

Implementación del Sistema Integrado de Gestión del Hotel Casa Blanca

Jhoeyner Sanchez G. Briyih Paola Arévalo Yesenia C Domínguez Tutor: Carlos Guillermo Mesa Mejia

Identificación y alcance

Descripción

La empresa El Hotel Casa Blanca tiene una participación en el sector terciario ofreciendo servicios de hotelería y turismo desde hace más de 50 años aproximadamente, su código CIU es G-5511, El Hotel Casa Blanca de Cúcuta está certificado por ICONTEC bajo la norma ISO 9001-2015 además del sello Check in certificado - Covid-19 Bioseguro emitido por ICONTEC y Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. El hotel cuenta con 4 torres, 125 habitaciones distribuidas en 4 tipos: Estándar Superior, Junior, Junior Suite y Suite, 9 salones para reuniones de trabajo y eventos sociales, Teatro con capacidad para 650 personas (Teatro Avenida). Sede campestre para actividades de recreación y eventos sociales, Lobby abierto para disfrutar del aire libre, Dos Restaurantes: Restaurante Cabá y Restaurante Bar 360, Gimnasio y Piscina.

Alcance

En el presente documento se verificará las condiciones sobre el manejo de calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo que se llevan a cabo dentro de las instalaciones del hotel, con el fin de poder identificar las condiciones actuales de este y así mismo poder direccionar acciones de mejora con el fin de fortalecer los procesos que de la empresa. Por lo anterior, se contará con el apoyo de lo establecido dentro de las normas ISO 9001 de 2015, ISO 14001 de 2015 e ISO 45001 de 2018.

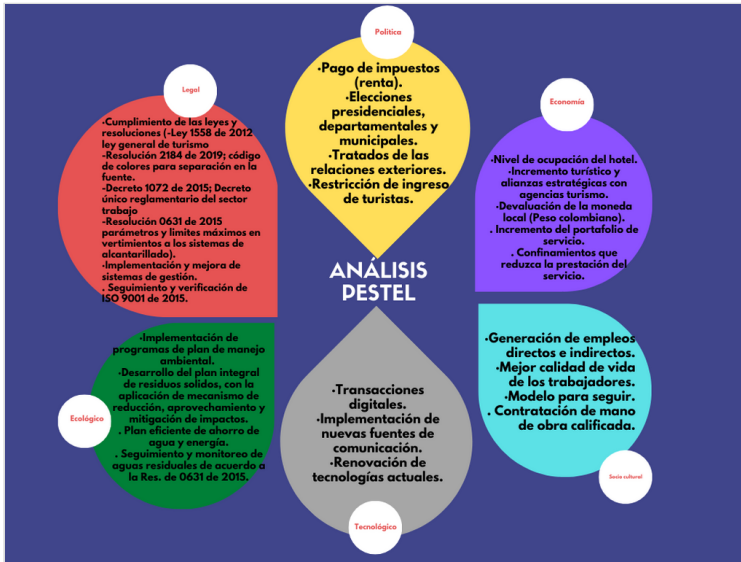
Diagnóstico de la organización

Tabla 1. Lista de Chequeo

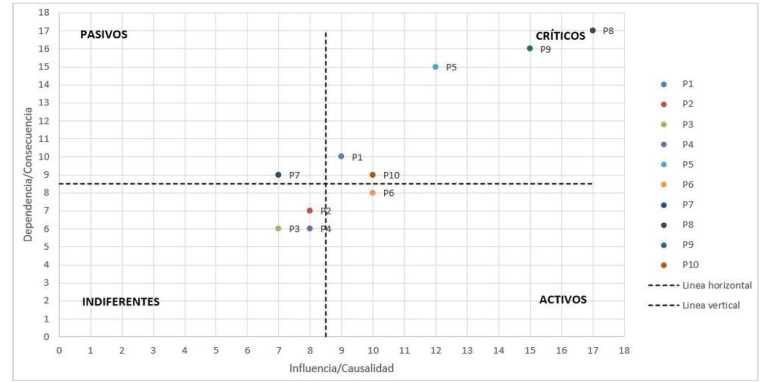
LISTA DE CHEQUEO / SISTEMA DE GESTION INTEGRADO				
Fecha:	26-Abril-2022.			
Empresa:	Hotel Casa Blanca			
Autores:	Jhoeyner Sanchez G; Yesenia Dominguez S; Briyith Arévalo H.			
Revisor:	Jhoeyner Sanchez G; Yesenia Dominguez S; Briyith Arévalo H.			
N°	Requisitos del Sistema Integrado de Gestion	Cumplimiento de la norma		
		ISO 9001 2015	ISO 14001 2015	ISO 45001 2018
Contexto de la población				
1	Compresión de la organización y de su contexto.	x	x	x
2	Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	x	x	x
3	Determinacion del alcance del sistema de gestion.	x		x
4	Liderazgo y compromiso de alta direccion y satisfacción del los cliente.	x	x	x
5	Establecimiento de la politica y comunicacion de esta.	x	x	
6	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	x	x	
7	Acciones para abordar riesgos y oprtunidades.		x	x
8	Objetivos y planificacion para lograrlos.	x	x	x
9	Planificacion de los cambios.	x	x	x
10	Requisitos legales y otros requisitos.	x	x	x
11	Recursos personales, infraestructura.	x		x
12	Recursos de seguimiento y medición.	x	x	x
13	Competencias.	x	x	x
14	Toma de conciencia.	x	x	x
15	Comunicación.	x	x	x
16	Informacion documentada.	x	x	x
17	Planificacion y control operacional	x	x	x
18	Requisitos para los productos y servicios	x		x
19	Determinacion de los requisitos y productos	x		x
20	Planificacion del diseño y desarrollo.	x		x
21	Control de la producción y de la provisión del servicio.	x		x
22	Seguimiento, medicion, analisis y evaluacion de la satisfacion del cliente.	x		x
23	Auditorias internas.	x	x	x
24	No conformidades y acciones correctivas.	x	x	x
25	Mejora continua del sistema de gestion.	x	x	x

