

**EVALUACION DE LA VIABILIDAD EN LA APLICACION DE LA NORMA TECNICA
SECTORIAL COLOMBIANA PARA EL TURISMO SOSTENIBLE NTS-TS 002 EN EL
HOTEL TERMALES SANTA MONICA LTDA CHOACHÍ CUNDINAMARCA.**

YESICA ANDREA OTÁLORA MARTÍNEZ
WILDER ALEXANDER MATIZ RINCON

UNIVERSIDAD LIBRE
FACULTAD DE INGENIERÍA
INSTITUTO DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA AMBIENTAL
BOGOTA
2018

**EVALUACION DE LA VIABILIDAD EN LA APLICACION DE LA NORMA TECNICA
SECTORIAL COLOMBIANA PARA EL TURISMO SOSTENIBLE NTS-TS 002 EN EL
HOTEL TERMALES SANTA MONICA LTDA CHOACHÍ CUNDINAMARCA.**

YESICA ANDREA OTÁLORA MARTÍNEZ
WILDER ALEXANDER MATIZ RINCON

TRABAJO DE GRADO PARA OBTAR A LA ESPECIALIZACION DE GERENCIA
AMBIENTAL

DIRECTOR:
OSCAR LEONARDO ORTIZ MEDINA

UNIVERSIDAD LIBRE
FACULTAD DE INGENIERÍA
INSTITUTO DE POSGRADOS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA AMBIENTAL
BOGOTA

2018

CONTENIDO

INTRODUCCION	9
1. PROBLEMA DE INVESTIGACION	12
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	15
2. OBJETIVOS	16
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	16
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	16
3. JUSTIFICACION	17
4. MARCO DE REFERENCIA	18
4.1 MARCO TEORICO.....	18
4.1.1 Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002.....	18
4.1.2 Sostenibilidad empresarial	19
4.1.3 Teoría General de Sistemas.....	20
4.1.4 Responsabilidad Social Empresarial	21
4.2 MARCO CONCEPTUAL.....	22
4.3 MARCO LEGAL	24
5. METODOLOGIA	27
5.1 TIPO DE ESTUDIO	27
5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	27
5.3 MÉTODOS	28
5.3.1 Encuestas	27
5.3.1.1 Definición de la muestra poblacional	27
5.3.1.2 Muestreo de población finita.....	27

5.3.2 Impactos de aspectos de sostenibilidad en el Hotel Termales Santa Mónica	31
5.3.3 Valoración de costos y beneficios de la aplicación de la NTS TS 002	32
5.3.3.1 El valor presente neto de la inversión (VPN)	33
5.3.3.2 Relación Beneficio / Costo (B/C)	33
6. ASPECTOS GENERALES	35
6.1 Generalidades del Hotel Termales Santa Mónica	35
6.1.1 Aguas Termales	36
6.1.2 Infraestructura	36
6.1.3 Huéspedes	37
6.1.4 Empleados	37
7. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS	38
7.1 PERCEPCIÓN FRENTE A LA IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS TS 002	38
7.1.1 Encuesta a empleados del hotel Termales Santa Mónica	38
7.1.2 Encuestas a clientes del hotel Termales Santa Mónica	42
7.1.3 Encuesta a población aledaña a la zona hotelera Termales Santa Mónica	44
7.2 LISTA DE CHEQUEO DE LOS CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA PARA EL TURISMO SOSTENIBLE NORMA NTS-TS 002	47
7.2.1 Implementación de programas	51
7.2.2 Protección de la biodiversidad	51
7.2.3 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural y apoyo a las comunidades	51
7.3 DIAGNOSTICO DEL EFECTO DE LA APLICACIÓN NTS-TS 002 SOBRE EL IMPACTO AMBIENTAL QUE GENERA EL HOTEL TERMALES SANTA MÓNICA ..	52
7.4 ANALISIS COSTO BENEFICIO	56
7.4.1 Costos directos	56

7.4.2 Beneficios a aspectos de sostenibilidad	60
7.4.2.1 Beneficios al Ambiente	61
7.4.2.2 Beneficios socio culturales	61
7.4.2.3 Beneficios Economicos.....	62
8.CONCLUSIONES	64
9.RECOMENDACIONES	65
BIBLIOGRAFIA.....	66
ANEXOS.....	70

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Principales impactos del turismo	13
Tabla 2. Normatividad	24
Tabla 3. Actividades desarrolladas en cada programa	33
Tabla 4. Lista de chequeo de los criterios de sostenibilidad	47
Tabla 5. Matriz de impactos	54
Tabla 6. Costos (año/millones de pesos) del Programa Uso eficiente del agua	56
Tabla 7. Costos (año/millones de pesos) Programa Uso eficiente de la energía eléctrica	57
Tabla 8. Costos (año/millones de pesos) Programa de Gestión de Aguas Residuales.....	57
Tabla 9. Costos (año/millones de pesos) Programa Manejo de Residuos Sólidos	58
Tabla 10. Costos (año/millones de pesos) Programa Manejo de Productos Peligrosos.....	59
Tabla 11. Costos (año/millones de pesos) Programa Educación ambiental.....	60
Tabla 12. Flujo de caja de análisis costo beneficio.....	63

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Tendencia de crecimiento productos de turismo en las Américas.....	11
Figura 2. Auge del Turismo	11
Figura 3. Ubicación termales Santa... ..	35
Figura 4. Razones por la que el Hotel Termales Santa Mónica implementaría acciones de sostenibilidad.....	38
Figura 5. Obstáculos para implementar acciones de sostenibilidad en el Hotel Termales Santa Mónica implementaría.	39
Figura 6. Ámbitos en el que el hotel genera capacitaciones o sensibilización al personal	39
Figura 7. Implementación de programas.....	40
Figura 8. Acciones que promueven el componente ambiental con los clientes	40
Figura 9. Medios por lo cual se da a conocer la cultura del Municipio de Choachí Cundinamarca.	41
Figura 10. Acciones que permiten fortalecer el componente cultural.	41
Figura 11. Turista responsable	42
Figura 12. Razones por las cuales se genera mayor atracción turística	42
Figura 13. Alternativas de servicios.....	43
Figura 14. Acciones que el turismo fortalece en el Municipio Choachí Cundinamarca.....	43
Figura 15. Identificación de cambios en el Municipio de Choachí por presencia de turistas..	44
Figura 16. El aporte de ingresos producidos por el turismo en el Municipio de Choachí Cundinamarca	44
Figura 17. Cambios generados por el turismo a aspectos socio cultural en el Municipio de Choachí Cundinamarca	45

Figura 18. Identificación de personal que labora en el Hotel Termales Santa Mónica perteneciente al Municipio de Choachí Cundinamarca.	45
Figura 19. Ubicación Termales Santa Mónica.....	46
Figura 20. Analisis costo beneficio	62

INTRODUCCION

El turismo es una actividad económica que está representada en el 10 % del PIB a nivel mundial, de esta manera contribuye a la generación de ingresos privados y públicos, además de contribuir a la generación de empleo y a su vez la creación de empresas que incentivan la economía, esto permite que este en continuo crecimiento a lo largo del tiempo.

