



**Trabajo de Prácticas Profesionales como
Opción de Grado**



**Estrategias de Reducción de Uso Papel y Plástico En El Área Administrativa En La
Empresa Círculo De Viajes Universal S.A.**

Autor: Ana L. Donado Cantillo

Código: 2016127040

Trabajo De Grado Para Optar Por El Título De Profesional Que Se Le Otorga

Rafael Tapia

Tutor De Prácticas Profesionales

Juan C. Chamorro

Tutor Empresarial

Universidad Del Magdalena

Facultad Ciencias Empresariales

Hotelería y Turismo

Santa Marta

2021

Contenido

1	Introducción.....	4
1.1	Generalidades De La Empresa	7
1.1.1	Conceptualización Del Escenario De Prácticas	7
1.1.2	Quienes Somos:	7
1.1.3	Visión:.....	7
1.1.4	Misión:	8
2	Aspectos Legales, Económicos y Organizacionales.....	8
2.1.1	Política De Calidad:	8
2.1.2	Marco Legal:	8
2.1.3	Registro Nacional de Turismo Vigente:	8
2.1.4	Reconocimientos:.....	9
2.1.5	Valores Corporativos:	9
2.1.6	Razón Social:	9
2.1.7	Organigrama	10
2.2	Filosofía Institucional.....	10
3	Información Del Trabajo Realizado	11
3.1	Descripción Del Área De Trabajo.....	11
3.2	Descripción De Las Actividades Asignadas.	11
4	Propuesta	12
4.1	Nombre De La Propuesta.....	15
4.2	Diagnóstico.....	16

4.3	Planteamiento o Identificación Del Problema.....	16
5	Justificación.....	18
5.1	¿Qué Es La Gestión Ambiental?.....	19
5.2	¿Qué Es Un Sistema De Gestión Ambiental?.....	20
5.2.1	¿Qué Ventajas Se Obtienen Al Implementar Un Sistema De Gestión Ambiental En Una Organización?.....	20
5.3	Otros aspectos según la norma ISO 14001 son:.....	21
6	Objetivos.....	22
6.1	Objetivo General.....	22
6.2	Objetivos Específicos.....	22
7	Referentes Teóricos.....	22
7.1	Ventajas de Implementar Un Sistema De Gestión Ambiental.....	27
8	Plan De Acción.....	28
8.1	Las Estrategias a Proponer Son:.....	30
8.1.1	Medidas Para El Ahorro De Energía.....	30
8.1.2	Medidas Para El Ahorro Del Agua.....	31
8.1.3	Medida De Ahorro De Papelería y Reciclaje.....	31
9	Resultados.....	34
9.1	Medidas Para Reducir El Consumo De Servicios Públicos, Papelería y Reciclaje 34	
9.1.1	Ahorro De Servicios Públicos:.....	34
9.1.2	Ahorro De Papelería y Reciclaje:.....	35

10	Resultados Obtenidos.....	36
11	Autoevaluación	37
12	Recomendaciones Generales	38
13	Conclusión	39
14	Referencias Bibliográficas	40
15	ANEXOS	41

1 Introducción

El turismo se encuentra definido como la actividad realizada durante un viaje no importando cual sea el propósito de este, Si bien es un hecho que es una actividad que genera grandes ingresos al producto interno bruto del país y que ha ido en ascenso a través de los años, también es cierto que ha ido tomando conciencia sobre el impacto que genera al medio ambiente, y es en este sentido donde es importante generar estrategias que mitiguen dicho impacto.

En este orden de ideas, estaríamos adentrándonos en el amplio y complejo tema del Turismo sostenible; Pero para resolver dicha problemática, es preciso responder a interrogantes como ¿Qué es turismo? ¿Qué se entiende como turismo sostenible? ¿Cuáles serían las estrategias de mitigación acertadas para dar vida a un verdadero turismo sostenible?

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994), “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”

Es entonces cuando un ejercicio consecutivo y a gran escala que presente dichas prácticas, terminan por convertirse en una amenaza socio-ambiental, cuando no se implementan las medidas necesarias para mitigar problemáticas relacionadas como la generación de residuos, contaminación de las playas y de paso la muerte de decenas de especies que habitan en ellas etc.

Este año el lema de la OMT para el día mundial del turismo es “turismo para un crecimiento inclusivo” y tiene como objetivo “reiniciar el turismo”, es decir, abrir el camino para que el turismo se recupere, generando crecimiento y oportunidades, de manera que atraviese completamente las afectaciones que trajo la pandemia del COVID-19.

El turismo como la mayor fuente de ingreso para muchos países alrededor del mundo y siendo este uno de los pilares de la economía internacional en la actualidad, es uno de los sectores que más genera empleos ya sea en empresas directas o relacionadas con turismo. El tema ambiental por otro lado se ha convertido en un aspecto de suma importancia en la actualidad, debido a los grandes efectos que se han evidenciado recientemente. Este es uno de los más grandes problemas que enfrenta la humanidad, las labores realizadas de cualquier manera por el ser humano por más mínima que sea se verá reflejada a futuro en el medio ambiente. Si bien se ha visto el cambio de mentalidad en gran parte de la sociedad es necesario implementar un enfoque que ayude a potencializar la labor, involucrando a las grandes compañías del mundo; porque como dice el conocido refrán “una golondrina no hace verano”. Lo cual es cierto, porque de que vale que unas cuantas personas coloquen la basura en el lugar correspondiente o le den un nuevo ciclo de vida a algo que ya “no sirve”, sino que implementamos acciones que involucren a las grandes compañías que son las más grandes generadoras de desechos aportando. De esta manera aportarían su grano de arena a algo de lo que a la final se verán beneficiadas.

Cuando se empieza a pensar no solo en el turismo como generador de empleo o como la industria prometedora del mayor generador de ingresos económicos en un país, si no que evaluamos todo el panorama que este conlleva a nivel social y ambiental, ineludiblemente se estaría hablando de un turismo sostenible.

El concepto de turismo sostenible posee numerosas acepciones; según la Federación de Parques de Nacionales y Naturales, el turismo sostenible lo constituyen “todas las formas de desarrollo turístico, gestión, y actividad que mantienen la integridad ambiental, social y económica, así como el bienestar de los recursos naturales y culturales a perpetuidad “(FNNP, 1993).

Por otra parte, la Organización Mundial de Turismo (OMT) en el documento titulado *Tourism the year 2000 and beyond qualitative aspects* lo define de la siguiente manera:

“El Turismo Sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida”.

Es por este motivo que se hace necesario implementar un sistema que tome en cuenta el ámbito ambiental formulando estrategias de mitigación sobre el impacto que genera el turismo en el ámbito socio-ambiental de Circulo de viajes, además, de contribuir de manera significativa al prestigio de la empresa, lo cual ayudaría a generar mayores ingresos y disminuir sus gastos con la implementación de las distintas propuestas que pudieran plantearse.

