

Análisis de los impactos de la implementación de la norma técnica sectorial de turismo sostenible en los establecimientos de alojamiento y hospedaje urbanos de Armenia Quindío

IVÁN DARÍO SÁNCHEZ GALEANO

Estudiante Maestría en Administración

SANDRA LUCIA AGUIRRE FRANCO

Directora del proyecto

UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

2019

Tabla de Contenido

1. Línea de investigación	5
2. Descripción del problema	5
2.1. Formulación del problema	7
3. Objetivos	7
3.1. Objetivo General.....	7
3.2. Objetivos Específicos	7
4. Justificación	8
5. Marco de Referencia	9
5.1. Antecedentes	9
5.2. Referente Teórico	13
5.3. Referente Conceptual.....	14
5.4. Referente Normativo.....	15
6. Metodología	16
7. Método de investigación	16
8. Tipo de investigación	17
9. Técnicas de recolección de información	17
9.1. Fuentes De Información Primaria.....	18
9.2. Fuentes De Información Secundaria.....	18
9.3. Método Para La Recopilar Información Primaria.....	18
10. Capítulos del trabajo	18
10.1. Capítulo 1:.....	18
10.2. Capítulo 2:.....	27
10.2.1. Análisis de los Resultados	28

10.3.	Capítulo 3	56
10.4.	Capítulo 4	66
	Importancia Del Turismo Sostenible En La Economía	66
11.	Conclusiones	79
12.	Recomendaciones	80
13.	Referencias Bibliográficas	81
14.	Anexos	87
	Instrumento para recolección de la información	87
	ENCUESTA	90

Lista de Tablas

Tabla 1	Nombre o Razón Social.....	19
Tabla 2	Comportamiento del turismo en el mundo.	67
Tabla 3	Nombre, Ciudad, Departamento.....	70

Lista de Gráficas

<i>Gráfica 1</i>	<i>Razones para implementar la NTS-TS 002</i>	<i>28</i>
<i>Gráfica 2</i>	<i>Implementación de la NTS-TS en un 100%.....</i>	<i>30</i>
<i>Gráfica 3</i>	<i>Inconvenientes al momento de implementar la NTS-TS 002</i>	<i>32</i>
<i>Gráfica 4</i>	<i>Requisitos de mayor dificultad al implementar la NTS-TS 002.....</i>	<i>33</i>
<i>Gráfica 5</i>	<i>Requisitos de mayor facilidad al implementar la NTS-TS 002</i>	<i>37</i>
<i>Gráfica 6</i>	<i>Requisitos que han requerido de más recursos económicos y humanos</i>	<i>39</i>
<i>Gráfica 7</i>	<i>Importancia de la implementación de la NTS-TS 002</i>	<i>40</i>
<i>Gráfica 8</i>	<i>Importancia de la implementación de la NTS-TS en la industria turística</i>	<i>41</i>
<i>Gráfica 9</i>	<i>Incidencia económica generada por la implementación de la NTS-TS 002</i>	<i>42</i>

<i>Gráfica 10 Impactos generados después de la implementación de la NTS-TS 002</i>	43
<i>Gráfica 11 Alcances obtenidos por la implementación de la NTS-TS 002</i>	44
<i>Gráfica 12 Impactos ambientales generados después de la implementación de la NTS-TS 002</i>	46
<i>Gráfica 13 Importancia del turismo sostenible para la economía</i>	47
<i>Gráfica 14 Impactos socioculturales reflejados después de la implementación de la NTS-TS 002</i>	48
<i>Gráfica 15 Huéspedes que han preguntado por la implementación de la NTS-TS 002</i>	49
<i>Gráfica 16 Consideración de los beneficios de la implementación de la NTS-TS 002</i>	50
<i>Gráfica 17 Valoración de los huéspedes la implementación de la NTS-TS 002</i>	51
<i>Gráfica 18 Valoración de los empleados por la implementación de la NTS-TS 002</i>	52
<i>Gráfica 19 Valoración de los proveedores por la implementación de la NTS-TS 002</i>	53
<i>Gráfica 20 Certificación en la NTS-TS 002</i>	54
<i>Gráfica 21 Interés para el acompañamiento en los procesos administrativos por parte de la Universidad del Quindío</i>	55

1. Línea de investigación

Análisis de una situación particular

2. Descripción del problema

La declaratoria por parte de la UNESCO como Patrimonio Cultural de la Humanidad al Paisaje Cultural Cafetero se convierte en una oportunidad en materia económica para el departamento del Quindío. Esto permite replantear el desarrollo con un enfoque hacia recursos naturales, sociales y económicos. El desarrollo de actividades turísticas producto de la declaratoria del Paisaje Cultural Cafetero como Patrimonio de la Humanidad puede generar flujos masivos de turistas en las áreas rurales del departamento del Quindío.

El departamento del Quindío se vio afectado como consecuencia de la crisis cafetera a finales de los años 80, lo que les permitió ver en el turismo una alternativa de generación de ingresos y dinámica económica, industria de servicios que hoy hace parte de las apuestas productivas del Plan Regional de Competitividad del departamento del Quindío y, que lo proyectan al año 2032. El turismo es considerado como un potencial de crecimiento en la economía actual de la región y el país.

Sin embargo, el desarrollo agresivo de las actividades turísticas en el territorio puede llegar a generar impactos negativos en los recursos ambientales, socioculturales y económicos. Lo anterior debido a que los empresarios del departamento deben conocer e implementar lineamientos de la Organización Mundial de Turismo (OMT) enmarcados en la sostenibilidad de los destinos turísticos del mundo.

La oferta turística del departamento del Quindío está enfocada en el turismo rural, el cual integra otras tipologías de turismo como turismo de aventura, turismo de naturales y ecoturismo entre otros, el desarrollo de estas actividades pueden ser consideradas como ventajas comparativas ya que solo se encuentran en los lugares del Quindío. La falta en los procesos de planeación a largo plazo, han llevado a que se ejecuten actividades turísticas sin conciencia ambiental, dado que no se tienen medidas de control por parte de las entidades del departamento encargadas para ello. Es necesario reflexionar sobre la importancia de estos impactos e identificar las falencias y estructurar estrategias para articular los actores públicos, privados, académicos y del sector que contribuyan a mitigar estos impactos negativos en el medio ambiente. Seguramente esto hará que el destino sea más competitivo, pero con un desarrollo sostenible que aporte al crecimiento económico, generación de empleo y calidad de vida, enmarcando siempre la sostenibilidad de los recursos naturales, sociales y económicos.

Armenia como capital del departamento del Quindío tiene en la zona urbana una buena participación en la oferta de hoteles, que por su gran tamaño cuentan con más cantidad de habitaciones y por ende demandan más turistas, aunque muchos de los establecimientos de alojamiento y hospedaje se enfocan más al turismo corporativo y no vacacional, aun así es una responsabilidad realizar y hacer seguimiento a los procesos de implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002.

2.1. Formulación del problema

¿Cuáles son los impactos de la implementación de la norma técnica sectorial de turismo sostenible en los establecimientos de alojamiento y hospedaje urbanos de la ciudad del Armenia Quindío?

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Analizar el impacto de la implementación de la norma técnica sectorial de turismo sostenible en los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH) urbanos de la ciudad de Armenia Quindío.

3.2. Objetivos Específicos

- Identificar cuáles son los establecimientos de alojamiento y hospedaje urbanos formalmente constituidos en la ciudad de Armenia.
- Conocer los impactos de la implementación de la NTS-TS 002 en los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) urbanos de la ciudad de Armenia
- Categorizar la información recolectada en requisitos ambientales, requisitos socioculturales y requisitos económicos de acuerdo a la NTS-TS 002.
- Identificar la importancia del turismo sostenible en la economía.

4. Justificación

El departamento del Quindío en los últimos años ha venido creciendo en la industria de servicios turísticos de una manera sostenida, esto como resultado de la importancia que las administraciones municipales, departamentales y nacionales le ha dado para impulsar el sector como uno de los pilares dinamizadores de la economía en la región y el país, se ha logrado la inversión y articulación de la empresa pública y privada, lo que ha llevado a ser parte de los destinos turísticos más visitados e importantes del portafolio de la industria sin chimeneas del país.

El arribo masivo de turistas puede ocasionar impactos ambientales, sociales y culturales irreversibles en el territorio, lo que hace necesario el desarrollo e implementación de la sostenibilidad en los servicios turísticos ofertados por las empresas de la industria de servicios en el departamento del Quindío.

Desarrollar un proyecto de investigación que permita identificar los resultados de la implementación de la sostenibilidad en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de la ciudad de Armenia, de igual forma pretende conocer los impactos ambientales, sociales y económicos, que el proceso de implementación de la sostenibilidad trae consigo a los prestadores de servicios turísticos y su entorno.

Comprobar la importancia de implementar la sostenibilidad en los servicios turísticos del departamento del Quindío como una responsabilidad en materia ambiental, social y económica, así como recopilar insumos que sirvan para que las entidades gubernamentales articulen procesos con los empresarios, gremios y la academia para la formulación de políticas públicas enmarcadas en la sostenibilidad de las actividades turísticas que se

desarrollen en el departamento, llegando de esta forma a contar con estudios de capacidad de carga que mitiguen los impactos ambientales en los recursos naturales e incentivar en los empresarios actuales la responsabilidad social, permitiendo así el correcto aprovechamiento actual y que permita lo mismo para las futuras generaciones.

Armenia como capital del departamento alberga el 52% de la población y ocupa el segundo puesto en desempleo nacional, aspecto que debe y puede mejorarse por medio del desarrollo sostenido y responsable del turismo, pues esta industria contribuye a la generación de empleo, lo que permite llevar a la capital quindiana lejos del deshonroso puesto que ocupa a nivel nacional. La Alcaldía municipal de Armenia está en proceso de implementación para posterior certificación como destino turístico sostenible (NTS-TS 001-1), certificaciones que solo la tiene 13 territorios turísticos en Colombia, de los cuales el departamento del Quindío tiene 3 dentro de ellos, Salento, Filandia y Pijao. Armenia alberga cerca del 14.6% de los establecimientos de alojamiento de hospedaje que tiene el departamento del Quindío, empresas que deben tener implementada la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002 como lo establece la resolución emanada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

5. Marco de Referencia

5.1. Antecedentes

Dentro de las investigaciones se destaca la realizada por Pinzón, K (2013), en la cual hace referencia sobre la reflexión y motivación de la sostenibilidad en la industria sin chimeneas. El turismo como industria cada vez es más representativo en la economía de los

países, pero la práctica descontrolada de las actividades en ambientes naturales puede llevar al deterioro y exterminio de los recursos ambientales y afectar inmediatamente la economía y la sociedad que vive del turismo en el territorio, por ello Pinzón en la investigación académica se apoya en la Red de Turismo Sostenible de Colombia. El estudio realiza un repaso sobre la sostenibilidad y la inclusión de la misma en los gobiernos del mundo que están asociados a la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el Consejo Económico y Social que en el año de 1968 fue el encargado por parte de la ONU en incluir el tema en las naciones del mundo; es así como creo el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Pinzón destaca en su estudio el año de 1983, año en el cual la Asamblea General de Naciones Unidas, establece la comisión mundial sobre medio ambiente y desarrollo.

Igualmente destaca el resultado en 1987 para termino de desarrollo sostenible y, fue allí donde el informe de *(1987 - informe de Brundtland o Nuestro Futuro Común)* define el desarrollo sostenible así: “satisface las necesidades de la generación actual sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. Pinzón en su investigación puntualiza la importancia de incluir la sostenibilidad en las políticas públicas de los gobiernos, es allí donde se busca que los servicios de los destinos y atractivos turísticos apliquen la sostenibilidad, lo anterior con el fin de realizar un aprovechamiento responsable con el presente y futuro de los recursos naturales.

Además, la investigación puntualiza como la Organización Mundial de Turismo (OMT) en 1992 participó en la conferencia de las naciones unidas en Rio de Janeiro donde se trató

el medio ambiente y el desarrollo enfocados en el ambiente y la sociedad, con fines de formular políticas económicas sectoriales para preservar los ambientes ecológicos, la sociedad y la economía. Continuando con el trabajo en el año 2002 la OMT lo declaró como año del Ecoturismo (gallego, 2002: 11) definió el ecoturismo como

...viajar a zonas relativamente inalteradas o no contaminadas con el objetivo específico de estudiar, admirar y disfrutar del paisaje y de sus plantas y animales silvestres, así como de cualquier manifestación cultural (tanto del pretérito como del presente) que se encuentre en esas zonas.

Aun así (Ecotourism Society 1991) lo define como “viaje responsable a zonas naturales conservando el medio ambiente y contribuyendo al bienestar de las poblaciones locales”

Pinzón, K. (2013) destaca como Colombia ya tenía trabajos sobre el tema de turismo sostenible y el ecoturismo, tanto así que la ley 300/1996 – artículo 26 establece “El ecoturismo es aquella forma de turismo especializado y dirigido que se desarrolla en áreas con un atractivo natural especial y se enmarca dentro de los parámetros del desarrollo humano sostenible...”. Ella seguía avanzando en el tema no solo de incluirlo en lo legislativo si no que demostró procesos de planeación y fue así como en el año 2004 el país contó por primera vez con la Política Nacional de Ecoturismo.

Por otro lado, en el año 2015 el gobierno de Colombia emitió la resolución 3860 dando el último plazo para que los prestadores de servicios turísticos realizaran el proceso de implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible existente y que aplicara según el prestador de servicios turísticos. Teniendo NTS-TS 002 para Establecimientos de alojamiento y hospedaje, NTS-TS 003 para Agencias de viaje, NTS-

TS 004 Establecimientos gastronómicos y bares, NTS-TS 005 Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico y NTS-TS 006-1 para Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones.

Adicionalmente, se destacan las investigaciones de turismo sostenible de:

- Gallego, (2002: 11) define al Turismo sostenible como:
...modelo de desarrollo económico concebido para mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora, para facilitar al visitante una experiencia de alta calidad y mantener la calidad del medio ambiente, del que tanto la comunidad anfitriona como los visitantes dependen.

Esta investigación menciona la sostenibilidad del turismo desde la perspectiva del aprovechamiento de los recursos naturales y la sustentabilidad, así como la importancia que tienen las personas para que sus condiciones de vida mejoren, ya sea por medio de la vinculación y los beneficios que se generan del factor económico, por parte de la industria de servicios turísticos.

- Otra investigación destacada por la forma generalizada en que se aborda la esencia del tema de investigación actual; es el informe de Brundtland sobre la sostenibilidad en el mundo, los territorios, afrontando la generalidad, importancia y aplicabilidad de la sostenibilidad en las políticas gubernamentales. En este informe se define por primera vez el desarrollo sostenible de la siguiente manera “satisface las necesidades de la generación actual sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para

satisfacer sus propias necesidades” (1987 - informe de Brundtland o Nuestro Futuro Común).

Uno de los fines de la presente investigación es que los resultados de esta se centralicen como insumos para las entidades públicas territoriales y sirva en los procesos de formulación y ejecución de políticas de sostenibilidad turística, donde se incluyan planes de manejo ambiental y estudios de capacidad de carga para el desarrollo del turismo.

Capacidad de carga: es el nivel de aprovechamiento turístico (número de personas) que una zona puede soportar asegurando una máxima satisfacción a los visitantes y una mínima repercusión sobre los recursos naturales y culturales. Esta noción supone la existencia de límites al uso, determinado por factores medio ambientales, sociales y de gestión que define la autoridad ambiental.

A nivel departamental, en el Quindío no se ha encontrado estudios en bases de datos académicas que relacionen proyectos de investigación sobre la caracterización del nivel de sostenibilidad de la oferta turística de dicho departamento, por tal razón el propuesto en el presente proyecto de investigación no tiene respuesta alguna hasta el momento.

5.2. Referente Teórico

Para el presente proyecto de investigación que pretende analizar los impactos de la implementación de la norma técnica sectorial de turismo sostenible en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de Armenia Quindío se tendrán como referentes teóricos:

- Resolución 3860 de 2015 por medio de la cual se reglamenta el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales expedidas por las Unidades Sectoriales de

Normalización para las actividades del denominado Turismo de Aventura y la Sostenibilidad Turística.

- Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002 (NTS-TS 002), la cual establece los requisitos de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedaje
- Ley 300 de 1996 – ley general de turismo – inscripción y renovación del Registro Nacional de Turismo.