En el caso del turismo en Colombia tiene gran potencial debido al patrimonio natural y cultural del país, que ha permitido el incremento de visitantes cada año. Una de las estrategias en las que se apoyan para estimular el incremento o el dinamismo del sector es la industria hotelera, hace parte de la actividad turística que se apoya como atracción para suplir las necesidades de un mercado.

El turismo además de ser una actividad económica, implica la generación de cambios o alteraciones al territorio, ya que son incorporadas unas nuevas costumbres y mayor demanda de recursos de tipo social y ambiental. Los impactos pueden ser positivos y negativos y también se atribuyen al contexto del tipo de turismo que se realice, algunos son de tipo residencia (consumo de servicios); turismo activo (deporte, religión, ocio); turismo cultural (museos, arquitectura, historia); turismo natural (ecoturismo, agroturismo) o bien puede ser la combinación de todos (Gascón, 2016). Como impactos positivos siempre es de resaltar la generación de ingresos económicos y la contribución en la generación de empleo, como impacto negativo se relaciona con los aspectos medio ambientales y culturales.

El incremento de turismo les genera a los establecimientos hoteleros demandan mayor consumo de servicios de agua, energía, incremento en la generación de residuos, aumento en emisiones y aguas residuales y cambio de costumbres locales. Es notable que las repercusiones de la prestación de estos servicios tienen impacto; como una medida o control es necesario la intervención de unas regulaciones, en las que se toman decisiones a los impactos sobre un marco legal. Normalmente estas acciones se realizan como imposición y medidas de control ejercidas, pero cuesta reconocer que se ejecuten como actos voluntarios relacionados con la responsabilidad empresarial que debería implementar el sector.

La norma técnica sectorial para el turismo sostenible NTS-TS 002 es voluntaria y es dirigida a establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH) con requisitos de sostenibilidad. Permite mitigar impactos generados al ambiente por el sector hotelero, pero además integra como un aspecto a valorar la afectación a las comunidades y como se ven repercutidas por dichas acciones. De esta manera demuestra como acciones de sostenibilidad soporta la calidad de vida y la gestión eficaz de los recursos, para minimizar impactos e integrar el crecimiento económico y generan una mejor imagen corporativa.

El objetivo principal de este trabajo, es que el Hotel termales Santa Mónica implemente los criterios de sostenibilidad de la norma como medida de gestión. A pesar que el la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible le corresponde evaluar el cumpliendo. El prestador de servicio hotelero debe cumplir con todos los requisitos establecidos en la Norma y realizar una autoevaluación como primera parte para tener una primera regulación de sus impactos en el sector, posteriormente el paso a seguir es completar su implementación de la norma y certificarse.

Se evalúa la viabilidad en la aplicación de la norma Técnica Sectorial Colombiana para el turismo sostenible NTS-TS 002 en el hotel Termales Santa Mónica LTDA en Choachí Cundinamarca. Para realizar una evaluación se procede a ejecutar métodos de análisis cualitativos y cuantitativos que permitieron identificar la posición del Hotel frente a la ejecución de medidas de sostenibilidad con relación a la norma. Se tiene en cuenta los criterios que establece la norma para su implementación y por medio de encuestas se identifica la percepción de empleados-clientes- población circundante, sobre si conoce o a tenido relación con acciones de sostenibilidad o si por el contrario desconoce o le es indiferente implementar o adoptar dichas acciones. Además, se identifica las medidas que establece el hotel frente a los impactos que el mismo genera, por medio de una matriz de impactos dando una valoración para determinar la magnitud de afectación que genera el establecimiento. Finalmente se realizó un análisis costo beneficio que permite identificar la eficacia económica frente a la inversión de los criterios de sostenibilidad de la NTS-TS 002.

Por medio de la formulación de conclusiones y recomendaciones se establecen medidas para integrar acciones frente a aspectos ambientales, socioculturales y económicos en los servicios del hotel.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según (Denia Cuesta; Hidalgo Moratal, 1986)“menciona como las actividades turísticas se integran en las variables económicas, socioculturales y se apoya en los recursos ambientales como atracción de centros turísticos”.

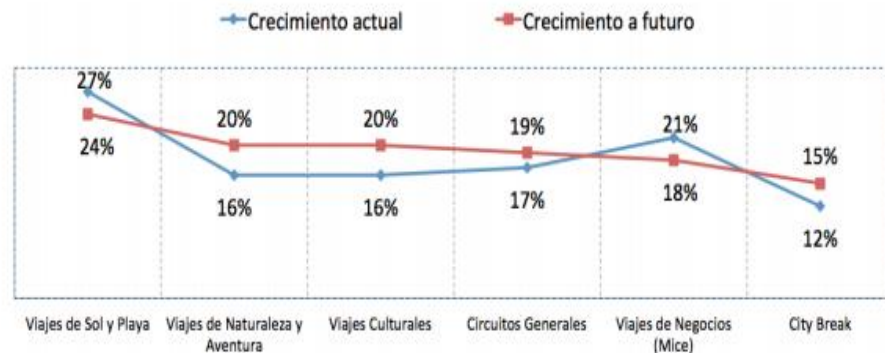


Figura 1. Tendencia de crecimiento productos de turismo en las Américas

Fuente: Encuesta mayoristas internacionales base 309

El atractivo de los productos turísticos a través del tiempo ha estado ligados a viajes de sol y playa, sin embargo, esta tendencia ha cambiado optándose a viajes de naturaleza y aventura y viajes culturales que se seguirán manteniéndose como una opción en el futuro.

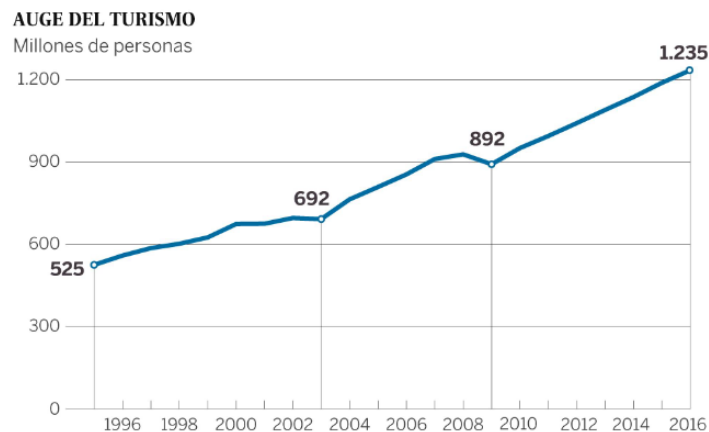


Figura 2. Auge del Turismo

Fuente: Organización Mundial del Turismo

Además del atractivo que ofrece los centros turísticos, el sector está ofreciendo una mayor oferta de establecimientos y a su vez ha originado que vaya en incremento en el transcurso del tiempo el

aumento de población flotante. Generando impacto ambiental donde incide la oferta y demanda, representado en el consumo de bienes y servicios en los que van inmersos; el agua, la energía, la humanización del paisaje; además de la excesiva presencia de población flotante creando alteraciones de las condiciones ambientales.