Riesgos y contextos de la organización

Esquema 1. Análisis Pestel



Gráfica 1. Comportamiento Matriz Vester

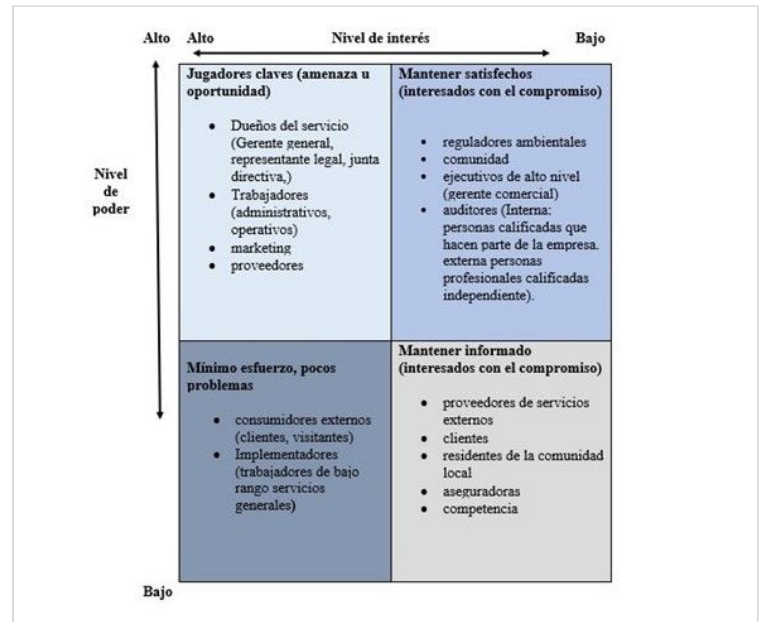


Identificación de los Stake Holders

Análisis

Colombia es un país que sufrió con los efectos generados por la emergencia sanitaria por COVID-19, siendo el sector de turístico unos de las más afectadas y esto a su vez generó un gran déficit dentro de la empresa, ya que el Hotel Casa Blanca depende de los ingresos que se generan del hospedaje de clientes de diversas regiones del mundo, así como la recepción de eventos y restaurantes.

Esquema 1. Modelo Mendelow



Cuadro 1. Mapa de riesgos

PROCESO	DEFINIR RECURSOS FÍSICOS	FECHA DE ACTUALIZACIÓN (MENSUAL)	EFECTIVIDAD
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

