

GESTIÓN AMBIENTAL EN PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL SECTOR TURISMO DE LA CIUDAD DE CARTAGENA. CASO HOTELES

Carlos Ramírez Molinares¹

Andrea Carolina Ochoa Ortega²

RESUMEN

En el presente artículo se plantea la importancia, beneficios y prácticas de gestión ambiental que se pueden implementar en pequeñas y medianas empresas, para el caso del sector turismo, específicamente, hoteles. En la actualidad la gestión del medio ambiente se configura como una variable que genera ventaja competitiva, en la medida que las organizaciones hacen más eficientes sus procesos, reducen costos, evitan sanciones y constituyen una imagen corporativa responsable con el entorno y la sociedad, alcanzando mayor aceptación en el mercado y una mejor relación con clientes y la comunidad. En este sentido, se hace preponderante que estas prácticas se implementen en las pequeñas y medianas empresas, siendo estas las organizaciones con el peor comportamiento en este campo, para el caso en los pequeños y medianos hoteles de la ciudad de Cartagena, dada su representatividad dentro del sector empresarial y la economía local. El trabajo se soporta en una revisión de literatura en bases de datos de libre acceso y privadas utilizando descriptores como: “gestión ambiental” y “Pymes”, a partir de la cual se pudo establecer los beneficios y las prácticas de gestión ambiental que se pueden asociar a este tipo de empresas.

PALABRAS CLAVE

Pequeños hoteles, gestión ambiental, competitividad, contaminación, turismo.

ABSTRACT

In this article, the importance, benefits and practices of environmental management that can be implemented in small and medium-sized companies, for the case of the tourism sector, specifically, hotels. Currently, environmental management is configured as a variable that generates competitive advantage, as organizations make their processes more efficient, reduce costs, avoid sanctions and constitute a corporate image responsible to the environment and society, achieving greater acceptance in the market and a better relationship with customers and the community. In this sense, it is preponderant that these practices are implemented in small and medium enterprises, being these the

¹ Docente Asociado de la Universidad Cartagena. Docente Titular de la Universidad Libre de Cartagena. Ingeniero Industrial, Contador Público, Magister en Administración.

² Estudiante VI semestre de Contaduría Pública. Universidad de Cartagena. Integrante del Semillero de Investigación de Estudios Medioambientales SIDEMA adscrito al Grupo Investigativo de Estudios Ambientales GIDEA.

organizations with the worst behavior in this field, for the case in the small and medium hotels of the city of Cartagena, given their representativeness within of the business sector and the local economy. The work is supported in a literature review in open access and private databases using descriptors such as: “environmental management” and “SMEs”, from which it was possible to establish the benefits and environmental management practices that can be applied. associate with this type of companies.

KEYWORDS

Small hotels, environmental management, competitiveness, pollution, tourism.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, la gestión ambiental ha adquirido gran importancia en el contexto organizacional como una alternativa para generar estrategias que le permitan a la compañía mejorar la operación, ya que proporciona beneficios esenciales, como la mejora de la posición en el mercado y el aumento de la competitividad, la integración de la gerencia administrativa y las estrategias empresariales para optimizar las prácticas cotidianas (Vergara & Carbal, 2014).

Esta herramienta es evaluada a través de estándares internacionales, por lo cual es percibida como un sobre costo empresarial en aras del cumplimiento de una norma; sin embargo, la gestión ambiental contribuye a disminuir la contaminación del entorno, un factor que se ha tornado fundamental en las últimas décadas: El número en ascenso de clientes, empleados, inversores y ciudadanos en general que valoran la inclusión del aspecto medioambiental en la administración organizacional, evidencia que en el contexto contemporáneo esto es una exigencia en el mercado (Carbal, Bustillo, & Rosales, 2016), que incide en el éxito y las utilidades de la compañía, al igual que la publicidad del producto, el marketing y la gestión financiera.

Cartagena de Indias se ha consolidado como uno de los mayores destinos turísticos a nivel nacional e internacional, por lo que el turismo en la ciudad se caracteriza por ser dinámico y de gran relevancia para la economía distrital. Dentro de este sector, los hoteles constituyen un destacado conjunto de empresas, ya que anualmente es mayor el número de visitantes que se reciben, los cuales “necesitan servicios de alojamiento, alimentación y esparcimiento de calidad y confort” (Vergara & Carbal, 2014, pág. 93), por lo que se deben establecer medidas que permitan mejorar la competitividad de estas organizaciones en el mercado y conforme a los requerimientos actuales del entorno.

