PG-GINF-002 Ahorro de energía y agua PG-GA&B-008 Manejo integral de residuos peligrosos PG-GA&B-009 Manejo integral de residuos sólidos. PG-GALO-001 Minimización de uso de productos químicos. Algunas iniciativas ejecutadas en el último periodo, es decir, en 2016 fueron (i) cambio de luminarios, (ii) cambio del sistema de refrigeración, (iii) la utilización de refrigerantes ecológicos, (iv) aislamiento de edificaciones, (v) implementación de la llave de las habitaciones con temporizador para el ahorro de energía eléctrica, entre otros.

#	Descripción
I-3	Existe como objetivo integral la disminución del 1% sobre las emisiones de GEI y SAO con respecto al mismo periodo el año anterior, se ha cumplido con el objetivo, durante el año 2016.
I-4	Existe como objetivo integral la disminución del 1% en consumo de agua, energía y gas natural. Se ha cumplido en todo menos con la energía, la organización insiste que no corresponde a un mal manejo desde el hotel sino por culpa del proveedor eléctrico local quien debido a los cortes de energía eléctrica frecuente ha obligado a hacer un mayor uso de las plantas eléctricas. El control se realiza sobre GEI, agua, gas natural, energía eléctrica y además sobre ACPM. El reporte se lleva de manera mensual, dicho reporte lo lleva el responsable de mantenimiento del hotel.
I-5	
I-6	
I-7	Existe como objetivo integral la disminución del 2% en residuos sólidos, peligrosos, ordinarios y orgánicos, se ha cumplido el objetivo durante el año 2016.
I-8	Se realiza reutilización de cartón, lata, papel, plástico y vidrio, se contrata a personas que realizan esta labor y se revende en el mercado a entidades reconocidas. Se está poniendo en marcha el procesamiento de residuos orgánicos a través de una técnica denominada compostaje.
I-9	Pertencen al Programa Ecolíderes/GreenLeaders de Tripadvisor, cuyo requerimiento implica tener planes de reutilización de toallas y sábanas; controlar el uso de la energía de manera frecuente; reciclar; usar focos de bajo consumo energético; educar al personal y a los huéspedes sobre prácticas ecologistas; y mantener un uso adecuado del agua residual (ya sea mediante un sistema de desagüe en el sitio o municipal). Asimismo, hacen parte de la iniciativa internacional <i>The Code</i> de la Fundación Renacer que es una herramienta de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, asociada a viajes y turismo. Aunque no es una iniciativa específica en materia ambiental, era importante desde el punto de vista de la Responsabilidad Social.
I-10	La formación se realiza de manera anual a todos los trabajadores, la evidencia queda en un formato de capacitación en gestión humana. No obstante, disponen de información ampliada en la Intranet de la empresa. Hay que resaltar que también se realiza periódicamente un concurso de ideas sostenibles para la inclusión de los trabajadores como grupo de interés y la sensibilización en materia ambiental a través de la financiación de proyectos que generen en la búsqueda de innovar ambientalmente.
I-11	En cuanto a residuos orgánicos (del restaurante, del comedor de empleados, del centro de producción, de la cocina de los dos edificios) se guardan en un acopio y cuarto frío, se transforma en compostaje, se recicla además el aceite vegetal de cocina y se convierte en biodiesel. Todo ello se aprovecha y se les vende a varias empresas locales. Los residuos peligrosos se hacen de acuerdo con la normativa específica, a través de Ingeambiente.
I-12	En el establecimiento hotelero, se encuentran especies silvestres como morrocoyas, tortugas, iguanas silvestres y loro en exhibición, pero son considerados como huéspedes pues viven en todo el hotel. No existe comercialización, los jardineros se encargan de su alimentación. La flora está presente a través de un vivero que se encuentra detrás del centro de convenciones del hotel. No se compra plantas y se produce abono propio para el abastecimiento. Se cuenta con un equipo de jardineros capacitados. Las plantas que se compran son las de decoración para eventos específicos.