5.3. Referente Conceptual

- Desarrollo Sostenible: satisfacer las necesidades de la generación actual sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.
- Prestador de servicios turísticos: artículo 76 de la ley 300 de 1996
Entiéndase por prestador de servicios turísticos a toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta ley y que se encuentre inscrito en el Registro Nacional de Turismo.
- Turismo Sostenible: En Chile la Ley de Bases Generales del Medio Ambiente plantea que el desarrollo sustentable es “el proceso de mejoramiento sostenido y equitativo de la calidad de vida de las personas, fundado en medidas apropiadas de conservación y protección el medio ambiente, de manera de no comprometer las expectativas de las generaciones futuras” (Comisión Nacional del Medio Ambiente, 1997:2).

- Registro Nacional de Turismo: artículo 61 de la ley 300 de 1996

El Ministerio de Desarrollo Económico llevará un Registro Nacional de Turismo, en el cual deberán inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia. Este registro será obligatorio para el funcionamiento de dichos prestadores turísticos y deberá actualizarse anualmente.

- Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible (NTS-TS): todos los operadores de servicios turísticos deben implementar de manera obligatoria la NTS-TS, de acuerdo al ámbito en el que se desarrollan, después de la implementación los operadores se pueden certificar, aspecto que no es obligatorio, pero se puede efectuar para obtener el certificado de sostenibilidad.

5.4. Referente Normativo

- Ley 300 de 1996 “ley general de turismo” principios bajo los cuales se rige la industria turística en Colombia y define las responsabilidades, esfuerzos y recursos entre los diferentes agentes comprometidos, tanto del sector público como privado del orden nacional.
- Ley 1101 de 2006 “modifica la ley 300/96 y dictan otras disposiciones” la cual modifica los prestadores de servicios turísticos responsables de la contribución parafiscal y determina otras disposiciones en la industria turística de Colombia.
- Ley 1558 de 2012, modifica la ley 300/96 y 1101/2006 y se dictan otras disposiciones,

Esta ley tiene por objeto el fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la actividad turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección, y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores públicos y privado en la actividad.

- Resolución 3860 de 2015 “por la cual se reglamenta el cumplimiento de las Normas técnicas Sectoriales expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización para las actividades del denominado Turismo de Aventura y la Sostenibilidad Turística”.

6. Metodología

El presente proyecto de investigación tiene un enfoque cuantitativo y utiliza los métodos exploratorio descriptivo; cuenta con información secundaria de internet sobre la renovación del Registro Nacional de Turismo (RNT) que refleja la implementación de NTS-TS 002 en los prestadores de servicios turísticos de alojamiento y hospedaje urbanos de la ciudad de Armenia Quindío. Como fuente primaria de la información se utilizarán instrumentos como la encuesta y/o entrevistas, que permitirá conocer de primera mano, los resultados en los prestadores de servicios turísticos de alojamiento y hospedaje que implementaron la norma respectiva.

7. Método de investigación

El método de investigación utilizada será el deductivo, ya que “el conocimiento deductivo permite que las verdades particulares contenidas en las verdades universales se

vuelvan explícitas” (Méndez Álvarez, 2014, pág. 240) esto es, que a partir de situaciones generales se lleguen a identificar explicaciones particulares contenidas explícitamente en la situación general. Así, de la teoría general acerca de un fenómeno o situación, se explican hechos o situaciones particulares. Su definición permite al investigador identificar las fases que hay que seguir en el orden de la investigación, al igual que las fuentes y la calidad de la misma.

Por lo anterior, la presente investigación partirá del entorno general del turismo hasta particularizar el mismo, frente a la sostenibilidad del turismo y los impactos de la norma técnica sectorial en los establecimientos de alojamiento y hospedaje urbanos de la ciudad de Armenia Quindío.

8. Tipo de investigación

Investigación Exploratoria

Podemos decir que para la presente investigación, el estudio sirve para ajustar la idea del turismo sostenible en los establecimientos de alojamiento y hospedaje urbanos de la ciudad de Armenia y se centra en descubrir, explorar e indagar.

9. Técnicas de recolección de información

9.1. Fuentes De Información Primaria.

Para el desarrollo de esta investigación se cuenta con la observación, encuestas y/o entrevistas; ya que se busca apreciar y percibir aspectos relevantes que influye en la sostenibilidad del turismo en los establecimientos de alojamiento y hospedaje urbanos de la ciudad de Armenia; dando como resultado datos cuantitativos y cualitativos de la empresas objeto de estudio.

9.2. Fuentes De Información Secundaria.

La fuente de información secundaria que se aplicó para el desarrollo de esta investigación; la encontramos en internet, revistas, DANE, FONTUR, ANATO, RUES, Cámara De Comercio Del Quindío, obteniendo información tal como: cantidad de habitantes en el municipio, numero de prestadores de servicios turísticos de alojamiento y hospedaje en la ciudad de Armenia, requisitos legales, ambientales, socioculturales y económicos del turismo sostenible.

9.3. Método Para La Recopilar Información Primaria

El mecanismo que se empleará para el tratamiento de la información en las distintas técnicas consiste en la tabulación y exposición de la información obtenida por medio de graficas circulares que faciliten el análisis e interpretación de la información obtenida.

10. Capítulos del trabajo

10.1. Capítulo 1: Identificar cuáles son los establecimientos de alojamiento y hospedaje urbanos formalmente constituidos en la ciudad de Armenia.

Para realizar el proceso de identificación de los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) que cuentan con el Registro Nacional de Turismo actualizado, fue

necesario acudir al Registro Único Empresarial y Social (RUES), información procedente de Confecamaras, entidad que agrupa todas las cámaras de comercio de Colombia y que articula los registros de las empresas de todo el territorio nacional. La ley 1558 de 2012 en el artículo 33, establece que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo delegará en las Cámaras de Comercio la inscripción en el RNT de todos los prestadores de servicios turísticos.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo establece que la fecha para la renovación del RNT es hasta el 31 de marzo de cada año. Desde el año 2017, entró en vigencia la resolución 3860 de 2015 y durante los años siguientes a esta y hasta la fecha, los prestadores de servicios turísticos deben implementar el 100% de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible que le competen e igualmente deberán realizar antes de la renovación, el proceso en la Plataforma Virtual de Certificación para validar en esta el cabal cumplimiento de la norma, aparte del proceso es indispensable para poder renovar el registro nacional de turismo.

Tabla 1 Nombre o Razón Social

Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje con RNT, año 2019.

No	RNT	Nombre o Razón Social
1	35365	Hotel Quimbaya de oro
2	37428	Aussie Koala Hotel
No	RNT	Nombre o Razón Social
3	45876	Hotel Quindío Colonial

4	15166	Hotel la Casa del Toledo
5	45393	Hotel Aires del Quindío
6	31308	Hotel Lindbergh
7	34903	Hotel el Mesón de las Flores
8	15974	Hotel Confortel
9	30557	Isa Victory Hotel Boutique
10	16490	Hotel Gran Vía
11	31594	Victoria`s Park Hotel
12	9071	Casa Hotel del Norte
13	22911	Hotel Amanecer Cafetero
14	42225	Hotel Vermont
15	27645	Hotel Inglaterra
16	30855	Hotel el Pinito
17	9878	Hotel el Jazmín Cuyabro
18	40858	El Jardín Cafetero
19	47027	Hotel Entre Ríos
20	42167	Hotel Paraíso del Café
21	7368	Armenia Hotel s.a.
22	34745	Hotel Armenia Center
23	44731	Hotel Poporo Armenia
No	RNT	Nombre o Razón Social
24	22829	Hotel Alpino de Armenia

25	29364	Hotel Casa Luna Armenia
26	35050	Hotel la Luna Armenia
27	58589	Hotel Mocawa plaza armenia
28	9754	Hotel San Fernando Armenia Quindío
29	22369	Hotel San Martin Armenia
30	21576	Hotel San Sebastián Armenia
31	9107	Hotel Castillo Real de Armenia
32	39875	Hotel Portal del Norte de Armenia
33	10268	Hotel el Quijote Cafetero
34	11442	Hotel el Mirador Paisa
35	12650	Alojamiento el Parque del Quindío
36	12703	Sj Hotel Jeronimo`s
37	14080	Hotel Leyoa
38	15110	Hotel Café avenida
39	16225	Hotel Mirador del Café
40	17376	Hotel Atardecer Cafetero
41	17667	La Quinta Porra
42	18060	Hotel Quindío Suite
43	19195	Hotel Ibiza t.c.
44	21205	Hotel Mirador del Quindío
No	RNT	Nombre o Razón Social
45	21586	Hotel Alferez la 17

46	23307	Nuevo Hotel Café Real
47	23973	Hotel Avenida Orquidea
48	24096	Hotel la Cejita
49	25809	Hotel el Gran Emperador del Quindío
50	25829	Hotel San José del Bosque
51	27390	Hotel Casa del Parque
52	27643	Hotel Brisas de Granada
53	27863	Hotel Marleny la 17
54	28170	Hotel Volare
55	28245	Hotel el Reposo
56	283	Hotel Maitama
57	29165	Hotel Sanrocco
58	29299	Hotel los Viajeros
59	29512	Hotel Portal de los Viajeros
60	32491	Hotel el Sueño Quindiano
61	33805	Montes de la Castellana Hotel Boutique
62	34481	Sj Hotel San Jerónimo
63	35401	Alojamiento Remanso de Paz
64	38679	Hotel Quindío Plaza
65	385	Hotel Zuldemayda
No	RNT	Nombre o Razón Social
66	39352	Hotelian

67	40485	Allure Aroma Mocawa Hotel
68	42164	Hotel Bahía Sol
69	43205	Hotel Oasis Dorado
70	45393	Hotel Aires del Quindío
71	45521	Hotel Café plaza
72	46877	Hotel Jalisco
73	48940	Hotel Diva-e
74	51860	Marckia hotel
75	54299	Hotel Trugo Boutique
76	54772	Hotel posada arriera
77	55427	San miguel hotel
78	57402	Hotel la Toscana
79	57944	Hotel Borja Suites
80	57982	Hotel la Castellana del Quindío
81	7216	Hotel Imperial
82	8255	Hotel Bolívar Plaza

Fuente: elaboración propia con información del Registro Único Empresarial y Social (RUES)

El artículo 61 de la ley 300 de 1996, modificado por el artículo 33 de la ley 1558 de 2012, establece cuales son los prestares de servicios turísticos que deben contar con Registro Nacional de Turismo (RNT), visto este como un documento que formaliza el desarrollo de actividades turísticas en Colombia. El gobierno colombiano mediante el

decreto ley 019 de enero de 2012, dictó las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública, por ello ordenó que el Registro Único Empresarial y Social (RUES), adscrito al CONFECAMARAS que es la red de cámaras de comercio, para que permita la inscripción, actualización y cancelación del RNT a partir del año 2012 en las cámaras de comercio del país y no ante el Vice Ministerio de Turismo.

El decreto 1074 de 2015, modificado por el decreto 229 de 2017 en el artículo 2.2.4.1.1.12 establece cuales son los prestadores de servicios turísticos que deben estar inscritos en el RNT:

1. Hoteles, centros vacacionales campamentos, viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje no permanente, excluidos los establecimientos que prestan el servicio de alojamiento por horas
2. Agencias de viajes y turismo, agencias mayoristas y las agencias operadoras
3. **O**ficinas de representaciones turísticas
4. Guías de turismo
5. Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones
6. Arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional
7. Los usuarios industriales de servicios de las zonas francas.
8. Las empresas promotoras y comercializadoras de tiempo compartido y multipropiedad.
9. Las compañías de intercambio de vacaciones.
10. Los establecimientos de gastronomía y bares, cuyos ingresos operaciones netos anuales sean superiores a los 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes y que

además se encuentren en los lugares que determine como sitio de interés turístico el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

11. Empresas captadoras de ahorro para viajes y de servicios turísticos prepagados
12. Los concesionarios de servicios turísticos en parques.
13. Las empresas de transporte terrestre automotor especial, las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten servicio de transporte.
14. Los parques temáticos.
15. Los demás que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo determine.

En el artículo 33 parágrafo 5 de la ley 1558 de 2012, establece que

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo solicita a las alcaldías distritales y municipales el cierre temporal inmediato de los establecimientos turísticos hasta tanto los prestadores acrediten estar inscritos en el Registro Nacional de Turismo o hayan cumplido con la actualización de la inscripción. Para el levantamiento de la medida prevista en este inciso, las autoridades distritales y municipales deberán verificar ante la respectiva cámara de comercio o el Ministerio de Comercio, que el prestador de servicios ha cumplido con su deber de actualizar el registro nacional de turismo o respectiva inscripción.

No obstante, el decreto 229 de 2017 no solo determina cuales son los prestadores de servicios turísticos que deben contar con RNT, igualmente establece en el artículo 2.2.4.1.3.6 las multas por desarrollar actividades turísticas sin el registro previo, siendo la multa de cinco (5) hasta cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes, probando el tiempo de operación sin la inscripción, entre 1 mes y más de 18 meses.

Por su parte, el artículo 41 de la ley 300 de 1996, determina la base de liquidación de la contribución parafiscal que deberán realizar los prestadores de servicios turísticos; se liquidará trimestralmente por un valor correspondiente al 2.5 por mil de los ingresos operacionales, recursos que son recaudados por el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR), adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo por medio del Vice Ministerio de Turismo.

Al momento de contar con el registro, este no solo lo faculta como prestador de servicio turístico formalizado, sino que le permite obtener incentivos tributarios y fiscales a su favor en facilidades del orden nacional, departamental, distrital y/o municipal. Algunos de los incentivos son:

- Acceso a recursos del FONTUR para el mejoramiento de la competitividad turística y el fortalecimiento del mercadeo y la promoción turística.
- Exención de la renta por 20 años para quienes desarrollen actividades de ecoturismo, rige desde el año 2003. Establecido en el decreto 2755 de 2003, artículo 11.
- Exención de la renta por 30 años para los servicios hoteleros, rige desde el año 2003. Establecido en la ley 1819 de 2016 y decretos 463 de 2016, 2755 de 2003 y 920 de 2009.
- Exención del impuesto de renta por años para empresas que constituyan establecimientos hoteleros en los municipios con menos de 200.000 habitantes. Establecido en la ley 1819 de 2016 y decretos 463 de 2016, 2755 de 2003 y 920 de 2009.

- Beneficios para acceder a créditos con Findeter.
- Derecho para acceder a las líneas de crédito de Bancóldex.
- Participación en programas de Procolombia.
- Convocatorias de INNpulsa.
- Participación en la contratación pública, entre otros.

De acuerdo a lo establecido anteriormente, los prestadores de servicios turísticos deben tener en cuenta que la omisión en la actualización del RNT, como el pago de la contribución parafiscal (2.5 x 1.000), suspenderá el incentivo tributario correspondiente al año fiscal de la omisión.

10.2. Capítulo 2: Conocer los impactos de la implementación de la NTS-TS 002 en los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) urbanos de la ciudad de Armenia.

Para conocer los impactos de la NTS-TS 002 se realizaron entrevistas en los EAH urbanos de la ciudad de Armenia, los cuales fueron identificados en la base de datos del Registro Único Empresarial y Social (RUES); se aplicó el instrumento en 59 de los 82 EAH urbanos que arroja el RUES, el 72% respondieron al proceso de investigación, el 28% restante que equivale a 23 EAH manifestaron no estar interesados en responder la encuesta. La información permite determinar los impactos que ha generado la NTS-TS 002 en estos prestadores de servicios turísticos que se identificaron en el capítulo 1.