Teniendo en cuenta lo anterior, en este documento se analiza la importancia de la gestión ambiental para los pequeños y medianos hoteles de la ciudad de Cartagena, como primer paso en el desarrollo futuro de herramientas que le permitan mejorar su competitividad y disminuir sus impactos sobre el ambiente, por lo cual el *paper* se estructura en tres acápites: inicialmente, se presenta una síntesis sobre la evolución de la gestión ambiental empresarial, enfocada en las Pymes; luego, se centra en el caso de los hoteles, haciendo una amplia caracterización de estas organizaciones, para posteriormente, describir las prácticas de gestión ambiental que se pueden implementar en estas organizaciones que les reportaran amplios beneficios.

I. GESTIÓN AMBIENTAL EMPRESARIAL

En el siglo XVIII, a través de la *Revolución Industrial* se dio inicio al proceso de sustitución de la agricultura, la ganadería y la fabricación de productos artesanales por una producción industrializada, marcando el inicio de una nueva estructura socioeconómica cuya perspectiva establecía la posibilidad de un crecimiento económico sostenido que implicaba el uso desmedido de recursos naturales (Naredo, 2004). Este escenario, se señala como la causa principal de la presente crisis ambiental, cuyas expresiones más relevantes son las alteraciones climáticas, la degradación de los bienes y servicios ofertados por los ecosistemas, el aumento de los gases efecto invernadero, entre otras (Raufflett, 2010).

Teniendo en cuenta el contexto anterior, las décadas de mediados del siglo XX se caracterizaron por la convulsión social y política que reflejaron una modificación en la percepción del entorno: aumentaron los cuestionamientos sobre la forma de producción establecida por el modelo económico predominante, a la vez que surgía una preocupación civil e institucional por el estado de la biosfera y el riesgo de supervivencia de la vida en la Tierra (Restrepo, 2009; Raufflett, 2010; Gómez, 2009). Bajo este panorama, en 1972 se lleva a cabo la primera Cumbre de la Tierra en Estocolmo, espacio en el que se presenta *Los límites del crecimiento* (Meadows, et.al., 1972), publicación resultante de los estudios del MIT y el Club de Roma, cuyo objetivo era advertir las consecuencias del incremento sostenido de la población mundial, la contaminación y la explotación de los recursos naturales (Rodríguez & Espinoza, 2002).

Los resultados alarmantes del Informe Meadows, desencadenaron una oleada de concientización en la sociedad civil, en los círculos académicos, corporativos y gubernamentales, la cual se expandió dando paso a la génesis de diversos grupos ambientalistas y organismos institucionales para el medio ambiente; de igual forma, en el marco organizacional desde las ciencias administrativas tradicionales se iniciaron ramas orientadas a abordar la esfera ambiental, con el propósito de incluir los aspectos relacionados con el entorno en los objetivos de las entidades, por lo cual se reorientó la perspectiva de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), surgieron campos como la contabilidad ambiental y social, y la Gestión Ambiental Empresarial (Gómez, 2009).

Posteriormente, el uso de estas últimas iniciativas aumentó debido a que facilitaban el acceso a las emergentes estructuras de incentivos fiscales y tributarios por el respeto al entorno; lo que, a su vez, promovió la preparación de informes financieros de corte ambiental como medio de prueba del compromiso empresarial con el desarrollo sostenible (Gómez, 2009).

No obstante, el fortalecimiento de la ciudadanía y el crecimiento exponencial en el uso de estas herramientas integradoras difería con la atmósfera de crisis socio-ambiental bajo la que evolucionó la década de los noventa:

El calentamiento global, el deterioro de la capa de ozono, los desequilibrios climáticos globales, la extinción de especies animales y vegetales, la desestabilización y deterioro de vida en las metrópolis por la contaminación, la crisis del agua, la crisis social y del empleo, entre muchos otros factores, llevaron a que los problemas medioambientales trascendieran

del escenario y debate de los académicos y políticos y se instauraran plenamente en la cotidianidad de los ciudadanos. (Gómez, 2009, pág. 62)

Estas circunstancias, favorecieron la concepción de la gestión ambiental como una visión estratégica de mercado y de planeación, en lugar de ser una herramienta para el cumplimiento de normas legislativas; por lo cual, simultáneo al incremento del interés organizacional surgió la necesidad de sistematizar aquellos requisitos clave para la validación o demostración del funcionamiento de la Gestión Ambiental en la empresa (Rey, 2008).