Matriz Vester

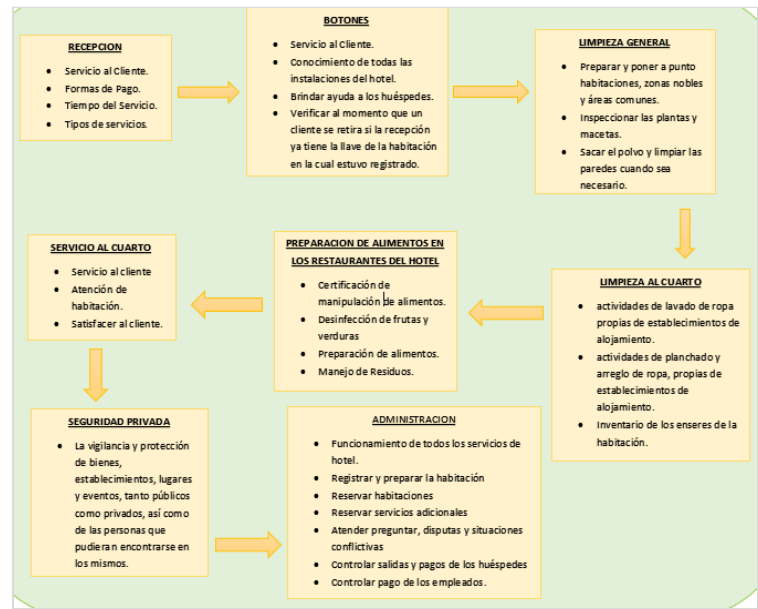
Tabla 2. Matriz Vester

Código	Variable	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	INFLUENCIA
P1	Retraso en aseos de las habitaciones.	0	1	2	0	2	0	0	2	2	0	9
P2	Sobre carga laboral del personal operativo.	2	0	1	2	1	0	0	0	0	2	8
P3	Deterioro del área de lavandería.	2	1	0	0	1	0	0	2	1	0	7
P4	Inadecuada planeación de los eventos sociales	0	2	0	0	2	0	0	2	2	0	8
P5	Liderazgo y supervisión inadecuados.	2	1	2	2	0	0	0	2	1	2	12
P6	Falta de seguridad dentro del hotel.	0	0	0	0	2	0	3	2	3	0	10
P7	Hurtos y secuestros de clientes y visitantes.	0	0	0	0	0	2	0	2	3	0	7
P8	Insatisfacción de los clientes	2	0	0	2	2	3	3	0	2	3	17
P9	Disminución de la demanda del hotel	2	0	1	0	2	3	3	2	0	2	15
P10	Falta de habilidad en la recepción del hotel	0	2	0	0	3	0	0	3	2	0	10
DEPENDENCIA		10	7	6	6	15	8	9	17	16	9	61

Tabla 3. Análisis de los Stake Holders

Partes Interesadas	Expectativas y/o Necesidades	Requisitos en el sistema integrado de gestión	
Dueños del servicio	- Cumplimiento en la demanda y estándares de calidad en la prestación del servicio. - Implementación de técnicas y estrategias en pro al bienestar individual y colectivo. - Compromiso por parte del equipo. - Generar ingresos que garanticen viabilidad en el sostenimiento de la organización.	- Planificación y ejecución de estrategias que garanticen la calidad del servicio. - Revisión del sistema de gestión por parte de la alta dirección. - Liderazgo y compromiso. - Satisfacción del cliente - Responder por el funcionamiento de la organización y que este sea conforme a las políticas establecidas.	Proveedores
Trabajadores	- Definir liderazgo y compromiso por parte de todo el equipo de trabajo. - Que prevalezca el nivel de compromiso. - Vigilar el ambiente laboral y verificar que las tarifas y beneficios sean satisfactorios para los clientes y visitantes.	- Comprometido, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad. - Roles y responsabilidades en la organización.	Reguladores ambientales
Marketing	- Mejorar cada día la calidad del servicio implementando métodos y herramientas de marketing orientadas a conocer de mejor forma las preferencias y gustos de los visitantes y turistas. - Implementación del marketing digital (On line), mediante uso de bases de datos, plataformas digitales, exposición de la web, redes sociales, optimiza a aumentar las reservas, aumentando la rentabilidad. - Establecer la relación entre los clientes, visitantes y la prestación del servicio, para conocer las necesidades de las partes interesadas.	- Determinación importante de los recursos, estrategias, enfocadas a las necesidades del cliente. - Diseño, desarrollo y control de los servicios.	Marketing