La sucursal de Circulo de Viajes en Santa Marta se encuentra ubicado en el centro comercial plazuela 23, un sector muy cercano al centro histórico de la ciudad. Actualmente no cuenta con un sistema estándar **NC-ISO 14001** de gestión ambiental en ninguna de sus áreas, Por otro lado, implementando la norma **NC-ISO 14001** se espera crear la iniciativa suficiente para prevenir la contaminación, el uso sostenible de los recursos, mitigar el cambio climático y proteger la biodiversidad de los ecosistemas; y es que es una gran realidad que no importando

cuan pequeño sea el problema ambiental de una organización contribuye a largo plazo a deteriorar nuestro ecosistema y por consiguiente nuestra existencia.

1.1 Generalidades De La Empresa

1.1.1 Conceptualización Del Escenario De Prácticas

Círculo de Viajes Universal S.A es una empresa que desde 1970 ofrece sus servicios de ahorros destinados para viajes, su sede principal se encuentra en la ciudad de Bogotá. Esta empresa consiste en promover una cultura de ahorro para sus futuros clientes, donde les brinda a sus clientes la oportunidad de financiar y organizar viajes de sus sueños, bien sea destinos nacionales como internacionales.

1.1.2 Quienes Somos:

Somos la empresa que desde 1970, ha acompañado a las familias colombianas a vivir experiencias inolvidables con Planes de Ahorro para Viajes. Estamos participando en la construcción de país a través de la generación de una cultura de ahorro para viajes. Ya son más de 514.000 familias que han planeado y disfrutado de sus vacaciones, gracias a la disciplina de ahorrar con nosotros.

1.1.3 Visión:

Inspira al mundo a tomar vacaciones en familia.

1.1.4 Misión:

Ser la organización líder en generar una cultura de ahorros para viajar y desarrollarla como intermediarios en la prestación de servicios turísticos y de viajes programados, cumpliendo el compromiso con nuestros clientes, con un equipo humano ético y profesional brindando un servicio óptimo, para contribuir al desarrollo del sector turístico y del país.

2 Aspectos Legales, Económicos y Organizacionales

2.1.1 Política De Calidad:

Círculo de Viajes Universal S.A está comprometido en la generación de una cultura de ahorro para viajar, con personal en permanente capacitación y cercanía hacia los clientes, mejorando en forma continua los procesos y buscando la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, para cumplir así los requisitos pactados con el cliente.

2.1.2 Marco Legal:

Estamos facultados por la ley 300 de 1996 y demás normas que la adicionen o la modifiquen.

Actuamos bajo la inspección, vigilancia y control del ministerio de comercio, industria y turismo, la superintendencia de sociedades, la superintendencia de industria y comercio.

2.1.3 Registro Nacional de Turismo Vigente:

391, 393, 394, 401, 402, 404, 405, 408, 5064, 12874, 15958, 24814, 24839,
25254, 26205, 28190, 30032.

2.1.4 Reconocimientos:

En la celebración de los 40 años en septiembre de 2010, recibimos como reconocimiento a la gestión, la Orden del Mérito Comercial otorgada por la Presidencia de la República de Colombia. En el año 2017 estuvimos nominados entre los 4 finalistas de una selección de 5.000 empresarios y empresas, al “Premio Empresario Colombiano del Año” en la categoría Mariposa de Lorenz otorgado por la Universidad del Rosario y la Revista Dinero.

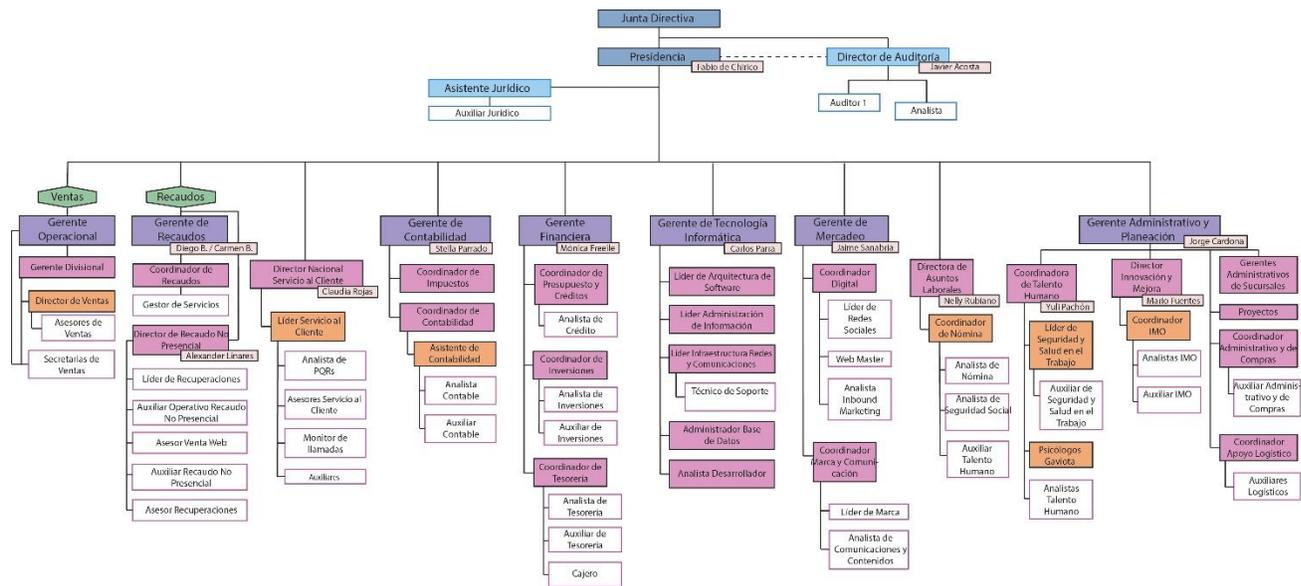
2.1.5 Valores Corporativos:

- Respeto
- Solidaridad
- Compromiso
- Servicio

2.1.6 Razón Social:

CIRCULO DE VIAJES UNIVERSAL S.A.

2.1.7 Organigrama



2.2 Filosofía Institucional.

Su filosofía corporativa es “Todo y todos por el cliente Servicio con el alma”. Es la promesa de estar al lado del cliente con sinceridad, amabilidad y recursividad para garantizarle una buena experiencia con el producto o servicio adquirido en la organización. En pocas palabras sería satisfacer las expectativas del cliente para que se sienta cómodo y/o satisfecho con el servicio adquirido para que se vea identificada la organización.

Satisfacer a nuestro cliente con excelencia en el servicio ayuda a que este regrese con nosotros y siga adquiriendo nuestros productos y servicios. De igual manera el trabajo en equipo es muy importante para lograr este propósito, juntos podemos generar acciones que transforme la realidad en favor de un bien común, velando que el interés colectivo sea más importante que el interés individual, esto es fundamental para conseguir los resultados que esperamos. Todos los días velamos por la excelencia en la ejecución de nuestras obligaciones. Esto significa hacer las

cosas bien desde la primera vez, entendiendo que un resultado exitoso, no es más que la secuencia de procesos bien hechos en los tiempos acordados.