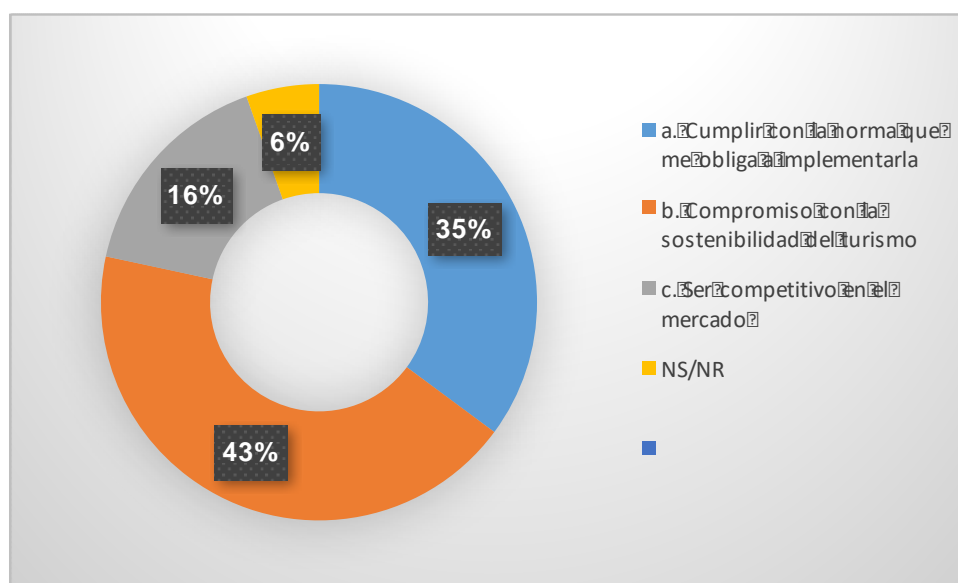
Para la recolección de la información se estableció un acuerdo de confidencialidad que deja en firme entre las partes (investigador e investigado), que la información suministrada y/o comunicada por los EAH participantes se mantendrá en la más estricta reserva y será

utilizada para fines netamente académicos, además y previo consentimiento de las empresas se podrán publicar los resultados de la investigación en revistas indexadas y en eventos académico científicos, con lo cual se entiende que los derechos de autor son de propiedad del investigador.

10.2.1. Análisis de los Resultados

De las entrevistas realizadas se obtuvieron resultados que permiten hacer un debido análisis de acuerdo a lo expresado por cada uno de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, pertenecientes al casco urbano de la ciudad de Armenia.

1. ¿Qué razones lo llevaron a implementar la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002? (NTS-TS 002)



Fuente: Elaboración Propia

Gráfica 1 Razones para implementar la NTS-TS 002

De acuerdo a las razones que llevaron a los empresarios a implementar la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002 (NTS-TS 002), el 43% de los

Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) encuestados respondieron que lo hicieron por un compromiso con la sostenibilidad del turismo, definido por Taleb Rifai (2016) turismo sostenible “Es una oportunidad única para construir un sector turístico más responsable y comprometido, que pueda capitalizar su inmenso potencial en términos de prosperidad económica, inclusión social, paz y entendimiento, y preservación de la cultura y el medio ambiente”.

En este sentido, se identifica que los EAH como prestadores de servicios turísticos ven el proceso de implementación de la NTS-TS 002 como un compromiso con la sostenibilidad, demuestra que los empresarios quieren que el turismo se prolongue en el tiempo y que el desarrollo de este no tenga impactos negativos, y a la vez se busca que estos minimicen los impactos con la ejecución correcta de los componentes ambientales, socioculturales y económicos.

El 35% de los EAH expresaron que la razón fue cumplir la norma que insta al proceso de implementación, haciendo referencia a la resolución 3860 de 2015, que solicita el proceso de implementación y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo que determina que se debe dar cumplimiento al 100% de los requisitos establecidos en la NTS-TS 002 que aplica para los EAH.

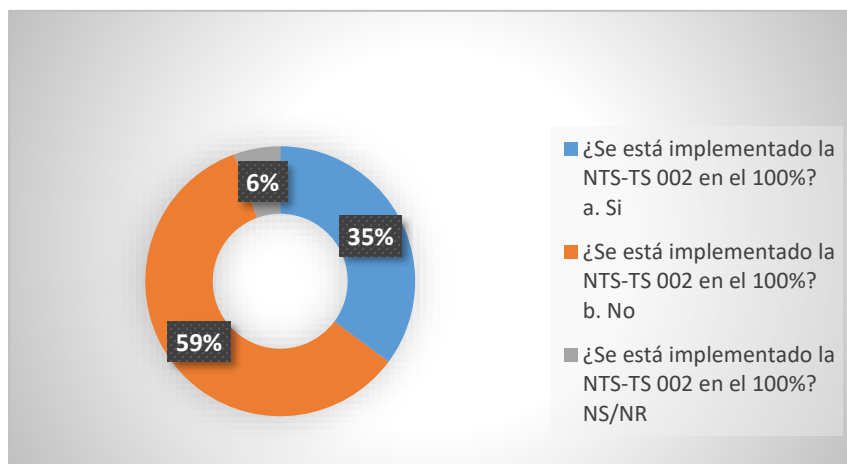
El 16% dio como respuesta, que lo hicieron para ser competitivos en el mercado. Esta es una de las apuestas de los destinos turísticos del país, la competitividad, en el cual se mide al departamento del Quindío y la ciudad de Armenia. La Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO), en un trabajo articulado con la Fundación CAFAM y en el compromiso con el desarrollo sostenible y la competitividad turística del país, fundaron el Centro de Pensamiento Turístico de Colombia (CPTUR), quien realiza procesos de

investigación contante que dan como resultado puntos de reflexión y análisis del sector, por ello cada año presentan el Informe de Competitividad Turística (ICT), donde en el año 2018 ubico al departamento del Quindío en el quinto (5) puesto de veintiséis (26) departamentos objeto de estudio y la ciudad de Armenia en el puesto octavo (8) de dieciocho (18) ciudades capitales. El informe presenta la competitividad turística de los destinos evaluando 8 criterios que son: cultural, empresarial, ambiental, estrategia de mercado, gestión de destino, social, económico e infraestructura.

Estar preparados en competitividad para la llegada de turistas, es una de las mejores estrategias que se debe afrontar en la industria de servicios turísticos.

Finalmente el 6% no sabe o no responde ante la pregunta planteada.

2. ¿Se está implementando la NTS-TS 002 en el 100%?



Gráfica 2 Implementación de la NTS-TS en un 100%

Fuente: Elaboración propia

Aunque la resolución 3860 de 2015 establece que los establecimientos de alojamiento y hospedaje deben implementar las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible

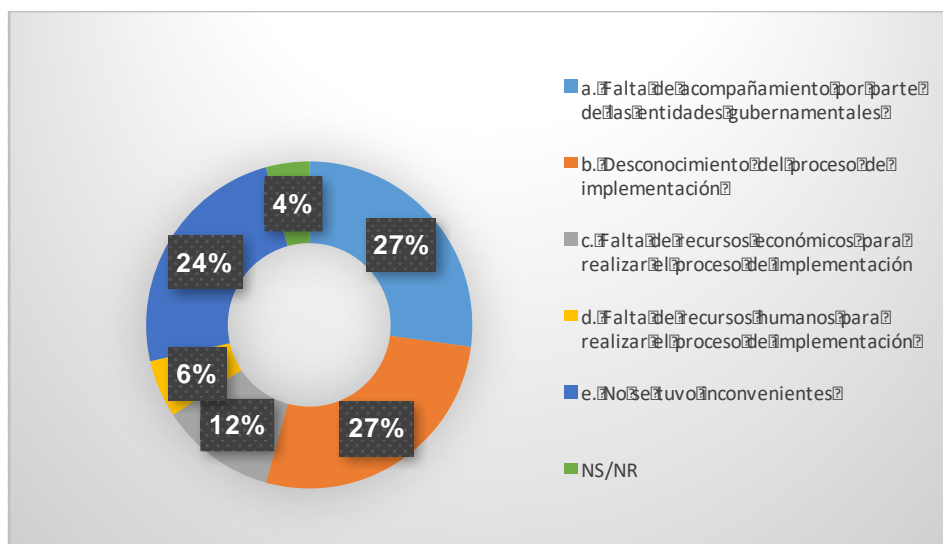
(NTS-TS), dentro de las cuales está la NTS-TS 002, la cual tiene aplicación en los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. La normativa estipula como plazo máximo para la implementación el 31 de marzo del año 2017, y sujeta la continuidad de los procesos de implementación a los periodos de renovación del Registro Nacional de Turismo (RNT) que se deben realizar a más tardar el 31 de marzo de cada año.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia tiene habilitada la plataforma virtual de certificación, espacio donde los prestadores de servicios turísticos que cuenten con Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible, deben ingresar el cumplimiento del 100% de la norma para poder actualizar el RNT cada año, este certificado gratuito y es un documento indispensable para realizar el proceso de actualización del registro a más tardar el 31 de marzo de cada año, aplica igualmente para la inscripción como prestador de servicio turístico.

El 35% de los EAH respondieron en el instrumento que están cumpliendo con el 100% de la norma; se ve con preocupación que el 59% de los EAH no estén cumpliendo con lo que informaron en la plataforma virtual de certificación del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Mincit) para actualizar en RNT en el año 2019, esto mostraría que los prestadores de servicios turísticos desconocen lo que determinó el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo o engañan de suministrar información en la plataforma previo a la renovación del RNT.

El 6% de los prestadores de servicios turísticos objeto de estudio no saben o no respondieron a esta pregunta.

3. ¿Qué inconvenientes tuvo al momento de implementar la NTS-TS 002? (puede responder 2 opciones)



Gráfica 3 Inconvenientes al momento de implementar la NTS-TS 002

Fuente: elaboración propia

En la implementación de cualquier norma se pueden presentar inconvenientes durante el proceso, por ende ante esta pregunta el 27% de los EAH manifestaron que la falta de acompañamiento por parte de las entidades gubernamentales fue una falencia que dificultó el proceso; aun así la gobernación del Quindío como la Cámara de Comercio realizaron campañas para que los prestadores de servicios turísticos pudieran realizar el proceso en la renovación de la vigencia 2017.

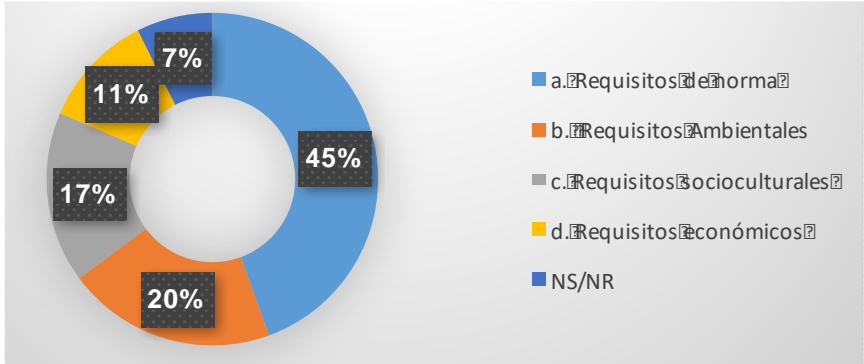
Otro 27% de los prestadores de servicios turísticos expresaron como inconveniente el desconocimiento del proceso de implementación. Sin embargo, el Ministerio del Comercio Industria y Turismo habían emitido dos resoluciones, la 0405 de 2014 y la 0148 de 2015, las cuales instaban a que los prestadores de servicios turísticos debían realizar los procesos de implementación; pero estas resoluciones fueron derogadas por la resolución 3860 de 2015, la cual amplió el tiempo para dar cumplimiento a la implementación, dando como

plazo máximo hasta el 31 de marzo de 2017. En este orden de ideas los EAH tuvieron más de un año para documentarse y conocer lo que un ente rector solicita.

El 24% expresó no haber tenido inconvenientes durante el proceso; el 12% vio la falta de recursos económicos como una limitante para ejecutar los requerimientos de la norma, aunque esta no solicita la adecuación de instalaciones físicas, si requiere de la identificación de factores ambientales y socioculturales que representan un gasto para el EAH, como por ejemplo la identificación de todas las especies de fauna y flora que estén dentro de los límites del EAH.

El 16% nombró como inconveniente la falta de recurso humano y el 4% restante no saben no responden.

4. De los requisitos de la NTS-TS 002, ¿cuál ha presentado mayor dificultad al momento de ser implementada?



Gráfica 4 Requisitos de mayor dificultad al implementar la NTS-TS 002

Fuente:

Elaboración propia

Las NTS-TS tienen 4 requisitos para sus procesos de implementación, de norma, ambientales, socioculturales y económicos. Del 100% de las empresas objeto de estudio, el 45% expresaron que la mayor dificultad se presentó con el componente normativo, el cual

está integrado por 15 requisitos, dentro de los cuales se destaca: contar con un líder, definir las responsabilidades en la organización que garanticen el cumplimiento de los requisitos de esta norma, ejecutar las decisiones para el cumplimiento de los requisitos de esta norma, asimismo, el EAH debe contar con un programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad; hacer monitoreo y seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad, que permita garantizar el cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma.

El 20% determinó que los requisitos ambientales fueron los de mayor dificultad al momento de ser implementados y es que no es tarea fácil ya que estos representan el 50% de los requisitos de la norma, lo que equivale a 46 requisitos, dentro de los cuales se destacan: llevar un registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante, informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna; adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural; evitar la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes; evitar comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la ley, respetar las rondas hídricas de los cuerpos de agua, humedales, lagos, lagunas, ciénagas y manglares, reservas de flora y fauna y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable, de acuerdo con la legislación vigente aplicable; contar con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino

donde opere y promover que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables, adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación; registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua; desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias; informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua; informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano; adelantar acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación; registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía; desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía; adelantar acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía; llevar un registro del consumo de productos químicos empleados; usar productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado; llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades; identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad; adelantar acciones para la reducción, reutilización y reciclaje del papel, o su reemplazo por medios magnéticos; identificar las fuentes de emisión que generan GEI y llevar un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.

El 17% identificó como barrera los requisitos socioculturales, el cual comprende 20 requisitos, dentro de los cuales se destacan: informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia; participar o brindar apoyo en

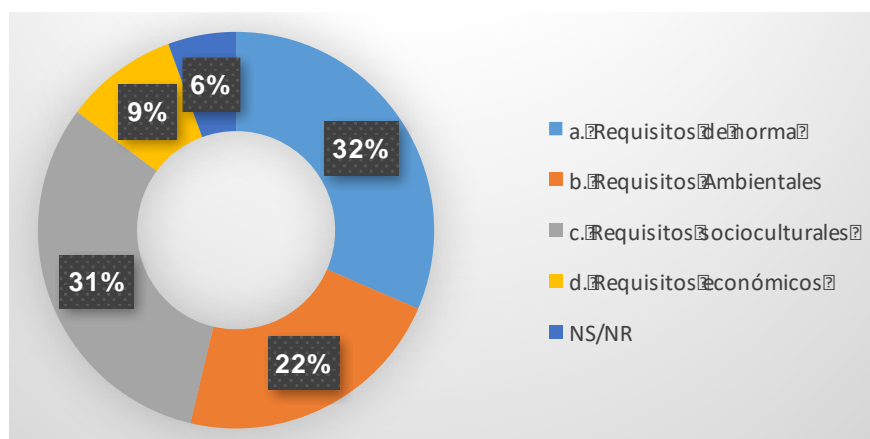
actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere; informar de manera responsable a los huéspedes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales, capacitar periódicamente al personal de la organización para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales; adelantar acciones que promuevan la gastronomía local, regional o nacional; incluir en la política de sostenibilidad su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA); adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo; capacitar periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA; demostrar que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA; informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA; prevenir la explotación laboral infantil.

El 11% en los EAH manifestaron que los requisitos económicos son de mayor impedimento, estableciéndose este por 8 requisitos, dentro de los que se sobresalen: dar prioridad en la contratación de colaboradores de base local, vinculándolos de manera directa a nivel operativo, administrativo o gerencial, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable; dar prioridad en la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable; adelantar

acciones para promover la capacitación de sus empleados y fortalecer sus competencias laborales; adelantar acciones para promover entre los clientes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos, fabricados por personas o empresas de base local en condiciones comerciales justas y equitativas, de acuerdo con su disponibilidad en el destino donde opere; promover acciones para la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la población local en los destinos donde opera.

El 17% de los encuestados no sabe o no responden.

5. De los requisitos de la NTS-TS 002, ¿cuál ha presentado mayor facilidad al momento de ser implementada?



Gráfica 5 Requisitos de mayor facilidad al implementar la NTS-TS 002

Fuente: elaboración propia

Para contrarrestar la dificultad, se les pregunto a los EAH sobre el requisito que mayor facilidad presentó durante el proceso de implementación de la NTS-TS 002 donde el 32% manifestó que los requisitos de norma fueron los de mayor facilidad para implementar; esto se puede dar ya que no se requiere de más que tener claridad sobre las leyes, resoluciones y

decretos que tengan impacto directo o indirecto sobre la industria de servicios turísticos en Colombia.

El 31% determinó los requisitos socioculturales, conocer la norma podría ser el paso 1, pero el componente sociocultural requiere de la realización de acciones para la ejecución de lo que solicita la norma.