De esta manera integrando estas posturas, estos impactos irán en detrimento hacia el turismo, puesto que la relación que se tiene con el medio ambiente es de tipo colateral (Saban, 1985).

“Resalta que existe una interacción entre las actividades turísticas y el medio ambiente, puesto que las alteraciones que se puedan encontrar en la infraestructura y los equipamientos, el causante será atribuido al medio ambiente”.

Tabla 1. Principales impactos del turismo

Impactos positivos	Impactos negativos
Económicos	
Factor de desarrollo de sociedades	Monopolio del negocio por parte de multinacionales
Atracción de inversión extranjera y divisas	Baja participación o ninguna del país de destino.
Creación de empleo	Solo se vincula a la comunidad en empleos no calificados. Empleo estacional.
Efecto multiplicador del turismo	En la cadena productiva, los empresarios locales y la comunidad poco participan.
Impulsa actividades productivas	Pone en peligro las tradiciones (Ej: agricultura)
Aumento de los ingresos económicos	En las áreas turísticas, aumento de los precios del suelo; aumento de bienes y servicios.
Redistribución del ingreso	Vinculación de mano de obra extranjera en los argos directivos.
Socioeconómicos	
Valoración del patrimonio cultural y natural.	Deterioro del patrimonio de la zona
Recuperación de la identidad cultural	Generación de problemas sociales; drogadicción, prostitución, desarraigo familiar.
Intercambio cultural	Creación de zonas de miseria alrededor de los sitios turísticos. Desculturización del destino.
Modernización cultural	Se falsean los destinos turísticos. No se presentan a los turistas las realidades locales: problemas sociales. Publicidad falsa o caricaturesca de los destinos.
Ambientales	
Uso racional de la naturaleza	Saturación de ecosistemas estratégicos
Educación ambiental para turistas y receptores	Deterioro del paisaje
Privatización de algunos recursos naturales	Con la privatización de los recursos naturales, la comunidad local no se vincula con el desarrollo de la zona.
Conservación de los ecosistemas	Perdida de la capacidad de subsistencia alimentaria para las comunidades locales.
Valoración de los recursos naturales creación de reservas naturales o restauración de hábitat. Preservación de espacios naturales.	Contaminación erosión destrucción de ecosistemas. Consumo de recursos naturales. Impacto visual.

Fuente: (Rozo, 2002, en Vanegas, 2006)

El turismo cuenta tantos impactos positivos, así como negativos (Lopez, pág. 3). Pero es noble que además de que positivamente se tienen mayores ingresos económicos, y otros asociados a factores

socioculturales y ambientales; por otro lado no se están regulando la demanda de recursos o impactos negativos que genera. Se habla que el sector ha propiciado a la carencia de agua dulce originado por la sobreexplotación de los recursos hídricos. La capa de ozono y el cambio climático (CC) es otros de los problemas ambientales sus efectos se han hecho evidente en el aumento de la temperatura hasta en un 5°C. (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2007, pág. 16).

“Cualquier planificación sectorial, en este caso del sector turístico, necesita una implementación lógica y consecuente en la ordenación del territorio, siendo necesario valorar la coordinación de esos procesos con responsabilidad. (Macherna, 1983, pág. 170)“Puesto que la magnitud de los impactos turísticos está determinada por la tolerancia de estos sistemas, esperando que no traspasen su umbral o capacidad de carga” (Picornel, 1993, pág. 68).

El Hotel Termales Santa Mónica haciendo parte del sector hotelero; en el desarrollo de sus actividades tiene una gran afluencia de turistas que generan un uso desmedido de los recursos, generando así un impacto en los aspectos, ambientales, socioculturales y económicos.

Para que el desarrollo del sector, es necesario ser consecuentes con la protección del medio ambiente y estar en armonía con las comunidades locales, siendo necesario minimizar todo aquello que incida de manera negativa y generar estilos de desarrollo en los estados de calidad ambiental (Gonzales, 2006, pág. 15). Herramientas como las certificaciones optimizan procesos mejorando metodologías y otorgando productos que se pueden diferenciar en el mercado.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo evaluar la viabilidad en la aplicación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana para el Turismo Sostenible NTS-TS 002 en el hotel Termales Santa Mónica Ltda. en Choachí Cundinamarca?

La Norma Técnica Sectorial para el Turismo Sostenible permite “radicar las diferentes acciones que se precisen para contribuir con la conservación ambiental y sociocultural, sin dejar por fuera la viabilidad económica”. (Instituto colombiano de cualificacion Empresarial. Corporacion CICCE, 2014, pág. 7).

La aplicación de la norma técnica sectorial colombiana para el Turismo Sostenible NTS-TS 002 en el Hotel Termales Santa Mónica; es una herramienta que permitirá identificar y establecer metodologías para la mejora continua de la organización en su gestión sostenible y creará una base conceptual y cuantitativa para su implementación a futuro.

Con esto se logrará medir la interacción entre los diferentes involucrados; como lo son turistas, población aledaña a la zona hotelera y personal (Gerente y empleados) a partir de entrevistas, lista de chequeo, y un análisis de costo beneficio del Hotel Termales Santa Mónica para conseguir mejorar en los aspectos ambientales, socioculturales, y económicos.

2. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la viabilidad en la aplicación de la norma Técnica Sectorial Colombiana para el turismo sostenible NTS-TS 002 en el hotel Termales Santa Mónica Ltda. en Choachí Cundinamarca.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar la percepción de los miembros del hotel (Personal, clientes y población circundante), frente a la aplicación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana para el turismo sostenible NTS-TS 002 en el hotel Termales Santa Mónica Ltda. en Choachí Cundinamarca.
- Diagnosticar el efecto que tiene aplicación de la norma Técnica Sectorial Colombiana para el Turismo Sostenible NTS-TS 002, sobre los impactos ambientales que genera el hotel Termales Santa Mónica Ltda.
- Realizar un análisis costo-beneficio para la aplicación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana para el turismo sostenible NTS-TS 002 para el hotel Termales Santa Mónica Ltda. en Choachí Cundinamarca.

3. JUSTIFICACION

Al evaluar la viabilidad en la aplicación de la norma Técnica Sectorial Colombiana para el turismo sostenible NTS-TS 002 en el Hotel Termales Santa Mónica Ltda. en Choachí Cundinamarca; dará el paso para identificar los impactos que está generando el sector turístico en los niveles ambiental, socio-cultural y económico.