3 Información Del Trabajo Realizado

Estoy en el área de ventas, me encargaba de realizar los reportes diarios y semanales, así mismo, asignación de contratos a los asesores

Es un cubículo con su escritorio, gabinetes para archivo, un computador y teléfono para comunicarme con el personal de la oficina y una silla, cuenta también con un computador y un teléfono disponible para llamadas nacionales y locales.

3.1 Descripción Del Área De Trabajo.

El área de ventas, me encargada de realizar los reportes diarios y semanales, así mismo asignar de contratos e ingreso de ventas y archivo de contratos.

Es un cubículo con su escritorio, gabinetes para archivo, un computador, una silla y un teléfono fijo para comunicarme con el personal de la oficina y clientes, cuenta además con un celular corporativo para comunicación mayormente vía WhatsApp.

3.2 Descripción De Las Actividades Asignadas.

- Realización y envió de reportes diarios y semanales
- Entregar material de trabajo a ejecutivos y asesores
- Asignación de contratos
- Realizar arqueos

- Anular contratos
- Registrar información en base de datos especializada ATENEA como ingreso de ventas, revisión y actualización de los datos de los clientes
- Archivar contratos
- Enviar estados de cuentas
- Estar pendiente de archivos a enviar por mensajería
- Realizar PQR's
- Archivar reportes
- buscar personal en computrabajo y citarlos para entrevistas
- Llevar el control de las capacitaciones realizadas a nuevos asesores
- Preparar salón y material a utilizar en las capacitaciones
- Llevar documentos a la gerencia administrativa para la respectiva firma

Por otra parte, en algunas ocasiones también estoy a cargo de la recepción, donde se recibe a los clientes y se les ayuda suministrándole información oportuna y actualizada sobre algún tema referente a los planes de ahorro, reembolso, pagos y paquetes de viajes.

4 Propuesta

El uso masivo del papel es una de las principales problemáticas que se presenta en círculo de viajes, debido a que no cuenta con un sistema de gestión de calidad y por consiguiente no maneja una política de reciclaje establecida como tal, haciendo de este su mayor problema

debido a las actividades que se realiza en esta organización. Gracias a esto, se permite proponer estrategias para el manejo de residuos no orgánicos e implementar la cultura del reciclaje como estilo de vida a los empleados y clientes de la oficina.

Las Estrategias a Desarrollar

Papelería:

- Utilizar papel proveniente de materiales reciclados o ecológicos.
- En vez de botar a la caneca un papel donde la impresión haya salido mal, darle una nueva función de vida utilizándolo para imprimir documentos que no sean tan importantes pero que necesiten imprimirse por alguna razón. De igual manera imprimir a doble cara documentos con extensa información para reducir el uso del papel.
- Digitalizar archivos de corto plazo en una base de datos para reducir el uso de una hoja que podríamos utilizar para un documento más importante.
- La papelería que tenga que ser destruida, donarla a centros de reciclaje que se dediquen a crear nuevos productos para darle un nuevo ciclo de vida a ese material que teníamos pensado arrojar a la basura.

- Prohibir al personal de planta de Circulo de Viajes Universal S.A utilizar plástico de un solo uso, como los vasos desechables e icopor, en su lugar implementar tasas de porcelanas marcadas para cada persona ayudara a mitigar el uso de plásticos no reutilizables como lo son los vasos desechables.
- Reemplazar los vasos desechables por vaso de cartón reciclable para los clientes y personal de capacitaciones e entrevistas para reducir el uso de plástico en la oficina.

Reciclaje:

Por otra parte, la basura debe estar correctamente clasificada y separada, utilizar las canecas especiales para la función de clasificación de basuras según su tipo. Asimismo, garantizar que estas basuras no sean mezcladas por el personal de aseo y limpieza.

Agua y Energía

- Hacer uso eficiente del agua instalando en los lavamanos llaves ahorradoras colocar objetos en el tanque del inodoro que reduzca el espacio del agua y/o colocar dispositivos para reutilizar el agua del lavamanos en los sanitarios para reducir su consumo.
- Bajar los tacos de los aires acondicionados, apagar las luces y los equipos que no se están ocupando en la hora de descanso para hacer uso eficiente de la energía y reducir el consumo de ese tiempo.

- Utilizar bombillos ahorradores, Las bombillas LED son los modelos más eficientes a la hora de producir luz, con un 80% de ahorro respecto a las incandescentes, además, abrir las persianas de las oficinas para que entre la claridad del día y evitar encender las luces mientras allá suficiente luz natural para iluminar el lugar.

Lo anteriormente expuesto son puntos concretos que se realizaran dentro de la oficina de circulo de viajes para establecer una cultura de reciclaje, mejorar el ambiente laboral de empleados, mejorar la calidad ambiental en la oficina y dar una mejor impresión a las personas que nos visitan a diario.

Dicha propuesta ayuda a mitigar la problemática del uso excesivo del papel en la oficina, además de reducir el consumo de agua y la energía haciendo que la empresa sea más amigable con el planeta, además; esta estrategia no solo se podría implementar en esta sucursal sino también en todas las sucursales de Colombia dando un mejor aspecto a nivel nacional a la empresa.

4.1 Nombre De La Propuesta.

Estrategias de Reducción de Uso Papel y Plástico En El Área Administrativa En La Empresa Circulo De Viajes Universal S.A.

4.2 Diagnóstico

Una de las fuertes amenazas que tiene el ser humanos en la actualidad es la basura, la contaminación y la poca cultura de reciclaje que se maneja.

En Circulo de Viajes Universal S.A se ha evidenciado un pequeño manejo de los residuos que la oficina genera, como de vez en cuando utilizar papel reciclado para nuevas impresiones y canasta que indican donde corresponde cada tipo de basura. Pero a pesar de esto no ayuda a reducir la cantidad de papel y plástico que se consume a diario en la oficina. Es por esto que se debe implementar un plan de contingencia que ayude a mermar la producción exagerada de hojas de papel, cajas de cartón procedentes de mercancía y plásticos como vasos y pitillos.

Otro aspecto importante que se ha observado es que las llaves de los lavamanos votan demasiada agua y no hay nada que evite esto, excepto no abrir toda la llave para reducir el fluido del preciado líquido, y en caso de no hacer eso la presión con la que sale el agua tiende a salpicar la ropa del personal que las usa sea trabajador o cliente.

Además de esto se evidencia que muchos del personal interno de la empresa no le prestan mucha atención al tema del ahorro de energía, debido a que varias de las oficinas no necesitan tener la luz encendida todo el día por los ventanales que estas tienen; más, sin embargo, las mantienen encendidas; y lo que es peor aún al momento de retirarse de estas las dejan así haciendo que el ahorro de esta sea mínimo.