Fuente: elaboración propia

4. Discusión y Conclusiones

Los resultados permiten interpretar que el hotel Las Américas si lleva a cabo un sistema de gestión de responsabilidad ambiental, siendo líder en estas prácticas corporativas, evidenciándose por medio de siete programas

que lleva a cabo la organización, las cuales tienen que ver con el apoyo a zonas de influencia, información y sensibilización, contaminación AVA y gestión de emisión de GEI y SAO, ahorro de consumo de agua y gas, lográndose reducir en un 1%, lo cual para Puga (2004), es llamada gestión del agua, que se

orienta en la gestión del agua de abastecimiento y la gestión de los vertederos. Igualmente, el manejo integral de residuos peligrosos, sólidos y la minimización en el uso de productos químicos, siendo que cuentan con su propio presupuesto y sus acciones anuales, siendo el 4% del total de utilidades brutas.

A su vez, se reutiliza materiales de desecho tales como el cartón, lata, papel, plástico y vidrio. En relación a los residuos orgánicos, se transforman en compostaje y el aceite de cocina se convierte en biodiesel, siendo importante constatar que el proceso de Producción Más Limpia (PML), dentro de uno de sus elementos, está el reciclaje de los residuos dentro o fuera de la empresa (Arroyave y Garcés, 2007). Esto, sin dejar de lado la educación al personal y huéspedes sobre prácticas ecológicas y el uso adecuado del agua residual.

Estos resultados se obtuvieron gracias a la aplicación de un instrumento llamado Guía para el Control de Desempeño Ambiental, que por medio de ítems permitió evaluar la forma como la organización hotelera incorpora la gestión ambiental y buenas prácticas de turismo sostenible. A su vez, se tomó en cuenta al Pacto Global de la ONU ya que en ella se estipula el comportamiento ambiental que debe ejercer la organización para estimular el desarrollo sostenible.

Tomando en consideración a Chaparro (2012), el cual expone que la responsabilidad ambiental son acciones que lleva a cabo un ente organizativo en su cumplimiento de las normativas intergubernamentales, el accionar del hotel Las Américas si guarda relación con la teoría expresada por el autor citado, lo cual es visible en sus certificaciones desde el año 2016 con el Sello Ambiental Colombiano para establecimientos de alojamiento (NTC 5133:2006), con la Norma Técnica Sectorial Colombiana (NTS – TS 002) en relación a establecimientos de alojamiento y hospedaje y la Norma Técnica Sectorial Colombiana

NTS-TS 006-1 sistema de gestión para la sostenibilidad. A su vez, los residuos que son considerados peligrosos producto de actividad empresarial, se gestionan tomando en cuenta la normatividad establecida por Ingeambiente.

Igualmente, la empresa ha tomado en consideración la Norma ISO 14001 para llevar a adelante su plan ambiental, lo que para Puga (2004), es aquella que está compuesta por los procedimientos y recursos para ejecutar una política medioambiental y para Vargas y De Soto (2005), es un plan estratégico que describe objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo y en constante coordinación con otras áreas de la empresa, para poder sacar adelante una planeación ambiental.

La entrevista a la directiva por medio del instrumento guía permiten afirmar que el establecimiento objeto de estudio presenta como principales fortalezas la disponibilidad de cumplir con la legislación ambiental y contar con su aval respectivo de las autoridades de la ciudad, así como las acciones de gestión ambiental puestas en acción relacionadas en su planeación gerencial cumpliéndose metas en la reducción del consumo de agua y gas natural. En la misma línea, la organización hotelera en el año 2016 logró cumplir con su objetivo integral de disminuir los residuos sólidos, peligrosos, ordinarios y orgánicos en un 2 por ciento, lo cual muestra su gran interés y el trabajo llevado a cabo en este punto. Sin embargo, en relación a la disminución de la energía no se ha logrado reducirlo según lo estipulado en los planes de acción ambiental del hotel, por lo que se hace necesario tomar medidas de control más exigentes.

Es importante desarrollar de manera sistemática estudios similares en la ciudad de Cartagena, comparar sus resultados con otros hoteles de la ciudad y ampliarlo hasta un nivel regional tomando a la Costa Caribe colombiana.