La aplicación norma NTS-TS 002, permite optimizar los principios generales del sector turístico. Orientando todas sus actividades hacia la sostenibilidad, proporcionando cambios como:

- Mayores ventajas competitivas.
- Expansión del mercado.
- Servicios turísticos de óptima calidad.
- Optimización en los recursos naturales, como (electricidad, agua, insumos y materias primas).
- Promover el uso y desarrollo de procesos, técnicas y tecnologías de calidad aplicables al sector que permitirán la reducción de costos y optimización en el crecimiento económico.

Esta herramienta informativa en los servicios turísticos orienta la integración, ejecución y cumplimiento de los requisitos en la prestación de servicios de calidad y sostenibilidad turística. La evaluación de la aplicación de esta norma, permitirá identificar el proceder de la viabilidad. Generando criterios, cuantificación de costos y beneficios, así como las acciones que se deben tener en cuenta y las medidas que son necesarias para un mejor desempeño, logrando un balance a nivel económico, social y con el medio ambiente. Esta herramienta permitirá incentivar al Hotel a enfrentar un compromiso corporativo con su entorno.

La sostenibilidad empresarial, enmarcada un equilibrio hacia el crecimiento económico, el bienestar social y el cuidado de los recursos naturales. En consecuencia, el uso de prácticas que fomenten la armonía y cohesión con los establecimientos de alojamiento-hospedaje y el entorno, irán ligadas a preservar de esta manera el atractivo de sus destinos.

El presente proyecto pretende determinar de los requerimientos necesarios para aplicar la norma, identificando los costos y rentabilidad que le generara al hotel implementarlo, además de las pautas aplicables para su implementación.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1 MARCO TEORICO

El presente proyecto contextualizara los términos que tienen relación y además que sirvan como guía para la interpretación y desarrollo del trabajo.

4.1.1 Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002

Las necesidades en materia del turismo nos enfrentan a clientes cada vez más exigentes en una serie de atenciones en cuanto al buen servicio. Cuando se potencializan esos servicios se otorgan mayor calidad a las demandas de aquellos clientes. Responder a esas necesidades es un desafío para el sector.

La (NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS 002, 2014)¹ trata de responder a esas necesidades con ayuda del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, en cumplimiento del artículo 69 de la Ley 300 de 1996, ya que promovió la Unidad Sectorial de Normalización de Turismo Sostenible, la cual se ha dedicado a elaborar las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible con la finalidad de dar cumplimiento a los principios de calidad turística y sostenibilidad.

La necesidad de promover instrumentos que fomenten el uso de prácticas y que permitan lograr el equilibrio entre la economía, sociedad y el medio ambiente, serán transversales en el uso eficaz de las potencialidades estéticas, recreativas, científicas, culturales y naturales que proporcionan beneficios a las generaciones futuras.

Según (Téllez C. , 2015, pág. 54). En su tesis de maestría la Aproximación a la responsabilidad social empresarial hotelera en Colombia: reflexiones a partir de la perspectiva cualitativa.

¹ La implementación consiste en que el prestador analice cada uno de los requisitos que establece la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible que le corresponde, documente cada una de las evidencias y evalúe su cumplimiento. Cada empresa es libre de manejar los formatos que considere pertinente, lo importante es que este contenga todos los requisitos incluidos en la norma que se esté evaluando. Sin embargo, el Ministerio de Comercio Industria y Turismo a través del Viceministerio de Turismo, pone a disposición de los prestadores de manera gratuita unas guías que servirán para ayudar este proceso de implementación con algunos ejemplos de formatos. disponible en: http://cccartagena.org.co/sites/default/files/comunicado_-_reporte_camaras_comercio_v3_revisado.pdf

Hace referencia que, a pesar de la existencia de este tipo de iniciativas regulativas, el conocimiento que los hoteles tienen acerca de ellas es bastante limitado, por ello el bajo nivel de adopción de tales iniciativas.

4.1.2 Sostenibilidad empresarial

La sostenibilidad empresarial son conductas que se adoptan en la actualidad debido al auge del medio ambiente, puesto que se ha identificado las presiones y estas cada vez son más latentes ya que se están generando impactos sobre todo tipo de sistemas, esto ha permitido tomar medidas de regulación normativa y cambiar el pensamiento; integrado al ambiente como un punto focal de intervención y formulación en las estrategias empresariales.

Según (Smith, 2010, pág. 440). En su artículo *Innovation studies and sustainability transitions: The allure of multi-level perspective and its challenges*, Research Policy.

Habla que los cambios revolucionarios se originan en los nichos, donde la sostenibilidad puede jugar un papel importante como una estrategia de crecimiento que da un valor agregado a las actividades de la organización y permite definir estrategias de innovación que integren principios ambientales, sociales y económicos

Las empresas que logran visualizarse en este contexto, identifican las soluciones a nivel de sus procesos empresariales.

(Austermuhle, 2015) . En su libro *Sostenibilidad y eco eficiencia en la empresa moderna*. También hace referencia que se pierde dinero por el uso no eficiente de los recursos naturales, como (electricidad, agua, insumos y materias primas) y que a su vez generan un impacto al medio ambiente.

En este sentido esto puede causar multas, mala imagen corporativa, reducida competitividad, conflictos sociales; que por el contrario podría beneficiarse de las oportunidades que ofrece crear una empresa sostenible. El hacer solo lo necesario para evitar problemas es una estrategia débil e insuficiente para los crecientes problemas que empañan el medio ambiente.

El reconocer que no vivimos aislados del medio ambiente y que estamos en continua interacción con él, en donde desarrollamos dichas actividades dentro de su límite, encontrándonos dentro de un sistema cerrado donde los cambios ambientales tienen una conectividad con la sociedad, que afectara también a nuestros sistemas económicos.

Como empresa se pueda contribuir a reducir los problemas ambientales y a su vez optimizar su imagen empresarial obteniendo ventajas corporativas, en el mejoramiento de utilidades y rentabilidad, mediante la inversión en la conservación del medio ambiente.

Finalmente (Aristizabal & Arango, 2012, pág. 2) en la Sostenibilidad corporativa y capacidades de innovación: una aproximación al aprovechamiento de los recursos naturales. Menciona los estudios que se han realizado sobre la sostenibilidad y como estos presentan gran incidencia en el sector empresarial o corporativo, y con la ayuda de la Política Nacional de Producción y Consumo Sostenible genera un escenario propicio en Colombia para el desarrollo de estrategias de sostenibilidad corporativa, en el aprovechamiento de recursos naturales por parte de las industrias, con nuevas oportunidades para lograr mayores ventajas en términos de productividad y competitividad, al tiempo que se contribuye a disminuir los niveles de pobreza y degradación ambiental.