4.3 Planteamiento o Identificación Del Problema

La agencia Circulo de Viales Universal S.A. desarrolla procesos de prestación de servicios turísticos y no cuenta con un plan de gestión de residuos sólidos, ni manejo de los

recursos naturales, aunque actualmente se está realizando el tema ambiental de manera informal, no existe una gestión como tal con respecto a este tema. Es por eso que se ha visto la necesidad de plantear un sistema de gestión ambiental (SGA) en donde se mejore el desempeño medioambiental de forma más eficiente en la empresa.

Además, al ser esta una empresa prestadora de servicios turístico; el tema ambiental en ella debe estar bien remarcado. Concientizar del enorme problema que genera el mal almacenamiento, la poca información para contribuir a la sostenibilidad empresarial y la debida recolección de los desechos generados, es un punto clave para el mejoramiento de esta problemática.

No tener un sistema de gestión ambiental crea un gran déficit en una empresa debido a que se da un mal manejo de los residuos, se desperdicia energía y malgasto del agua. Por ejemplo: cada día se sacan 1 o 2 bolsas negras de basura en el que servilletas, papel higiénico, plásticos, vidrios, envolturas de comida, papel aluminio, residuos de barrido y cascaras de fruta son vertidos en un mismo contenedor. Así mismo, a pesar de que hay canecas de colores y letrero que especifican donde va cada tipo de basura, no son utilizadas de manera adecuada debido a que, a la hora de sacarla de las mismas, son agregadas en la misma bolsa.

Además de esto, oficinas vacías con las luces encendidas, dejadas así por el personal antes de retirarse de estas, a pesar de no ser necesario mantenerlas encendidas debido a los grandes ventanales con que estas cuentan.

Por otra parte, los grifos, llaves y cisternas de agua no cuentan con dispositivos de ahorro que ayuden a reducir el consumo de este recurso hídrico.

La falta de este sistema perjudica de manera directa a la organización, ya que la informalidad con la que se ha venido trabajando con respecto al tema medio ambiental no está ayudando a reducir el consumo de los servicios básicos y administrativos, además la falta de motivación de los trabajadores hace que no sea una empresa que aporta a la sostenibilidad ambiental.

5 Justificación

Es imprescindible crear un sistema de gestión ambiental en Circulo de Viajes Universal S.A. debido a que actualmente no cuenta con uno establecido y estos tienen un objetivo muy importante para mejorar lo referente al cuidado del medio ambiente a través de un proceso de mejoramiento continuo, el cual tenga como fin determinar las mejores prácticas y procesos para reducir los impactos ambientales que se estarían generando en la administración.

Con este sistema se podrán prevenir, mitigar y/o compensar los impactos ambientales negativos potencializando a su vez los impactos positivos, además de que se mejoraría el entorno laboral.

Además, En el año 2008 el gobierno nacional expidió la ley 1124 de 2007 y el decreto 1299 de 2008, en el cual se reglamenta a las empresas a nivel industrial, la creación del Departamento de Gestión Ambiental, dentro de su organización, para velar por el cumplimiento de la normatividad ambiental de la República. Contribuyendo no solo al desarrollo de buenas prácticas ambientales para conservar los recursos naturales. Sino también el cumplimiento de los principios establecidos en el decreto 4741 de 2005, el cual tiene por objeto prevenir la

generación de residuos o desechos peligrosos, así como regular el manejo de los residuos o desechos generados, con el fin de proteger la salud humana y el ambiente; al igual que el decreto 3930 de 2010 relacionado con los usos del recurso hídrico, el Ordenamiento y vertimientos al recurso hídrico, al suelo y a los alcantarillados; el acuerdo 0282 de 2009 por medio de la cual se reglamenta la aplicación de la ley 1259 de 2008 la cual insta aplicación de comparendos ambientales a los infractores de las normas de aseo, limpieza y recolección de escombros; y demás normas asociadas.

Primero es importante conocer algunos conceptos que ayudaran a comprender la importancia de implementar un sistema de gestión ambiental y las ventajas que este traería consigo.

5.1 ¿Qué Es La Gestión Ambiental?

La gestión ambiental es un mecanismo práctico donde se encuentran reunidas diferentes disciplinas, ciencias y áreas de conocimiento, su principal objetivo es la preservación y cuidado del medio ambiente. Es por esto que la Red de Desarrollo Sostenible de Colombia (RDS) la define como “un proceso que está orientado a resolver, mitigar y/o prevenir los problemas de carácter ambiental, con el propósito de lograr un desarrollo sostenible, entendido éste como aquel que le permite al hombre el desenvolvimiento de sus potencialidades y su patrimonio biofísico y cultural, garantizando su permanencia en el tiempo y en el espacio”

En otro sentido la gestión ambiental son un conjunto de acciones encaminadas a la máxima racionalidad en los de decisión relativos a la conservación, defensa, protección y mejora del medio ambiente, basada en una coordinada información multidisciplinar y en la participación ciudadana.

5.2 ¿Qué Es Un Sistema De Gestión Ambiental?

Instrumento empleado para llevar a cabo una correcta gestión ambiental, el sistema de gestión ambiental ayuda a que una empresa cumpla con sus actividades, servicios y productos garantizando el cumplimiento de sus objetivos ambientales minimizando los impactos negativos que puedan generarse en la operación de la organización. Esto a través de una serie de procesos cíclicos donde se planean, implementan, se revisan y mejoran los procedimientos y acciones que se lleva a cabo una organización para realizar sus actividades garantizando el cumplimiento de la política ambiental, las metas y objetivos ambientales.

Esta serie de procesos cíclicos se encuentra conformada por los siguientes aspectos:

Planificar: Establece todos los objetivos ambientales y los procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con la política ambiental de la empresa.

• **Hacer:** Implantar los procesos como se encontraba prevista.

• **Verificar:** Establece procesos de seguimiento y medir la política ambiental, incluyendo los compromisos, los objetivos ambientales y los criterios de operación.

• **Actuar:** Establecer decisiones para mejorar de forma continua.

5.2.1 ¿Qué Ventajas Se Obtienen Al Implementar Un Sistema De Gestión Ambiental En Una Organización?

y eficacia en el desarrollo de sus actividades, lo que genera ventajas competitivas. Un sistema de gestión ambiental en una empresa genera un alto impacto a nivel social debido a que esta, mejora la imagen de la compañía ante la sociedad, los consumidores y frente a competidores en el mercado, además motiva a los trabajadores para mejorar la calidad de los servicios prestados

5.3 Otros aspectos según la norma ISO 14001 son:

- Aumento de la eficacia ambiental
- Disminución de costes durante el tratamiento
- Reducción en la utilización de materias primas y energía
- Si nos centramos un poco más en los detalles podemos obtener muchas más ventajas de la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental, como pueden ser:
 - Facilita el cumplimiento de la legislación vigente y la política ambiental de la organización.
 - Se anticipa a los problemas ambientales que nos podamos encontrar, previniendo que aparezcan estos.
 - Ayuda a la organización a disminuir la contaminación emitida por esta.
 - Realizar registros que avalen el comportamiento ambiental de la organización.
 - Aumenta la confianza de las partes interesadas, como pueden ser, accionistas, inversores, trabajadores, proveedores, etc.

