Capítulo 5

Plan de mejoramiento para el cumplimiento de los requisitos ambientales de la NTC 6503 del sistema de gestión de la sostenibilidad para el Hotel Lancaster House

Improvement plan for compliance with the environmental requirements of NTC 6503 of the sustainability management system for the Lancaster House Hotel

María Camila Caro Rodríguez
mcacaro@poligran.edu.co
Sofía Guerrero Aguilera
sguerreroa@poligran.edu.co
Mariana Pedraza Gutiérrez
mpedrazaggu@poligran.edu.co
Juana Valentina Pulgarín Rojas
jvpulgarin@poligran.edu.co

Resumen

En la actualidad, el sector de hotelería y turismo es uno de los sectores que mayormente aportan para la economía a nivel mundial. En este capítulo se realiza una investigación cualitativa en la que se identifica la ejecución de los criterios de desarrollo sostenible en el aspecto ambiental para el hotel Lancaster House; de acuerdo con la evaluación del cumplimiento y teniendo en cuenta aquellos requisitos que no se cumplan o presenten algún tipo de falencias, se le entrega un plan de mejoramiento. Para tener una mayor comprensión del tema, se realizó una revisión documental que aportará investigaciones similares y de conceptos que también se encuentran relacionados con la industria del hotelería. Dentro del desarrollo del proyecto se realizó una inspección física del hotel con un cronograma de las diferentes actividades por realizar, como lo son las visitas, las entrevistas, las listas de chequeo, entre otras. Como resultado, se evidenció que no hay un cumplimiento de la totalidad de los requisitos en la Norma Técnica Colombiana 6503 (NTC 6503), por lo que se crea una ficha en la que se dan observaciones y oportunidades de mejora y se deja constancia de los criterios que no aplican para el hotel. Se espera que el hotel ponga en práctica estas recomendaciones para lograr contribuir a los criterios de sostenibilidad, al mismo tiempo mejorar sus gastos y, en un futuro, la obtención de certificaciones de sostenibilidad.

Palabras clave: criterios de sostenibilidad, NTC 6503, sostenibilidad ambiental.

Abstract

Currently the hotel and tourism sector is one of the sectors that contribute the most to the economy worldwide, therefore, in this chapter a qualitative research is conducted where the implementation of sustainable development criteria in the environmental aspect for the Lancaster House hotel is identified; according to the evaluation of compliance and taking into account those requirements that are not met, an improvement plan is given for those

aspects that are not met or present some kind of shortcomings. In order to have a better understanding of the subject, a documentary review was carried out that will contribute with similar investigations and concepts that are also related to the hotel industry. During the development of the project, a physical inspection of the hotel was carried out with a schedule of the different activities to be performed, such as visits, interviews, checklists, among others. As a result, it was evidenced that there is no compliance with all the requirements in the Colombian Technical Standard 6503 (NTC 6503), so a sheet is created in which observations and opportunities for improvement are given, including the criteria that do not apply to the hotel, it is expected that the hotel will implement these recommendations to contribute to the sustainability criteria, while improving their expenses and in the future obtaining sustainability certifications.

Keywords: sustainability criteria, NTC 6503, environmental sustainability.

Introducción

La hotelería es una de las industrias más importante en el sector del turismo y una de las que mayor impacto puede generar en aspectos de la sostenibilidad ambiental, por ello, es importante analizar cómo en la actualidad existe una tendencia hacia el turismo sostenible y cómo los viajeros prefieren destinos y prestadores de servicios turísticos que aporten y promuevan el cuidado del medio ambiente. Con base en lo anterior, se realiza una investigación enfocada en los criterios de sostenibilidad en el eje ambiental y su cumplimiento en el Hotel Lancaster House, con el objetivo de analizar sus acciones y buenas prácticas en sostenibilidad ambiental, pero también un plan de mejoramiento que permita adelantar acciones posteriores y que ayuden, en un futuro, con el cumplimiento de requisitos ambientales de la Norma Técnica Colombiana 6503 de Sistema de Gestión de la sostenibilidad para establecimientos de hospedaje que le permita al Hotel Lancaster House, posteriormente, aspirar a una certificación en calidad turística o un sello ambiental.