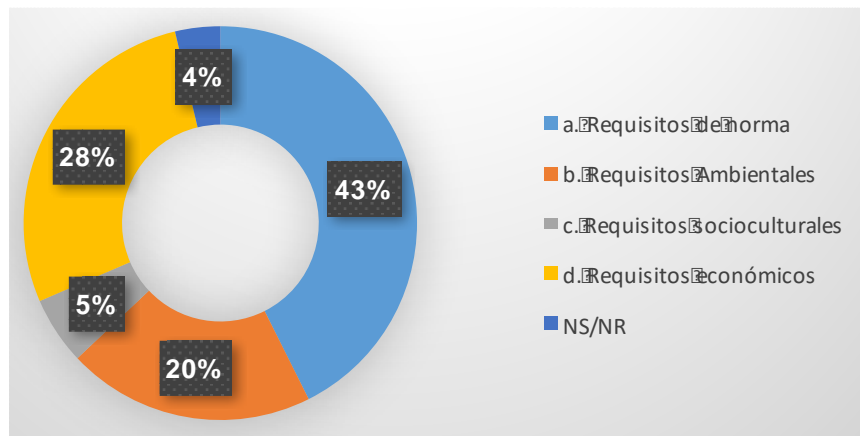
El 22% identificó que los requisitos ambientales fueron los que mayor facilidad presentaron en el proceso de implementación; dada la connotación y complejidad para llevarla a cabo se analiza que muy pocos empresarios no lo vieron tan complejo.

El 9% reconoció que los requisitos económicos los pudieron implementar con mayor facilidad, el conocimiento de proveedores y personal de base local facilitó la tarea.

El 6% de los EAH no sabe o no responde.

Al analizar las preguntas sobre los requisitos con mayor dificultad y mayor facilidad para implementar la norma, se observa que los EAH se contradicen al responder estas preguntas, lo que lleva a concluir que existe un desconocimiento de los procesos de implementación de la norma.

6. De los requisitos de la NTS-TS 002, ¿cuál ha requerido de más recursos económicos y humanos al momento de ser implementada?



Gráfica 6 Requisitos que han requerido de más recursos económicos y humanos

Fuente: elaboración propia

Al analizar las respuestas sobre cuál de los requisitos de la norma requirió de más recursos económicos y humanos, los EAH respondieron con un 43% que fueron los requerimientos de norma; ya que el conocimiento normativo para la industria de servicios turísticos en Colombia es muy amplio, lo que conduce a tener que contar con personas que conozcan muy bien la legislación en la materia, aspecto que presenta carencia a nivel local y regional, traerlo de otras regiones implica más recursos económicos.

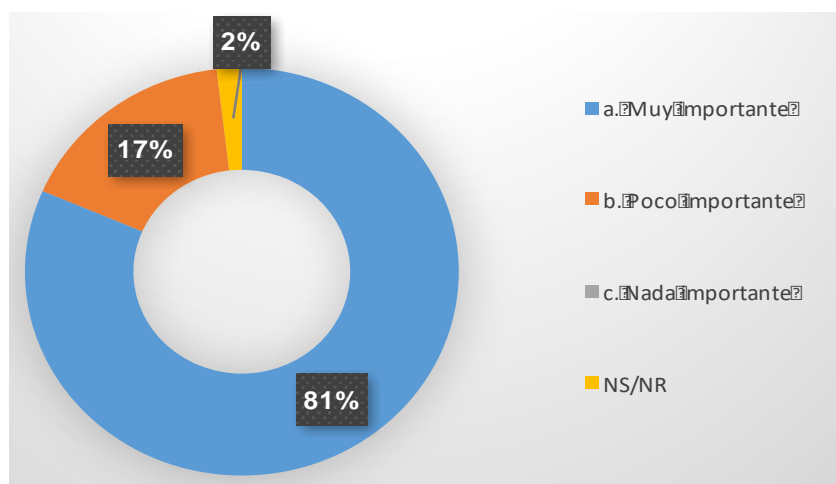
El 28% identificó que los requisitos económicos fueron los que más requirieron tanto de recursos monetarios y humanos durante el proceso de implementación.

El componente económico busca que se genere dinámica en el área de influencia mediante la generación de empleo con personas de base local y que estos gocen de empleo digno, lo que conlleva a un aumento en los costos de los EAH.

El 20% expresó que los requisitos ambientales requirieron de los recursos económicos y humanos, esto guarda completa armonía con los requisitos, donde se solicita la identificación de las especies de fauna y flora por ejemplo.

El 15% identificó los requisitos socioculturales como los que más demandaron de recursos económicos y humanos; 14% de los EAH no sabe o no responde.

7. ¿Qué tan importante es para el establecimiento de alojamiento y hospedaje la implementación de la NTS-TS 002?



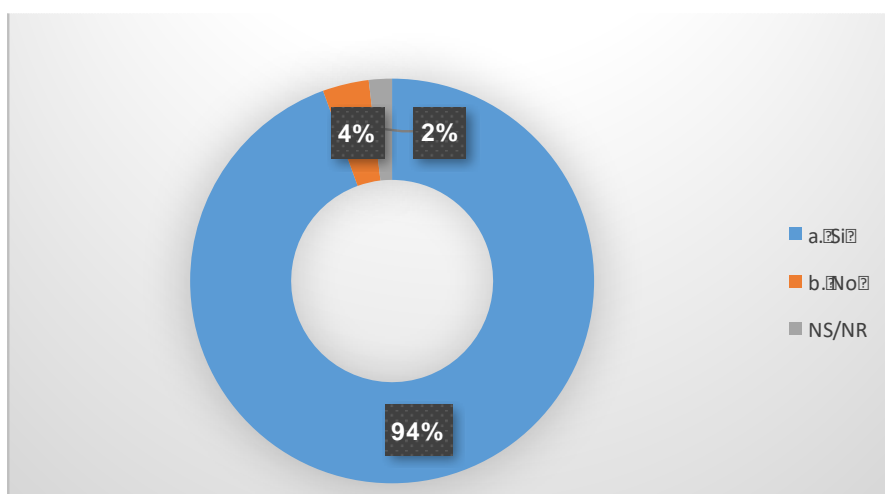
Gráfica 7 Importancia de la implementación de la NTS-TS 002

Fuente: elaboración propia

Para el 81% de los EAH es muy importante la implementación de la NTS-TS 002, lo que demuestra en la mayoría un compromiso por parte de los prestadores de servicios turísticos con el turismo sostenible. Cabe destacar que la Organización Mundial de Turismo (OMT) declaró el año 2017 como el año del turismo sostenible, año en el cual los prestadores de servicios turísticos debían realizar el proceso de implementación al 100% por tardar el 31 de marzo del mismo año, esto evidencia que las empresas son conscientes de la importancia de hacer un aprovechamiento actual sin afectar los recursos en el futuro.

El 17% de los encuestados ve poco importante el proceso de implementación de la norma, un porcentaje por el cual se podría trabajar para que evidencien la trascendencia de que el turismo sea sostenible; el 2% no sabe no responde.

8. ¿Considera que la implementación de las NTS-TS son importantes para la industria del turismo?



Gráfica 8 Importancia de la implementación de la NTS-TS en la industria turística

Fuente: elaboración propia

Para el 94% de los EAH es importante la implementación de las diferentes normas técnicas sectoriales de turismo sostenible, lo que incluye los demás prestadores de servicios turísticos. En este sentido, la resolución 3860 de 2015 establece 5 normas técnicas sectoriales de turismo sostenible, las cuales aplican para: NTS-TS 002 establecimiento de alojamiento y hospedaje, NTS-TS 003 agencias de viajes, NTS-TS 004 establecimientos gastronómicos y bares, NTS-TS 005 empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicios de transporte turístico, NTS-TS 006-1 sistemas de gestión para la sostenibilidad,

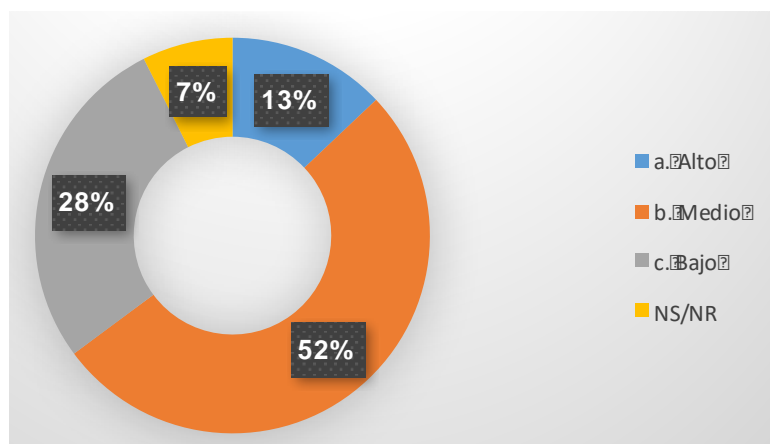
organizadores profesionales de congresos ferias y convenciones. Esta norma es clara al especificar que los demás prestadores que posteriormente cuente con normas, deberán cumplir, según la actividad que corresponda. Después de esta norma, fueron aprobadas la NTS-TS 006-2 sedes para congresos ferias y convenciones; y la NTS-TS 007 tiempo compartido y multipropiedad. Las 7 NTS-TS relacionadas anteriormente son de obligatoria implementación.

Adicionalmente, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo emitió las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible 001-1 y 001-2 para los destinos turísticos sin playa y con playa respectivamente.

Esto evidencia la importancia del turismo sostenible para el gobierno colombiano y los empresarios lo tienen claro.

El 4% no lo considera importante y el 2% no sabe o no responde.

9. ¿Cuál ha sido el resultado económico generado por la implementación de la NTS-TS 002?



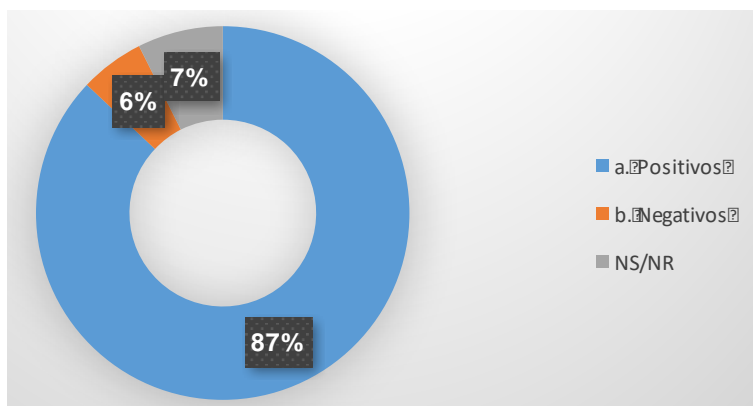
Gráfica 9 Incidencia económica generada por la implementación de la NTS-TS 002

Fuente: Elaboración Propia

Para analizar los impactos económicos después de la implementación de la NTS-TS 002, el 52% de los EAH expresaron que el resultado económico ha sido medio, el 28% lo define como bajo, sin lugar a dudas la norma tiene la mayor fortaleza en la parte ambiental, dado que el 50% de los requisitos corresponden a este componente, y aunque la norma no está diseñada para aumentar el número de clientes en los EAH, si puede generar beneficios económicos para los prestadores de servicios turísticos que cumplen dentro de los requisitos ambientales con el control, monitoreo y seguimiento en consumo de agua y energía, estos controles pueden ayudar a disminuir gastos para los EAH.

El 13% alto lo que puede inferir que los controles se han visto reflejados en los indicadores económicos de la empresa. El 7% no sabe no responde.

10. ¿Cómo ha visto el establecimiento de alojamiento y hospedaje los impactos después de la implementación de la NTS-TS 002?



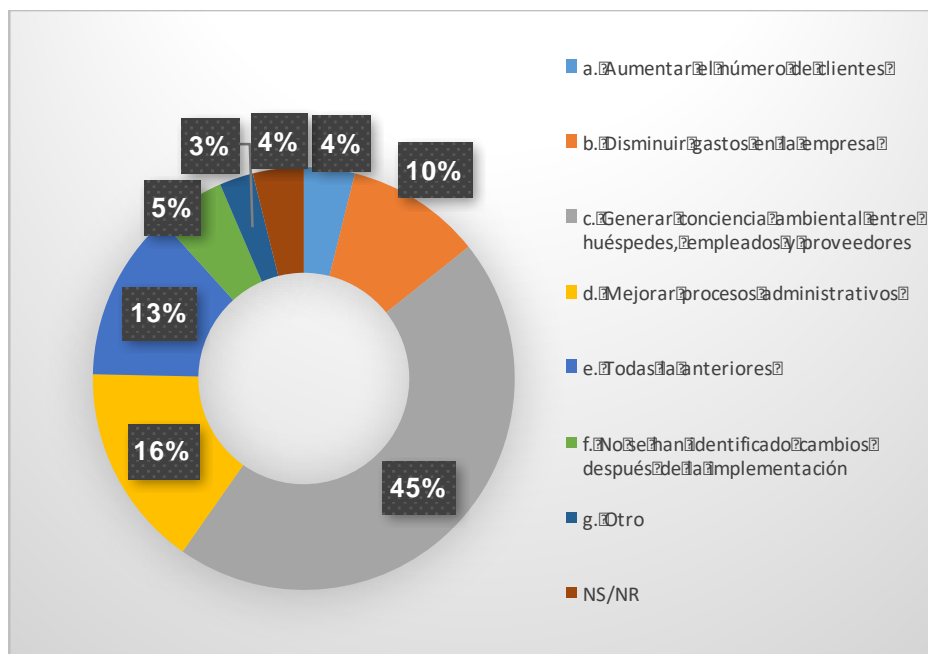
Gráfica 10 Impactos generados después de la implementación de la NTS-TS 002

Fuente: elaboración propia.

El 87% de los EAH han visto impactos positivos generales después del proceso de implementación de la NTS-TS 002; mientras que el 6% los ha referenciado de manera negativa y el 7% no sabe no responde.

El diseño de la NTS-TS 002 están dados para generar impactos que beneficien el desarrollo de las actividades turísticos desde los prestadores de servicios turísticos hacia la industria en general. Los resultados son positivos cuando desde lo ambiental se busca la mitigación de los impactos ambientales, desde lo sociocultural buscando la erradicación de las explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA), el control y exaltación de las manifestaciones culturales y desde lo económico cuando se pretende dar una dinámica por medio de la generación de empleo y el comprar con proveedores locales.

11. La implementación de la NTS-TS 002 ha permitido: (puede responder 2 opciones)



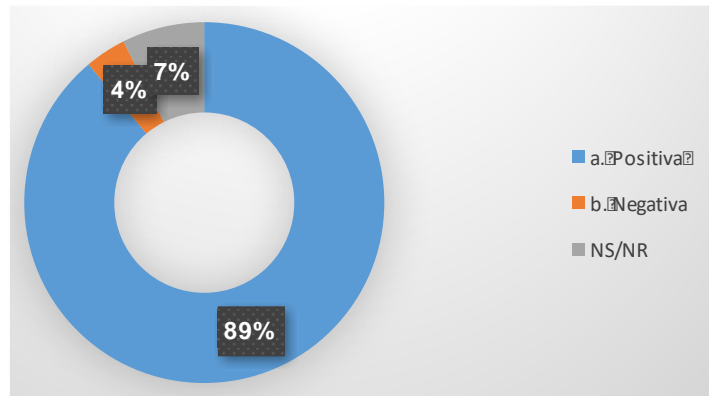
Gráfica 11 Alcances obtenidos por la implementación de la NTS-TS 002

Fuente: Elaboración Propia.

La implementación de la NTS-TS 002 le ha permitido al 45% de los EAH generar conciencia ambiental entre los huéspedes, empleados y proveedores; el 16% respondió que esto le ha permitido mejorar los procesos administrativos; el 13% concluye que la implementación de la norma le ha permitido aumentar el número de clientes, disminuir gastos administrativos, generar conciencia ambiental entre los huéspedes, empleados y proveedores y mejorar procesos administrativos; el 5% no ha identificado cambios después de implementada la norma; el 4% expresa que el proceso le ha permitido aumentar el número de clientes.

Que el 45% de los prestadores de servicios turísticos enuncie que la implementación de la NTS-TS 002 les ha permitido generar conciencia ambiental entre los huéspedes, empleados y proveedores es una clara muestra que los fines de la norma se están cumpliendo, este proceso es relativamente nuevo en los EAH, ya que la implementación se está dando desde el año 2017, hace dos años, un 45% en el corto plazo es un buen avance, esto puede hacer que en un mediano o largo plazo este porcentaje aumente; los huéspedes, empleados y proveedores hacen parte de los grupos de interés (stakeholders) y son los llamados a ejecutar el turismo sostenible.