4.1.3 Certificación sostenibilidad:

La certificación de sostenibilidad es una herramienta valiosa para apoyar la conservación de la biodiversidad, así como para proveer a los viajeros de una experiencia que satisfaga sus expectativas. La certificación es un mecanismo con el cual es posible medir cualitativa y cuantitativamente el desempeño del turismo a través de sus prácticas de operación. (San Martín, 2007, pág. 80).

“Los Programas de Certificación del Turismo Sustentable son instrumentos voluntarios que están por encima de los marcos legales y que, de acuerdo con la Organización Mundial del Turismo, cumplen una función cada vez más importante en la reglamentación de servicios turísticos”.

4.1.4 Responsabilidad Social Empresarial:

La responsabilidad social empresarial (RSE). Según (Raufflet, 2010, pág. 25) en su artículo Responsabilidad corporativa y desarrollo sostenible. Es vista como obligatoria, debido a como se desencadenó a través de la historia impactos al ambiente y como estos afectaron generando una crisis económica, de esta manera surgieron la imposición de regulaciones y decretos por disminuir y controlar los daños causados al medioambiente por parte del ser humano.

Es importante tener un balance empresarial, enmarcando principios éticos y llenando la perspectiva de los involucrados. La responsabilidad social empresarial se contempla como una estrategia para la continuidad a largo plazo de un negocio. En este caso (Epstein, 2008, pág. 23) habla de la RSE aclarando que tiene un enfoque reactivo que no pretende tratar de forma prioritaria los problemas ambientales y sociales sino que trabaja en el seno del marco ya existente sin cuestionarlo. Por consiguiente, sería un complemento para fortalecer las medidas de sostenibilidad de una empresa.

El (Libro Verde de la Union Europea , pág. 3). Contrarresta esta idea donde destaca como aspecto fundamental que la RSE no se considere una obligación bajo preceptos legales o impositivos, sino una acción totalmente voluntaria; que vaya más allá del mero cumplimiento de leyes y normas que todos deberían cumplir.

La Regulación y control en el entorno empresarial busca de esta manera proteger los intereses individuales y colectivos de la sociedad, con medidas que contribuyan o aporten de alguna manera al desarrollo, crecimiento y mejoramiento de la calidad de la vida de un grupo social específico, para así reflejar las consecuencias de sus actos en actitudes y resultados positivos.

La empresa tiene relaciones con la sociedad que van más allá de las económicas reconociendo los grupos de interés tanto por dentro como por fuera de la empresa.

Finalmente (Téllez C. , 2017, pág. 227) Concluye en su artículo a la Regulación en responsabilidad social empresarial en el sector hotelero de Colombia. Que la norma NTS TS 002 es uno de los

principales referentes de iniciativas regulativas y en particular, se posiciona a partir de las directrices emanadas del Código Ético Mundial para el Turismo.

4.2 MARCO CONCEPTUAL

- **Desarrollo sostenible:** Satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Consta de tres pilares, el desarrollo sostenible trata de lograr, de manera equilibrada, el desarrollo económico, el desarrollo social y la protección del medio ambiente. (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1987).
- **Turismo sustentable:** El desarrollo que atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo, protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida (Organización Mundial Turismo, 1997)
- **Huésped:** persona alojada en un establecimiento de alojamiento y hospedaje mediante contrato de hospedaje. (LEY 300, 1996)
- **Establecimiento de alojamiento y hospedaje (EHA):** Bienes prestados por una persona natural o jurídica para prestar un servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento mediante un contrato de hospedaje. (LEY 300, 1996)
- **Impacto ambiental.** Cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida en el ambiente. (ICONTEC INTERNACIONAL, 2014, pág. 6)
- **Impacto social.** Cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida sobre orden social, convivencia, calidad de vida, pobreza, inclusión social, acceso a servicios de salud, capacitación. (ICONTEC INTERNACIONAL, 2014, pág. 6)
- **Impacto cultural.** Cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida en las prácticas culturales y el patrimonio, como impactos

sobre: tradiciones, formas de vida, sitios de intereses históricos y culturales, entre otros. (ICONTEC INTERNACIONAL, 2014, pág. 6)

- **Impacto económico.** Cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, asociado a la actividad turística, que incida en la dinámica económica. (ICONTEC INTERNACIONAL, 2014, pág. 6)

4.3 MARCO LEGAL

Tabla 2. Normatividad

NORMA	DESCRIPCION	APLICACIÓN
LEY 9 DE 1979 MEDIDAS SANITARIAS	Donde establece la ley de protección del medio ambiente, manejo de residuos líquidos, residuos sólidos, disposición de excretos, emisiones atmosféricas, áreas de captación, suministros de agua, y otro tipo de factores.	Hotel termales santa Mónica se debe regir a la ley para seguir los diferentes parámetros de protección ambiental.
LEY 99 DE 1993 CREA EL MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE SE REORDENA EL SECTOR PUBLICO ENCARGADO DE LA GESTION	Donde se dictan los principios generales ambientales, el ente encargado y regulador de los manejos ambientales, licencias ambientales.	ente regulador al cual se le debe presentar cualquier alteración o cambio ambiental que se presente en el funcionamiento del hotel termales santa Mónica
LEY 373 DE 1997 USO EFICIENTE Y AHORRO DE AGUA	Todo plan ambiental debe incorporar un programa para el uso eficiente y ahorro de agua.	El hotel termales santa Mónica debe contar con programa de uso eficiente y ahorro de agua.
ley 300 de 1996 LEY GENERAL DE TURISMO	Donde se dictan las diferentes disposiciones y principios generales respecto a la importancia de la industria del turismo, la participación de los diferentes sectores (oficial, mixto, privado), la aplicación de entidades de control, los diferentes aspectos operativos del turismo (artículo 61). defines diferentes términos (ecoturismo)	Legislación a la cual el hotel termales santa Mónica debe cumplir para el funcionamiento de los servicios.