En resumen, la aplicación de un sistema de gestión ambiental es de suma importancia para cualquier empresa debido a que, con este se puede aportar un grano de arena para la protección del medio ambiente, darle un mejor aspecto de la compañía e incrementar la eficacia de la organización. Además de ayudar a reducir el gasto económico que la empresa pueda estar generando sin la implementación de dicho sistema captando a su vez la atención de nuevos posibles clientes atraídos por la nueva gestión que se estaría implementado.

6 Objetivos

6.1 Objetivo General

Implementar un sistema de gestión ambiental en donde se propongan estrategias para el uso correcto de los recursos naturales y la reducción de la contaminación ambiental que se esté generando dentro de la organización.

6.2 Objetivos Específicos

- Determinar los puntos débiles que presenta la empresa en cuanto al ahorro de servicios públicos, papelería y reciclaje.
- Establecer estrategias para mitigar los problemas encontrados anteriormente para ahorrar en servicios públicos, papelería y reciclaje.
- Diseñar un sistema en el que se exponga una serie de estrategias que ayuden a cumplir los puntos anteriores creando a su vez conciencia ambiental en el personal de círculo de viajes aplicando el reciclaje en los desechos generados por la organización.

7 Referentes Teóricos

Serrano & Cáceres, (2019) desarrollaron una averiguación titulada “La sostenibilidad factor determinante para el turismo en Colombia”, el cual tuvo como fin hacer un estudio documental de las diversas reglas de sostenibilidad de territorios los cuales se hallan posicionados en un ranking de la Organización Mundial del Turismo (OMT).

Asimismo, Bermúdez & Zárate, (2016) han realizado un análisis titulado “Análisis del Concepto de Sostenibilidad y su Aplicación en las Políticas de turismo en Colombia”, para los autores la carencia de idealización y la informalidad del turismo producen un deterioro de los recursos naturales. Concluyen que es elemental la utilización de políticas integrales del turismo para que este se dé de manera sustentable, así como crear conciencia a partir de las bases del turismo las cuales recaen en las agencias de viajes, pues estas en la mayor parte de las situaciones tiene contacto directo con los turistas.

Por otro lado, Sánchez (2015) expone la construcción de proyecto de negocios construyendo una agencia de viajes llamada ecoriders Colombia especializada en el turismo sustentable en Pereira – Risaralda. Se concluye que las agencias u organizaciones de turismo con políticas sostenibles son ideales para crear conciencia en viajeros, así promocionar un turismo sano para el medio ambiente. Gómez & Marraui (2019) en su averiguación titulada “Programa Integrado de Sostenibilidad para la Aplicación de la NTS TS 003 en la Agencia de Viajes Oaca Colombia”, se identificaron las responsabilidades legales de la agencia de viajes y sus ocupaciones, los impactos (sociales, del medio ambiente y económicos), se plantearon las políticas y fines empresariales, se configuraron las ocupaciones para el cumplimiento de las políticas, se trazaron metas y se crearon herramientas para el control y cumplimiento de las ocupaciones.

La organización Internacional de Normalización ISO, fue fundada en Ginebra (Suiza) en 1946, con la misión fundamental de promover el comercio, elaborando normas internacionales por conceso voluntario. La cual ha formulado más de 10.000 normas, de las cuales, solo una

cantidad reducida se vincula con sistemas de gestión, como la serie ISO 9000 y la serie ISO 14000.

La ISO 9000 es una de las normas más ampliamente reconocidas en el mundo. Es una norma de Gestión de Calidad que contiene las directrices que permiten aumentar la eficiencia de un negocio y la satisfacción del cliente. El objetivo de la ISO 9000 es implementar un sistema de gestión de calidad dentro de una organización, aumentar la productividad, reducir los costos innecesarios y garantizar la calidad de los procesos y productos.

La serie ISO 14000 por otra parte es un conjunto voluntario de normas destinadas a estimular a las organizaciones a ocuparse de las repercusiones ambientales de sus actividades, productos y servicios. Estas normas han sido elaboradas por la ISO en el seno del comité TC 207, cuyo objetivo consiste en desarrollar un objetivo común de los sistemas de gestión ambiental que sea reconocido internacionalmente.

La ISO 14000 fue adoptada en 1996 como norma internacional para orientar la elaboración de Sistemas de Gestión Ambiental. El Sistema de Gestión Ambiental, se define como: “parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar, su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales.

Se debe tener presente que las normas estipuladas por la ISO 14000 no fijan metas ambientales, para la prevención de la contaminación, ni tampoco se involucra en el desempeño ambiental a nivel mundial, sino que, establecen herramientas y sistemas enfocados a los procesos

de producción al interior de una empresa u organización, y de los efectos o externalidades que de estos deriven al medio ambiente.

Conseguir un equilibrio entre el medio ambiente, la sociedad y la economía está considerado como algo esencial para satisfacer las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de futuras generaciones a la hora de satisfacer sus necesidades.

El objetivo de un Sistema de Gestión Ambiental es proporcionar a las organizaciones un marco con el cual proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, guardando siempre el equilibrio con las necesidades socioeconómicas.

El éxito de este sistema depende del compromiso que tengan las personas que integran la organización, todos sus niveles y la alta dirección.

Por otra parte, los términos y definiciones que se encuentran en la **NC-ISO 14001 (2015)** son los siguientes:

Sistema de Gestión:

Son un conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan en una empresa para poder establecer políticas ambientales y objetivos y procesos para conseguir varios objetivos.

Un Sistema de Gestión Ambiental puede abordar una sola disciplina o varias.

Elementos del sistema que incluyen la estructura, las funciones y las responsabilidades de la empresa, planificación y operación, además de evaluar el desempeño y la mejora ambiental.

El alcance del Sistema de Gestión puede incluir a la organización completa, realizar funciones específicas, etc.

Sistema de Gestión Ambiental:

Parte del Sistema de Gestión Ambiental es utilizado para gestionar diferentes aspectos ambientales, cumple con las obligaciones y gestionar ciertos riesgos y oportunidades.

Política ambiental:

Se plasman las intenciones de la empresa y debe ser aprobada por la dirección de la organización se encuentra relacionada con el desempeño ambiental, se expresa de manera formal por la gerencia de la organización.

Medio ambiente:

Es el contexto donde una empresa actúa, pudiendo incluirse el agua, el aire, el suelo, los recursos naturales, la flora y la fauna, los seres humanos y todas sus interacciones.

Aspecto ambiental:

Es un elemento de las labores, los productos o los servicios que realiza una empresa y que, a su vez, puede tener una relación con el medio ambiente.

Impacto ambiental:

Es cualquier modificación del medio, el impacto puede ser negativo, positivo o sinérgico, siendo generado por la empres

Objetivo ambiental:

Es una meta ambiental que se propone la empresa de manera coherente con su política ambiental.