12. ¿Cómo se han visto reflejados los impactos **AMBIENTALES** después de la implementación de la NTS-TS 002?

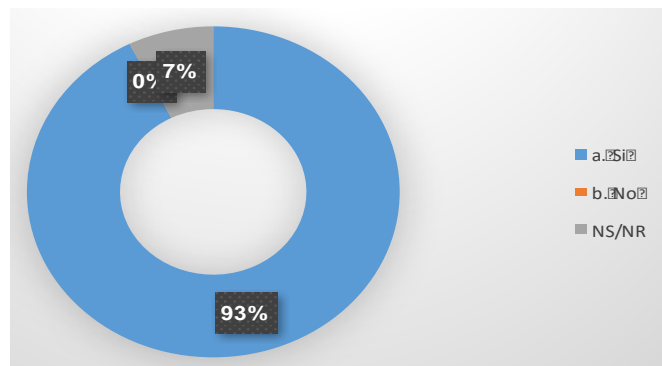


Gráfica 12 Impactos ambientales generados después de la implementación de la NTS-TS 002

Fuente: elaboración propia

Los requisitos ambientales son los que tienen mayor participación en la NTS-TS 002 con el 50% de los requisitos, esto guarda coherencia total, dado que la norma tiene fines de sostenibilidad. Por ello se exalta que el 89% de los EAH vean de manera positiva los impactos ambientales después de la implementación de la NTS-TS 002, la relevancia ambiental se da cuando se busca la identificación de las especies de fauna y flora, así como del cuidado de las mismas igual que los recursos hídricos entre otros; el 4% identifica los impactos de manera negativa y el 7% de los encuestados no sabe no responde.

13. ¿Considera que el turismo sostenible es importante para le economía?



Fuente: *Gráfica 13 Importancia del turismo sostenible para la economía.*
elaboración

propia

El desarrollo de la industria de servicios turísticos en el territorio trae consigo beneficios económicos y socioculturales, pues el turismo genera dinámica económica y es por ello que la Organización Mundial de Turismo (OMT) establece que el turismo genera 1/10 empleos en el mundo, aporta el 10% al PIB mundial y participa con el 30% del total de las exportaciones mundiales.

Es así como la actividad turística requiere de sostenibilidad, es por ello que la OMT declaró el año 2017 como el año del turismo sostenible, coincidencia que en ese mismo año entrara en vigencia la implementación de las NTS-TS el 31 de marzo de ese año en Colombia para los prestadores de servicios turísticos que contaran con NTS-TS.

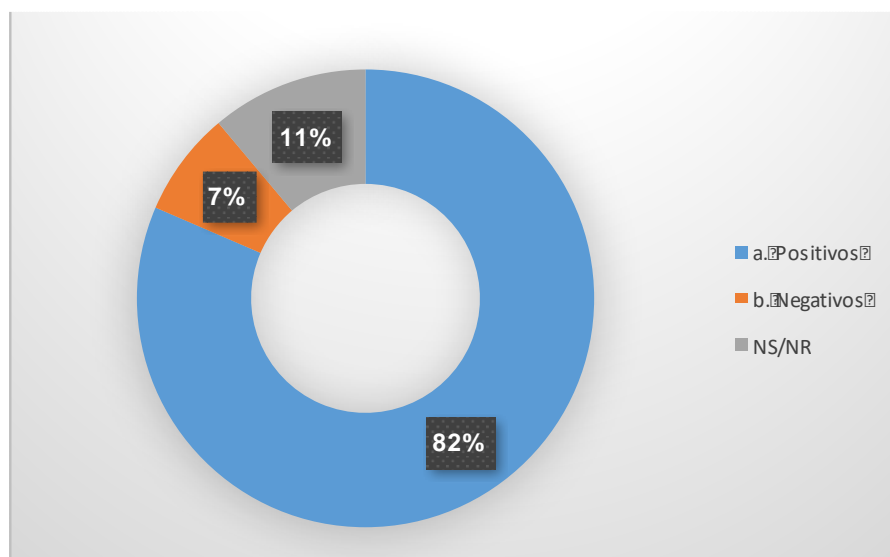
Dada la importancia del turismo en la economía de países desarrollados y la puesta en marcha en países emergentes, el turismo requiere que sea desarrollado de manera sostenible. En la presente investigación el 93% de los EAH respondieron que el turismo sostenible es importante para la economía; el 7% no sabe no responde, pero ninguno de los EAH manifestó que este no sea importante para la economía.

Es importante resaltar en este punto que el desarrollo del turismo irresponsable, sin sostenibilidad, hace que los destinos turísticos con alto grado de participación en áreas ambientales como lo son la mayoría de sitios de interés de Colombia y del departamento del Quindío, hacen que este se deteriore y acabe con los atractivos, si esto llegara a pasar,

independiente de la dinámica económica que se hubiese generado, no se podrían reparar los impactos negativos y se terminaría acabando con los destinos turísticos.

El compromiso de los EAH objeto de la presente investigación, concluye con resultados muy positivos, ya que la gran mayoría ve la sostenibilidad como un pilar fundamental para que la industria sin chimeneas (como es llamado el turismo) genere dinámica económica.

14. ¿Cómo se han visto reflejados los impactos **SOCIOCULTURALES** después de la implementación de la NTS-TS 002?



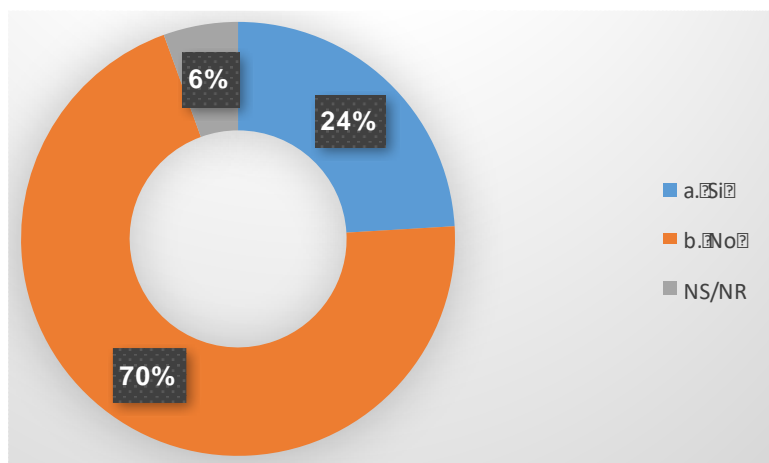
Gráfica 14 Impactos socioculturales reflejados después de la implementación de la NTS-TS 002.

Fuente: Elaboración propia

Los requisitos socioculturales juegan un papel primordial en la NTS-TS dado que buscan exaltar las manifestaciones culturales y mitigar la Explotación Sexual Comercial de Niños Niñas y Adolescentes (ESCNNA) y el trabajo infantil; igualmente genera dinámica económica cuando pretende promocionar la gastronomía local dentro del componente de la cultura de un territorio.

Por ello es de gran importancia que el 82% de los EAH encuestados determinen de manera positiva los impactos socioculturales reflejados después de implementada la NTS-TS 002; el 7% de manera negativa y el 11% no sabe no responde.

15. ¿Sus clientes y/o huéspedes han preguntado por la implementación de la NTS-TS 002?



Gráfica 15 Huéspedes que han preguntado por la implementación de la NTS-TS 002

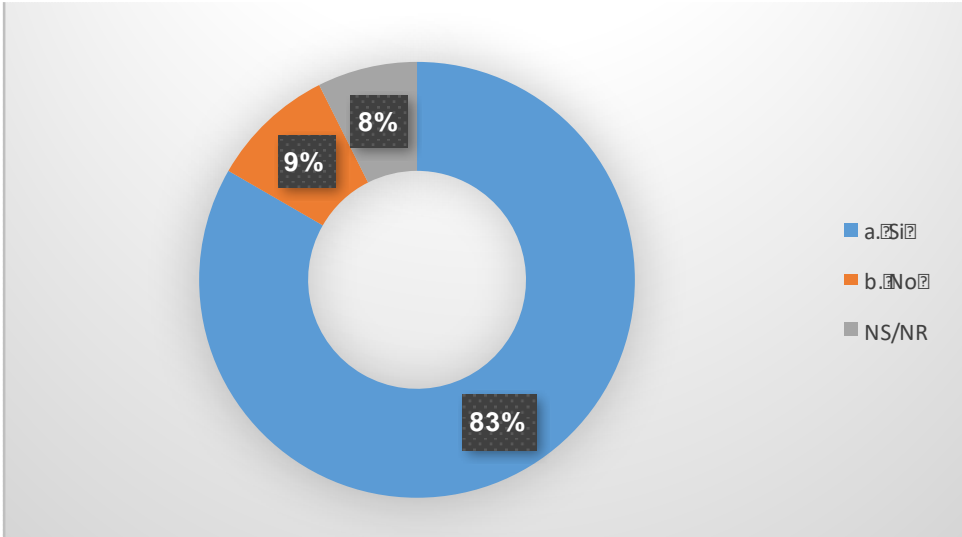
Fuente: elaboración propia

En la sostenibilidad del turismo, todos los actores juegan un papel importante, es por ello que las NTS-TS buscan que los clientes y para el caso de los EAH huéspedes, tengan un compromiso con la sostenibilidad.

Por consiguiente, es importante conocer si los huéspedes han preguntado por la implementación de las NTS-TS 002 en los EAH. Para ello se obtuvo como resultado que el 70% de los clientes y/o huéspedes NO han preguntado por la implementación de la NTS-TS 002; tan solo el 24% de estos SI han preguntado por la norma; el 6% de los EAH no sabe no responde.

De acuerdo a las respuestas obtenidas por los prestadores, se determina que este punto concreto no tiene relación con lo manifestado en el punto 11, es decir, se contradice, ya que realizando una comparación de los 2 puntos, se identifica que en la pregunta 11 se obtuvo que el 45% de los EAH manifestaron que la implementación de la NTS-TS 002 les permitió generar conciencia ambiental entre los huéspedes, empleados y proveedores; pero lo expresado en este punto, se reconoce que la mayoría de los huéspedes no han cuestionado sobre la implementación de dicha norma, siendo algo contradictorio.

16. ¿Considera que la implementación de la NTS-TS 002 trae consigo beneficios para su empresa?



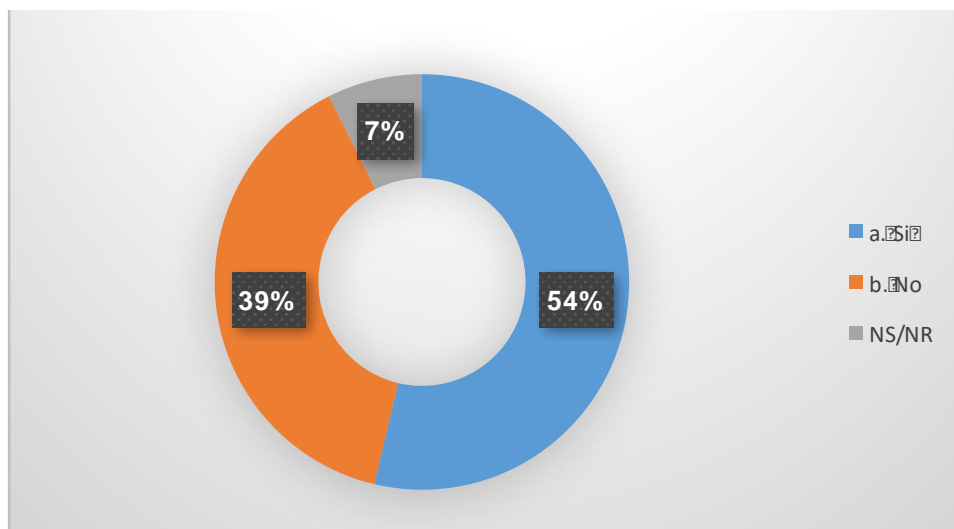
Gráfica 16 Consideración de los beneficios de la implementación de la NTS-TS 002

Fuente: Elaboración propia

Para analizar y conocer los beneficios que trae para los EAH el proceso de implementación de la NTS-TS 002. Se obtuvo como resultado que el 80% de los

prestadores de servicios turísticos encuestados SI han identificado beneficios, siendo el más relevante desde lo económico el ahorro en los servicios de energía, agua y gas, esto se puede dar ya que la norma en el componente ambiental enfatiza sobre la medición del consumo y la erradicación de las fugas, el segundo punto con mayores beneficios identificados por los EAH tiene que ver con la conciencia ambiental, el tercero con el control en la empresa, el cuarto la confianza que se transmite al huésped, en el quinto puesto se identificó como beneficio la calidad en el servicio, seguido de la seguridad de los turistas y la recomendación, clima organizacional, competitividad y reconocimiento; el 9% de los EAH no identifico beneficio alguno; el 8% de los encuestados no sabe no responde.

17. ¿Considera que sus huéspedes valoran que la empresa implemente la NTS-TS 002?



Gráfica 17 Valoración de los huéspedes la implementación de la NTS-TS 002

Fuente:

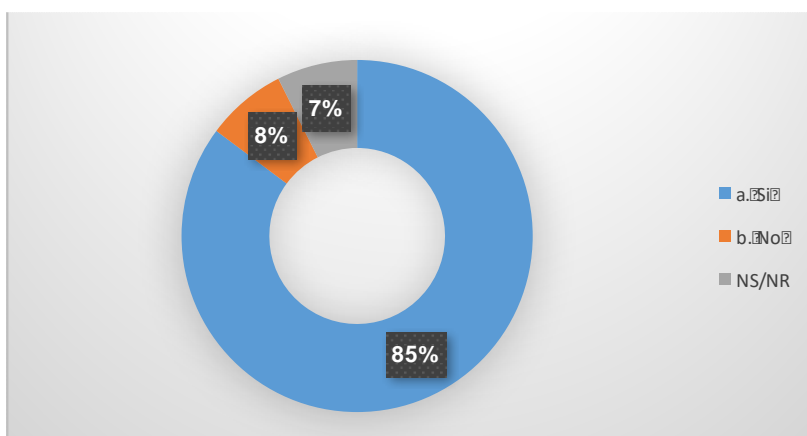
Elaboración propia

En la pregunta 15 se identificó que tan solo el 24% de los clientes y/o huéspedes han preguntado por la NTS-TS 002, sin embargo al hacer esta pregunta, si los huéspedes

valoran la implementación de la norma, se obtuvo como resultado que el 54% si la valora; el 39% no la valora y el 7% no sabe no responde.

Los turistas son cada vez más exigentes, están preparados e informados para sus viajes, en algún momento el turismo deberá llegar a que la mayoría de los clientes y/o huéspedes valoren, pregunten y se comprometan con el turismo sostenible.

18. ¿Considera que sus empleados valoran que la empresa implemente la NTS-TS 002?



Gráfica 18 Valoración de los empleados por la implementación de la NTS-TS 002

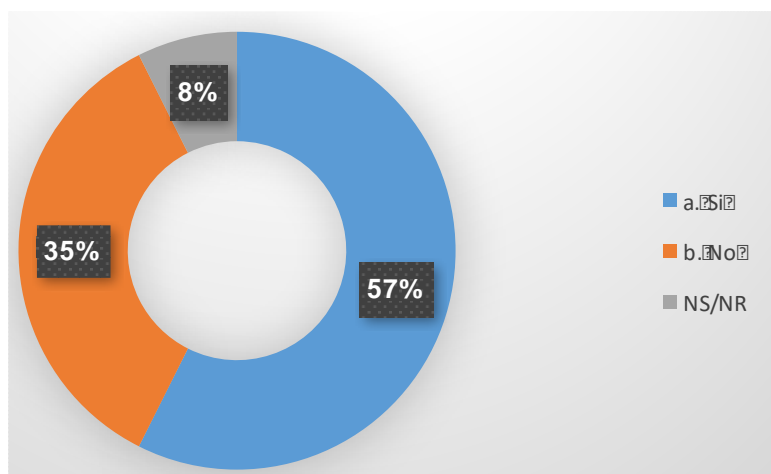
Fuente: Elaboración propia

Uno de los actores principales para el proceso de implementación del turismo sostenible son los colaboradores de los prestadores de servicios turísticos. Por ello es importante conocer si los empleados de los EAH objeto de estudio valoran que la empresa implemente la NTS-TS 002. El 85% de los colaboradores si lo valora; el 8% no lo valora y el 7% de los EAH no sabe no responde.

El compromiso en la ejecución parte principalmente con los colaboradores de las empresas prestadoras de servicios turísticos, pues estos son los encargados de primera

mano en la implementación y se encargan de orientar al huésped en el compromiso con el turismo sostenible.

