

DIAGNÓSTICO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA EN UN GREMIO HOTELERO EN CARTAGENA COLOMBIA

María de Jesús Meza Alemán*

 <https://orcid.org/0000-0002-9374-5516>

Grace Lozano Pérez**

 <https://orcid.org/0000-0002-6086-0796>

Belky Patricia Castaño Osorio***

 <https://orcid.org/0000-0003-3700-7532>

Elías Alberto Bedoya Marrugo****

 <https://orcid.org/0000-0002-2931-9600>

RECIBIDO: 05/10/2022 / ACEPTADO: 07/12/2022 / PUBLICADO: 15/01/2023

Como citar: Meza Alemán, M.; Lozano Pérez, G.; Castaño Osorio, B; Bedoya Marrugo, E. (2023). Diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo y sostenibilidad turística en un gremio hotelero en Cartagena Colombia. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 25 (1), 121-136. www.doi.org/10.36390/telos251.09

RESUMEN

El propósito de esta investigación es diagnosticar el cumplimiento de las normas mínimas de seguridad y salud en el trabajo y medir el nivel de implementación de la sostenibilidad en un gremio hotelero de Cartagena, Colombia. Se desarrolló una investigación descriptiva y aplicada de acuerdo con los criterios de la legislación colombiana vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con lo establecido en la resolución 312 (Ministerio de trabajo, 2019), que implementa los estándares mínimos de seguridad y salud en el trabajo; además se utilizó la lista de cotejo para la Implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS- TS 002, versión 2014 mencionado por Mejía y Ortiz (2020). Se destaca que de los hoteles que fueron diagnosticados con cumplimiento de estándares mínimos, solo el 30% se encuentra en estado aceptable, el 10% se encuentra en estado medianamente aceptable y el 60% se encuentra en estado crítico, requiriendo acciones de mejora urgentes; Por otro lado, en cuanto a la sustentabilidad, se encontraron sesgos en cada una de las dimensiones, relacionados con

* Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco- Cartagena. Facultad de Ingeniería, Programa de Tecnología en Seguridad e Higiene del Trabajo, Cartagena de Indias, Bolívar-Colombia. mezaam@tecnocomfenalco.edu.co

** Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco- Cartagena, Facultad de Ingeniería, Programa de Tecnología en Seguridad e Higiene del Trabajo, Cartagena de Indias, Bolívar-Colombia. glozanop@tecnocomfenalco.edu.co

*** Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco- Cartagena, Facultad de Ingeniería, Programa de Tecnología en Seguridad e Higiene del Trabajo, Cartagena de Indias, Bolívar-Colombia. bcastano@tecnocomfenalco.edu.co

**** Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco- Cartagena, Research Coordinator of the Occupational Safety and Hygiene Program, Colciencias Associate Researcher of the CIPTEC Research Group, Cartagena de Indias, Bolívar-Colombia. ebedoya@tecnologicocomfenalco.edu.co

la organización y la fragmentación del concepto de sustentabilidad en las empresas. El conocimiento de estos sesgos permite fortalecer su enfoque, así como definir las estrategias a adoptar para lograr un equilibrio de desarrollo entre las tres dimensiones y una verdadera madurez de las empresas frente a la sustentabilidad.

Palabras clave: Normas; Salud; Seguridad; Sostenibilidad; Trabajo; Turismo.

Diagnosis of safety and health at work and tourism sustainability in hotels in Cartagena, Colombia

ABSTRACT

This research aims to diagnose compliance with the minimum occupational health and safety standards and to measure the level of sustainability implementation in a hotel industry in Cartagena, Colombia. A descriptive and applied research was developed following the criteria of current Colombian legislation on occupational health and safety in accordance with the provisions of resolution 312 (Ministry of Labor, 2019), implementing minimum occupational safety and health standards; In addition, the checklist for the Implementation of the Sectoral Technical Standard for Sustainable Tourism NTS-TS 002, version 2014 mentioned by Mejía and Ortiz (2020), It is noteworthy that of the hotels that were diagnosed with compliance with minimum standards, only 30% are in acceptable condition, 10% are in moderately acceptable condition and 60% are in critical condition, requiring urgent improvement actions; on the other hand, in terms of sustainability, biases were found in each of the dimensions, related to the organization and fragmentation of the concept of sustainability in companies. The knowledge of these biases allows to strengthen their approach, as well as to define the strategies to be adopted to achieve a balance of development between the three dimensions and a true maturity of companies in the face of sustainability.

Keywords: Standards; Health; Safety; Sustainability; Work; Tourism.

Introducción

La conceptualización de la sustentabilidad ha sido ampliamente discutida desde sus inicios, en la comisión mundial del medio ambiente se han formulado diversas concepciones en torno a cómo manejar el conflicto ambiental dentro de las relaciones sociales y humanas, que en definitiva repercuten económicamente en los diferentes países y, como tal, un impacto real en las diferentes culturas, junto con su entorno natural. Se entiende que lo anterior requiere una revisión sistémica y multidisciplinaria, para reconocer cómo las relaciones sociales están afectando el ecosistema y la configuración del planeta, siendo necesario reconocer que el futuro cercano de las comunidades humanas depende del equilibrio entre naturaleza y medio ambiente, uso de la misma, para cubrir las necesidades humanas sin menoscabar la capacidad de remediar el uso y explotación de los recursos naturales por parte del hombre (Némethy, 2021). Responder adecuadamente a los cambios del entorno y lograr un desarrollo que integre tanto los aspectos económicos, el bienestar sociocultural de las comunidades y el cuidado del medio ambiente y promover empresas que perduren en el largo plazo (Zarta, 2018).