Meta ambiental:

Tiene como origen los objetivos ambientales y es necesario implantar y ejecutar para poder alcanzar dichos objetivos.

Procedimiento:

Es un documento donde se detalla la forma de llevar a cabo una actividad o proceso realizada en la organización.

Mejora continua:

es una sucesión de mejoras del Sistema de Gestión Ambiental, con el que se consigue mejorar el ejercicio ambiental de manera acorde con la política ambiental de la empresa.

7.1 Ventajas de Implementar Un Sistema De Gestión Ambiental

Implementar un Sistema de Gestión Ambiental trae consigo grandes ventajas, algunas de las principales razones por las que resulta rentable e interesante disponer de un sistema de gestión implantado en una organización son:

- Conformidad con la legislación ambiental.
- Conformidad con las exigencias de los consumidores.
- Mejora de la imagen de marketing de la compañía.
- Mejora en la utilización de los recursos (materia prima).
- Reducción del coste de explotación.
- Mejor comunicación entre departamentos y áreas.
- Mejora indirecta de la calidad del producto o servicio prestado.
- Facilitar el trabajo de los encargados de los departamentos y áreas.
- Mejora de la imagen de la empresa ante la comunidad.
- Aumento de la confianza de los gestores de la empresa.
- Organización y satisfacción de los grupos de interés.
- Consistencia en la relación con los proveedores.
- reconociendo nacional

- Demostración de la capacidad de organización para cumplir con expectativas internacionales

8 Plan De Acción

Para diseñar e implementar un sistema de gestión ambiental este se puede dar por las diferentes fases:

Fase I: Compromiso Ambiental y Planificación Del Proceso

En esta fase es importante determinar las funciones de las personas que estarán involucradas en la implementación de dicho sistema, ya que esto será clave para alcanzar el éxito. Lo ideal es que se encuentre conformado por personal de las diferentes áreas de la organización y contar con ayuda de alguien externo a esta; además de esto debe estar respaldada en su totalidad por la dirección de la organización.

Fase II: La Revisión Ambiental Inicial

Básicamente se trata de recolectar información de cómo se está llevando el tema ambiental en la empresa antes de iniciar con la implementación del sistema de gestión ambiental. Cabe aclarar que no es obligatorio su procedimiento, pero se recomienda la realización de este para poder comparar al final cual ha sido el mejoramiento.

Fase III: Implantación Del SGA

En esta fase se expondrán los procedimientos que formarán parte del sistema de gestión ambiental, además de estrategias que faciliten la implantación e implementación del sistema.

Fase IV: Certificación Del Sistema De Gestión Ambiental

Es posible conseguir la certificación si todos los procedimientos o requisitos plasmados en la ISO-14001 son llevados a cabo. Para lograr obtener el certificado; es necesario que el Sistema de Gestión Ambiental tenga cierta madurez, ya que la certificación necesita de registros que evidencien un comportamiento acorde con las pautas marcadas en dicha norma. Para esto se deben desarrollar auditorías internas en las que se puedan evidenciar el estado del sistema y las posibles falencias que este pueda tener para su corrección

Objetivos Del Sistema De Gestión Ambiental

Cabe aclarar que la aplicación de la norma 14001 es voluntaria, implementada por una organización como instrumento de mejora de los impactos medio ambientales que se estuviesen presentando dentro de la misma; y los objetivos son solo la meta a la que queremos llegar con su implementación.

Circulo de Viajes S.A buscar se parte de las empresas que aportan a la protección del medio ambiente y para poder lograrlo se tienen previstos los siguientes objetivos:

Reducir el consumo de los recursos naturales tales como agua y energía

Reducir el uso de papel, cartón y plásticos

Mejorar el desempeño ambiental, generar conciencia y cultura verde al trabajador

Procedimientos

Con el fin de crear un sistema de gestión ambiental es necesario diseñar una serie de pasos a seguir en donde se indique los métodos más eficientes para cumplir con los objetivos expuestos anteriormente. Como medida de ahorro, se propone la implementación de herramientas que permitan la reducción de los servicios públicos tales como el agua y la energía en primera instancia.

8.1 Las Estrategias a Proponer Son:

8.1.1 Medidas Para El Ahorro De Energía

Para ahorrar energía se propone encender las luces solo en horario de oficina; es decir, de 8 am a 12 pm y de 2 pm a 6pm además de apagar los equipos y los aires acondicionados en esas mismas horas, así como bajar los tacos al finalizar la jornada laboral; esto con el fin de reducir el consumo de energía, el cual se estará verificando mes a mes con el respectivo recibo, en el que se verá reflejada la variación del precio a pagar y el número de kilovatios consumidos con relación al mes anterior; Además evitar encender las luces de las oficinas que tengan excelente iluminación natural para que a pesar de estar en el horario de oficina no sean encendidas en caso de no ser necesario y más importante aún, no dejarlas encendidas a la hora de salir de estas. Además de cada día, al finalizar la jornada laboral, bajar todos los tacos para que los aparatos electrónicos no queden en stand by o modo de espera el cual no permitiría que estos se apaguen totalmente y sigan consumiendo energía.

También usar los aires solo cuando la oficina este en uso, además de tener en cuenta la temperatura de los aires acondicionados. Esto debido a que en cuanto más baja sea la temperatura más electricidad estos consumirán, por lo que mantenerlos en una temperatura de entre los 20 y 25 grados creara un ambiente confortable para los trabajadores y clientes además de ayudar al medioambiente.

Reducir el consumo de energía no solo hace se sea más eficientes en la operación, sino que por medio de ello se minimiza el gran impacto ambiental que genera su uso irracional, como las emisiones de gases efecto invernadero, las cuales son el causante principal del calentamiento global. En este sentido, al establecer esta estrategia se aprovecha al máximo la luz natural en espacios que así lo permiten y apagar los equipos cuando no se utilizan con el fin de evitar que

continúen consumiendo energía, principalmente en las dos horas de almuerzo y al terminar la jornada laboral.

8.1.2 *Medidas Para El Ahorro Del Agua*

En cuanto al ahorro de agua, cambiar los grifos y boquillas actuales, por unos que permitan el ahorro de este preciado tales como grifos con sensor, con aireadores, y con duración de tiempo, además de no dejarlos abiertos cuando se cepillen los dientes o se laven las manos de igual manera cerrarlos bien para evitar fugas del líquido, aunque con los grifos de sensor y duración de tiempo no se presentaría este problema, por otro lado agregar objetos en los tanques de los sanitarios o cambiarlos a válvulas ahorradoras para reducir la cantidad de agua en el tanque y a su vez el consumo de agua en cada descarga. A pesar de que para ahorrar agua se deba invertir en los implementos y cambios que llegasen a realizarse en realidad será de mucho beneficio hacer dicha inversión, además que después de un tiempo se empezara a notar el ahorro cuando llegue el momento de pagar los recibos de consumo.