19. ¿Considera que sus proveedores valoran que la empresa implemente la NTS-TS 002?



Gráfica 19 Valoración de los proveedores por la implementación de la NTS-TS 002

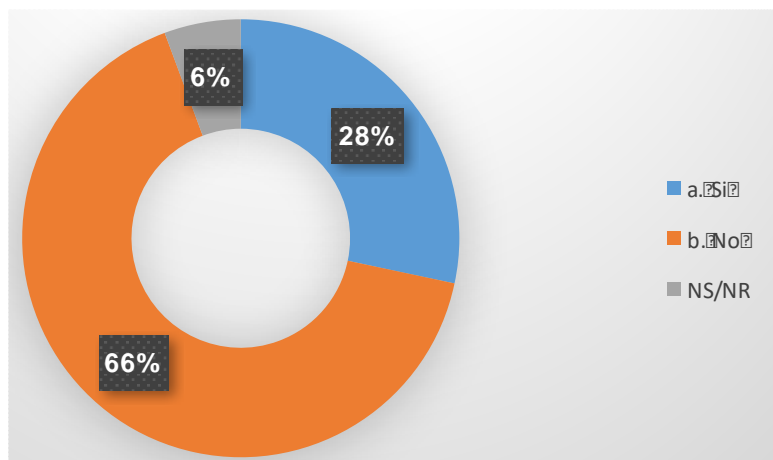
Fuente: elaboración propia

Dentro de los stakeholders los proveedores adquieren un compromiso importante con la organización para realizar la implementación desde los requisitos económicos de la NTS-TS 002. Es por ello que se consideran de gran valor conocer si valoran el proceso los huéspedes, empleados y ahora los proveedores.

El 57% de los proveedores valoran la implementación de la NTS-TS 002 en el EAH; el 35% no lo valora, esto se puede dar ya que los proveedores deben cumplir con unos requisitos dentro del componente ambiental que pueden representar un desgaste para estos

ya que solo los podrán aplicar con EAH y no con todos los clientes que maneja los proveedores. El 8% de los EAH no sabe no responde.

20. ¿El establecimiento de alojamiento y hospedaje se ha certificado en la NTS-TS 002?



Gráfica 20 Certificación en la NTS-TS 002

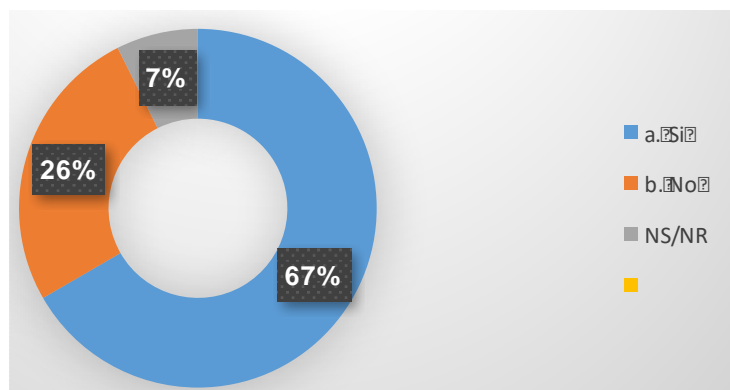
Fuente: elaboración propia

La resolución 3860 de 2015, insta a que los prestadores de servicios turísticos que cuenten con NTS-TS realicen el proceso de implementación mas no de certificación, solo los que desarrollen actividades de turismo de aventura deben certificarse, según la resolución del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

El 66% de los EAH manifiestan no estar certificados, aunque la resolución no insta a la certificación de estos prestadores de servicios turísticos; el 28% manifestó estar certificados y de estos el 46.7% lo están por el ente certificador colombiano ICONTEC, el 13% con otro ente certificador y el 33.3% manifestó estar certificado pero no expresa con que ente certificador; el 6% de los EAH no sabe no responde a esta pregunta.

Algunos EAH respondieron estar certificados por la Cámara de Comercio, el RNT, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo pero estos no son entes certificadores de la NTS-TS 002. Esto demuestra un desconocimiento en la materia y obliga a excluir la respuesta dentro de los certificados y pasarla a los no certificados para no afectar los resultados de la investigación.

21. ¿El establecimiento de alojamiento y hospedaje estaría interesado en contar con el acompañamiento de la Universidad del Quindío en los procesos administrativos?



Gráfica 21 Interés para el acompañamiento en los procesos administrativos por parte de la Universidad del Quindío

Fuente: Elaboración propia

La academia debe velar por el trabajo articulado entre estado-empresa-academia, por ello y para tener un acercamiento en el futuro con los prestadores de servicios turísticos y en especial aquellos que hicieron parte de la presente investigación, los EAH. Se realizó la pregunta sobre si la empresa estaría interesada en recibir acompañamiento de la Universidad del Quindío en los procesos administrativos. El 67% de los encuestados expresaron estar interesados en ello, con lo cual es investigador pretende que desde la vicerrectoría de extensión se pueda realizar un trabajo orientado desde la academia para

acompañar los EAH en los procesos de sostener la implementación; el 26% manifestó no estarlo interesado en el acompañamiento desde el alma mater. El 7% de los EAH no sabe no responde a la pregunta planteada.

10.3. Capítulo 3 Categorizar la información recolectada en requisitos ambientales, requisitos socioculturales y requisitos económicos de acuerdo a la NTS-TS 002.

La Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002 (NTS-TS 002), aplica para los EAH, siendo de obligatoria implementación por parte de los mismos, según lo emana el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo mediante la resolución 3860 de 2015.

Para ello el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo promovió la Unidad Sectorial de Normalización de Turismo Sostenible, esta instancia interinstitucional creó las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible con aplicabilidad en Colombia, para el caso de estudio la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002 (NTS-TS 002).

La NTS 002 tiene definidas los siguientes requisitos para el proceso de implementación de la misma:

- Requisitos de Norma
- Requisitos Ambientales
- Requisitos Socioculturales
- Requisitos económicos

Para ello se presenta la categorización de los requisitos de la NTS-TS 002:

Requisitos de norma:

1. Contar con un líder

2. Definir las responsabilidades en la organización que garanticen el cumplimiento de los requisitos de esta norma
3. Establecer derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad
4. Ejecutar las decisiones para el cumplimiento de los requisitos de esta norma.
5. El EAH debe identificar y documentar los requisitos legales que le sean aplicables y evaluar periódicamente su cumplimiento;
6. El EAH debe definir de manera participativa dentro de la organización, una política de sostenibilidad que: Incluya su compromiso con el mantenimiento o mejora de los impactos ambientales, socioculturales y económicos positivos y el manejo, minimización o eliminación de aquellos impactos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad; Referencie los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad; Esté disponible y sea difundida al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes.
7. El EAH debe: A partir de las actividades que realiza o desarrolla y de los productos o servicios que presta, identificar sus aspectos ambientales, socioculturales y económicos.
8. A partir de la identificación de dichos aspectos, realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas enfocadas a la sostenibilidad.
9. A partir de la identificación de los aspectos e impactos significativos (Ver Anexo B), contar con programas enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y

económica, que incluyan como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables; cuando sea aplicable, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento, teniendo en cuenta al menos: o La política de sostenibilidad; o Los requisitos legales vigentes que les sea aplicable.

10. El EAH debe: Contar con un programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad;
11. Procedimientos documentados para los siguientes numerales: Identificación y actualización de requisitos legales; Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos; Mejora continua.
12. Contar como mínimo con la documentación que incluya los registros relacionados con: La política de sostenibilidad; Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos; Programas de gestión para la sostenibilidad; Mejora continua
13. El EAH debe contar con el plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable.
14. Realizar permanentemente acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad
15. Hacer monitoreo y seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad, que permita garantizar el cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma.

Requisitos ambientales:

1. Llevar un registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante.
2. Garantizar que los sistemas de refrigeración y aire acondicionado contengan placa o etiqueta visible, en donde se indique claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo. En caso de realizar cambio de refrigerante, debe especificar, el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la etiqueta.
3. Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado, según especificaciones técnicas del fabricante y condiciones de operación, utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a la atmósfera.
4. Llevar un registro del mantenimiento que incluya: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado.
5. Mantener a disposición de quien intervenga los equipos o dispositivos con SAO, la hoja de seguridad de la sustancia, como elemento primordial de consulta.
6. Verificar que en el proceso de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado de uso comercial e industrial, se cumplan las normas de seguridad industrial y salud en el trabajo vigentes
7. Garantizar la gestión ambientalmente adecuada de las SAO, sus envases y residuos teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos.

8. Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna;
9. Adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural;
10. Evitar la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes;
11. Evitar comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la ley.
12. Respetar las rondas hídricas de los cuerpos de agua, humedales, lagos, lagunas, ciénagas y manglares, reservas de flora y fauna y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;
13. Contar con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere y promover que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables
14. Contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento;
15. Adelantar acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural;
16. Adelantar acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino;
17. Evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios.

18. Adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación;
19. Registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua;
20. Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias;
21. Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua;
22. Utilizar agua potable para el consumo humano, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;
23. Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano;
24. Cumplir con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales.
25. Adelantar acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación;
26. Registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía;
27. Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía;
28. Adelantar acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía;
29. Adelantar acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes;
30. Promover el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.

31. Llevar un registro del consumo de productos químicos empleados
32. Usar productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado
33. Emplear las dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos;
34. Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información: composición del producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos;
35. Evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes.
36. Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades;
37. Adelantar acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos.
38. Establecer el manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;
39. Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.
40. Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad;
41. Adelantar acciones para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, generada por el establecimiento, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;

42. Cumplir con la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores.
43. Adelantar acciones para la reducción, reutilización y reciclaje del papel, o su reemplazo por medios magnéticos;
44. Adelantar acciones para promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad.
45. Identificar las fuentes de emisión que generan GEI.
46. Llevar un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.

Requisitos socioculturales:

1. Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia.
2. Participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere
3. Cuando utilice en su material publicitario o en su decoración manifestaciones culturales producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, usarlas de manera responsable para que no se afecte negativamente el patrimonio cultural.
4. Informar de manera responsable a los huéspedes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.
5. Capacitar periódicamente al personal de la organización para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.

6. Cuando promueva las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales realizarlo de manera responsable.
7. Cuando preste sus servicios en un bien inmueble o sector declarado como BIC, informar a los clientes sobre su valor patrimonial.
8. En caso de que esté ubicado en un BIC, cumplir con la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación.
9. Diseñar, operar, promover productos o prestar servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural.
10. Adelantar acciones que promuevan la gastronomía local, regional o nacional.
11. Incluir en la política de sostenibilidad su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).
12. Adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo.
13. Capacitar periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.
14. Demostrar que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA.
15. Informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.
16. Prevenir la explotación laboral infantil.
17. Adelantar acciones para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino donde opere

18. Capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.
19. Informar a través de medios visibles su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables.
20. Asegurar que no se ejerce ningún tipo de discriminación.

Requisitos económicos:

1. Dar prioridad en la contratación de colaboradores de base local, vinculándolos de manera directa a nivel operativo, administrativo o gerencial, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.
2. Dar prioridad en la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.
3. Adelantar acciones para promover la capacitación de sus empleados y fortalecer sus competencias laborales.
4. Adelantar acciones para promover entre los clientes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos, fabricados por personas o empresas de base local en condiciones comerciales justas y equitativas, de acuerdo con su disponibilidad en el destino donde opere.
5. Adelantar acciones de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera.
6. Promover acciones para la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la población local en los destinos donde opera.

7. Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y diseñar criterios de compra que incluyan consideraciones ambiental, sociocultural y económico.
8. Dar prioridad a los proveedores que incluyan en sus productos y servicios consideraciones sostenibles relacionadas con el desarrollo ambiental, sociocultural y económico, de acuerdo con la disponibilidad en el mercado.
9. Adelantar acciones para reducir el uso de productos empacados y cuando sea necesario promover su recuperación, reutilización o reciclaje
10. El EAH debe medir el grado de satisfacción de los clientes y huéspedes en relación con la calidad del servicio y con el cumplimiento de la política de sostenibilidad, adelantando acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.

Es de resaltar que de los 91 requisitos de la NTS-TS 002, 46 correspondan requisitos ambientales, lo que corresponde al 50.5%, lo que evidencia una gran apuesta por el medio ambiente, haciendo que la correcta implementación de la norma lleve a un turismo verdaderamente sostenible.

10.4. Capítulo 4 Identificar la importancia del turismo sostenible en la economía.

Importancia Del Turismo Sostenible En La Economía

El turismo en la economía viene tomando más importancia con el pasar del tiempo, dado que países desarrollados como el caso de Francia, catalogado como el primer destino turístico del mundo, declarado así por la OMT en el informe del panorama mundial del turismo del año 2018. Igualmente, en el informe se presentan indicadores que evidencia tal importancia, aporta el 10% al PIB mundial, aporta el 7% de las exportaciones mundiales, 30% de las exportaciones de servicios, 1/10 empleos en el mundo es generado por la

industria de servicios turísticos. Por ello se muestra el comportamiento de la industria turística durante los últimos 5 años.

Tabla 2 Comportamiento del turismo en el mundo.

Indicador	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Llegada de Turistas Internacionales (millones)	1.087	1.133	1.186	1.235	1.326
Ingresos por turismo internacional (U\$ millones)	1.159.000	1.425.000	1.136.000	1.220.000	1.340.000
Generación de empleo en el mundo	1/11	1/11	1/10	1/10	1/10
Exportaciones Mundiales	6%	6%	7%	7%	7%
Aportes el PIB mundial	9%	9%	10%	10%	10%

Fuente: Elaboración propia con datos de la OMT 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018

Sin embargo, el turismo también llamado la industria sin chimeneas impacta positiva o negativamente en los componentes ambientales, socioculturales y económicos de los destinos turísticos, por ello la presente investigación desde su enfoque principal pretende demostrar la importancia de la sostenibilidad, resaltando que la implementación de esta juega un papel fundamental en el desarrollo de las actividades turísticas. Adicionalmente, de las pocas investigaciones encontradas se demuestra que la implementación de un turismo sostenible permitirá la conservación de los recursos naturales, el desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del territorio y genera una dinámica económica.

Actualmente, el turismo se proyecta en países emergentes como un pilar para el desarrollo económico a nivel mundial, nacional, regional y local, por ello ahora se habla del

turismo moderno el cual integra la economía del bien común, colaborativa, verde, azul y de la felicidad, que se articulan e integran a los componentes del turismo sostenible.

En este orden de ideas, los ecosistemas en todo el mundo son de suma importancia para la sobrevivencia de los seres humanos, pues todas sus áreas ambientales brindan vida a la humanidad, la diversidad biológica atrae turistas, pues estos mismos, hoy en día prefieren visitar parques naturales, realizar actividades combinadas con el ambiente, enriquecer su experiencia a través del entorno y de lo que este le ofrece. En concordancia, se determina que el ecoturismo como actividad de la industria turística, nacida en los años 90; según la OMT (2006), es aquel turismo de calidad que incluye los tres pilares del turismo sostenible: sostenible ambientalmente pues consiste en la conservación de los recursos naturales; viable económicamente, pues mejora las condiciones de vida de las áreas donde tiene lugar; y, aceptable socialmente, pues ayuda a las poblaciones donde se desarrolla.

Este sector forma parte del turismo de naturaleza, pero no solo depende de las áreas naturales y de los ecosistemas, esta actividad requiere del cuidado, protección y conservación del entorno; por un lado se es necesario la preservación de los destinos que tengan potencialidad en esta actividad para poder crear valor e innovar de manera tal que tanto turistas, empresas y comunidad local pueden beneficiarse; de hecho algunos investigadores expertos en el tema han brindado diferentes opiniones al respecto, donde consideran que esta actividad debe incluir una sostenibilidad, responsabilidad, inclusión y conservación.

Componente ambiental del turismo sostenible

Dentro de las investigaciones se destaca la realizada por Pinzón, K , (2013) en la cual hace referencia sobre la reflexión y motivación de la sostenibilidad en la industria sin

chimeneas. El turismo como industria cada vez es más representativo en la economía de los países, pero la práctica descontrolada de las actividades en ambientes naturales puede llevar al deterioro y exterminio de los recursos ambientales y afectar inmediatamente la economía y la sociedad que vive del turismo en el territorio, por ello Pinzón en la investigación académica se apoya en la Red de Turismo Sostenible de Colombia.