5. Referencias bibliográficas

- Agencia Ejecutiva de Competitividad e Innovación. (2009). *Eco-Innovation 2008-2013*. Recuperado de http://ec.europa.eu/environment/eco-innovation/files/docs/publi/leaflet_09_es.pdf
- Arroyave, J. y Garcés, L. (2007). Tecnologías ambientales sostenibles. *Revista Producción más Limpia*, Vol. 1(2). pp. 1-9. Recuperado de http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/513/1/pl_v1n2_78-86_tecnolog%C3%ADas.pdf
- Bernal, O. y Aguilar, E. (2015). Panamá como centro logístico multimodal de las américas en un mundo globalizado. *Aglala*, 6(1), 131-152 doi: <https://doi.org/10.22519/22157360.908>
- Castro, A. y Anturi, R. (2015). El análisis técnico y fundamental en un contexto de globalización. *Aglala*, 6(1). 1-41 doi: <https://doi.org/10.22519/22157360.976>
- Coccosis, H. (1996). Tourism and Sustainability: Perspectives and Implications. En *Sustainable Tourism? European Experiences*. Ed. G. K. Priestley, J.A. Edwards y H. Coccosis, 1-21. Reino Unido: CAB International-Oxon.
- Chaparro, L. (2012). La responsabilidad social ambiental (RSA): El nuevo reto de las pymes en Bogotá. Tesis de grado. Universidad de la Salle. Programa de Economía. Bogotá.
- Delgado, J. (2004). Turismo responsable: Una visión homeostática. Recuperado el 20 de abril de 2018 de <http://www.ecoportel.net/content/view/full/25702>
- Diputación de Valencia.(2005). *Manual de turismo sostenible*. Obtenido de <http://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0513920.pdf>
- Díaz y otros. (2010). *Proyecto de desarrollo local para el corregimiento de la Boquilla y sus veredas*. Cartagena: Universidad de San Buenaventura Cartagena.
- El Universal Cartagena. (01 de 03 de 2017). El Grupo Las Américas ahora es cadena internacional.
- Flores-Ruiz, D., Bino-Raya, R., & Barroso-González, M. (2016). Responsabilidad social en el sector hotelero. Análisis de caso en Córdoba (Argentina). *GCG : Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad*, 10(3), 116-135. doi: <https://doi.org/10.3232/GCG.2016.V10.N3.04>
- Global Reporting Initiative. (2015). *G4 Guía para la elaboración de las memorias de sostenibilidad*. Amsterdam: GRI
- Granero, J. & Ferrando, M. (2007). *Cómo implantar un sistema de gestión ambiental según la norma ISO 14001:2004*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, J. y Castillo, B. (2015). Desafíos y responsabilidades de la profesión contable frente a la contabilidad ambiental. *Aglala*, 6(1), 175-194 doi: <https://doi.org/10.22519/22157360.754>
- Hotel Las Américas. (10 de 09 de 2017). *¿QUIENES SOMOS?* Obtenido de <http://www.hotellasamericas.com.co/quienes-somos/>
- Hotel Las Américas. (2011). *CÓDIGO DE ÉTICA*. Cartagena: Hotel Las Américas. Recuperado el 10 de 09 de 2017, de <http://www.hotellasamericas.com.co/multimedia/codigo-de-etica-nuevo.pdf>
- Peña, D., & Serra, A. (2013). La práctica de la responsabilidad social empresarial. Estudio de caso en el sector turístico. *Innovar*, 23(49), 101-113. doi: <http://dx.doi.org/10.15446/innovar>

- Pérez Perales, M. (2014). Selección de personal por competencias en las empresas de servicios. *Aglala*, 5(1), 107-125. doi: <https://doi.org/10.22519/22157360.703>
- Puga, J. (2004). Desarrollo e implementación de un sistema de gestión ambiental en un centro de estudios superiores de carácter experimental. Tesis doctoral. Universidad de Granada. Departamento de Biología Vegetal. España.
- Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance. (27 de 09 de 2017). *Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible*. Obtenido de https://www.rainforest-alliance.org/business/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf
- Ramírez, G. (2015). La gestión del turismo sostenible: el caso español. Tesis de grado. Universidad de Cádiz. Programa de Turismo. España.
- Ruiz, Y., & León, L. (2014). El clima organizacional aspecto estratégico en el servicio al cliente. *Aglala*, 5(1), 126-142. doi: <https://doi.org/10.22519/22157360.697>
- Vargas, A., Vaca, R. y De Soto, E. (2005). Sostenibilidad de la empresa hotelera: indicadores para su medición. Recuperado el 20 de abril de 2018 de https://www.uhu.es/alfonso_vargas/archivos/UEMA%202005.pdf
- Vargas-Chaves, I. (2016). *Derecho e innovación ambiental*. Bogotá: Universidad del Rosario.