NORMA	DESCRIPCION	APLICACIÓN
RESOLUCION 2115 DE 2007 SELAÑAMIENTO CARACTERISTICAS INSTRUMENTOS BASICOS, Y FRECUENCIA DE SISTEMAS DE CONTROL Y LA VIGILANCIA PARA E CONTROL DE LA CALIDAD DEL AGUA PARA EL CONSUMO HUMANO	se muestran las diferentes características físico, químicas que debe manejar el agua administrada para consumo humano, se enseñan los diferentes conceptos a manejar al realizar análisis de agua, se enseñan los instrumentos básicos para poder garantizar su calidad, los procesos básicos de control.	El hotel termales santa Mónica se compromete con la sociedad a brindar agua de calidad para el consumo humano, realizando un excelente manejo del recurso.
DECRETO 3450 DE 2008 USO RACIONAL Y EFICIENTE DE ENERGIA ELECTRICA	se busca la promoción de fuentes de energía no convencionales, de manera sostenible con el medio ambiente y los recursos naturales para asegurar el abastecimiento energético	El hotel termales santa Mónica debe contar con plan para ahorro de energía en sus diferentes procesos.
DECRETO 2590 DE 2009 REGLAMENTACION DE LA LEY 300/1996	Por el cual se establecerá reglamentación de los prestadores de vivienda turística, los contratos que se deben manejar en la prestación del servicio, las infracciones que no se deben cometer.	reglas para que el hotel no tenga inconvenientes en su funcionamiento
DECRETO 3573 DE 2011 SE CREA AUTORIDAD NACIONAL DE LICENCIAS AMBIENTALES	contribuye a mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad en la gestión ambiental y el desarrollo sostenible (ANLA)	ente con el cual se tramitara cualquier licencia ambiental requerida para el funcionamiento del hotel termales santa Mónica
DECRETO 2041 DE 2014 REGLAMENTACION SOBRE LICENCIAS AMBIENTALES	se busca fortalecer el proceso de licencias ambientales, la gestión de las autoridades ambientales y promover la responsabilidad ambiental para la preservación del medio ambiente para otorgamiento de licencias	procedimiento por cumplir para obtención de licencias ambientales por parte del hotel termales santa Mónica

NORMA	DESCRIPCION	APLICACIÓN
DECRETO 1076 DE 2015 REGLAMENTO DEL SECTOR AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	Busca compilar y caracterizar las normas reglamentarias que rigen el sector y contar con el instrumento jurídico.	cumplir las diferentes leyes establecidas con el fin de ayudar con el entorno para ayudar a garantizar un ambiente sano para los diferentes factores presente en el hotel termales santa Mónica
NORMA TECNICA NTS-TS SECTORIAL COLOMBIANA 002	Herramienta desarrollada para la sostenibilidad los establecimientos de alojamiento y hospedaje en aspectos sociales, ambientales y económicos.	Norma en la cual el hotel termal santa Mónica se desea certificar para mejorar sus prácticas de funcionamiento y garantizar su sostenibilidad por mucho más tiempo.

5. METODOLOGIA

5.1 TIPO DE ESTUDIO

El presente proyecto será de tipo cualitativo y cuantitativo (Mixto). Donde se hará un análisis por medio de los requerimientos necesarios para aplicar la norma (NTS-TS 002). Sera por medio de listas de chequeo, entrevistas y un análisis costo-beneficio.

5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método que se utilizará será paradigma positivista. Permite a partir de la observación, describir las cualidades que servirán para interpretar la obtención de información. Además, utiliza la vía hipotética como método, donde por medio de un planteamiento se desarrollan estrategias de justificación.

Para este proyecto se expone un objeto general y tres específicos y mediante la realización de una serie de actividades se darán cumplimiento de ellos, de igual manera permitirán favorecer a la evaluación de la viabilidad en la aplicación de la norma técnica sectorial colombiana para el Turismo Sostenible NTS-TS 002 en el hotel Termales Santa Mónica.

- **Hipótesis**

El presente proyecto quiere comprobar que los criterios de la Norma técnica sectorial colombiana para el Turismo Sostenible NTS-TS 002 son viables para aplicar al Hotel Termales Santa Mónica Choachí Cundinamarca ya que contribuirá el desarrollo ambiental, sociocultural y económico.

5.3 METODOS

5.3.1 Encuestas

Se realizaron encuestas con un formato (ANEXO 2) que permite identificar la percepción de una población en base a los requisitos de sostenibilidad de la NTS TS 002. Además, se realizó una lista de chequeo que permite la identificación de hallazgos frente a los criterios la norma.

5.3.1.1 Definición de la muestra poblacional

De acuerdo al objeto principal de investigación sobre evaluar la viabilidad de la aplicación de la NTS-TS 002; es necesario obtener información que permita contextualizar e identificar la percepción del entorno circundante del establecimiento frente a la norma. Para lograrlo se debe tomar una muestra poblacional representativa que incluirá desde empleados, clientes y población circundante de la zona; la muestra es escogida aleatoriamente, esto permitirá que sea incluyente y abarque diferencias para los grupos poblacionales.

Para la elaboración de las encuestas se realizó preguntas cerradas, concretas y de fácil comprensión que permitan la obtención de respuestas fijas y que no demanden demasiado tiempo para su desarrollo; esto permite reflejar el objeto de estudio de la investigación para su análisis, cada pregunta es encaminada a evaluar los aspectos de sostenibilidad ya sea de manera general y específica frente al hotel, constituida por 8 preguntas para personal, 4 para clientes y 4 preguntas para población circundante del hotel, identificando la percepción frente a criterios ambientales, socioculturales y económicos.

5.3.1.2 Muestreo de población finita

Se utiliza cuando el número exacto de la población a estudiar (Población menor a 100.000).

En este sentido si se desea un estudio con un nivel de confianza que permita la extrapolación de resultados en forma óptima, se utilizará el nivel comprendido entre el 95% donde tienen una posibilidad de un error de 5%. Este nivel, se obtiene de la distribución normal estándar donde el Valor Z es 1.962. (Gladys, 2011)

De esta manera y por medio de esta ecuación se determina el cálculo de la muestra poblacional que fue encuestada en el Hotel Termals Santa Mónica.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

$$n = \frac{n'}{1 + (n'/N)}$$

P = proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio

Q = proporción de individuos que no poseen en la población la característica de estudio

Z = nivel de confianza e = error de la muestra

N = tamaño de la población

n' = tamaño de la muestra sin ajustar n = tamaño de la muestra ajustado

Seguridad = 95%;

Precisión = 5%; Proporción esperada = asumamos que puede ser próxima al 5%; si no tuviésemos ninguna idea de dicha proporción utilizaríamos el valor p = 0.5 (50%) que maximiza el tamaño de la muestra.

Entonces:

Z_a² = 1.962 (ya que la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso = 0.5)

q = 1 – p (en este caso 1 – 0.5 = 0.5)

d = precisión (en este caso deseamos un 5%)

En este caso se realizará el tamaño de la muestra ajustada son para tres tipos de población (personal, clientes y población circundante).

Tamaño de la muestra ajustada:

- **Empleados-Gerentes**

$$n = \frac{((22) * (1,962^2) * (0,5) * (0,95))}{(((0,05^2) * (22 - 1)) + ((1,962^2) * (0,5) * (0,95)))}$$
$$n = 21$$

La población conocida de empleados son 22 personas laborando con contrato fijo, por lo tanto el tamaño de la muestra ajustada serán aplicadas a (21) empleados del Hotel Termales Santa Mónica.

- **Clientes**

$$n = \frac{((108) * (1,962^2) * (0,5) * (0,95))}{(((0,05^2) * (108 - 1)) + ((1,962^2) * (0,5) * (0,95)))}$$
$$n = 94$$

El tamaño de la muestra se atribuye a 108 clientes hospedados en el hotel. La población de muestra ajustada será dirigida a (94) a clientes del Hotel Termales Santa Mónica.