La investigación realizó un repaso sobre la sostenibilidad y la inclusión de la misma en los gobiernos del mundo que están asociados a la Organización de las Naciones Unidas ONU, el Consejo Económico y Social que en el año de 1968 fue el encargado por parte de la ONU en incluir el tema en las naciones del mundo; es así como se creó el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Pinzón destaca en su estudio el año de 1983, año en el cual la Asamblea General de Naciones Unidas, establece la comisión mundial sobre medio ambiente y desarrollo.

Ahondando un poco más, Pinzón, K. (2013) recalca como Colombia ya tenía trabajos sobre el tema de turismo sostenible y el ecoturismo, tanto así que la Ley 300 de 1996, modificada (2006) establece “El ecoturismo es aquella forma de turismo especializado y dirigido que se desarrolla en áreas con un atractivo natural especial y se enmarca dentro de los parámetros del desarrollo humano sostenible...”. El seguía avanzando en el tema no solo de incluirlo en lo legislativo si no que demostró procesos de planeación y fue así como en el año 2004 el país contó por primera vez con la Política Nacional de Ecoturismo.

Desde otra perspectiva y de acuerdo con Martin Rojo, I. (2018) El turismo en la economía da un giro “La nueva economía plantea el problema de la sostenibilidad desde una perspectiva público privada, pues no es suficiente que existan empresas turísticas socialmente responsables si el destino no desarrolla una gestión sostenible, ni viceversa.”

De ahí la importancia de que los destinos turísticos en Colombia se certifiquen en sostenibilidad, para ello se establece las Normas Técnicas Sectoriales 001 y 001-1 que aplican para los destinos turísticos con playa y sin playa respectivamente.

En la actualidad Colombia cuenta con 18 destinos turísticos sostenibles certificados.

Tabla 3 Nombre, Ciudad, Departamento

Destinos Turísticos Certificados en Colombia

	Nombre	Ciudad	Departamento
1	Puerto Nariño	Leticia	Amazonas
2	Corporación Parque Arvy	Corregimiento Santa Elena-Medellín	Antioquia
3	Playa la Aguada	PNN Utria- Nuqui- Bahía Solano	Chocó
4	Playa Palmera	PNN Gorgona	Cauca
5	Corporación de Turismo de Cartagena de Indias	Muelle Turístico la Bodeguita piso 2	Bolívar
6	Guadalajara de Buga	Sector Histórico	Valle del Cauca
7	Municipio de Jardín Antioquia	Centro Histórico	Antioquia
8	Municipio de Mompox	Centro Histórico	Bolívar
9	Ciénaga	Centro Histórico	Magdalena
	Nombre	Ciudad	Departamento
10	Municipio de Villa de Leyva	Un segmento Histórico	Boyacá
11	Playa la Piscina	PNN Tayrona	Magdalena
12	Municipio de Salento	Salento	Quindío
13	Municipio de Santa Rosa de Cabal	Santa Rosa de Cabal	Risaralda

14	Municipio de Filandia	Mirador de Colina Iluminada	Quindío
15	Jericó	Jericó	Antioquia
16	Mongui	Mongui	Boyacá
17	Pijao	Pijao	Quindío
18	Armenia	Armenia	Quindío

Fuente: Elaboración propia.

Se destaca que el Quindío cuenta con 4 destinos turísticos certificados en turismo sostenible con la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 001-1 que aplica para destinos turísticos sin playa, es el departamento con más destinos certificados en todo el territorio nacional.

Pero la tarea no es solo para los destinos, en aras de prestar servicios turísticos con sostenibilidad, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo dispuso de la resolución 3860 de 2015 en la cual establece que los prestadores de servicios turísticos que cuente con Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible, realicen el proceso de implementación y cumplan con el 100% de los requisitos,

Martin Rojo, I. (2018) También menciona que “La Economía Verde propone actuaciones de obligado cumplimiento si queremos preservar nuestra naturaleza, que a su vez es un reclamo turístico.” y “La Economía Azul, además de preservar el medio ambiente, consigue la sostenibilidad social y económica de destinos, al mantener actividades locales tradicionales que a su vez pueden convertirse también en reclamo turístico.”

Complementado lo anterior, Martín Rojo, I. (2018) propone que los impactos socioculturales representan una “importancia del Bien Común para turistas y población autóctona del destino turístico, debiendo intervenir tanto empresas privadas como públicas de ámbito municipal que gestionan el destino.” Y con esto se ratifica los procesos de involucrar a las comunidades cercanas al servicio turístico a beneficiarse del mismo y que estas no sean excluidas y se puedan lucrar para mejorar sus condiciones de vida.

Del mismo modo, Josefina Klinger, (Procolombia, 2017) afirma que “cuidar el recurso natural genera a largo plazo economía sostenible y así lo han entendido los chocoanos”, la importancia del cuidado y preservación de las áreas naturales cada vez más está en la mirada de empresarios, habitantes, agentes del sector público y privado; la necesidad de implementar correctamente esta actividad determina la sostenibilidad de la economía.

Por su parte, Taleb Rifai (2016) expresa que el Turismo Sostenible “Es una oportunidad única para construir un sector turístico más responsable y comprometido, que pueda capitalizar su inmenso potencial en términos de prosperidad económica, inclusión social, paz y entendimiento, y preservación de la cultura y el medio ambiente”

Componente sociocultural del turismo sostenible

El informe de Comisión Mundial Para el Medio Ambiente y el Desarrollo (1987) define el desarrollo sostenible así: “satisface las necesidades de la generación actual sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. Por ello, investigaciones recalcan la importancia de incluir la sostenibilidad en las políticas públicas de los gobiernos, es allí donde se busca que los servicios de los destinos y atractivos turísticos implementen la sostenibilidad, lo anterior con el fin de realizar un aprovechamiento responsable con el presente y futuro de los recursos naturales.

Además, la investigación puntualiza como la Organización Mundial de Turismo (OMT) en 1992 participó en la conferencia de las naciones unidas en Rio de Janeiro donde se trató el medio ambiente y el desarrollo enfocados en el ambiente y la sociedad, con fines de formular políticas económicas sectoriales para preservar los ambientes ecológicos, la sociedad y la economía. Continuando con el trabajo en el año 2002 la OMT lo declaró como año del Ecoturismo, Ceballos (2013) definió el ecoturismo como

...viajar a zonas relativamente inalteradas o no contaminadas con el objetivo específico de estudiar, admirar y disfrutar del paisaje y de sus plantas y animales silvestres, así como de cualquier manifestación cultural (tanto del pretérito como del presente) que se encuentre en esas zonas.

Aun así Ecotourism Society (1991) lo define como “viaje responsable a zonas naturales conservando el medio ambiente y contribuyendo al bienestar de las poblaciones locales”

Para Gallego, J. (2013) la definición del Turismo sostenible es considerada como ...modelo de desarrollo económico concebido para mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora, para facilitar al visitante una experiencia de alta calidad y mantener la calidad del medio ambiente, del que tanto la comunidad anfitriona como los visitantes dependen.

De allí, se afirma la importancia de la sostenibilidad del turismo desde la perspectiva del aprovechamiento de los recursos naturales y la sustentabilidad que aborda como las personas pueden mejorar sus condiciones de vida y puedan vincularse y beneficiarse económicamente de la industria de servicios turísticos.

Componente económico del turismo sostenible

Según informe panorama mundial del turismo de la OMT, la industria sin chimeneas aporta el 10% del producto interno bruto mundial, 1/10 empleos es generado por la industria de servicios turísticos al igual que el 7% de las exportaciones mundiales, durante el año 2017 la industria movilizó 1.326 millones de turistas en todo el mundo y proyecta para el año 2030 llegar al 1.800 millones de turistas, en el año 2017 el desplazamiento de turistas generó el movimiento de U\$1.340.000 millones en la industria sin chimeneas.

Dada la alta demanda y el crecimiento del turismo en el mundo, la OMT declaró el año 2017 como el año del turismo sostenible, algo que prendió las alarmas de los destinos turísticos del mundo, dentro de estos a Colombia, quien ya venía trabajando y postergando un proceso en el cual el gobierno nacional proyectó, formuló y determinó las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible que los prestadores de servicios turísticos deberían trabajar en cuanto al turismo sostenible a manera de requisito para operar dentro de la industria en Colombia.

Ya en el año 2015, el gobierno de Colombia emitió la resolución 3860 dando el último plazo para que los prestadores de servicios turísticos realizaran el proceso de implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible existente y que se aplicara según el prestador de servicios turísticos. Teniendo:

- NTS-TS 002 para alojamiento y hospedaje
- NTS-TS 003 para agencias de viajes
- NTS-TS 004 para restaurantes y bares
- NTS-TS 005 para transporte turístico

- NTS-TS 006-1 para organizadores de congresos ferias y convenciones
- NTS-TS 006-2 para sedes para congresos ferias y convenciones
- NTS-TS 007 para Tiempo Compartido y multipropiedad

En la nueva economía global planteada por Martin Rojo, I. (2018) se establece que Las Economías Colaborativas han irrumpido en el sector turístico de manera vertiginosa, especialmente en el sector de los alojamientos, con efectos positivos pero también negativos, siendo necesarias un control en determinados casos para evitar la competencia desleal en los casos en los que existe contraprestación monetaria, así como el exceso de capacidad de carga incontrolada del destino.

Siendo ratificado con la implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo 002 que aplica para los prestadores de servicios turísticos como los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

En términos generales, se debe trabajar en la sostenibilidad turística, ya existen aspectos que ante la mirada de algunos turistas es valorado, el poder apreciar la naturaleza, vivir la experiencia y disfrutar de la idiosincrasia que tiene cada uno de los destinos, resulta ser insignificante para unos; pero para otros suele ser el significado de lo real, aprender y tomar conciencia de la diversidad de culturas, ideologías, creencias, ecosistemas y demás características que identifican y hacen resaltar a un destino de otro. Es por ello que el ecoturismo es considerado un fuerte para el crecimiento económico pues genera tres veces más ingresos que el turismo tradicional, según cálculos de ProColombia, “un turista tradicional puede gastar 80 dólares al día, mientras que uno de naturaleza gasta más de 400 dólares”. (González, 2017)

De igual forma, el componente ambiental es fundamental para el desarrollo del turismo y por ello es quizá el más importante de los 3 pilares, por consiguiente se reconoce que la implementación de la sostenibilidad ambiental permitirá el disfrute de los recursos actuales sin afectar el mismo para las futuras generaciones; pero la inadecuada aplicación de sostenibilidad ambiental puede desencadenar impactos negativos en el medio ambiente, impactos que tardaran décadas en recuperarse, trayendo como consecuencia poca oferta en el desarrollo de actividades turísticas. En este orden de ideas, es importante tener en cuenta que el turismo como dinamizador de la economía es adecuado, pero el aprovechamiento del mismo sin sostenibilidad generará ingresos para el presente, comprometiendo los del futuro.

En este sentido, los habitantes también son fundamentales para el desarrollo del turismo, al igual que aquellas manifestaciones culturales propias que no pueden afectarse negativamente ya que sin estas los destinos turísticos carecerían de atractivo, por ello es importante que las comunidades aledañas al desarrollo del turismo se beneficien económicamente del desarrollo de esta actividad, para así contribuir a mejorar las condiciones de vida de estos.

En concordancia con los resultados obtenidos y teniendo en cuenta el eje principal de la investigación, se reconoce que el turismo como actividad económica requiere de unas políticas, parámetros y exigencias acordes que estén en pro del cuidado de la naturaleza, de la protección cultural y la inclusión social, que permitan una cercanía al paradigma de la sostenibilidad; aspecto que en Colombia ya se ha venido trabajando. Por ejemplo, la implementación y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que son una serie de 17 grandes propósitos que buscan lograr un equilibrio entre el desarrollo

económico, social y ambiental, estrategia que fue adoptada por 193 países miembro de la ONU en el año 2015. Igualmente, Colombia cuenta con seis proyectos orientados en la sostenibilidad turística así:

- La implementación del Programa Bandera Azules para certificar las playas que cumplan con los estándares internacionales de turismo sostenible.
- La implementación de las normas técnicas de sostenibilidad por parte de 26.800 prestadores de servicios turísticos.
- La certificación de municipios como destinos turísticos sostenibles.
- La certificación de dos playas bajo el esquema Servi-Cert SGS en zonas protegidas.
- La certificación de 999 prestadores de servicios turísticos en calidad.
- La sensibilización de 164.255 personas a través de la campaña ‘Colombia Limpia’. (Colprensa, 2018)

Aunque Colombia cuente con programas y proyectos, como los anteriormente mencionados, se es necesario trabajar y esclarecer aquellos daños puntuales que están acabando y destruyendo el entorno y que a su vez afectan a las comunidades. Sin ir muy lejos, una de las grandes problemáticas que se evidencia en mayor grado es la sobrecarga de los destinos, lo que genera el incremento de desechos y deterioro en el ecosistema. Para ello y considerando la importancia que tiene el ecoturismo, quien ha generado un despertar en los empresarios turísticos, localidades, regiones y naciones; su dinamismo contribuye al desarrollo económico, cuidado del ambiente, inclusión social y preservación de la cultura; siendo la naturaleza y cultura aspectos que ante la mirada de algunos turistas es valorado,

ya que el poder apreciar la naturaleza, vivir la experiencia y disfrutar de la idiosincrasia que tiene cada uno de los destinos, fortalece la industria, adicionalmente promueve que los EAH tengan presente las exigencias de los nuevos turistas, que son sus clientes, para poder ofrecer un servicio de calidad, innovador y que a su vez sea responsable con el ambiente.

Por último, es necesario considerar y establecer las grandes oportunidades que trae consigo el turismo sostenible, ya que los beneficios que proyecta son diversos y pueden ser de índole ambiental, sociocultural y económica, estos se pueden ver reflejados si se ejecuta esta actividad turística de la mejor manera, algunos de estos son:

- Protección de las áreas naturales, generando un impacto mínimo en estas
- Valor y aprecio de la cultura como del medio ambiente
- Educa a los turistas, generando conciencia
- Genera empleo
- Permite una mejor experiencia para los turistas que son enriquecedoras
- Promueve las zonas rurales
- Mejora la calidad de vida de la población
- Fortalece las empresas turísticas
- Promueve el consumo de productos autóctonos y naturales
- Une a la población
- Reduce la pobreza
- Atracción de la inversión extranjera y divisas
- Intercambio cultural

Para alcanzar un turismo sostenible se deberá trabajar fuertemente en conjunto desde el sector público y privado, empresas, asociaciones, población local, academia y todos aquellos implicados que pueden aportar de alguna u otra manera; ya sea realizando alianzas estratégicas de manera tal que todas las partes involucradas puedan beneficiarse. De lo contrario y siendo objetivos, la inadecuada gestión del turismo desencadenarán impactos negativos en los componentes económicos, socioculturales y ambientales; aspectos como contaminación del entorno, enfermedades, sobrecarga en los destinos, erosión y pérdida del suelo, extinción de fauna y flora, desplazamiento de la población local, entre otros; son aspectos que no dejarían destinos atractivos que visitar y de los cuales poder disfrutar. Este tipo de actividad, debe considerarse como un pilar para el desarrollo de la economía para Colombia, su importancia radica en poder seguir disfrutando de un turismo responsable con el medio ambiente, un turismo inclusivo y benéfico tanto para esta generación como para las futuras.

11. Conclusiones

- Los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) urbanos de Armenia, deberían un mayor compromiso con la sostenibilidad del turismo, ya que si todos los EAH implementan el 100% de la norma, tendrán mejores resultados que los Vistos hasta el momento.

- La mayor falencia que tienen los EAH es no contar con un líder que se encargue del proceso de sostenibilidad, aun siendo este el primer requisito de la norma. Si los prestadores de servicios turísticos tuvieran en cuenta este cargo que no necesariamente debe dedicarse con exclusividad al proceso, tendrían mejores impactos ambientales, socioculturales y económicos.
- La falta de acompañamiento en los EAH por parte de las entidades gubernamentales podría ser considerada como una de las falencias para que el proceso de implementación de la NTS-TS 002 se lleve a cabo correctamente.
- El turismo sostenible tiene una gran importancia en el desarrollo de la economía y por ende debe tener un mayor compromiso para que el aprovechamiento de los servicios turísticos en la actualidad no comprometa los recursos naturales y económicos del futuro.

12. Recomendaciones

- Debe haber una articulación entre la académica-estado-empresa, para que los EAH puedan contar con el acompañamiento que les facilite el proceso de implementación de la NTS-TS 002.
- Que los EAH se comprometan constantemente con la sostenibilidad, ya que estos son los actores principales en el desarrollo de las actividades turísticas y son los que

tiene contacto directo con las personas que más pueden impactar en el turismo, los turistas.