La legislación laboral en Colombia actualmente exige la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) con el fin de proteger y salvaguardar la seguridad y salud de todos los trabajadores en las organizaciones, la implementación de dicho sistema por parte de las organizaciones debió llevarse a cabo antes de abril de 2019, sin embargo su operación en las empresas ha sido paulatina y actualmente no todas las empresas cumplen con todos los requisitos mínimos en materia de seguridad y salud en el trabajo (Vega, 2017), de acuerdo con lo establecido en las diferentes normativas relacionadas con el cumplimiento de normas en relación a los sistemas de gestión, estas enfocadas a la seguridad y salud en el trabajo para Colombia, deben ser consideradas como un factor importante en el cumplimiento de los propósitos institucionales a nivel nacional, donde la inobservancia de las mismas da lugar a la generación de multas y sanciones administrativas (que pueden representar el cierre de la empresa y la apertura de procesos en el ámbito laboral), que pueden ser complementadas con sanciones económicas y pueden finalmente colocar a la empresa en una situación difícil, haciéndola propensa al cierre definitivo (Manuele, 2019).

Entendido el turismo como una actividad que puede caracterizarse por la recreación y socialización que experimentan las personas, cuando por decisión o voluntad adoptan rutinas diferentes a las cotidianas y se desplazan a diferentes escenarios para lograr un panorama de bienestar y confort sector turístico (Valderrama et al., 2017). Sin alejar las necesidades globales de la implementación de estrategias para lograr organizaciones más seguras y saludables así como sostenibles que permitan la armonización con aspectos relacionados con la economía, la conservación de la cultura en las comunidades y la preservación del medio ambiente (Martí et al., 2020); por ello, asociaciones como la Asociación Hotelera y Turística de Colombia Capítulo Cartagena, apuesta por la sostenibilidad tanto de los hoteles y la seguridad de los colaboradores como por la sostenibilidad turística de la ciudad (Acevedo y Yáñez, 2016).

Dentro de los principales eventos a considerar en la aplicación de los sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, se ha encontrado que la falencia esencial radica en el desconocimiento de la aplicación del sistema, además de querer evitar los costos que esto representa. implementación puede generar una importante deserción de empresas u organizaciones, las cuales no están interesadas en la correcta implementación de los sistemas de gestión y sus respectivos programas, lo que representa una gran preocupación entre los entes reguladores estatales y aseguradores, quienes al ejercer control sobre el conglomerado de organizaciones encuentran cifras de incumplimiento que se pueden representar en un gran número de accidentes y enfermedades profesionales que pueden reducir la productividad de las empresas así como su supervivencia a largo plazo (Rikhotso et al., 2022).

Países del mundo africano han auspiciado iniciativas para la aplicabilidad de normativas relacionadas con la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores en diferentes áreas, sin embargo, esto no es suficiente para cumplir con las expectativas en cuanto al objetivo de reducir la siniestralidad laboral por diferentes motivos. factores o mecanismos, incluyendo las lesiones y enfermedades ocupacionales junto con las muertes en el lugar de trabajo, son a la fecha la mayor preocupación, para ello es necesario que se refuerce la legislación existente con un componente educativo y, siendo la concientización de los empleadores siendo estos los principales actores en la reducción de estos efectos que, junto con el bienestar colectivo de los trabajadores, son las principales medidas o contribuciones a la seguridad y salud en el entorno empresarial (Mkungunugwa et al., 2022).

Para que las iniciativas anteriores tengan aplicación y se conviertan en una realidad para la empresa y su entorno, es importante el grado de compromiso, responsabilidad y criterio que asuman los líderes y representantes legales de las distintas instituciones, quienes deberán cumplir y hacer cumplir las normas estatales, pero sobre estos aplicar e imponer un modelo de gestión, donde la seguridad y salud en el trabajo adquiere un especial protagonismo. Por otro lado, pero igualmente importante, sigue ocupando un lugar especial en el modelo la utilización o desarrollo de un modelo sostenible que sea coherente con las actividades de la empresa y las demandas del mercado sin entrar en conflicto con el mantenimiento de las condiciones ambientales de gestión, para lo cual se necesita la acción decidida del liderazgo gerencial en ambos escenarios, que fortalezca, garantice y haga cumplir los diferentes requerimientos que estos sistemas brindan a la organización, con lo cual se mantendría la empresa y sus trabajadores (Nayani et al., 2018).

Satisfacer las necesidades planteadas desde el punto de vista de la satisfacción de los sistemas de gestión, los estándares y su sostenibilidad, implican cambios importantes en la forma de realizar el trabajo, el funcionamiento de las máquinas, la organización del tiempo y movimientos en la empresa, junto con los elementos preventivos e intervención de los peligros y, principales eventos coyunturales de la misma operación de la empresa (Zabala et al, 2021). Por ello, se deben emplear los recursos tecnológicos y logísticos para lograr un adecuado nivel de comprensión entre quienes están expuestos a las situaciones anteriores, no sin antes realizar un planteamiento formativo de los trabajadores, fomentando la cultura de la seguridad tan necesaria a la hora de desempeñarse. tareas operativas, que son, en última instancia, la esencia del trabajo de cualquier empresa. Todo lo anterior con el fin de facilitar el cumplimiento de las disposiciones legales junto con la mejora y optimización del producto y de quienes se relacionan con su generación (Tamers et al., 2020).

El desarrollo de la industria turística en la ciudad de Cartagena es evidente a lo largo de la historia de la ciudad, sin embargo, la explotación de este importante compromiso productivo ha deteriorado significativamente el patrimonio material, representado en bienes arquitectónicos, monumentos, vías de acceso y otro volumen significativo. de elementos representativos de la ciudad que en su conjunto, representan el atractivo turístico que tiene actualmente la ciudad, los cuales, al no estar debidamente protegidos, pueden estar expuestos a un deterioro de tal nivel, provocando un impacto negativo en la industria turística, siendo entonces necesario promover acciones, programas e intervenciones de sustentabilidad que permitan mantener vigente todo el atractivo turístico, junto con una cultura ciudadana de protección de los atractivos turísticos y así contribuir al mantenimiento y preservación de este importante gremio (Cano et al., 2022).