Por otra parte, Se deberá contactar con un proveedor para que diseñe avisos que ayuden a generar conciencia al personal interno y externo de Circulo de Viajes Universal S.A sobre la importancia de ahorrar recursos como: el agua y la energía, luego deberán colocarse en lugares estratégicos como en el baño, la sala de espera, las oficinas o recepción.

8.1.3 *Medida De Ahorro De Papelería y Reciclaje*

Utilizar papel proveniente de materiales reciclados o ecológicos. La medida sería hablar con el proveedor de papelería de Circulo de Viajes Universal S.A para reemplazar el papel bond utilizado en las actividades de la empresa, por uno elaborado 100% en fibra

de caña de azúcar, el cual es una materia prima natural, renovable, reciclable y 100% biodegradables

Imprimir a doble cara los documentos con información extensa para reducir el consumo de papel. Además de imprimir en hojas recicladas documentos que sean para archivo interno de la empresa y no sean tan necesarios pero que por protocolos deban ser impresos.

Utilizar hoja troquelada para imprimir documentos que no posean mucha información y sean de base de datos interna de la agencia así se ahorra el tener que utilizar una hoja completa que se podría utilizar en otro documento más importante y que de verdad lo requiera.

Así mismo donar a centros de acopio el papel, plástico y cartón que tenían previsto desecharse para que se les dé un nuevo uso. En la ciudad de Santa Marta hay lugares como Wadi, Reaceico, Coopremag ESP y Santa Marta Sostenible las cuales se encargan de recolectar estos desechos sin ningún costo, además de dar capacitaciones y certificados de reconocimiento a todas las empresas que contribuyen a la acción de la protección del medioambiente en donde se enmaraña mes a mes el material donado a sus centros de acopio; ya son muchas las empresas que forman parte de la comunidad protectora del medio ambiente y que se encuentran asociadas a los centro de acopio mencionados anteriormente.

Por otro lado, para ayudar con la reducción de desechos en la compañía se podrían implementar estrategias como:

Reemplazar el uso de envases de icopor, vasos y pitillos de plástico por productos fabricados con materiales ecológico y biodegradables. Hay empresas que se dedican a la

creación de productos para oficina orgánicos y amigables con el ambiente y ayudan a otras compañías como Circulo de Viajes a ser amigables con el mismo con la utilización de productos tales como vasos de cartón, palillo y pitillos hechos a base de bambú.

En su mayoría en las oficinas de Circulo de Viajes Universal S.A son utilizados comúnmente los vasos desechables para brindarle a los clientes alguna bebida; la idea es reemplazar dichos vasos desechables por unos que estén elaborados en material reciclable como los mencionados anteriormente, y para lograr este propósito existen empresas como purabox la cual se encarga de fabricar y distribuir productos ecológicos, por otro lado se encuentran los supermercados y tiendas mayoristas como: macro, éxito, olímpica, jumbo etc. las cuales se encargan de distribuir todo tipo de productos incluyendo productos elaborados en material ecológico.

Otra estrategia a implementar es el correcto uso de las canecas además de colocar estaciones de canecas. Esto hace referencia a que no solo haya una sola estación de las distintivas canecas blanca, verde y negra, sino que se agregue otra estación de estos contenedores, debido a que a los empleados les da flojera caminar hasta donde está la estación con la caneca correspondiente a plástico por ejemplo y toman la decisión de arrojar el vaso, plato, etc. en las canecas que están dentro de sus oficinas las cuales son solo para papel y cartón; ignorando completamente la resolución 2184 del 2019 que empezó a regir en el presente año la cual establece el código de colores para la separación de residuos sólidos en Colombia en donde se establecen los colores de las canecas correspondiente al tipo de basura. Además, en cuanto a los residuos de barrido estos deberán arrojarse en una bolsa diferente a la donde iría el papel y cartón que pudiese reciclarse ya que si se ingresan en la misma bolsa donde fuera el resto de basura no

podrían ser reutilizados y darles una nueva función; los colores de las bolsas de recolección también se encuentran establecidas en la resolución 2184 del 2019

El objetivo central de estas estrategias es que sean implementadas en todas las sucursales de Circulo de Viajes Universal S.A colocando como iniciativa del cambio que se pueda generar con estas medidas a la sucursal de Santa Marta y mostrar que esto puede generar buenos resultados si se implementa en el resto de las sucursales en Colombia. Además, para asegurarse de que cada oficina cumpla con dichas medidas se estará monitoreando de manera periódica los avances y cambios que cada sucursal está haciendo además motivarlos con incentivos cada mes a la oficina con los mejores resultados obtenidos. Como desayunos o bonificaciones que los motive a apoyar e implementar estas estrategias tanto dentro como fuera de la empresa.

9 Resultados

A continuación, se creará un documento con el cual se pondrá en marcha las estrategias propuestas anteriormente en el plan de acción.

9.1 Medidas Para Reducir El Consumo De Servicios Públicos, Papelería y Reciclaje

9.1.1 Ahorro De Servicios Públicos:

- Las luces estarán encendidas en horario de oficina, es decir, de 8 am a 12 pm y de 2 pm a 6 pm. (Solo las oficinas que estén siendo ocupadas y que no cuenten con amplia iluminación natural)
- Los aires acondicionados estarán encendidos en horario de oficina, es decir, de 8 am a 12 pm y de 2 pm a 6 pm en una temperatura constante para la comodidad del personal.

- Los aparatos electrónicos se desconectarán al final de la jornada laboral o en su defecto se bajarán los tacos para evitar el modo espera.
- Realizar mantenimientos preventivos de manera periódica a los equipos tales como: computadores, impresoras, aires acondicionados, microondas, dispensadores de agua y demás para su correcto funcionamiento y alargar su tiempo de vida útil.
- Asegurarse de cerrar bien los grifos para evitar goteos de estos y en caso de estar presentándose informar para corregirlo.

9.1.2 Ahorro De Papelería y Reciclaje:

- Utilizar papel proveniente de materiales reciclados o ecológicos. Como los elaborados 100% en fibra de caña de azúcar.
- Imprimir a doble cara los documentos con extensa información para reducir la cantidad de papel utilizado.
- Reutilizar el papel donde la impresión haya sido a una cara y haya salido mal, para imprimir o fotocopiar documentos de poca importancia o de archivo interno para le empresa que necesiten imprimirse.
- Digitalizar archivos de corto plazo en una base de datos para reducir el uso del papel.

- Reutilizar papel de archivo que haya expirado el tiempo del mismo, que se encuentre con impresión de una cara y no contenga información que genere riesgo a la empresa.
- La papelería que tenga que ser destruida, donarla a centros de reciclaje que se dediquen a crear nuevos productos para darle un nuevo ciclo de vida a ese material que teníamos pensado arrojar a la basura.
- Prohibir al personal de planta de Circulo de Viajes Universal S.A utilizar el plástico de un solo uso, como los vasos desechables e icopor, en su lugar utilizar tasas de porcelanas marcadas para cada persona mitigando la necesidad de usar plásticos no reutilizables.
- Los clientes e invitados como personal para entrevistas y capacitaciones deben utilizar vasos de cartón biodegradables.
- Utilizar de manera adecuado las canecas de basura según su clasificación.