En virtud de estas condiciones, en 1992 el British Standard Institution emite la norma BS7750 "*Specification for Environmental Management Systems*", cuyo contenido análogo al del estándar ISO 9000 permitió la certificación de Sistemas de Gestión Medioambiental para las industrias y empresas del sector servicios; esta iniciativa se difunde en el continente europeo siendo reproducida en España, donde se publicó la UNE 778801 (Rey, 2008). Sin embargo, considerando esta serie de promulgaciones y los resultados de la Cumbre de Tierra en Rio de Janeiro el mismo año, la Organización Internacional de Normalización – ISO constituyó el Comité Técnico ISO/TC 207 con el objetivo de preparar un esquema en materia ambiental que cumpla con las exigencias a nivel internacional (Rey, 2008).

Como resultado de este grupo de trabajo, en 1996 se lanza la serie de normas ISO 14000, siendo la primera publicación la Norma ISO 14001 de "*Sistemas de Gestión Medioambiental. Requisitos y guía de utilización*", la cual proporciona un marco de regulación para la certificación de los SGA a nivel internacional, evadiendo las discrepancias producto de la diversidad normativa (BSI, 2015).

Cabe destacar que el estándar ISO 14001 es el de mayor aplicación en los diferentes países; no obstante, existen otras normatividades en esta materia, como es el caso del Reglamento 1836, por el cual las empresas del sector industrial ubicadas en Europa pueden aplicar voluntariamente el *Esquema de Auditoria y Gestión Ambiental*, conocido como EMAS (Gorczewski & Sánchez, 2009; Rey, 2008).

El propósito de estas normas es ser más inclusivas y explicativas con respecto a las cuestiones ambientales, concibiendo la gestión ambiental como una estrategia en las organizaciones que, en lugar de representar un sobre costo en el proceso, mejora la posición de la empresa en el mercado (Rodríguez & Hoof, 2004). Ante esto Ortiz, Izquierdo y Rodríguez (2013), sintetizan las ventajas de los sistemas de gestión ambiental en tres ámbitos principales: primero, minimiza los aspectos ambientales a través de la mejora continua; también, ayuda a obtener beneficios económicos por la optimización del consumo de energía, materias primas y agua, así como por el perfeccionamiento de los procesos y, en tercer lugar, reduce riesgos legales.

Es de gran importancia que para una buena gestión se siga un orden lógico: Primero se debe planificar, es decir, definir los objetivos del sistema, los recursos que se utilizarán y la forma cómo se va a operar los programas y proyectos planteados. Posteriormente, se procede a ejecutar las actividades concebidas, para luego, mantener un periodo de control sobre estas, ya que este elemento contribuye a garantizar una armonización entre lo planeado y aquello que se realiza (Muriel, 2016).

No obstante, la estructura de estos sistemas está diseñada para implementarse en organizaciones de gran tamaño, por lo que la gestión ambiental no es un tema de gran abordaje en las pequeñas y medianas empresas, principalmente por la escasa percepción que poseen del impacto que generan sus actividades y de las ventajas que les puede brindar la inclusión de esta herramienta en sus operaciones (Toledano & Gessa, 2009). A lo anterior, Ortiz, Izquierdo y Rodríguez (2013), agregan que la poca presión que ejercen los clientes, las autoridades y la comunidad en general sobre estos entes económicos disminuyen el interés enfocado hacia estas prácticas.

Considerando esto, es necesario mencionar que, la relevancia ambiental que se le otorga a las Pymes está condicionada según la actividad económica que desempeñe la organización: confirmando mayor importancia a las empresas industriales que a los demás sectores. Sin embargo, la creciente importancia del sector turístico (ANDI, 2016), hace necesario evaluar las medidas que las empresas de este están manejando los aspectos ambientales.