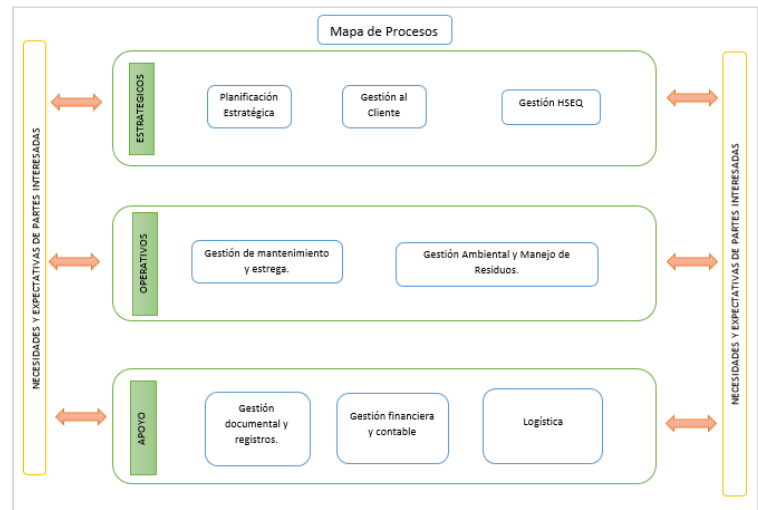
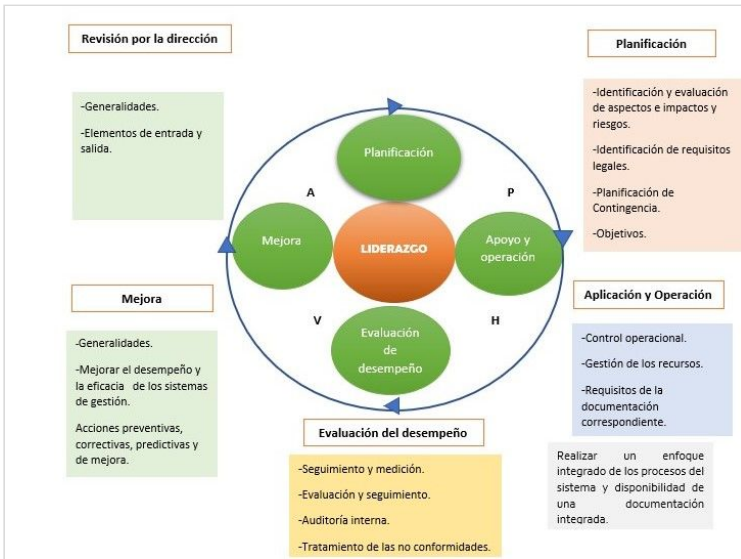
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener informados sobre los cumplimientos de las obligaciones de la legislación comercial. - Mantener y/o crear una relación de confianza y respeto con la comunidad cercana a la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de acciones. - Establecer la comunicación interna y externamente frente al sistema de gestión integral.
Cientes	<ul style="list-style-type: none"> - cumplir con todos los requisitos necesarios para una total satisfacción de las necesidades del cliente, y visitantes. - Mantener los canales de comunicación de servicio al cliente de manera clara, y sin interrupción. Atender sus necesidades y establecer un trato personalizado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de la matriz legal del sistema integrado de gestión. - Plan de capacitación anual. -Requisitos para los productos y servicios.
Aseguradoras	<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar la protección de los bienes de las partes interesadas. - Obtener buenos resultados, para la confiabilidad de las partes interesadas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de acciones. - Recursos. -Prevención, preparación y respuesta ante una emergencia. Requisitos legales y otros requisitos.
Competencia	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener un buen desempeño y competitividad de los servicios prestados. - llevar un seguimiento y monitoreo de las tarifas hoteleras, e instalaciones de la competencia 	<ul style="list-style-type: none"> - Información documentada. - Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño. - Programas de mejora continúan.



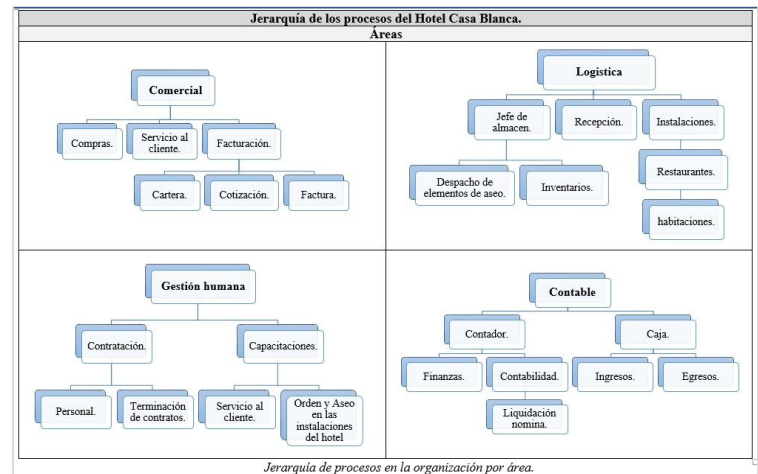
Esquema 4. Mapa de proceso

Ciclo PHVA en el procesos de integración de sistemas de gestión

Esquema 2. Ciclo PHVA



Esquema 5. Jerarquía de procesos Hotel Casa Blanca.



Jerarquía de procesos en la organización por área.