Observando las últimas investigaciones de nivel internacional, que se ocupan del desarrollo sustentable, es inevitable pensar en una economía sin que esta tenga un sustento en las condiciones de bienestar y salud de los trabajadores, por otro lado, el medio ambiente y la interrelación con el hombre también es un punto fundamental para quienes observan a las próximas generaciones. A pesar de ello y de la mención de los pilares anteriores, en la actualidad se está muy lejos de estos principios, pues la forma en que las empresas y organizaciones incorporan la producción por encima de los pilares antes mencionados sin ningún tipo de vacilación o cuidado por los trabajadores que la generan, por ello, el manejo adecuado de la biodiversidad es una necesidad actual que ofrece la mejor forma en que el ser humano y su relación con el medio ambiente, sean verdaderamente rentables en el futuro, conforme a Jilcha

y Kitaw (2017). Deben diseñar, implementar, mantener, evaluar y mejorar la gestión para la sustentabilidad, como lo indican Mejía y Ortiz (2020), para lo cual deben llevar un registro de evidencias que les permita demostrar el cumplimiento de los requisitos con el mantenimiento o mejoramiento de las condiciones ambientales, socioculturales, impactos y económicos positivos y la gestión, minimización o eliminación de aquellos impactos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad (Rodríguez, 2018). Asimismo, deben cumplir con los estándares mínimos de seguridad y salud en el trabajo establecidos por el Ministerio de Trabajo de Colombia en la Resolución 0312 de 2019. De esta manera, evitan sanciones, multas y peor aún, la disminución de la productividad y competitividad dentro de su sindicato, razones por las cuales los hoteles afiliados en Cartagena se vinculan a este proyecto con el fin de mejorar sus procesos y organizaciones (Ministerio De Trabajo, 2019).

Se ha de considerar que una mayor productividad se asimila a una mejor rentabilidad esto en términos de algunos de los recursos utilizados por el hombre, donde si se encuentra un adecuado equilibrio entre la explotación de la tierra y sus recursos. Asimismo, dentro de las mesas de trabajo de sostenibilidad turística de Cartagena de Indias, el trabajo conjunto de empresas y organismos de educación superior tiende al desarrollo económico y social de la región (Dazzi et al., 2019).

El sector turístico no es ajeno al cumplimiento de los principios de sostenibilidad y la exigencia de una práctica conveniente, acorde a las necesidades del entorno, el medio ambiente y la economía. Por ello, se debe exigir que este sector con tan importantes recursos pueda abordar estas prácticas en su quehacer diario como sector gremial y productivo en los diferentes lugares donde tiene participación, siendo conscientes de que la omisión de estas prácticas puede tener un impacto negativo en la subsistencia de tan importante sector. Por ello, con este proyecto se pretende impactar no solo al sector económico hotelero, sino también a la comunidad académica y científica de la ciudad, bajo las metas de lograr una ciudad más sustentable en el largo plazo y brindar oportunidades de crecimiento económico a las nuevas generaciones (Rastegar, 2022). Donde también se busca visualizar los proyectos con impacto social e investigativo a nivel local, nacional e internacional, dada la importancia de la ciudad como destino turístico a nivel nacional e internacional (Bassols, 2019). Por lo anteriormente mencionado la iniciativa del cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo y la sostenibilidad turística en el sector hotelero permite un mayor grado de competitividad y desarrollo de las empresas en este gremio de vital valor para una ciudad turística como lo es Cartagena.

Metodología

En el desarrollo de esta investigación se involucraron 13 hoteles de cadena, categorizados entre 3 y 5 estrellas. los cuales mediante la firma del convenio de compromiso para participar en el proyecto "Diagnóstico de cumplimiento de normas mínimas de seguridad y salud en el trabajo y sostenibilidad turística en un gremio hotelero de Cartagena, Colombia" esta fue una iniciativa de la Fundación Universitaria Tecnológico Comfenalco de la ciudad de Cartagena Colombia, donde se vincularon actores del sector hotelero, los cuales fueron sometidos a un proceso de auditoría, donde participaron activamente 11 de los 13 hoteles convocados por la iniciativa del proyecto de seguridad en el trabajo y sostenibilidad turística, debido a inconvenientes como disponibilidad de tiempo, coordinación de visitas y tiempo para

asistir a la auditoría. De los 13 hoteles solo 10 fueron auditados en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ministerio de trabajo, 2019), y 11 en la Norma Técnica Sectorial Turística versión 2014 citada por Mejía y Ortiz (2020). La investigación fue descriptiva y aplicada de acuerdo a los criterios de la legislación colombiana vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo y de acuerdo a lo establecido en la resolución de estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, dependiendo del nivel de riesgo y número de trabajadores se deben aplicar estándares mínimos. Así como los requisitos establecidos en la norma técnica sectorial NTS TS-002, la cual, a pesar de no ser de cumplimiento obligatorio, considera los aspectos esenciales para fortalecer una adecuada sustentabilidad turística en la Ciudad.

En la primera etapa se realizaron visitas a establecimientos hoteleros y a través de la observación directa, entrevistas para la aplicación de herramientas de diagnóstico y revisión documental se pudo obtener información sobre el estado actual de la muestra evaluada. En la segunda etapa se tabuló y revisó la información para establecer el grado de cumplimiento, de implementación de las normas y legislación evaluada. Luego de esto, en la última etapa, se realizó la redacción de los hallazgos y la entrega formal de la información tabulada y analizada al gremio hotelero objeto de estudio.

Instrumentos

Para la fase de evaluación del cumplimiento de las normas del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo se utilizó el formato de normas mínimas del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo colombiano existente en el anexo de la resolución 312 (Ministerio de trabajo, 2019), este instrumento tiene aplicabilidad dependiendo de la exposición al riesgo de las diferentes empresas clasificadas en riesgo mínimo I, bajo II, medio III, alto IV y muy alto V. Estas menciones permiten asignar un número respectivo de normas, donde los riesgos mínimos, bajo y medio y con un número de trabajadores menor a 10, se asignan 7 normas, Con trabajadores entre 11 y 50, se asignan 21 normas; mientras que a las empresas con riesgo IV y V se les asignan 60 estándares. En consideración a lo anterior, en la presente investigación se evaluaron 2 empresas con 7 estándares, 3 empresas se evaluaron con 21 estándares y a 5 empresas se les aplicó los 60 estándares del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. El propósito de aplicar estos estándares es determinar qué empresas son críticas (cumplen por debajo del 60 %), moderadamente aceptables (cumplen entre el 61 % y el 85 %) y aceptables (cumplen entre el 86 % y el 100 %).