II. PYMES DEL SECTOR TURISMO. CASO HOTELES

El turismo es la actividad exportadora que más ingresos produce en las economías nacionales, es un generador muy importante de riqueza y empleo, de igual manera es capaz de crear oportunidades de negocio en áreas rurales en la que otro tipo de actividades no son lucrativas, ayuda a la creación y renovación de infraestructuras que contribuyen a elevar su calidad y, de esta forma, a mantener o aumentar el atractivo del país o ciudad para los turista (Perera, Gonzalez, & Jimenez, 2007). A diferencia de otros sectores económicos, el medio ambiente, además de suministrar los recursos y recibir los desechos procedentes de su actividad, puede proporcionar determinados servicios o atractivos para los clientes, convirtiéndose en un factor clave en la decisión de los consumidores. El medio ambiente es un aliciente más para el turista actual, cada vez más comprometido y más exigente (Perera, Gonzalez, & Jimenez, 2007).

El turismo es uno de los sectores económicos más dinámicos debido al alto grado de generación de trabajo, el aporte de divisas y su contribución al desarrollo regional; en Colombia, el Caribe se ha consolidado como la región turística por excelencia dado el atractivo de sus recursos y su trayectoria (Aguilera, Bernal, & Quintero, 2006); en el caso de Cartagena, se puede afirmar que esta actividad es uno de los renglones más significativos de la economía de la ciudad, a causa de su capacidad para generar empleos directos e indirectos, y por ende, por la contribución al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, es considerado como una de las apuestas productivas trascendentales del departamento de Bolívar (Vergara & Carbal, 2014). Esta información es respaldada por los resultados de la última Encuesta de Hogares del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE (citado por Corpoturismo, 2015), conforme al cual el 30% del empleo de Cartagena se genera por el comercio y turismo, siendo así el sector líder en generación de empleo; este sector redistribuye la riqueza gracias a que utiliza mano de obra con bajos estándares de calificación y contribuye al desarrollo regional.

De acuerdo con la encuesta que la Corporación Turismo Cartagena (2012) realizó a través de la firma Critérium, se evidenció la importancia del sector turístico para la ciudad de Cartagena: El 78,6% de los encuestados perciben a esta sección económica como el más relevante, considerándolo como el motor

de la economía de la ciudad; además, el 94% contemplan Cartagena como una ciudad turística por excelencia, ya que las condiciones de conservación del entorno cultural son factores valorados por el turista (Corpoturismo, 2015).

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario destacar lo afirmado por Aguilera, Bernal y Quintero (citado por Carbal, Ramirez, & Vergara, 2012), de acuerdo a estos autores la actividad turística puede contribuir a volver rentable la conservación del ambiente y a mantener los valores y costumbres tradicionales.

Cartagena de Indias, cuyo valor la hace parte del conjunto de ciudades patrimonio de la humanidad, a nivel nacional es uno de los destinos con mayor competitividad turística en el mercado nacional (Quintero, et al, 2005); el departamento de Bolívar, después de San Andrés-Providencia y Magdalena, es el departamento en el que el turismo tiene mayor participación en el Producto Interno Bruto (PIB) (Brida, Monterubbianesi, & Aguirre, 2011).

Sin embargo, el sector turístico en Cartagena de Indias enfrenta una gran problemática: de acuerdo con la Comisión Regional de Competitividad de Cartagena y Bolívar (2010) y Aguilera, Bernal, & Quintero (2006), sus actividades se caracterizan por un alto grado de informalidad, por los altos costos y la restricción en el acceso a los servicios públicos, las construcciones en zonas con gran biodiversidad y el bajo impacto de los centros de investigación. Ver Tabla 1.

TABLA 1. DEBILIDADES DEL SECTOR TURÍSTICO EN CARTAGENA

Altos niveles de informalidad.	Capacidad hotelera cercana al 75% de ocupación, y baja disponibilidad de parques.
Altos costos y acceso restringido a los servicios públicos.	Baja disponibilidad de recurso humano calificado, especializado y bilingüe, especialmente en las actividades económicas asociadas a las apuestas productivas.
Centros de investigación que no generan grandes impactos en el departamento.	Escasa participación de los actores importantes involucrados en las iniciativas de competitividad.
Debilidad en la información turística.	El deterioro ambiental por el mal manejo de recursos.
La construcción de infraestructura en zonas con gran biodiversidad.	El aumento de precios locales por presión en la demanda, la generación de empleos de carácter estacional y las alteraciones de las prácticas culturales, los valores y las estructuras de las comunidades receptoras.

FUENTE: Carbal, Ramirez, & Vergara (2012).