Proceso productivo de bienes o servicios y jerarquía de procesos

Esquema 3. Procesos productivos

Requisitos comunes y requisitos no comunes

Tabla 4. Requisitos comunes ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

INTEGRACION	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018
Contexto de la organización.	4	4	4
Comprensión de la organización y de su contexto.	4.1	4.1	4.1
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	4.2	4.2	4.2
Determinación del alcance del sistema de gestión.	4.3	4.3	4.3
Liderazgo.	5	5	5
Liderazgo y compromiso.	5.1	5.1	5.1
Enfoque al cliente	5.1.2		
Política.	5.2	5.2	5.2
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.	5.3	5.3	5.3
Planificación.	6	6	6
Acciones para abordar riesgos y oportunidades.	6.1	6.1	6.1
Objetivos del sistema de gestión integral y planificación para lograrlos.	6.2	6.2	6.2
Apoyo.	7	7	7
Recursos.	7.1	7.1	7.1
Competencia.	7.2	7.2	7.2
Toma de conciencia.	7.3	7.3	7.3
Comunicación.	7.4	7.4	7.4
Información documentada.	7.5	7.5	7.5
Operación.	8	8	8
Planificación y control operacional.	8.1	8.1	8.1
Evaluación del desempeño.	9	9	9
Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	9.1	9.1	9.1
Auditoría interna.	9.2	9.2	9.2
Revisión por la dirección.	9.3	9.3	9.3
Mejora.	10	10	10
Generalidades.	10.1	10.1	10.1
Mejora continua.	10.3	10.3	10.3

INTEGRATED MANAGEMENT SYSTEM

ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018

Numeral	ISO 9001:2015	Numeral	ISO 14001:2015	Numeral	ISO 45001:2018
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.	4.4	Sistema de gestión ambiental.	4.4	Sistema de gestión de la SST.
-	-	-	-	5.4	Consulta y participación de los trabajadores.
6.3	Planificación de los cambios.	-	-	-	-
8.2	Requisitos de los productos y servicios.	8.2	Preparación y respuesta ante emergencias.	8.2	Preparación y respuesta ante emergencias.
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios.	-	-	-	-
8.4	Control de los procesos, productos o servicios suministrados externamente.	-	-	-	-
8.5	Producción y prestación del servicio.	-	-	-	-
8.6	Liberación de los productos y los servicios.	-	-	-	-
8.7	Control de salidas no conformes.	-	-	-	-
10.2	No conformidades y acciones correctivas.	10.2	No conformidades y acciones correctivas.	10.2	Incidentes, no conformidades y acciones correctivas.

Esquema de Bioseguridad

Esquema 6. Protocolo de bioseguridad de acuerdo con la res. 223 de 2021.



Tabla 5. Requisitos no comunes ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

Gestión de recursos y operación

Tabla 6. Gestión de recursos y operación.

RECURSOS HUMANOS		LEGALES	
Roles	Responsabilidades	Técnicos	Administrativos
Gerente General	- Aprobar las políticas del sistema de gestión integrado HSEQ. - Aprobar recursos.	- Política de gestión integral de residuos sólidos - PGRS - Decreto 1077 de 2015 expedido por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (que contiene el Decreto 2981 de 2013).	- Gestionar el recurso para dar cumplimiento a esta normativa, la cual está dirigida al programa de gestión integral de residuos - PGR.
Asistente, Costos y compras.	- Recepcionar matricas de seguimiento y verificación. - Controlar e informar - Registrar los seguimientos y verificaciones conforme las frecuencias.	- Resolución 2184 de 2019.	- Gestionar el recurso para dar cumplimiento a esta normativa, sobre la adopción del nuevo código de colores
Operarios. (servicio de recepción al hotel, guarda de llaves, personal para aseo, chefs, vigilantes y personal administrativo.)	- Cumplir con los requerimientos operativos.	- Resolución 0148 del 15 de enero de 2015	- Gestionar el recurso para dar cumplimiento a esta normativa, los prestadores de alojamiento deben buscar alternativas para reducir el consumo del agua.
		- Decreto 1594 junio 26 de 1984.	- Seguimiento y monitoreo de aguas residuales.
		- Resolución 40156, 29 de abril de 2022.	- Gestionar el recurso para dar cumplimiento a esta normativa, sobre el Programa de uso Racional y eficiente de energía -PROURE.