En la actualidad, el sector hotelero necesita un enfoque en desarrollo sostenible el cual es promovido por la normatividad en Colombia con la Ley 300

de 1996, la Ley 1101 del 2006, la Ley 1558 del 2012 y reafirmada en la nueva Ley General de Turismo 2068 del 2020, la cual actualiza medidas especiales para la sostenibilidad y la protección ambiental de los destinos y atractivos turísticos. Por lo anterior, realizar esta indagación cobra significado para la hotelería y el turismo, ya que no solo aporta al sector, sino también al medioambiente, la economía y la comunidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Norma Técnica Colombiana 6503 (NTC 6503), la cual remplaza la NTS TS 002 del 2014, se especifican los requerimientos medioambientales, sociales y económicos lo cual permite implementar un sistema de gestión sostenible en los establecimientos de alojamiento (ICONTEC, 2021).

El Hotel Lancaster House ha implementado algunos de los criterios de las normas anteriormente mencionadas. De acuerdo con los tres aspectos de la sostenibilidad, durante el desarrollo del presente documento se identificaron aspectos positivos y aspectos por mejorar en algunos de los criterios ambientales, por lo tanto, se presenta un plan de mejoramiento que le permita al hotel continuar con la implementación de buenas prácticas y la creación de una cultura de sostenibilidad con huéspedes y personal.

Revisión de literatura

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2014), el alojamiento es aquella actividad económica en la que se ofrece un servicio de hospedaje por un monto económico que puede o no tener un servicio agregado de alimentación, recreación u otros (Intriago y Solorzano, 2017). Partiendo de esta definición y de cómo el hotel desarrolla sus actividades y servicios los hoteles deben acoger e implementar la sostenibilidad.

Cuando se habla de la importancia de la sostenibilidad en el ámbito del turismo y la hotelería y cómo el desarrollo de la actividades puede generar impactos, en el "modelo de sostenibilidad hotelera recomendaciones para la mejora de la sostenibilidad en el sector hotelero", presentado por el Gobierno de España, la Secretaría de Estado de Turismo y el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, se habla de la reparación que tendría implicar los aspectos ambientales, económicos y sociales para que un hotel crezca y prospere; y de cómo estas se encuentran entrelazadas entre sí, por lo que al afectar una, se afectarán las demás. Asimismo, se analiza cómo los hoteles deben tener una tendencia al mejoramiento continuo, evaluación de los puntos implementados y un rastreo de estos; en caso de encontrar un problema, poder corregirlo lo más pronto posible, tratando de tener el menor efecto en el medio ambiente

y la sociedad, pero sin llegar a afectar económicamente al establecimiento. También en este documento se analiza la importancia de involucrar a los empleados, huéspedes y directivos en el progreso del establecimiento, análisis y toma de decisiones (Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, 2017).

Por otro lado, al momento de ir a la práctica y analizar las buenas prácticas que se pueden implementar en la industria hotelera se parte del análisis hecho en el artículo "Hoteles sostenibles y responsables", en el que se describen los indicadores propuestos por Domínguez (2016) para considerar un hotel como sostenible, que incluyen el mejor uso de bienes y materiales, el decrecimiento del gasto de energía y agua, el descenso de residuos y emisiones, la disminución del sostenimiento y el aumento de la calidad de vida de las personas. Se menciona que la sostenibilidad en un hotel no solo se refiere a la construcción, sino también a lo que se ejecuta durante la prestación de servicios para incrementar el ahorro y la eficiencia energética. Los hoteles sostenibles utilizan tecnología para obtener energías renovables y disminuir el uso de electricidad, lo que baja el impacto negativo en el medio ambiente y los costes de mantenimiento del edificio.