10 Resultados Obtenidos

Con la puesta en práctica algunos de los procesos mencionados anteriormente se ha logrado evidenciar una mejora en el proceso correcto de los residuos, además de la reducción del papel utilizado a diario en la oficina de Circulo de Viajes Universal S.A. Antes de implementar

las estrategias de reciclaje se gastaban un promedio de 2 paquetes y medio de hojas a la semana, con la implementación de las estrategias sugeridas se ha logrado reducir 1 paquete y medio de hojas, además con respecto a la reducción del consumo de energía se están cumpliendo algunas de las medidas expuestas anteriormente: como apagar las luces y equipos en los horarios de 12 a 2 de la tarde y apagar las luces de las oficinas y en cuanto al correcto manejo de los residuos se ha visto un mayor uso de las canecas de colores que separan el tipo de basura a desechar.

11 Autoevaluación

Círculo de Viajes Universal S.A ha sido un lugar de enseñanzas no solo para el ámbito laboral sino también para el ámbito personal, es imposible no aprender algo cada día en ese lugar. Me enseñaron a ser optimista ante cualquier situación ya que así podremos resolver mejor los problemas y encontrar la solución más adecuada para la situación que se haya presentado, ser una persona diligente y hacer las cosas con amor y ante todo poner a Dios en todas mis labores.

Tuve como ausencia de saberes el no tener demasiado contacto con el cliente final y no saber todos los métodos que había para resolver los diferentes problemas que se les presentaban y se por los cuales se dirigían a las instalaciones para encontrar solución. En cuanto a logros alcanzados aprendí la importancia que tiene cada persona en una organización; me desempeñe como ayudante de secretaria de ventas y realicé las actividades que me asignaron con esmero y eficiencia, maneje documentos importantes, aprendí su correcto tratamiento y lleve a cabo procedimientos vitales para la organización.

Haber tenido la oportunidad de realizar mis prácticas en ese lugar ha sido una de las experiencias más gratas que haya podido pasar, cada día allí era un día de sabiduría que aplicar a ambos aspectos de la vida.

12 Recomendaciones Generales

Para llevar a cabo la inclusión de buenas prácticas y del tema ambiental en general a nivel interno y en cada uno de sus procesos, productos o actividades, se recomienda lo siguiente:

Crear un comité de gestión ambiental conformado por personal de cada área, el cual se encargue de velar por la difusión de información interna sobre el medio ambiente y generen poco a poco una cultura de autocuidado y sentido de pertenencia con el medio y los procesos.

Realizar un monitoreo constante a cada uno de los procesos y actividades que inciden en el medio, con el fin de generar propuestas de mitigación y mejoramiento continuo.

Socializar cualquier actividad que se vaya a llevar a cabo, con el fin de mejorar la comunicación en general y que todos estén enterados de las actividades de tipo ambiental que se generen en la empresa.

Establecer compromisos con el personal permitirá que los procesos de impacto ambiental reduzcan al grado de convertir y reconocer a Circulo de Viajes Universal S.A en empresa sostenible que se compromete con el medio ambiente.

13 Conclusión

La naturaleza y el ambiente son temas complejos que deben ser tenidos en cuenta con mucha importancia y más si se trata de una empresa del sector turístico, deben ser considerados como espacios, temas y problemas públicos, cuya responsabilidad está en la sociedad, la importancia del papel que juegan las empresas como Circulo de Viajes Universal S.A, que además de ser una empresa prestadora de servicios turísticos su participación es vital para conseguir resultados a gran escala en la protección del medio ambiente, con la implementación de buenas prácticas que sean amigables con en el medio ambiente para lograr frenar el impacto que viene consigo si no es protegido.

Teniendo en cuenta las funciones que se realizan en Circulo de Viajes los aspectos e impactos que más afectan al medio ambiente es el uso excesivo de papel, el mal manejo de los residuos y la falta de sentido de pertenencia por parte de varios trabajadores; los cuales repercuten en el medio ambiente.

Asimismo, es importante resaltar la responsabilidad y el compromiso por parte de los directivos que se preocupan por el tema ambiental y realizan cambios que contribuyen a su protección. Con la implementación de un sistema de gestión ambiental, será más fácil integrar a los empleados de la organización en pro de los procesos de calidad ambiental y de esta manera potenciar el funcionamiento de la empresa y lograr una posible certificación ambiental por el Icontec (ISO 14001).

14 Referencias Bibliográficas

- <https://www.cvu.com.co/>
- <https://www.cvu.com.co/documents/20126/0/POL%C3%8DTICA+DE+TRATAMIENTO+Y+PROTECCI%C3%93N+DE+DATOS+PERSONALES+CVU.pdf/83cd6c6c-7bc8-84c5-e02a-a3f277ef0307?t=1619626770539>
- <https://www.nueva-iso-14001.com/2015/02/iso-14001-como-implementar-un-sistema-de-gestion-ambiental/>
- <http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1630/1/Implementaci%C3%B3n%20de%20un%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n%20Ambiental%20para%20la%20Empresa.pdf>
- https://www.minambiente.gov.co/images/AsuntosambientalesySectorialyUrbana/pdf/Sello_ambiental_colombiano/PGAS_Turismo_final_.pdf
- <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=5d23adff-33ee-4303-b924-2dd34a9d27a9>
- [INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf](#)
- (Sancho, A.(1994). Introducción al turismo. Organización Mundial del Turismo (OMT).
- https://issuu.com/cvusgc/docs/manual_de_calidad_cvu
- <https://www.pjr.mx/standards/iso-90012008/benefits-of-iso-9000>
- <https://www.nueva-iso-14001.com/2016/05/iso-14001-como-comenzo/>
- <https://www.isotools.org/2015/12/14/requisitos-para-aplicar-un-sistema-de-gestion-ambiental/>
- <https://www.nueva-iso-14001.com/2014/12/iso-14001-las-ventajas-de-implantar-un-sga/>

<https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-Media-Library/PDFs/Spanish%20QRFs%20and%20PDFs/NQA-ISO-14001-Guia-de-implantacion.pdf>

https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/1017/digital_19856.pdf?sequence=1

[informe2015.pdf](#)

<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/2998/GESTI%C3%93N%20AMBIENTAL%20EMPRESARIAL%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<https://www.nueva-iso-14001.com/2014/12/iso-14001-diseno-e-implementacion-de-un-sistema-de-gestion-ambiental/>

<https://www.nueva-iso-14001.com/2015/06/iso-14001-que-tipo-de-documentacion-existe-en-un-sga/>

<https://wadicolombia.com/>

<https://reaceico.com/>

<https://santamartasostenible.org/>

<http://cooempremac.com/>

15 ANEXOS

Los que correspondan.