Formación y personal implicado en el sistema integrado de gestión	Formación y personal implicado en el sistema integrado de gestión	Reconocimiento de la extensión de los sistemas de gestión.	Realización de inventario de recursos y normas de gestión implantados o en proceso. Identificación de los productos/servicios afectados por los sistemas de gestión actuales y futuros. Identificar y documentar los procesos asociados con el sistema de gestión, como los diagramas de flujo para todos los sistemas.
5.2 Análisis del contexto	Grupos de trabajo de la organización. Se identifican acciones inmediatas cinco niveles de madurez posibles en los sistemas de gestión de la organización. Los niveles a tener en cuenta son: Nivel inicial: Las actividades o procesos de la organización se realizan de forma parcial no se encuentra evidencia de mejoras en los procesos y actividades, información limitada solo a los procesos claves. Nivel básico: la organización se ha definido y comunicado las responsabilidades y funciones del personal relacionado con los procesos críticos para la calidad, seguridad o gestión ambiental de los productos y servicios. Nivel avanzado: la organización tiene su propio proceso de software estándar y presta más atención a la documentación, la integración y la estandarización de los sistemas. Nivel experto: la organización mejora y genera sus propios operarios mediante la recopilación y análisis de datos. Nivel premio: las organizaciones se mejoran continuamente mediante el perfeccionamiento de los procesos existentes y la introducción de procesos innovadores. Complicidad. Consideración de los requisitos de clientes, de la sociedad y empleados de la organización. Requisitos de acciones, propietarios o miembros asociados. Otros requisitos sectoriales o sociales que surjan de la organización. Estrategias de la propia organización. Avance de la integración.	Identificación del nivel de riesgo por parte de la dirección. Revisión por parte de la dirección, comunicación, información y participación, procesos productivos y procesos críticos para la calidad, seguridad o gestión ambiental del producto o servicio. Método de Integración Avanzada. Revisión por parte de la alta dirección referencial a los sistemas integrados de gestión.	Identificación del grado de cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios, asociados a los productos y servicios, aspectos ambientales, seguridad de los trabajadores y entornos de trabajo. Nivel de riesgo y evaluación de las consecuencias del proceso de implantación del SIG. Identificar el nivel de riesgo y valoración de los consecuentes o fallos derivados del proceso de implementación de la integración. Inspeccionar la productividad o rendimiento del Sistema de Gestión de Calidad, Sistema de gestión ambiental y sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Asignación de un responsable o coordinador del proyecto que tenga claro sus funciones y responsabilidades frente a las problemáticas de una organización. Asignación de los recursos necesarios para llevar a cabo el proyecto de integración de la organización. Participación, compromiso y responsabilidad por parte de todos.

Cuadro 2. Elaboración del Plan de Integración

Tabla 7. Presupuesto del SIG.

Formato Presupuesto Sistema Integrado de Gestión	Fecha: 3/05/2022	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	
Página: 1 de 2		Matriz de Riesgos	\$ 400.000
Objetivo: Establecer los Recursos Financieros, Técnicos, Locativos y Humanos para el diseño e implementación del Sistema Integrado de Gestión, demostrando el compromiso por parte de la alta dirección de llevar a cabo el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas y de esta manera proteger la seguridad y salud de los trabajadores, brindar una excelente calidad de servicio, preservar y conservar el medio ambiente, mediante la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión; cumpliendo con la normatividad legal vigente.		Dotación en EPI	\$ 3.300.000
Factores Ejecutables		Señalización	\$ 750.000
Recurso Humano		Recursos para Emergencias	\$ 4.800.000
Responsable de Calidad		Mantenimiento	
Responsable Medio Ambiente		Mantenimiento de las Instalaciones	\$ 3.000.000
Responsable de SST		Mantenimiento de equipos, y redes de computo	\$ 2.200.000
Auditoría Interna		Técnico	
Sistema de gestión de calidad		Equipos	\$ 20.000.000
Políticas de calidad		Maquinaría	\$ 15.000.000
Capacitaciones		Biosseguridad Covid 19	
Matriz de impacto ambiental		Alcohol Glicerinado	\$ 200.000
Planes Ecológicos		Jabón líquido	\$ 150.000
		Dispersante de Gel antibacterial	\$ 400.000
		Señalización	\$ 200.000
		VALOR TOTAL DEL PRESUPUESTO.	66.450.000

PLAN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD EN LA EMPRESA HOTEL CASA BLANCA