- El nombramiento del líder y direccionamiento de este sobre el proceso de sostenibilidad en cada uno de los EAH urbanos de Armenia permitirá generar los impactos esperados en la sostenibilidad del turismo.
- Las diferentes NTS-TS buscan la sostenibilidad de las actividades turísticas, es por ello que todos los prestadores de servicios turísticos deben estar comprometidos con el aprovechamiento del turismo en la actualidad sin comprometer el aprovechamiento futuro de los mismos.

13. Referencias

Alcaldía de Bogotá. (Julio de 1996). Obtenido de Alcaldía de Bogotá:

<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.jsp?i=8634>

Alejandra Cecilia, R. P., José Luis, T. A., Liz Farleidy, V. F., & María Constanza, M. E. (2017). Valoración del paisaje y evaluación del potencial interpretativo como herramienta para el turismo sostenible en el Ecoparque Las Monjas (La Mesa, Cundinamarca). *Cuadernos de Geografía - Revista Colombiana de Geografía.*, 177-194.

Araña, J., & León, C. (2018). Comportamiento del consumidor y turismo sostenible.

Turismo sostenible: un debate abierto todavía a la discusión. España: Ministerio de Economía, Industria y Competitividad.

Castillo, J. D., Pinkus, R. M., Rendón, M. P., & Mac, C. R. (2015). DEPREDACIÓN Y ECOTURISMO. REALIDADES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN LA RESERVA DE LA BIOSFERA RÍA CELESTÚN, YUCATÁN. *In Península*, 145-161.

Colombia, C. d. (2006). *Imprenta*. Obtenido de Imprenta:

http://www.imprenta.gov.co/gacetap/gaceta.mostrar_documento?p_tipo=10&p_numero=241&p_consec=14030

Colprensa. (19 de Enero de 2018). *La República*. Obtenido de La República:

<https://www.larepublica.co/economia/omt-desarrollara-proyectos-de-turismo-sostenible-en-zonas-de-posconflicto-2590429>

Desarrollo, C. M. (1987). *Nuestro futuro común*.

Desarrollo, C. M. (s.f.). *Universidad Politécnica de Valencia*. Obtenido de Universidad Politécnica de Valencia:

<http://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0506189>

Durán, J. (2017). *Politécnico Grancolombiano*. Obtenido de Politécnico Grancolombiano:

<http://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/761/HACIA%20UN%20MODELO%20DE%20ECOTURISMO%20SOSTENIBLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Domínguez, M. C., & López, A. E. (2016). Debate sobre el desarrollo del turismo y la sustentabilidad. *Arquitectura y Urbanismo*, 37(2), 88–94. Retrieved from

<http://crai.referencistas.com:2061/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=117822555&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Ecoturismo, S. I. (1991). *Ecotourism* . Obtenido de Ecotourism :

<http://www.ecotourism.org/ties-ecotourism-espa%C3%B1ol>

Esquivel, A., & Prieto, O. (2014). Estudios De Turismo Para El Departamento Del Quindío. Sinapsis: Revista de Investigaciones de La Escuela de Administración y Mercadotecnia Del Quindío EAM, 105–117. Retrieved from <http://crai.uniquindio.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bsu&AN=100018259&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Gobernación del Quindío . (Septiembre de 2013). Obtenido de *Gobernación del Quindío* : <https://www.quindio.gov.co/el-departamento/generalidades/datos-geograficos-basicos>.

Gobernación del Quindío. (2014). Obtenido de *Gobernación del Quindío*: <https://www.quindio.gov.co/documentos-publicos/category/16-plan-regional-de-competitividad#>

González, M. C. (15 de Febrero de 2017). *Portafolio*. Obtenido de *Portafolio*: <http://www.portafolio.co/negocios/parques-naturales-una-fuente-de-ingreso-para-el-pais-503431>

Guerra, E. C., Rojas, S. P., & Córdoba, D. M. (2017). ECOTURISMO, EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA, FACTORES DE DESARROLLO SUSTENTABLE: CASO LA GUAJIRA, COLOMBIA. *Educación y Humanismo*.

Haija, A. A. (2011). Jordan: Tourism and conflict with local communities. *Habitat International*, 93-100.

Jiménez, C. C., Nechar, M. C., & Vega, C. H. (2014). Sosteniendo al turismo o turismo sostenible (TS): Reflexiones teóricas. *Estudios y perspectivas en turismo*, 376-395.

Kekutt, E. B. (2017). El desarrollo de las economías regionales bajo la mirada de un turismo sustentable y de calidad de la gestión pública. *Folletos Gerenciales*, 256-261.

- Lalangui, Jessica, Espinoza Carrión, Cecibel del Rocío, & Pérez Espinoza, María José. (2017). TURISMO SOSTENIBLE, UN APORTE A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: SUS INICIOS, CARACTERÍSTICAS Y DESARROLLO. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(1), 148-153. Recuperado en 02 de mayo de 2019, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000100021&lng=es&tlng=es.
- Larson, S., & Herr, A. (2008). Sustainable tourism development in remote regions? Questions arising from research in the North Kimberley, Australia. *REGIONAL ENVIRONMENTAL CHANGE*.
- López, C. C., & Oña, M. S. (2015). ¿Es el ecoturismo una fuente Inagotable de riqueza? Recomendaciones para Su sostenibilidad (Is ecotourism an inexhaustible source of wealth? Recommendations for its sustainability). (I. T. Rica, Ed.) *Tec Empresarial*, 19-26.
- Mayda, C. E., José Carlos, H. C., & Néstor, L. C. (2017). La cadena productiva del ecoturismo como contribución al desarrollo local / The Ecotourism Production Chain, a Contribution to Local Development. *Retos de la Dirección*, 147-171.
- Martínez, V., & Blanco, R. (2013). Hacia una gestión sostenible de las actividades turísticas en los espacios rurales y naturales. *International Journal of Organizations / Revista Internacional de Organizaciones*, 131–155.
- Matos Márquez, L. A., & Pérez Colmenares, S. (2018). Revisión sobre capacidad de carga turística y la prevención de problemas ambientales en destinos emergentes. *Turismo Y Sociedad*, 24, 77-100. <https://doi.org/10.18601/01207555.n24.04>
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible*. (2012). Obtenido de Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible: <http://www.minambiente.gov.co/index.php/component/content/article/389-preparacion-de-colombia-para-rio-20-5>

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*. (18 de Enero de 2018). Obtenido de Ministerio de Comercio, Industria y Turismo: http://www.mincit.gov.co/publicaciones/39749/gobierno_y_omt_acuerdan_desarrollar_proyectos_de_turismo_sostenible_en_zonas_de_posconflicto
- Montes, G. M. (2006). *Universidad de Antioquia*. Obtenido de Universidad de Antioquia: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/149/1/EcoturismoInstrumentoDesarrolloSostenible.pdf>
- Morales, d. (2014). Capacidad de carga física y real para atractivos turísticos priorizados y vías de acceso en el casco urbano de Puerto Nariño, Amazonas, en *Anuario Turismo y Sociedad*, Vol. XV, pp. 167-186.
- Nepal, S. K. (2002). *Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura: <http://www.fao.org/tempref/docrep/fao/004/y3549s/y3549s03.pdf>
- Newsome, D., Dowling, R., & Leung, Y.-F. (2012). The nature and management of geotourism: A case study of two established iconic geotourism destinations. *Tourism Management Perspectives*, 2–3, 19-27.
- Organización Mundial de Turismo*. (2018). Obtenido de Organización Mundial de Turismo: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419890>
- Organización de las Naciones Unidas*. (s.f.). Obtenido de Organización de las Naciones Unidas: <https://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml>
- Pinzón Angulo, K. (2013). Red de Turismo Sostenible de Colombia: 11 años promoviendo espacios de reflexión y motivando la sostenibilidad turística. *Turismo Y Sociedad*, 14, 271-288. Recuperado a partir de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/3726>

Procolombia. (07 de Septiembre de 2017). Obtenido de Procolombia:

<http://prensa.procolombia.co/noticias/colombia-y-su-potencial-en-ecoturismo>

Procolombia. (2017). Obtenido de Procolombia:

http://www.procolombia.co/sites/default/files/presentacion_webinar_de_turismo_sostenible_27_de_julio.pdf

Pulido Fernández, J. I., & Pulido Fernández, M. d. (2015). ¿Sigue vigente el paradigma del turismo sostenible? Reflexiones a la luz de la literatura reciente. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 1315-1335.

Rifai, T. (29 de Diciembre de 2016). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <http://media.unwto.org/es/press-release/2017-01-16/2017-ano-internacional-del-turismo-sostenible-para-el-desarrollo>

Rojo, M. (2018). Gestión sostenible de empresas y destinos turísticos: la nueva economía. *Responsabilidad Social de la Empresa*, 103-122.

Rosales Lobo, M. A., & Morillo Moreno, M. C. (2018). Hotelería sostenible, una aproximación a la economía social como factor de competitividad de destinos turísticos. *Revista Científica Hermes*, 513-539.

Sánchez Gutiérrez, F. J. (2016). Parque Nacional de Sierra Nevada: inspirando soluciones. (Spanish). *Montes*, (126), 45–49. Retrieved from <http://crai.uniquindio.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aps&AN=120838725&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Suárez F., Tacoronte, & García Santana (2016). La movilidad urbana sostenible y su incidencia en el desarrollo turístico. *Gestión y Ambiente*, Vol 19, Iss 1, Pp 48-62 (2016), (1), 48. Retrieved from <http://crai.uniquindio.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aps&AN=120838725&lang=es&site=eds-live&scope=site>

[t=true&db=edsdoj&AN=edsdoj.3c21b4c98a8345a6945106ccaaeb6a6d&lang=es&site=eds-live&scope=site](https://www.edsdoj.gov/edsdoj/3c21b4c98a8345a6945106ccaaeb6a6d/lang=es&site=eds-live&scope=site)

Universidad Externado de Colombia. (2017). Obtenido de Universidad Externado de Colombia: <https://www.uexternado.edu.co/administracion-empresas-turisticas-hoteleras/normas-tecnicas-sectoriales-turismo-sostenible/>

14. Anexos

Instrumento para recolección de la información

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

Los abajo firmantes IVÁN DARÍO SÁNCHEZ GALEANO, docente, investigador y estudiante de la Maestría en Administración de la Universidad del Quindío, identificado con la cédula que aparece al final con la firma, formalizo el presente acuerdo de

confidencialidad con los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) participantes en el proyecto de investigación cuyo título es, **“Analizar los impactos de la implementación de la norma técnica sectorial de turismo sostenible 002 en los establecimientos de alojamiento y hospedaje urbanos de Armenia Quindío”** en la República de Colombia, cuyo propósito fundamental es realizar un análisis sobre el impacto de la implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002, de manera que contribuyan al desarrollo de la industria turística, la competitividad y la sostenibilidad.

Por lo tanto, la información que sea suministrada y/o comunicada por los EAH participantes se mantendrá en la más estricta confidencialidad y será utilizada para fines netamente académicos, además y previo consentimiento de las empresas se podrán publicar los resultados de la investigación en revistas indexadas y en eventos académico científicos, con lo cual se entiende que los derechos de autor son de propiedad del investigador.

Las comunicaciones y la información entregada será sistematizada de acuerdo con el procedimiento y la metodología que se apruebe para tal fin. Los resultados de la investigación serán conocidos de primera mano por usted y su empresa en un evento académico programado para los participantes de la investigación, los cuales le proporcionarán herramientas útiles para el mejoramiento de su gestión.

Nombre	Cédula	Firma
Iván Darío Sánchez Galeano	4.372.978	_____

Informo que el presente documento ha sido leído y entendido por mí en su integridad de manera libre y espontánea.

Nombre _____ Empresa _____

CC No. _____ de: _____ Cargo _____

Firma _____

Contacto idsanchez@uniquindio.edu.co - Teléfono 321 774 25 00



UNIVERSIDAD DEL QUINDÍO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y

CONTABLES

Maestría en Administración

ENCUESTA

Objetivo: Realizar un análisis sobre el impacto que ha generado la implementación de la norma técnica sectorial de turismo sostenible en los establecimientos de alojamiento y hospedaje urbanos de la ciudad de Armenia Quindío

Marque con una X la o las respuestas correctas.

1. ¿Qué razones lo llevaron a implementar la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002? (NTS-TS 002) (puede responder 2 opciones)
 - a) Cumplir con la norma que me obliga a implementarla
 - b) Compromiso con la sostenibilidad del turismo
 - c) Ser competitivo en el mercado
2. ¿Se está implementando la NTS-TS 002 en el 100%?
 - a) ___ Si
 - b) ___ No¿Qué porcentaje? _____
3. ¿Qué inconvenientes tuvo al momento de implementar la NTS-TS 002? (puede responder 2 opciones)

- a) Falta de acompañamiento por parte de las entidades gubernamentales
 - b) Desconocimiento del proceso de implementación
 - c) Falta de recursos económicos para realizar el proceso de implementación
 - d) Falta de recursos humanos para realizar el proceso de implementación
 - e) No se tuvo inconvenientes
4. De los requisitos de la NTS-TS 002, ¿cuál ha presentado mayor dificultad al momento de ser implementada?
- a) Requisitos de Norma
 - b) Requisitos Ambientales
 - c) Requisitos Socioculturales
 - d) Requisitos Económicos
5. De los requisitos de la NTS-TS 002, ¿cuál ha presentado mayor facilidad al momento de ser implementada?
- a) Requisitos de norma
 - b) Requisitos Ambientales
 - c) Requisitos socioculturales
 - d) Requisitos económicos
6. De los requisitos de la NTS-TS 002, ¿cuál ha requerido de más recursos económicos y humanos al momento de ser implementada?
- a) Requisitos de norma
 - b) Requisitos Ambientales
 - c) Requisitos socioculturales
 - d) Requisitos económicos

7. ¿Qué tan importante es para el establecimiento de alojamiento y hospedaje la implementación de la NTS-TS 002?
- a) Muy importante
 - b) Poco importante
 - c) Nada importante
8. ¿Considera que la implementación de las NTS-TS son importantes para la industria del turismo?
- a) ___ Si
 - b) ___ No
- ¿Por qué?
-
-
9. ¿Cuál ha sido el resultado económico generado por la implementación de la NTS-TS 002?
- a) ___Alto
 - b) ___Medio
 - c) ___Bajo
10. ¿Cómo ha visto el establecimiento de alojamiento y hospedaje los impactos después de la implementación de la NTS-TS 002?
- a) ___ Positivos
 - b) ___ Negativos
11. La implementación de la NTS-TS 002 ha permitido: (puede responder 2 opciones)

- a) Aumentar el número de clientes
 - b) Disminuir gastos en la empresa
 - c) Generar conciencia ambiental entre huéspedes, empleados y proveedores
 - d) Mejorar procesos administrativos
 - e) Todas las anteriores
 - f) No se han identificado cambios después de la implementación
 - g) Otro ¿cuál?
-

12. ¿Cómo se han visto reflejados los impactos **AMBIENTALES** después de la implementación de la NTS-TS 002?

- a) ___ Positiva
- b) ___ Negativa

13. ¿Considera que el turismo sostenible es importante para la economía?

- a) ___ Sí
- b) ___ No

¿Por qué?

14. ¿Cómo se han visto reflejados los impactos **SOCIOCULTURALES** después de la implementación de la NTS-TS 002?

- a) ___ Positivos
- b) ___ Negativos

15. ¿Sus clientes y/o huéspedes han preguntado por la implementación de la NTS-TS 002?

a) Si

b) No

16. ¿Considera que la implementación de la NTS-TS 002 trae consigo beneficios para su empresa?

a) Si

b) No

¿Cuáles?

17. ¿Considera que sus huéspedes valoran que la empresa implemente la NTS-TS 002?

a) Si

b) No

18. ¿Considera que sus empleados valoran que la empresa implemente la NTS-TS 002?

a) Si

b) No

19. ¿Considera que sus proveedores valoran que la empresa implemente la NTS-TS 002?

a) Si

b) No

20. ¿El establecimiento de alojamiento y hospedaje se ha certificado en la NTS-TS 002?

a) Sí

b) ____ No

¿Con que ente certificador?

21. ¿El establecimiento de alojamiento y hospedaje estaría interesado en contar con el acompañamiento de la universidad del Quindío en los procesos administrativos?

a) ____ Si

b) ____ No