Además, nos habla sobre la creciente tendencia "verde" para quitar el mayor impacto ambiental en las actividades humanas y cómo esta tendencia se ha convertido en una moda global gracias a la globalización, las tecnologías de la información y la comunicación, y las innovaciones en el marketing. La tendencia "verde" se puede ver en diversos productos y servicios, como la ropa hecha con materiales orgánicos, los combustibles orgánicos en el sector automotriz, las bolsas biodegradables y la iluminación LED. También se mencionan las energías limpias como, la energía eólica y la energía solar. La industria hotelera también se ha sumado a esta tendencia al adaptar la praxis sustentable y respetuosas para satisfacer a los turistas que buscan alojamiento sostenible y responsable. La sostenibilidad se ha convertido en un plus para la industria hotelera (Domínguez, 2010).

Continuando en la línea de análisis de sostenibilidad en la hotelería y el turismo y contrastando con otras teorías como la responsabilidad social empresarial (RSE), el documento "Principios de sostenibilidad en hoteles" aborda desde un concepto histórico y evolutivo la sostenibilidad de la conferencia internacional convocada por la ONU, en la que surgió el Informe Burthland (1987). En este informe se desarrolla la primera definición de sostenibilidad: "El desarrollo sostenible es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas", que generó la toma de conciencia para proteger al medio ambiente en todos los sectores.

Además, esboza el contraste entre la responsabilidad social y el desarrollo sostenible, mientras que el primero tiene como prioridad a una empresa, el segundo pretende buscar lo mejor para la sociedad; sin embargo, ambos se rigen por los tres principios sostenibles de economía, sociedad y medio ambiente. La hotelería se considera como una gran rama del turismo, por ende, si se quiere un destino sostenible, los hoteles son fundamentales para lograrlo, así que el empresario hotelero deberá tener responsabilidad social y aplicar los requisitos sostenibles.

Este documento también analiza la importancia de cómo ciertas normas y documentos basados en la sostenibilidad y de cómo deben implementarse por los establecimientos, además de la manera como la sostenibilidad se aplica desde recursos humanos, marketing, sector financiero y por supuesto sector ambiental (Mormeneo, 2014).

Desde el análisis normativo se puede abordar varias leyes bases del turismo en Colombia, partiendo de la Ley 1101 del 2006, la cual modificó la Ley 300 de 1996 y que incluyó la creación del impuesto nacional de turismo que fortalece la competitividad, la capacidad y la calidad turística que son la base de la sostenibilidad en el ámbito turístico. Posteriormente, la Ley 1558 del 2012 fomenta el desarrollo, la competitividad y la promoción del turismo y es en esta ley que se empieza hablar de turismo sostenible. Por su parte, la Ley 2068 del 2020 tiene como principio el "el turismo sostenible como factor de competitividad", desarrolla la sostenibilidad, la calidad, la formalización y la reactivación del sector del turismo como ejes de turismo en nuestro país. También es importante analizar el Decreto 2119 del 2018 que modificó la Ley 1101 de 2006 que establece la clasificación de los establecimientos de alojamiento y hospedaje se encuentran hoteles, hostales, centros vacacionales, campamentos, además que incluye y reconoce los apartamentos y fincas turísticas.

Lo anterior sirve como base normativa y establece un marco legal para el desarrollo de la Norma Técnica Colombiana 6503 (NTC 6503), que aparece como remplazo de la ICONTEC del 2021, de la Norma Técnica Sectorial 002 (NTS TS 002). Colombia es un país con bastante turismo y, según cifras dadas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT), en el 2019, se evidenciaron cifras récord en esta industria, por lo tanto, económicamente es un gran beneficio para el país; sin embargo, hay que ser conscientes de que al haber un crecimiento acelerado se pueden ver impactos negativos sobre el medio ambiente (ICONTEC, 2021).