PROCESO A LOS QUE SE VA A APLICAR LA INTEGRACIÓN PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE ACUERDO CON LA NORMATIVA	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS SISTEMAS DE INTEGRACIÓN IMPLANTADOS	GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA INTEGRACIÓN CON LA NORMATIVA	HERRAMIENTA DE GESTIÓN DURAZA	IMPACTO PREVISTO DE LA INTEGRACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	RECURSOS NECESARIOS PARA DESEMPEÑAR LA INTEGRACIÓN	COSTO Y RENDIBILIDAD O BENEFICIOS ESTIMADOS DE LA INTEGRACIÓN				
Sistema integrado de gestión										
Comprensión de la organización y su contexto (Identificación e integración)	C	C	C	Estructura y contenido de la organización	- Resistencia al cambio por parte de la alta dirección y del personal. - Obtención de recursos adicionales para plantear y ejecutar el plan de integración.	- Financiero. - Humano. - Tecnológico. - Organización, así como la optimización de tiempos y mejora del servicio.				
Aspectos ambientales (Identificación e integración)	HC	C	HC	en proceso	C	C	Matriz de identificación de Riesgo y Aspecto e Impactos ambientales	- Análisis objetivo en la integración del sistema de acuerdo con el nivel de cumplimiento y satisfacción de este.		
Riesgos laborales (Identificación, evaluación y control)	N/A	en proceso	C	N/A	C	C	Matriz de Riesgos			
Requisitos legales y otros requisitos.	C	en proceso	C	C	C	C	Cumplimiento a la normatividad aplicable.			
Control de los registros	C	C	C	C	C	C	Procedimiento documentado para control de registros.			
Liderazgo del sistema integrado										
Política del sistema integrado.	HC	HC	HC	C	C	C	Utilizar las políticas de calidad, ambiental y SST en el contexto HSEQ.	- Recursos financieros limitados para la implementación. - Contratación de personal calificado para análisis e ejecución del sistema integrado.	- Financiero. - Humano. - Infraestructura. - Tecnológico.	- Mejora la eficacia y eficiencia del sistema para el cumplimiento de los objetivos y metas. - Mejora en las habilidades de los responsables del sistema de gestión. - Calidad de comunicación interna, así como la proyección del Hotel generado confianza de sus procesos y servicios.
Objetivos y metas del sistema integrado.	en proceso	en proceso	C	C	C	C	Método evolutivo del Sistema Integrado.			
Establecimiento de roles, responsabilidades y autoridades.	C	HC	C	C	C	C	Organigramas de la empresa.			
Liderazgo y compromiso de la alta dirección.	C	C	C	C	C	C	Herramientas de trabajo de acuerdo a cada necesidad.			
Comunicación y participación dentro del sistema en los procesos de la empresa.	HC	HC	HC	C	C	C	Matriz de comunicación del sistema.			
Revisión por la dirección	C	HC	en proceso	C	C	C	Metodología de rendición de cuentas, enfocado en resultados. Indicadores de desempeño de cada proceso y su cumplimiento.			

Formulación del Plan de Integración

Tabla 8. Formulación del Plan de Integración.

Componente Sistema UNE 9617	Actividad propuesta	Pasos para el desarrollo de la actividad propuesta	Reducción de recursos	Realización del presupuesto de la implementación de los sistemas de gestión en la organización.	
5.1 Beneficios y dificultades esperadas de la integración.	Beneficios esperados de la integración.	Reducir el volumen de la documentación de los sistemas integrados, usar la estructura relacionada para los sistemas, tener una gestión de la documentación de cumplimiento, formación, inspección, auditorías, gestión de las no conformidades, acciones preventivas y correctivas, entre otros documentos para la reducción de costos del mantenimiento del sistema y de evaluación externa.	Reducción de recursos de la organización.	Realización del presupuesto de la implementación de los sistemas de gestión en la organización.	
	Amomento de la Eficacia y Eficiencia.	Cubrimiento de las necesidades y oportunidades de los procesos del sistema de gestión para contribuir en la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión.	Amomento del control de la organización.	Amomento del control de la organización.	
	Identificación de los avances obtenidos por la organización.	Comprender la forma general de los procesos en materia de calidad, seguridad y salud, medio ambiente y responsabilidad social, e implementar la eficacia de la evolución y seguimiento.	Colaboración de forma solida en la mejora de la calidad y la responsabilidad social, en la disminución de todos los riesgos y en el control del mantenimiento del sistema y de evaluación externa.	Colaboración de forma solida en la mejora de la calidad y la responsabilidad social, en la disminución de todos los riesgos y en el control del mantenimiento del sistema y de evaluación externa.	Organización del funcionamiento, incremento de la competitividad y un incentivo para la innovación.
	Amomento de la participación del personal.	Perfeccionar las rutinas y procesos técnicos de la organización, en cuenta al entorno laboral y clientes.	Perfeccionar las rutinas y procesos técnicos de la organización, en cuenta al entorno laboral y clientes.	Resistencia al cambio por parte de la alta dirección y del personal de la organización.	Resistencia al cambio por parte de la alta dirección y del personal de la organización.
	Incremento de la colaboración de los clientes, proveedores y otras partes interesadas.	Realizar de forma conjunta las auditorías aprovechando la documentación, estructura, y los recursos comunes, entre otros, para la reducción de los costos. Reducción de la duplicidad de documentos, en cuenta a los procedimientos, para la gestión de no conformidades, registros de informes, en las responsabilidades de cada sistema de gestión.	Perfeccionar las rutinas y procesos técnicos de la organización, en cuenta al entorno laboral y clientes.	Resistencia al cambio por parte de la alta dirección y del personal de la organización.	Resistencia al cambio por parte de la alta dirección y del personal de la organización.