En cuanto a su eficiencia turística, los hoteles como Pymes en este sector poseen la capacidad de brindar al turista un extraordinario alojamiento y restaurantes de comida autóctona de la región, ya que la principal ventaja del área es la promoción de la historia y la cultura que representa el Centro histórico de Cartagena (Brida, Monterubbianesi, & Aguirre, 2011).

Los hoteles son infraestructuras que requieren de diversas operaciones conectadas de forma transversal, por lo que una gestión inadecuada afecta sistemáticamente los recursos y actividades de la organización,

conforme lo afirma Kirk (citado por Castañeda & Valencia, 2013); teniendo en cuenta esto, se han elaborado un sin número de estrategias con el propósito que este tipo de empresas posean alternativas para la gestión, dependiendo de su alcance económico y estructural.

En cuanto a la relación con el entorno, a pesar de que gran parte de los servicios turísticos se basan en la explotación paisajística, específicamente el sector hotelero se ha considerado de mediano impacto ambiental, por lo que la implementación de sistemas de gestión ambiental en estas compañías no ha sido una preocupación mayor. No obstante, estas organizaciones inciden sobre la naturaleza a través de la generación de residuos, principalmente orgánicos; y el deterioro de recursos como el agua y el aire (Área metropolitana del Valle de Aburrá, 2005).

III. PRÁCTICAS DE GESTIÓN AMBIENTAL EN LOS HOTELES

Un hotel podrá optar por emprender acciones para reducir su impacto hacia el medio ambiente y, simultáneamente, mejorar su competitividad y posicionamiento en el mercado a través de la gestión ambiental.

En el marco de esta herramienta, existen diferentes estrategias que facilitan el manejo de las cuestiones ambientales, por ejemplo, la *Producción más limpia* (PML) es “una forma de gestión ambiental enfocada hacia el manejo preventivo de la contaminación ambiental que al mismo tiempo conlleva reducciones en costos, aumentos de productividad e innovaciones de procesos y productos” (Rodríguez & Hoof, 2004, pág. 2). Esta estrategia se incluye entre las *buenas prácticas*, que son “aquellas medidas de corrección o mejoramiento que se implementan en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las actividades de la empresa” (ICONTEC, 2014, pág. 4).

El propósito específico establecido con estas medidas, de acuerdo con la Fundación Biodiversidad (2003), es garantizar la disminución del impacto sobre el medio ambiente, favoreciendo la armonía de la actividad hotelera con el entorno.

Considerando lo anterior y en virtud del contexto contemporáneo, actualmente los hoteles optan por implementar prácticas de gestión ambiental como una alternativa para el mejoramiento de sus funciones y para combatir la contaminación ambiental que se vive diariamente, por lo que, de acuerdo con Castañeda & Valencia (2013), Área metropolitana del Valle de Aburrá (2005) y la Fundación Biodiversidad (2003) generalmente hacen uso de algunas prácticas enfocadas a objetivos específicos, como es el caso de la *reducción del consumo excesivo de agua*, para lo que desarrolla acciones como:

- Actividades y tecnologías que contribuyen al ahorro del agua, como los sensores instalados en los grifos de los baños;
- Las mangueras a presión que se utilizan en las áreas de cocina las cuales permiten que salga una menor cantidad de agua y mayor cantidad de aire;
- Utilización de máquinas que recirculan el agua, utilizándola posteriormente en otras funciones operativas del hotel;
- Realizar inspecciones constantes de las tuberías de conducción de agua para detectar fugas

- Las zonas verdes, los jardines y las plantas se deben regar en horas de la mañana o en la noche, para evitar la evaporación;
- Realizar mantenimiento preventivo a las piscinas, saunas, turcos, para evitar así grandes consumos de agua;
- Pedir al huésped que reutilice la toalla para reducir la cantidad de toallas que se disponen a lavar en forma innecesaria;
- Fijarse objetivos de reducción anuales mediante la implantación de hábitos tanto a los clientes como a los empleados para conseguirlo;
- Tener en cuenta el ahorro de agua al comprar un aparato.

Para disminuir el consumo de energía eléctrica, estos autores también afirman que se pueden tomar medidas como:

- Trabajar con luces con tecnología LED, ya que estas no producen calor, constan de menos vatios y no necesitan de tanta energía para iluminar;
- Apagar los acondicionadores de aire, luces y ventiladores cuando se haga el arreglo de los cuartos;
- En la cocina, los hornos, fuegos y placas deben ser limpiados frecuentemente para evitar que las grasas no impidan la transmisión de calor;
- Instalar sensores que activen la luz solo cuando se requiera;
- Una revisión sencilla a las calderas aumenta la eficacia de las mismas hasta un 5% y disminuye la contaminación;
- Monitorear el consumo de electricidad;
- Utilizar tecnologías como las llaves magnéticas, que al retirarlas del dispositivo que se encuentra en la habitación, apaga todo lo que se encuentre encendido. (Castañeda & Valencia, 2013; Fundación Biodiversidad, 2003).