De acuerdo con el segmento de sostenibilidad turística se aplicó la norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 002 versión 2014 señalada en el estudio desarrollado por Mejía y Ortiz (2020). Este instrumento tiene un enfoque basado en estándares de producto (constituido por formatos de solicitud y 8 anexos de cumplimiento), lo que permitió a los alojamientos y establecimientos de hospedaje demostrar que cumplen o no con los requisitos exigidos como gestión de sustentabilidad, requisitos ambientales, requisitos socioculturales y requerimientos socioeconómicos, buscando incorporar la sustentabilidad en el hospedaje y establecimientos de hospedaje en los negocios. Para identificar los diferentes requisitos aplicables al establecimiento, se enumeraron los elementos fundamentales de estos requisitos, donde se da prioridad a su identificación y actualización, garantizando así que la información se mantendrá actualizada. De igual manera, se identificaron y verificaron las áreas de responsabilidad para

lograr el cumplimiento de la estrategia desarrollada por la gerencia con base en los requisitos de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002, identificando los posibles efectos negativos que la actividad pueda generar en el establecimiento de hospedaje, junto con la verificación del cumplimiento del ciclo (planificar, ejecutar, verificar, controlar y actuar). Con lo cual es posible estimar la Implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002 y el nivel de cumplimiento de sus requisitos.

Resultados

Evaluación del cumplimiento de los estándares mínimos en SG-SST según Resolución 0312 de 2019.

El gremio hotelero objeto de estudio cuenta con un total de 56 miembros, de los cuales se analizaron 10 establecimientos, lo que corresponde a un porcentaje del 17,85% de la población total y nos permite establecer un estado general de dicho gremio frente a los estándares analizados.

Para la evaluación del cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se utilizó la resolución 0312 de 2019, que establece los estándares mínimos exigidos y que exige requisitos específicos que dependen del nivel de riesgo y número de trabajadores. Hay que aplicar normas mínimas como se muestra a continuación en la tabla 1.

Tabla 1. Normas mínimas en SG-SST aplicables según el tipo de empresa.

Compañías	Clases de riesgo	Requisitos a cumplir
10 o menos trabajadores	I, II y III	7
de 11 a 50 trabajadores	I, II y III	21
más de 50 trabajadores	I, II, III, IV y V	60

Teniendo en cuenta lo anterior, se definieron los estándares mínimos a aplicar por cada hotel en función del número de empleados, tal como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2. Clasificación de hoteles según los estándares mínimos

Número de empleados	Nivel de riesgo	Normas aplicables Resolución 0312	Número de Hoteles	Porcent aje
10 o menos trabajadores	I, II y III	7	2	20 %
de 11 a 50 trabajadores	I, II y III	21	3	30 %
más de 50 trabajadores	I, II, III, IV y V	60	5	50 %
		Total	10	100%

De los 10 hoteles a los que se les realizó el diagnóstico de cumplimiento de estándares mínimos en SG-SST, al 20% se les aplicaron los 7 estándares, al 30% se les evaluó 21 estándares mínimos y al 50% los 60 estándares mínimos de acuerdo con el número de

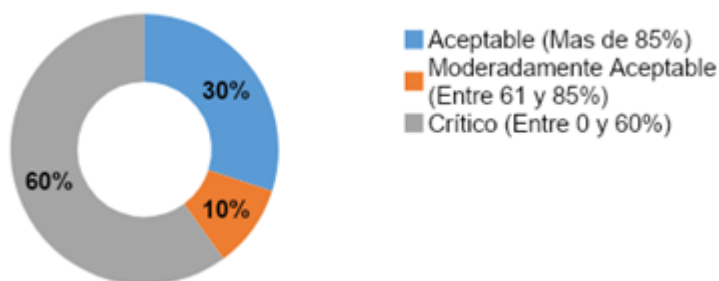
trabajadores establecidos en la resolución 0312 de 2019. El resultado del nivel de cumplimiento se presenta en la tabla 3.

Tabla 3. Nivel de cumplimiento de los hoteles según estándares mínimos SG-SST de acuerdo con la resolución 0312

Hoteles	Nivel de cumplimiento	Condición	Porcentaje de cumplimiento
1	100%	Aceptable	Más del 85%
2	100%	Aceptable	Más del 85%
3	85,5%	Aceptable	Más del 85%
4	62%	Moderadamente Aceptable	Entre 61 y 85%
5	57%	Crítico	Entre 0 y 60%
6	50,25%	Crítico	Entre 0 y 60%
7	40%	Crítico	Entre 0 y 60%
8	40%	Crítico	Entre 0 y 60%
9	24%	Crítico	Entre 0 y 60%
10	14%	Crítico	Entre 0 y 60%

De los hoteles que fueron diagnosticados con el cumplimiento de los estándares mínimos SG-SST, solo el 30% (3 de 10) se encuentran en un estado aceptable, el 10% (1 de 10) medianamente aceptable y el 60% (6 de 10) 10) en estado crítico. Como se ve en la figura 1.