Al analizar la NTC 6503 se puede evidenciar que, para combatir estos fenómenos es clave que los alojamientos formales refuercen su oferta de valor. Sin

duda, un proceso de gestión basado en la sostenibilidad será un mecanismo para mejorar la experiencia de los clientes y mejorar la competitividad de los establecimientos. Se especifican los requerimientos medioambientales, sociales y económicos junto con los aspectos que pueden ser controlados por los establecimientos de alojamiento y sobre los que pueden influir para un sistema de gestión de la sostenibilidad en los establecimientos de hospedaje. Los establecimientos de hospedaje, independientemente de su clase, dimensión o localización, debe llevar a cabo, conservar y perfeccionar las prácticas sustentables en su ejecución y asegurar la concordancia con la guía de sostenibilidad definida que debe aplicar esta norma (ICONTEC, 2021).

Los sellos de calidad en hoteles son un sistema de reconocimiento otorgado por entidades certificadoras a los establecimientos que cumplen con ciertos estándares de calidad en sus servicios y operaciones. Estos sellos buscan asegurarles a los clientes que el hotel cuenta con un nivel de calidad y seguridad adecuado en aspectos como atención al cliente, limpieza, seguridad, gestión ambiental, accesibilidad, entre otros. Los sellos de calidad pueden provenir de distintas entidades o instituciones públicas o privadas, por lo tanto, sus requisitos pueden variar dependiendo de quién los otorga. Sin embargo, en general, los sellos tienen el propósito de garantizarles a los huéspedes que el establecimiento cuenta con cierta calidad y que cumplen con los estándares.

El Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) realiza una evaluación exhaustiva de cada organismo de certificación para asegurarse de que utilicen una técnica rigurosa y confiable, así como que cumplan con las normas mundiales. Los cuatro cimientos principales del estándar de GSTC son una gestión sostenible, los impactos socioeconómicos, los efectos culturales y los impactos ambientales —que incluyen el consumo de recursos, la disminución de la contaminación y la protección de la diversidad biológica y los paisajes—. Se puede afirmar que las organizaciones certificadoras sostenibles acreditadas por GSTC se adhieren a los altos estándares mundiales de calidad respetuosos con el medio ambiente (Ecotourism World, 2021). Para Colombia, la ONAC (Organismo Nacional de Acreditación) es la encargada de determinar quiénes pueden autorizales a la ONN (Organismos Nacionales de Normalización) trabajar en conjunto con las USN (Unidades Sectoriales de Normalización) para elaborar documentos normativos que definan requisitos mínimos de calidad y sostenibilidad en la prestación de servicios turísticos.

Aspectos metodológicos

En esta investigación, la metodología utilizada es cualitativa, está basada en el análisis documental y revisión de procesos, siendo un ejemplo las

fuentes primarias (textos, fotografías, discursos, etcétera) con el fin de comprender a profundidad el fenómeno estudiado. Este hace que se creen diversas interpretaciones a partir de las hipótesis y puntos de vista por parte de los investigadores, por lo tanto, permite que estos estudios sean bastante amplios (Guerrero, 2016). Este documento se hará por medio del diseño de investigación-acción, el cual consiste en la participación de los miembros para la investigación de un problema y sus posibles soluciones.

En este proyecto se tiene como problemática la revisión del cumplimiento de los criterios de sostenibilidad de la Norma Técnica Sectorial 6503 en el enfoque ambiental por parte del hotel Lancaster House, por lo que se desarrollarán herramientas metodológicas como listas de chequeo para realizar la comprobación de la información y la posterior confrontarlo frente a los "debe" de la NTC.

Resultados

Se obtuvo información acerca del proceso de cumplimiento y de implementación de requisitos de sostenibilidad en el hotel Lancaster House por medio de entrevistas al personal del hotel, se estableció un instrumento para determinar el nivel de conocimiento sobre la sostenibilidad y la aplicación de esta que se realiza en las actividades diarias del personal; de la misma manera, se escucharon las propuestas de mejora que el personal tenía como sugerencia y que pueden ser evidenciadas como buenas prácticas.