En cuanto, para la gestión de residuos recomiendan:

- El aceite usado de las máquinas y de la cocina debe disponerse en forma adecuada, ya que este es altamente contaminante;
- Emplear dispensadores de jabón líquidos en vez de jabones individuales en barra. Esto minimiza la generación de desechos y reduce costos;
- Implementar la cultura de poco empaque a la hora de hacer las compras y además acordar con los proveedores la posibilidad de devolverles los empaques y de esta forma favorecer la reutilización;
- Fomentar medidas para la separación en la fuente de los residuos para reciclar;
- Emplear utensilios reutilizables en vez de utensilios desechables;
- Evitar el uso de productos que puedan contaminar gravemente el suelo y el agua como insecticidas, herbicidas y fungicidas (Castañeda & Valencia, 2013; Fundación Biodiversidad, 2003; Área metropolitana del Valle de Aburrá, 2005).

Y respecto a la minimización de la contaminación acústica, recomiendan llevar a cabo prácticas como:

- Minimizar los impactos por medio de campañas, infraestructuras y elementos que disminuyan el sonido para que no dañen y afecten la salud tanto del personal directo que trabajan con maquinaria pesada, los empleados del hotel y a los clientes que ingresan, en caso de que haya una construcción cercana a este;
- Emplear electrodomésticos poco ruidosos y mantenerlos desconectados cuando no se esté utilizando;
- Limitar el nivel sonoro de las actividades del alojamiento y actividades lúdicas. Puede instalar limitadores de volumen (Castañeda & Valencia, 2013; Fundación Biodiversidad, 2003; Área metropolitana del Valle de Aburrá, 2005).

CONCLUSIÓN

Las prácticas de gestión ambiental son aplicables a cualquier tipo de empresa, sin importar el sector económico, tamaño, actividad o cualquier otro tipo. Estas prácticas proporcionan al ente beneficios en el desenvolvimiento de su actividad económica por medio de mecanismos que no solo le van a permitir ser productivas sino también viables con el entorno, el turista actualmente no solo busca un establecimiento que le brinde comodidad sino también aquel que le permita ser amigable con el medio ambiente ya que cada vez más personas están comprometidas a disminuir la contaminación ambiental.

Los resultados del análisis realizado en esta investigación permitieron conocer que prácticas de gestión ambiental están implementando los hoteles para combatir con la contaminación, por medio del desarrollo de actividades que le ayudan a reducir los costos y gastos inherentes a su operación y al mismo tiempo ser más sostenibles, del mismo modo se logró evidenciar que en el sector hotelero los recursos que se ven más afectados son el agua y la electricidad, también se presenta contaminación por medio de residuos sólidos y por los ruidos generados externa e internamente y principalmente se toman las medidas necesarias para combatir estos impactos.

Esta investigación también evidenció que muchos empresarios tienen escaso conocimiento de las prácticas de gestión ambiental y el valor agregado que generan, por lo tanto no son implementadas o solo son aplicadas en algunas áreas en las cuales no se lleva mucho control de esto. Por tal motivo la gestión ambiental debe ser conocida como una estrategia competitiva que permite a la empresa el fortalecimiento de su operación económica por medio de beneficios y estrategias de mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilera, M., Bernal, C. & Quintero, P. (Noviembre de 2006). Documentos de trabajo sobre la economía regional. *Turismo y desarrollo en el Caribe Colombiano*. Cartagena de Indias.
- ANDI. (2016). Colombia: Balance 2016 y Perspectivas 2017. Bogotá, Colombia: Asociación de Industriales de Colombia - ANDI.
- Área metropolitana del Valle de Aburrá. (Marzo de 2005). Manual de buenas prácticas ambientales para los hoteles y restaurantes. Programa Producción más limpia. Área metropolitana del Valle de Aburrá.