Figura 1. Nivel de cumplimiento de las normas mínimas de SG-SST



Lo anterior demuestra que existen oportunidades de mejora en los procesos establecidos en los hoteles y que algunos no muestran el cumplimiento mínimo exigido por la legislación vigente, dentro de los aspectos a destacar en el diagnóstico del cumplimiento de las normas mínimas de seguridad y salud en el hotel, obra de acuerdo con la resolución 0312 de 2019 son:

- Alto compromiso por parte de los responsables del SG-SST, lo que permitirá cumplir con el plan de mejora para lograr el 100% de cumplimiento de los estándares mínimos.
- Personal calificado y capacitado para cumplir con las actividades establecidas en el plan anual de trabajo.
- Pago de la seguridad social

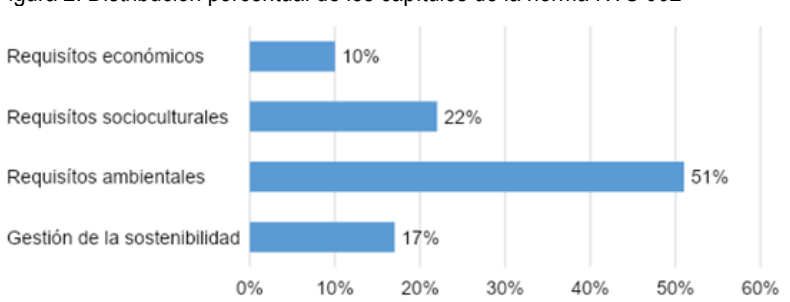
Algunas de las principales recomendaciones generales que se hacen a los hoteles para lograr el 100% de cumplimiento son:

- Asignación de un responsable del SG-SST
- Asignación de recursos
- Plan de emergencia
- Conformación de COPASST y Comité de Convivencia Laboral
- Programa de formación anual y plan de trabajo anual)
- Descripción sociodemográfica
- Diagnóstico de condiciones de salud.
- Custodia de expedientes médicos
- Seguimiento a restricciones laborales y recomendaciones médicas
- Registro y análisis estadístico de AT y EL
- Investigación de accidentes, incidentes de trabajo y enfermedades profesionales
- Mediciones ambientales
- Indicadores SG-SST
- Auditoría anual por parte de la alta dirección

Resultados de la auditoría para la implementación de la Norma Técnica Sectorial de alojamiento y hospedaje NTS TS-002. Requisitos de sostenibilidad

Es importante resaltar que la norma evaluada está compuesta por 4 capítulos de requisitos que deben ser adoptados e implementados por los establecimientos que deseen comprometerse con la mejora de la sustentabilidad. Los capítulos de la norma son: capítulo 3. Gestión de la sostenibilidad, capítulo 4. Requisitos ambientales, capítulo 5 Requisitos socioculturales y capítulo 6 Requisitos socioeconómicos. De acuerdo con la herramienta definida a aplicar durante la auditoría, se le dio una ponderación a cada capítulo como se muestra en el siguiente gráfico 2, donde se evidencia que los requisitos ambientales tienen la mayor participación.

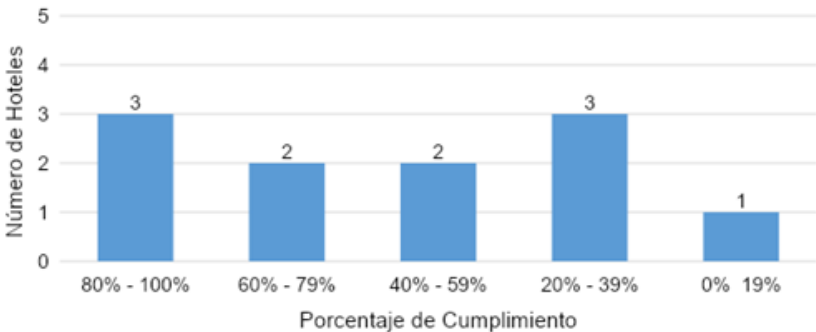
Figura 2. Distribución porcentual de los capítulos de la norma NTS 002



Para realizar las auditorías con relación a los requisitos de sustentabilidad dentro del gremio, se tomó una muestra de 11 hoteles del total de 56, lo que representa el 19.64% de la población objeto de estudio. Después del análisis de la información, 3 hoteles tienen un porcentaje de cumplimiento de los requisitos entre el 80% y el 100%, 2 hoteles un porcentaje de cumplimiento del 60% al 79%, 2 hoteles un porcentaje de cumplimiento entre el 40% y el 59%, 3 hoteles un cumplimiento entre 20% y 39% y 1 hotel un porcentaje de cumplimiento entre 0 y 19%. Entre los aspectos analizados están: la gestión de la sustentabilidad, los requisitos ambientales, los requisitos socioculturales y los requisitos socioeconómicos. La Figura 2 presenta la información descrita.

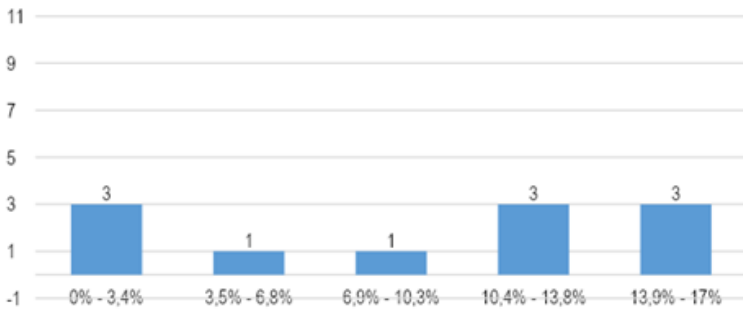
La información muestra que los hoteles están trabajando en la implementación de los requisitos exigidos por la norma, pero solo el 45% están cumpliendo por encima del 60%.

Figura 3. Nivel de cumplimiento de la norma técnica sectorial



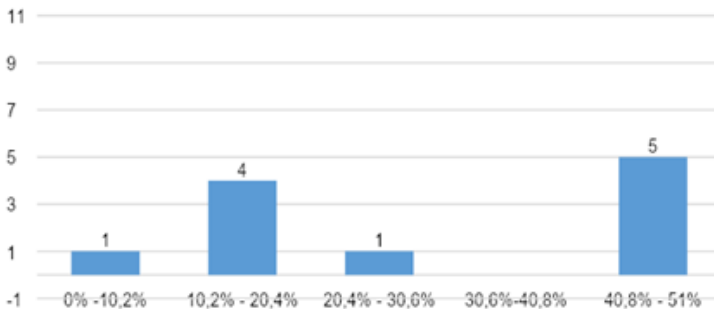
En cuanto al capítulo 3 gestión de la sustentabilidad, se revisaron los siguientes aspectos: autoridad y responsabilidad, requisitos legales, política de sustentabilidad, identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos, programas de gestión para la sustentabilidad, información y concientización, documentación y registros, preparación y respuesta ante emergencias. Encontrando durante la revisión que solo 3 de los 11 hoteles tienen un porcentaje de cumplimiento en el aspecto de gestión de sustentabilidad entre 0% y 3.4%, 1 de 11 un cumplimiento entre 3.5% y 6.8%, 1 de 11 un cumplimiento entre 6.9% y 10,3 %, mientras que 3 de 11 hoteles lograron un cumplimiento entre 10,4 % y 13,8 % y 3 de 11 hoteles un porcentaje de cumplimiento entre 13,9 y 17 %, siendo 17 % el valor máximo establecido para el aspecto de gestión de la sustentabilidad. Como se muestra en la Figura 4 Cumplimiento de la norma técnica sectorial por parte de: Gerencia de Sostenibilidad.