- **Población circundante**

$$n = \frac{((20) * (1,962^2) * (0,5) * (0,95))}{(((0,05^2) * (20 - 1)) + ((1,962^2) * (0,5) * (0,95)))}$$
$$n = 19$$

Finalmente, para la población circundante se estimó encuestar 19 establecimientos comerciales con influencia a la zona hotelera y que representan población circundante del hotel.

Teniendo en cuenta que las encuestas cumplen con el objetivo de identificar la percepción de la norma técnica sectorial colombiana para el Turismo Sostenible NTS-TS 002, se establecieron preguntas que trataran de contextualizar sobre aspectos de sostenibilidad a cada grupo encuestado. Para el personal del Hotel Termales Santa Mónica se estimó el tamaño de la muestra poblacional teniendo en cuenta el total de empleados del hotel y con preguntas dirigidas a efectos de la aplicación de la norma y la sobre como toman decisiones que involucren fundamentos ambientales, socioculturales y económicos. La población de clientes o población flotante del hotel fue atribuida a un ponderado de pasadía y hospedaje que cuentan los fines de semana, se establecieron preguntas

que permitan identificar fundamentos de sostenibilidad frente a los servicios ofrecidos y la infraestructura del Hotel. La población circundante se estimó con población económicamente activa en este caso establecimientos comerciales que quedan a un perímetro cercano de la zona hotelera y con preguntas que permitan identificar de igual manera como involucra el hotel a este grupo, con acciones encaminadas a fundamentos de sostenibilidad.

5.3.2 Impactos de aspectos de sostenibilidad en el Hotel Termales Santa Mónica

Para valorar las actividades, servicios y productos del hotel; se procede a determinar por medio de una matriz de impactos, los aspectos en el hotel Termales Santa Mónica y el impacto que generan a los componentes del ambiente, ponderando un valor para determinar la severidad de afectación. La matriz empleada es en base a la investigación de (Barragan Aguilar, 2017). Que nos permite identificar los aspectos de sostenibilidad (ambiental, sociocultural y económico).

Se procede a dar los siguientes valores:

Medio afectado

- Aire (A)
- Suelo (S)
- Fauna (F)
- Flora (FL)
- Paisaje (P)
- Cliente o huésped (H)
- Colaborador (C)

Impacto:

- Positivo (+) o negativo (-).

Frecuencia: incidente o emergencia

- Una vez al año o periodo de tiempo mayor (A).
- Una o dos veces al mes (M).
- Semanal (S).
- Una o más veces al día (D).
- Continuo (24 horas al día) (C)

Severidad: Grado de alteración del impacto

- Alto (AL)
- Medio (ME)
- Bajo (BA)

Alcance: Manifestación del impacto en el establecimiento o en su zona circundante

- El impacto dentro del hostel (L).
- El impacto en límites del hotel (Z)

Sensibilidad: Incidencia del impacto en la imagen del hostel.

- SI: el impacto negativo para la imagen de la organización.
- NO: no existe incidencia de un impacto que puede afectar la imagen de la organización.

Los criterios de calificación que adopta esta forma de valorar las afectaciones sobre el ambiente en general, adquieren los siguientes valores:

BAJO	MEDIO	ALTO
1-5	6-8	9-11

5.3.3 Valoración de costos y beneficios de la aplicación de la NTS TS 002

La recopilación de datos para el análisis costo beneficio, es determinado según los costos y beneficios relacionados a la aplicación de la NTS-TS 002. Teniendo en cuenta que los costos serán obtenidos dándoles una valorización. Entre estos podemos mencionar.

Costos directos:

- Programas
- Gastos de capacitación y asesorías
- Otros costos.

Se realiza una proyección un tiempo determinado y para su análisis en un cuadro comparativo, donde se especifique los costos y beneficios obtenidos.

Para determinar beneficio en la implementación de acciones con relación a las actividades del hotel. Se utiliza los costos de ahorro en el sector hotelero.

El análisis costo beneficio tiene como finalidad determinar la eficiencia económica del proyecto Termalés Santa Mónica frente a la aplicación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002. La relación costo-beneficio se emplea a través de la estimación del valor presente neto VPN

entre la diferencia de beneficios y costos del hotel, que serán descontados por una tasa de descuento TIR. (Márquez Gómez, 2016, pág. 63)

5.3.3.1 El valor presente neto de la inversión (VPN).

Tasa mínima a la que el inversionista está dispuesto a ganar al invertir en un proyecto en un período establecido, a fin de evaluar la rentabilidad de la inversión en un determinado proyecto.

$$\text{VPN} > 0 \text{ Viable}$$

$$\text{VPN} < 0 \text{ No viable}$$

5.3.3.2 Relación Beneficio / Costo (B/C)

Permite revisar si los beneficios son superiores a los costos o viceversa,

Donde la Ecuación de Beneficio/Costo:

$$\text{B/C} = \text{Ingresos} / \text{Costos}$$

Si la sumatoria de beneficios y costos es mayor o menor a la inversión del proyecto

$$\text{B/C} > 1 \text{ Viable}$$

$$\text{B/C} < 1 \text{ No es Viable}$$

Para la aplicación de los programas se estimaron según la gestión para la sostenibilidad que se encuentra en la norma Técnica Sectorial para el Turismo Sostenible NTS-TS 002. Además de la estimación de programas se asocian algunas actividades para una eficaz implementación.

Tabla 3. Actividades desarrolladas en cada programa

PROGRAMAS	ACTIVIDADES
Programa Uso eficiente del agua	Tecnologías ahorradoras Adaptación de tecnologías ahorradoras Mantenimiento
Programa Uso eficiente de la energía eléctrica	Tecnología de calefacción Bombillas ahorradoras CFL Bombillas ahorradoras LED Sistemas de aire acondicionado
Programa de Gestión de Aguas Residuales	Evaluar el funcionamiento de los sistemas de tratamiento de aguas residuales.
Programa Manejo de Residuos Sólidos	Caracterización fisicoquímica y microbiológica. Capacitación en gestión de residuos sólidos. Adecuación para el adecuado procedimiento de disposición final de residuos.
Programa Manejo de Productos Químicos	Adecuación de instalaciones para la adecuada administración de los productos químicos. Capacitación en gestión de residuos sólidos Segregación de los productos químicos (Orden, señalización en laboratorios). Adecuación para el adecuado procedimiento de disposición final de residuos peligrosos
Otras costos y Auditoria	

