

# CASO

## Empresas Hotel Santa María



Pedro Rodríguez de 28 años, titulado en Administración de Empresas de la CUN fue contratado por el Hotel Santa María ubicado en una zona rural de Villavicencio para ocupar el cargo de Gerente General. Uno de los objetivos estratégicos definidos con la junta de socios fue, garantizar que el hotel en un periodo no superior a dos años cumpla con los estándares de sostenibilidad en marco de la legislación legal vigente. Por lo tanto, le solicitan al nuevo gerente general presentar un plan de trabajo para ello.

Pedro Rodríguez define esta serie de actividades:

1. Realizar una matriz legal - Para identificar toda la legislación legal aplicable en materia de sostenibilidad.
2. Identificar las normas técnicas sectoriales de calidad aplicables a sostenibilidad turística.
3. Investigar las tendencias o economías alternativas aplicables a temas de sostenibilidad.
4. Con base a los tres puntos anteriores construir una lista de chequeo de los requisitos a cumplir.
5. Realizar una evaluación al hotel con respecto a los requisitos a cumplir, para identificar los aspectos de mejora.
6. Diseñar el plan de trabajo con respecto a los aspectos de mejora evidenciados donde se determine el objetivo general, objetivos específicos, actividades, tareas, responsables y todos los recursos necesarios para su implementación y control.

En cuanto al marco legal identifica la resolución 2804 del 25 de junio del 2014 del ministerio de comercio, industria y turismo, por el cual se reglamenta las normas técnicas de calidad, expedidas por las unidades sectoriales de normalización sobre sostenibilidad turística. Al igual que la resolución 0148 de 2015, resolución 3860 de 2015, Decreto 2158 de 2017 entre otras.

En el aspecto de las normas técnicas, evidencia la norma ISO 14001 - Sistema de Gestión ambiental, ISO 26001 - Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, ISO 45001 - Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, ISO 27001 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y más específicamente la norma técnica sectorial NTS TS 02, Requisitos de Sostenibilidad establecimientos de alojamiento y hospedaje. Con base a lo anterior, identifica todos los requerimientos legales y normativos mínimos que debe cumplir como hotel en temas de sostenibilidad, esta información le servirá de insumo para construir la lista de chequeo para realizar la evaluación de los procesos e instalaciones del hotel con respecto a su cumplimiento.

El Señor Pedro Rodríguez le solicita a usted informarle los elementos de las economías alternativas que pueden enriquecer la investigación.