La verificación de los requisitos ambientales que debe implementar el hotel Lancaster House se realizó debido a los requisitos de sostenibilidad (ambientales, sociales, económicos) estipulados en la NTC 6503; para el presente estudio se trabajaron los requisitos ambientales para un total de cuarenta requisitos divididos en nueve secciones de la siguiente manera:

A1. Generalidades
A.2 Preparación y respuesta a emergencias ambientales
A.3 Zonas naturales, biodiversidad
A.4 Impacto de la arquitectura y la construcción local
A.5 Paisajismo
A.6 Desechos sólidos, efluentes y emisiones
A.6.1 Residuos sólidos
A.6.2 Efluentes líquidos
A.6.3 Emisiones al aire (gases y ruido)
A.7 Eficiencia energética

A.8 Conservación y gestión del uso del agua
A.9 Gestión de sustancias peligrosas

Para desarrollar la verificación del cumplimiento de los requisitos ambientales se estableció una lista de chequeo que permitiera evaluar los criterios de los diferentes requisitos, así como el estado actual de cumplimiento; se analiza una oportunidad de mejora y se determina una evidencia de cumplimiento del criterio para el requisito específico, como se puede evidenciar en la tabla 1.

Tabla 1. Lista de chequeo, verificación requisitos ambientales NTC 6503

Criterio	Estado actual	Observación / oportunidad de mejora	Evidencia
Desechos sólidos			
La organización debe planificar e implementar un programa bajo un enfoque de economía circular que permita reducir, reutilizar o reciclar los residuos sólidos.	Sí cumple	El hotel hace uso de canecas de colores para separar residuos, igualmente el uso de papel reciclable.	

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con la formulación de estas preguntas se pudo identificar que, aunque el hotel ya aplica ciertos criterios de sostenibilidad, se puede decir que, algunos de los requisitos no se cumplen; lo anterior precisando que esto se evidencia como parte de un ejercicio académico. Uno de estos requisitos es “refleja el ambiente natural, incluyendo el uso de especies nativas”, ya que el hotel no utiliza plantas ornamentales para decoración y prevalecen las plantas artificiales, lo cual evidencia que no se promueve la flora de la región y se pierde la oportunidad de brindar cultura ambiental a los huéspedes que se hospedan allí.

Uno de los requisitos que cumple de manera parcial es: “Se incluyen medidas en el tratamiento de las aguas residuales (ya sea mediante la conexión a un sistema público de recolección y tratamiento de aguas residuales, si existe, o mediante sus propias instalaciones de tratamiento de aguas residuales”. Al respecto, el hotel cuenta con varios mecanismos de tratamiento de aguas residuales como las trampas de grasa, filtros de agua, además de utilizar productos de limpieza amigables con el medio ambiente, sin embargo, se evidencia que no cuentan con circuitos de agua de segundo uso que puedan brindar apoyo en labores de limpieza y riego.

Entre los requisitos que el hotel cumple de manera satisfactoria se encuentra: "La organización debe planificar e implementar un programa bajo un enfoque de economía circular que permita reducir, reutilizar o reciclar los residuos sólidos". En este aspecto se identificó que el hotel hace uso de canecas de colores para separar residuos, igualmente, el uso de papel reciclable para documentos internos, hay clasificación de los residuos que se genera desde la operación, hay actividades de reciclaje y aprovechamiento en residuos sólidos orgánicos e inorgánicos, entre otras.

Para analizar el conocimiento en temas de sostenibilidad se realizaron entrevistas a parte del personal con preguntas que permitieran identificar el grado de impacto y conocimiento y su nivel de conciencia para adoptar acciones de sostenibilidad desde el rol que desempeñan. Teniendo en cuenta lo anterior, los empleados propusieron algunas ideas para mejorar la sostenibilidad del establecimiento, como la implementación de paneles solares, reducción de papel para archivo a cambio de documentos digitales para ciertos procesos y actividades, para el caso de las habitaciones tipo suite hacer cambio de inodoros por unos que dispositivos ahorradores de agua.