- Brida, J., Monterubbianesi, P. & Aguirre, S. (2011). *Impactos del turismo sobre el crecimiento económico y el desarrollo. El caso de los principales destinos turísticos de Colombia*.
- BSI. (2015). ISO 14001 Documento Técnico. Antecedentes y actualización de la revisión 2015. Inglaterra: British Standards Institution Group.
- Carbal, A., Bustillo, M. & Rosales, C. (2016). Responsabilidad Social y Estrategia organizacional en grandes empresas industriales de la ciudad de Cartagena. *Saber, Ciencia y Libertad Vol. 11 No. 1*, 105-114.
- Carbal, A., Ramírez, C. & Vergara, J. (2012). Analisis de la responsabilidad social empresarial en pequeños hoteles del centro historico de la ciudad de Cartagena. *SABER, CIENCIA Y Libertad*, 95-108.
- Castañeda, D. & Valencia, O. (2013). La gestión ambiental en los hoteles: Dann Carlton, San Fernando Plaza, Hotel GHL Confort San Diego y Hotel Mediterráneo en la ciudad de Medellín. Medellín, Colombia: Universidad de Medellín.
- Comisión regional de competitividad de Cartagena y Bolívar. (2010). Plan regional de competitividad Cartagena y Bolivar.
- Corpoturismo. (2015). Retos y realidades: El sectori turistico en Cartagena de Indias. Cartagena de Indias: Corporación Turismo Cartagena de Indias.
- Fundación Biodiversidad. (2003). Buenas practicas ambientales en el sector hotelero (2000-2006). Fondo Social Europeo. Fundación Biodiversidad. .
- Gómez, M. (2009). Tensiones, posibilidades y riesgos de la contabilidad medioambiental empresarial. (Una síntesis de su evolución). *Contaduría Universidad de Antioquia Vol. 54*, 55-78.
- Gorczevski, C., & Sánchez, A. (2009). *Los nuevos retos de la sostenibilidad y la protección ambiental: reflexiones desde las dos orillas*. ArCiBel Editores.
- ICONTEC. (05 de Noviembre de 2014). Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje - Requisitos de sostenibilidad. Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación - ICONTEC. Universidad del Externado de Colombia.
- Muriel, R. (Enero de 2016). Gestion ambiental . Medellin , Colombia .
- Naredo, J. (2004). La economía en evolución: invento y configuración de la economía en los siglos XVIII y XIX y consecuencias actuales. *Manuscripts 22*, 83-117.
- Ortiz, A., Izquierdo, H. & Rodríguez, C. (3 de Mazro de 2013). Gestion ambiental en pymes industriales. Caracas, Venezuela: Interciencia, vol. 38, pp. 179-185.

- Perera, A., González, I., & Jimenez, M. (2007). *Estandares de calidad medioambiental en los establecimientos hoteleros. Un analisis preliminar comparativo*. Cartagena-España.
- Raufflett, E. (2010). Responsabilidad corporativa y desarrollo sostenible: una perspectiva histórica y conceptual. *Cuadernos de Administración No. 43. Universidad del Valle*, 23-32.
- Restrepo, R. (2009). *Responsabilidad Social: Nueva teoría - Nuevas prácticas*. Bogotá D.C., Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas Y Certificación - ICONTEC.
- Rey, C. (2008). *Sistemas de Gestión Ambiental. Norma ISO 14001 y Reglamento EMAS*. Master en Ingeniería y Gestión Medioambiental. Escuela de Negocios EOI .
- Rodríguez, M., & Hoof, B. (Diciembre de 2004). Para que la PYME sea más competitiva se requiere una gestión ambiental preventiva. Bogotá, Colombia: Portafolio . Obtenido de <http://www.manuelrodriguezbecerra.org/bajar/pymes.pdf>
- Rodríguez, M., & Espinoza, G. (Diciembre de 2002). *Gestión ambiental en América Latina y el Caribe. Evolución, tendencias y principales prácticas* . Washington D.C., Estados Unidos: División de Medio Ambiente. Banco Interamericano de Desarrollo .
- Toledano, N., & Gessa, A. (2009). Actitud y comportamiento medioambiental de las Pyme. Un estudio comparativo. *Economía Industrial. N° 371*, 183-192.
- Vergara, J., & Carbal, A. (2014). Diseño de un sistema de gestión en Responsabilidad Social Empresarial para los pequeños hoteles de la ciudad de Cartagena. *Ciencia, Saber y Libertad Vol 9, No. 2*, 91-108.