Figura 4. Cumplimiento de la norma técnica sectorial por: Gerencia de Sostenibilidad



En el capítulo 4 denominado requisitos ambientales, se verifican los siguientes aspectos: prevención del tráfico ilegal de flora y fauna, apoyo a los programas de protección y uso sustentable, manejo del agua, material impreso, manejo energético, uso y manejo de productos químicos, manejo de sólidos y residuos peligrosos, gestión de la contaminación atmosférica, auditiva y visual. Encontrando durante la revisión que solo 1 de los 11 hoteles presentan un porcentaje de cumplimiento en el aspecto de requisitos ambientales entre 0% y 10.2%, 4 de 11 un cumplimiento de 10.2% a 20.4%, 1 de 11 cumplimiento entre 20.4% y 30.6 % y 5 de 11 hoteles un porcentaje de cumplimiento entre 40,8 y 51%, siendo el 51% el valor máximo establecido para el aspecto de requisitos ambientales. La Figura 5 muestra los hallazgos.

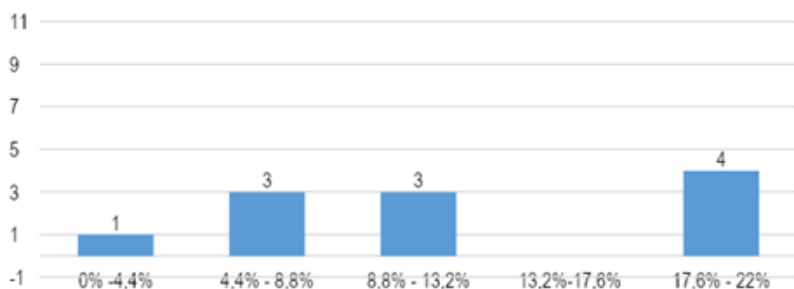
Figura 5. Cumplimiento de la norma técnica sectorial por parte de: Requisitos Ambientales



En el capítulo 5 requisitos socioculturales donde se verifica la implementación de los siguientes aspectos: conservación y uso sostenible del patrimonio cultural, gestión y prevención de riesgos sociales, apoyo a las comunidades. Encontrando que solo 1 de los 11 hoteles presentan un porcentaje de cumplimiento en el aspecto de requisitos socioculturales entre 0% y 4.4%, 3 de 11 un cumplimiento de 4.4% a 8.8%, 3 de 11 un cumplimiento entre 8.8% y 13.2% y 4 de 11 hoteles un porcentaje de cumplimiento entre el 17,6 y el 22%, siendo el 22% el valor

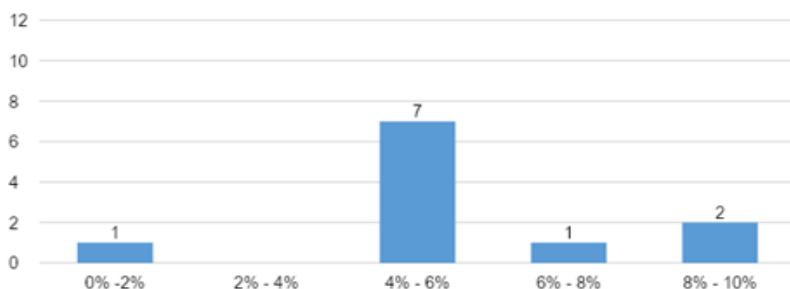
máximo establecido para el aspecto de requisitos socioculturales. Su comportamiento se puede ver en la Figura 6.

Figura 6. Cumplimiento de la norma técnica sectorial por: Requisitos Socioculturales



En el capítulo 6, requisitos socioeconómicos, se revisan los siguientes aspectos: contratación y generación de empleo, contribución al mejoramiento de las capacidades de las comunidades. Mostrando que solo 1 de los 11 hoteles presenta un porcentaje de cumplimiento en el aspecto de gestión de la sustentabilidad entre 0% y 2%, 7 de 11 un cumplimiento de 4% a 6%, 1 de 11 un cumplimiento entre 6% y 8% y 2 de 11 hoteles lograron un cumplimiento entre el 8% y el 10%, siendo el 10% el valor máximo establecido para el aspecto de gestión de la sustentabilidad. Los resultados se muestran en la Figura 7.

Figura 7. Cumplimiento de la norma técnica sectorial por: Requisitos Socioeconómicos



Luego de verificar los diferentes requisitos, se proponen las siguientes recomendaciones generales de mejora para que cada hotel cumpla con la Norma Técnica Sectorial NTS-002, las cuales se presentan a continuación.