Por último, se diseñó como estrategia una infografía en la cual se evidencien los aspectos positivos y los aspectos por mejorar en la implementación de un plan de mejoramiento para el cumplimiento de los requisitos ambientales del Hotel Lancaster House. Dentro de los aspectos positivos se encontró que el hotel puede obtener la certificación de calidad turística o también optar por buscar certificación ambiental en conjunción con la NTC 5133, buscar ahorro y mejora en las finanzas, con el uso de las buenas prácticas, aspectos que pueden ser diferenciadores dentro de la industria y además convertirse en un atractivo para los huéspedes, promoviendo su cultura de sostenibilidad.

Como aspectos por mejorar se mencionaron cuatro, enfocados primero en la obtención de recursos para la implementación de infraestructura y elementos que permitan la adopción de buenas prácticas; en segundo lugar se encuentra crear una dependencia que se encargue de la implementación de algunas acciones que requieran posteriormente mayor esfuerzo y que no estén proyectados en el hotel como, por ejemplo, la implementación de los paneles solares y su mantenimiento. El siguiente aspecto se encuentra relacionado con la necesidad de capacitar al personal; y finalmente, una de las dudas planteadas por el ejercicio es el tiempo que puede llegar a tomar la implementación de estas buenas prácticas, teniendo en cuenta la capacidad de recurso humano y financiero que se requiere.

Discusión y conclusiones

La implementación de los requisitos de sostenibilidad en el Hotel Lancaster House puede tener beneficios significativos en términos de eficiencia operativa, satisfacción del cliente y responsabilidad ambiental y social. Los resultados de este ejercicio académico permiten desarrollar un punto de partida para fomentar la implementación de criterios de sostenibilidad en el hotel e incentivar la importancia de la sostenibilidad en huéspedes y colaboradores.

Por lo tanto, se le recomienda al hotel considerar la adopción de criterios de sostenibilidad en su operación, mediante la implementación de buenas prácticas y políticas ambientalmente responsables, sociales y económicas. Esto puede incluir el uso eficaz del capital natural, la reducción de la huella de carbono, la promoción de la participación comunitaria, el fomento de prácticas laborales justas y la transparencia en la gestión económica. Además, la implementación de este plan de mejoramiento no solo es importante para cumplir con los requisitos legales, sino que, para reducir costos a futuro, ya que se estimula la eficacia en el uso de bienes y la reducción de los residuos generados.

En definitiva, el plan de mejoramiento para el cumplimiento de los requisitos ambientales de la NTC 6503 del sistema de gestión de la sostenibilidad para el Hotel Lancaster House es un proyecto clave para mejorar su sostenibilidad ambiental, lo que, a su vez, aportará al bienestar de la comunidad y al cuidado del entorno.

Referencias

Dominguéz, L. (2010). Hoteles sostenibles y responsables. https://www.studocu.com/latam/document/pontificia-universidad-catolica-madre-y-maestra/turismo/08-hoteles-sostenibles-y-responsables/35470246

Ecotourism World. (2021). Las certificaciones para identificar hoteles sostenibles con estándares globales. https://ecotourism-world.com/es/las-certificaciones-para-identificar-hoteles-sostenibles-con-estandares-globales/

Intriago, J. y Solorzano, M. (2017). El alojamiento turístico en hogares: una alternativa de negocio para la dinamización de la economía en la Parroquia de Canoa (destino de sol y playa) después del terremoto del 16 de abril. *International Journal of Scientific Management and Tourism*.

Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. (2017). Modelo de Sostenibilidad Hotelera. https://www.ithotelero.com/wp-content/uploads/2017/01/Modelo-de-Sostenibilidad-Hotelera_ITH.pdf