Recomendaciones

- Dentro del desarrollo de verificación de cada procedimiento establecido dentro de la empresa, se recomienda que se deberá adelantar todas la disposición de recursos financieros, logísticos y personal calificado que permita continuar con una adecuada formulación e implementación del sistema de gestión ambiental y de Seguridad y Salud en el Trabajo, esto con el fin de poder contar con todas las herramientas necesarias de poder integrar los tres componentes y así fortalecer la prestación del servicio del hotel.

- Es importante que dentro de la empresa se establezca un canal de comunicación eficaz en cada proceso que se lleva a cabo, garantizando que todas las acciones establecidas de mejora continua sean aplicadas correctamente y no se presenten desviaciones por falta de información oportuna sobre algún posible cambio en el sistema existente.

- En la actualidad existen diversas tecnologías que permiten ahorrar energía, es por esto que se recomienda analizar de manera objetiva la instalación de paneles solares que permita al hotel captar la luz solar y así transformarla en energía que se emplee dentro de la empresa, disminuyendo a su vez los altos consumos de electricidad convencional.

- Los sistemas de gestión integrados en el Hotel Casa Blanca deben ir relacionados y de la mano con los trabajadores, directivos, clientes y demás actores involucrados para que desde cada rol se identifique las necesidades y las responsabilidades en la implementación de los sistemas vistos estos como una herramienta de mejora para la organización, teniendo en cuenta la percepción general es de imposición legal o gasto necesario sin retorno de la inversión.

- Se debe analizar la implementación de un Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos-PGIRS, con el propósito de reducir, mitigar y controlar toda la posible contaminación que se pueda desencadenar, debido a un inadecuado manejo de los residuos sólidos.

- Es importante contar con una evaluación sobre la implementación de una matriz legal, que le permita a la empresa identificar de manera detallada toda normatividad vigente que comprende el sector comercial hotelero con la finalidad de establecer métodos que permitan mejorar los procesos y servicios que presta el hotel.

Referencias bibliográficas

- Agüero Sierra, F. A., Rivera Sandoval, D. A., Castro, A. M., & Martínez, H. E. (2020). *revistas.uis.edu.co*. Métodos para el análisis de actores en el contexto de spin-off universitarias: <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistaingenierias/articulo/view/9606>

- Hernandez Moyano, F. A., & Sandoval Villamil, D. C. (2021). *bibliotecavirtual.unad.edu.co*. Análisis del ciclo PHVA en la gestión de proyectos: <https://web-p-ebsohost-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=f38d8f0e-2b73-408d-8391-58042a3275ac%40redis>

- Icontec internacional. (2015). ISO 14001 de 2015. *informacion.unad.edu.co*: https://informacion.unad.edu.co/images/control_interno/NTC

[ISO_14001_2015.pdf](#)

- Icontec internacional. (2015). ISO 9001 de 2015. *Colaboración.dnp.gov.co*: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>

- Icontec internacional. (2018). ISO 45001. <https://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>

- Ingeoempresa. (s.f.). *Matriz Vester*. *Ingeoempresa.com*: <https://www.ingeoempresa.com/matriz-de-vester/>

- Lira, A. (2021). *exponews.com*. <https://www.expoknews.com/como-hacer-un-analisis-de-stakeholders/>

- Ministerio de Salud y Protección Social. (2021). *suin-juriscol.gov.co*. Resolución 223 de 2021: <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Resolucion/30041616>

- Poso Llaja, A. A., Santos Rosales, M. M., Flores Quiroz, J. C., & Jara Rondon, E. (2021). *bibliotecavirtual.unad.edu.co*. Management of safety rules and occupational risks: a systematic review from 2011 - 2021: <https://web-p-ebsohost-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=ee217a55-d1d9-499e-995a-bf3705e56162%40redis>

- Rueda Alvarado, R. A., & Gómez Pérez, G. C. (2016). *bibliotecavirtual.unad.edu.co*. Triad of the Articulation Model of Integrated Management Systems: <https://web-p-ebsohost-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=91a64866-f118-475f-b4e1-2e4c306b285d%40redis>

- Ruiz Barroeta, M. (2020). *milagrosruizbarroeta.com*. Análisis PESTEL: <https://milagrosruizbarroeta.com/analisis-pestel/>

- UNE. (s.f.). UNE 66177. <https://vdocuments.mx/une-66177-2005-guia-para-integracion-de-sistemas.html>

Enlace video

<https://www.youtube.com/watch?v=MWSX1uSksLA>



Sustentación de Sistemas integrados
de JHOEYNER SANCHEZ GARCIA

YOUTUBE