- Registros de actividades y programas
- Rondas de agua en la zona donde se encuentra
- Espacios naturales del destino, con el fin de fomentar un comportamiento responsable
- Llevar un registro de las fichas de seguridad del producto SAO que tenga el establecimiento

- Centralice la información, organícela para un fácil acceso y consulta, elimine documentos obsoletos
- Actualizar los programas establecidos para dar un mayor cumplimiento
- Capacitar al responsable del sistema de gestión en el manejo de los temas de sustentabilidad y su importancia
- Realizar acciones para evitar la recolección y comercialización de flora y fauna
- Dar a conocer los BIC de la ciudad
- Dar un mejor tratamiento a tus aguas residuales.
- Proporcionar un manejo adecuado de los residuos peligrosos.
- Identificar aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos.
- Implementar programas de sustentabilidad
- Realizar acciones para prevenir la recolección y comercialización de especies animales y vegetales.
- Llevar a cabo acciones para la conservación y uso sostenible del patrimonio.
- Impulsar acciones que contribuyan a la mejora de las capacidades de las comunidades

La diferencia sustancial de este estudio radica en la apreciación y en el acercamiento que se tiene con un sector económico específico como lo es el sector hotelero, de igual forma se pueden identificar condiciones de cumplimiento respecto a 2 sistemas diferentes, en este caso y como El principal valor agregado fue el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y la norma técnica sectorial de sustentabilidad. De estos, no existe un referente específico que aborde simultáneamente estos temas en la ciudad de Cartagena, Colombia, que es un destino turístico de alto nivel en la región. Por otro lado, se puede agregar como ventaja de este estudio, su especificidad permite un análisis más cercano del comportamiento empresarial frente a la gestión de los sistemas de gestión y la forma en que las organizaciones desarrollan acciones de mejora frente a las demandas de los diferentes mercados.

Discusión

Frente al postulado de Vega (2017), se puede tener en cuenta que la intención de la autoridad laboral en Colombia, más específicamente del Ministerio de Trabajo, busca una tendencia hacia el cumplimiento progresivo de las normas laborales y estándares internacionales que garanticen cumplimiento adecuado de las condiciones de trabajo, sin embargo se puede indicar que este objetivo aún está lejano como se refleja en los resultados obtenidos en la evaluación de estándares donde solo 3 empresas lograron un nivel de cumplimiento aceptable, una empresa solo logró un resultado moderado y las 6 restantes organizaciones se encuentran en un estado crítico de incumplimiento de las condiciones y soportes documentales de esta instalación en materia de seguridad y salud en el trabajo en cuanto a multas y sanciones, en la realidad de este estudio se encontró que el 70% de las organizaciones evaluadas no cumplía al momento de su diagnóstico con los requisitos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, haciéndolos elegibles para algún tipo de amonestación por encontrarse en el nivel crítico de cumplimiento, sin embargo, como alternativa de mejora, se propone el desarrollo y ejecución de planes de mejora de acuerdo a las falencias encontradas, previo conocimiento de la autoridad laboral de acuerdo con circular 071 de 2020, de conformidad con lo señalado en estudios sobre el gremio turístico por Mejía y Ortiz, (2020).

Quienes mencionan el deber de diseñar, implementar, mantener, evaluar y mejorar la gestión para la sustentabilidad. Estas organizaciones deben comprometerse a cumplir con las normas mínimas de seguridad y salud en el trabajo establecidas por el Ministerio De Trabajo de Colombia en la Resolución 0312 de 2019, de lo contrario pueden verse expuestas a las acciones expresadas en la norma, por lo que la dirección y la dirección de la administración de estas organizaciones son determinantes en su cumplimiento y en el desarrollo de la mejora continua (Ministerio de Trabajo, 2019).

Responder a requerimientos turísticos cada día más estrictos y buscando su cumplimiento y como objetivo satisfacer las necesidades y expectativas de los huéspedes con altos estándares de calidad manteniendo para satisfacer una demanda turística cada vez más exigente y mejor informada así como atender las necesidades para mejorar la calidad de la oferta turística bajo un enfoque de turismo sostenible, es necesario promover instrumentos que incentiven el uso de prácticas que conlleven a lograr un equilibrio entre el aprovechamiento efectivo de las potencialidades estéticas, recreativas, científicas, culturales, naturales y la garantía de que igual o mayor se pueden brindar beneficios a las generaciones futuras (Nayani et al.,2018), surge la necesidad de crear y fortalecer la aplicación de la norma técnica sectorial de alojamiento y hospedaje NTS-002, como herramienta que marca los lineamientos para un mejor desempeño, durante las auditorías nos mostraron que el 73% de los establecimientos están por debajo del 80% de implementación de los requisitos establecidos en esta norma, lo que nos aleja del objetivo de poder brindar un equilibrio entre el uso efectivo del potencial de la región o comunidad y el medio ambiente.

Para cada uno de los casos, tanto a nivel de sostenibilidad turística como de seguridad y salud en el trabajo, cabe señalar que una de las principales carencias es que no existen gestores directos a cargo de las actividades en cuestión, lo que demuestra que las actividades se realizan como adicionales a los puestos existentes como administrador, seguridad física, recursos humanos, conserjería, asistentes administrativos, quienes destinan muy poco tiempo para la implementación de las exigencias de las diferentes normativas y sus requisitos, y en algunas ocasiones desconocen algunos requisitos. Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario capacitar al personal que permita un conocimiento profundo de estas normas y su impacto dentro del establecimiento, a fin de lograr los objetivos y metas en cuanto a su efectiva implementación.

Cabe señalar que el interés mostrado por el gremio en dar un primer paso con esta evaluación es fundamental para sentar las bases sobre las que se pretende construir las mejoras a implementar en el sector.

Conclusiones

Es imperativo que todos aquellos establecimientos que se encuentren en un estado crítico y medianamente aceptable, en relación con el cumplimiento de los estándares mínimos, incluyan todas las no conformidades en su plan de mejora para el año 2020.

Los resultados obtenidos en materia de sustentabilidad muestran cómo cada organización realiza aportes para mejorar aspectos económicos, ambientales y sociales en las áreas de influencia; Estos resultados reflejan el panorama del desarrollo local y permiten además emitir un pronóstico sobre el futuro desarrollo local, regional e internacional del destino turístico, así como tomar decisiones sobre aquellos aspectos que se deben fortalecer para lograr que seamos un país sustentable de destino turístico.

Por otro lado, la revisión de resultados en cada una de las dimensiones también nos muestra los sesgos de las organizaciones y la fragmentación del concepto de sustentabilidad en las empresas, el conocimiento de estos sesgos nos permitirá en la segunda fase de implementación fortalecer el enfoque de estas, así como definir las estrategias a adoptar para lograr un equilibrio de desarrollo entre las tres dimensiones y una verdadera madurez de las empresas de cara a la sustentabilidad. Los establecimientos con un desempeño deficiente en sostenibilidad deben comprender que para lograr un verdadero desarrollo sostenible deben someterse a una reestructuración de abajo hacia arriba y viceversa, en todos los niveles, la norma de estandarización establece en todos sus principios o cláusulas el compromiso de la Alta Dirección.

Referencias Bibliográficas

- Acevedo, K. y Yáñez, M. (2016). Costos de los accidentes de trabajo: Cartagena-Colombia, 2009-2012. *Ciencias Psicológicas*, 10(1), 31-41.
<https://www.redalyc.org/journal/4595/459545834004/>
- Bassols, N. (2019). Iconización en evolución y construcción de destinos: El ejemplo de Cartagena, Colombia. *Planificación y desarrollo turístico*, 16 (3), 334-352.
<https://doi.org/10.1080/21568316.2018.1501730>
- Cano, H.; Ríos Rojas, J.; Hernández Fernández, J.; Bernal Herrera, W.; Bautista Betancur, M.; De la Hoz Vélez, L.; Agamez González, L. (2022). Impacto de la contaminación ambiental en la sustentabilidad del patrimonio arquitectónico: Estudio de caso de Cartagena de indias, Colombia. *Sostenibilidad*, 14(1), 189.
<https://doi.org/10.3390/su14010189>
- Dazzi, C.; Galati, A.; Crescimanno, M.; Lo Papa, G. (2019). Aplicaciones pedotécnicas en la agricultura a gran escala: valor económico, servicios de los ecosistemas del suelo y seguridad del suelo. *Catena*, e104072. <https://doi.org/10.1016/j.catena.2019.104072>
- Jilcha, K.; Kitaw, D. (2017). Innovación en seguridad y salud en el trabajo industrial para el desarrollo sostenible. *Ingeniería, ciencia y tecnología, una revista internacional*, 20(1), 372-380. <https://doi.org/10.1016/j.jestch.2016.10.011>
- Manuele, F. (2019). Gestión de la seguridad y salud en el trabajo. *Manual de seguridad y salud en el trabajo* (tercera Edición). Editorial Wiley Online. 653-669.
<https://doi.org/10.1002/9781119581482.ch21>
- Martí, P.; García, C.; Serrano, L. (2020). Tomando el pulso a la actividad turística urbana a través de huellas digitales, *Actualidad Turística*. 24(2), 157-176.
<https://doi.org/10.1080/13683500.2019.1706458>
- Mejía, C.; Ortiz, M. (2020). Reflexiones sobre el Turismo Responsable en el Marco de la Responsabilidad Social. *Cuadernos de Administración*, 36(66), 148-160.
<http://dx.doi.org/10.25100/cdea.v36i66.7196>
- Ministerio de Trabajo (2019). Resolución 0312 “Por la cual se definen las Normas Mínimas del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST”, Gaceta Oficial 50872.
- Mkungunugwa, T.; Owili, P.; Sinjani Muula, A.; Kuo, H. (2022). Determinantes de la implementación de la política nacional de seguridad y salud en el trabajo de zimbabue

- en el área industrial de willowvale, zimbabwe. *Revista internacional de investigación ambiental y salud pública*. 19(3), 1424. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031424>
- Nayani, R.; Nielsen, K.; Daniels, K.; Donaldson, E.; Lewis, R. (2018). ¿Fuera de la vista y fuera de la mente? Una revisión de la literatura sobre el liderazgo y la gestión de la seguridad y la salud en el trabajo de los trabajadores distribuidos. *Trabajo y Estrés*. 32(2), 124-146. <https://doi.org/10.1080/02678373.2017.1390797>
- Némethy, S. (2021). Nuevos enfoques regenerativos para la sostenibilidad: redefiniendo las funciones de los ecosistemas, la gestión ambiental y la conservación del patrimonio. *Ecociclos*. 7(2). 86-91. <https://doi.org/10.19040/ecocycles.v7i2.212>
- Rastegar, R. (2022). Hacia una transición sostenible justa en el turismo: una perspectiva de justicia multiespecies. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 52,113-122. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.06.008>
- Rikhotso, O.; Thabiso, J.; Masekameni, D. (2022). Elementos de costo de la gestión de riesgos para la salud impuestos por las normas de salud y seguridad en el trabajo: una perspectiva sudafricana. *Ciencias de la seguridad*, 150, e105707. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2022.105707>
- Rodríguez, D. (2018). Tecnologías de la información y la comunicación para un turismo inclusivo. *Revista Facultad de Ciencias económicas*, 36(1), 125-146. <https://doi.org/10.18359/rfce.3142>
- Tamers, S.; Streit, J.; Pana, R.; Ray, T.; Syron, L.; Flynn, M.; Dawn Castillo, D.; Roth, G.; Geraci, C.; Guerin, R.; Schulte, P.; Henn, S.; Chang, C.; Felkner S.; Howard, J. (2020). Visualizar el futuro del trabajo para salvaguardar la seguridad, la salud y el bienestar de la fuerza laboral: una perspectiva del instituto nacional de seguridad y salud ocupacional de los CDC. *Revista estadounidense de medicina industrial*. 63(12), 1065-1084. <https://doi.org/10.1002/ajim.23183>
- Valderrama, O.; Murcia García, C.; Morales Valderrama, A.; Ramírez Casallas, J. (2017). Turismo sostenible: una conceptualización de su viabilidad para el municipio de Ibagué, desde un estado del arte pertinente. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*. 15(1), 21-34. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88149387002>
- Vega, N. (2017). Nivel de implementación del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo en las empresas colombianas del territorio antioqueño. *Cadernos de Saúde Pública*, 33(6), e00062516. <https://doi.org/10.1590/0102-311X00062516>
- Zabala, R.; Granja, L.; Calderón, H.; Velastegui, L. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresarial (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información Tecnológica*. 32(5), 101-110. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>
- Zarta, P. (2018). Sostenibilidad o sustentabilidad: un concepto poderoso para la humanidad. *Tabula Rasa*, 18(28), 409-423. <https://doi.org/10.25058/20112742.n28.18>