Fuente: Elaboración propia

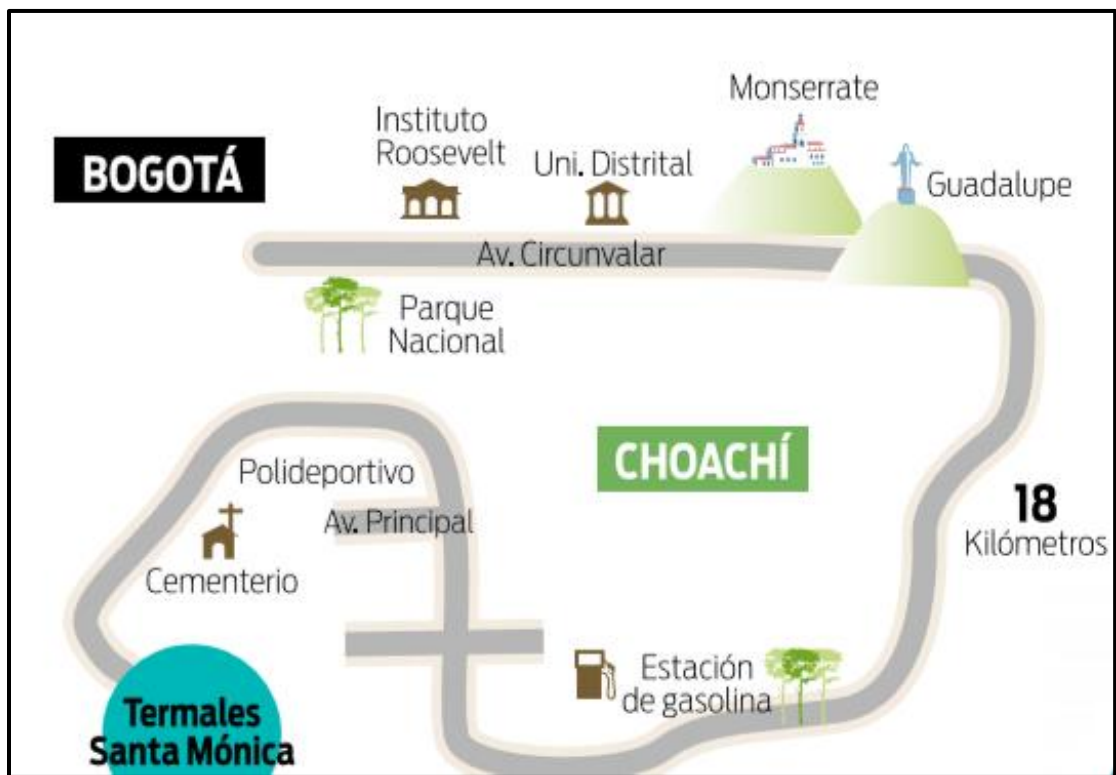
6. ASPECTOS GENERALES

6.1 Generalidades del Hotel Termal Santa Mónica

Ubicación

El hotel Termal Santa Mónica se encuentra en Choachí, a tan solo 38 kilómetros saliendo por el oriente y pasando por los Cerros de Monserrate y Guadalupe, a una altura de unos 3.400 metros por lo que se alcanza a ver un paisaje con cascadas y frailejones, a lado y lado de la vía y luego se baja hasta los 1.900 m.s.n.m. allí a 2,5 km hacia la Vereda El Resguardo, donde existe un nacimiento natural de aguas termales, cuya fuente principal está en terrenos de la propiedad.

Figura 3. Ubicación Termal Santa Mónica



Fuente tarifario Termal Santa Mónica

6.1.1 Aguas Termales

Las aguas termales que provisionan al hotel se encuentran a una distancia de 30 metros, estas aguas pasan a través de una tubería interna; el manejo del descargue del agua se regula para nivelar la presión al momento de salir el agua, para su suministro se toma en cuenta la temperatura y se implementan medidas de análisis del agua termal ya sea físico- químico y bacteriológico, para su uso y posteriormente sea suministra a las piscinas con una temperatura tolerable y con características aptas para el cuerpo humano.

Se realiza un mantenimiento diario para prevenir alguna anomalía que se llegue a detectar.

En cuanto al manejo de sus aguas residuales producidas en el hotel, es a través de un pozo séptico

6.1.2 Infraestructura

El hotel Termales Santa Mónica, cuenta con 4 piscinas y 4 jacuzzis y 50 habitaciones. En cuanto a los puntos de venta de alimentos, son a través de los servicios suministrados en los Kioscos, cafetería y cocina. La gestión de compras se hace a través de proveedores locales.

El manejo de los desechos, se recolectan y de manera semanal la parte orgánica se envía a una empresa certificada para realizar un compostaje, los demás desechos convertidos en basura, son recogidos por vehículos de basura de propiedad del municipio, para lo cual se tiene un contrato de aseo realizado con la alcaldía.

El hotel cuenta con la distribución de 9 equipos de cómputo para cada departamento

- Gestión de servicio generales
- Gestión de mantenimientos
- Gestión de Spa, masajes y exfoliación
- Gestión comercial
- Gestión de calidad
- Gestión de Cajeros
- Gestión de cocina
- Gestión de hotel
- Gestión de recursos humanos

6.1.3 Huéspedes

Los turistas que ingresan promedio por un fin de semana en temporada baja son alrededor de 600 personas. En épocas de temporada alta o ferias, su capacidad aumenta hasta uno 2.300 personas y en hospedaje a unas 108 personas.

Para los turistas extranjeros, las compras que realicen por paquetes de hospedaje, no se les cobra el impuesto del valor agregado, debido al decreto reglamentario 2646 de 2013 de cumplimiento obligatorio, expedido por el gobierno para incentivar el turismo en Colombia.

6.1.4 Empleados

Cuenta con un personal fijo de 22 personas y temporal de un promedio de 80 personas dependiendo la temporada, de este personal en su mayoría son residentes de veredas cercanas, para estas personas no se les exige un nivel educativo elevado ni tampoco años de experiencia con este tipo de negocio, pero a medida que lo obtengan, van avanzando en cargo. Comienzan como auxiliares de mesa, después a cajeros hasta obtener un cargo más alto²

² Información suministrada por el Hotel Termale Santa Mónica y en la monografía Efectos que sobre la valoración de los activos genera en Colombia la implementación de las normas internacionales de información financiera en las pymes de servicios. caso empresa Termale Santa Mónica LTDA

7. RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

7.1 PERCEPCIÓN FRENTE A LA IMPLEMENTACION DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS TS 002

Teniendo los requisitos de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002 para el desarrollo sostenible se realizó una serie de encuestas que evaluaron la percepción de la población frente a la implementación de la norma. La población de estudio es dirigida a personal, clientes y población aledaña a la zona hotelera que corresponde al 95 % de la muestra poblacional encuestada.

7.1.1 Encuesta a personal del hotel Termals Santa Mónica

De los gerentes y empleados encuestados; el tamaño de la población son 21 personas. Se identifica el interés que el hotel frente al ejecutar acciones de sostenibilidad.

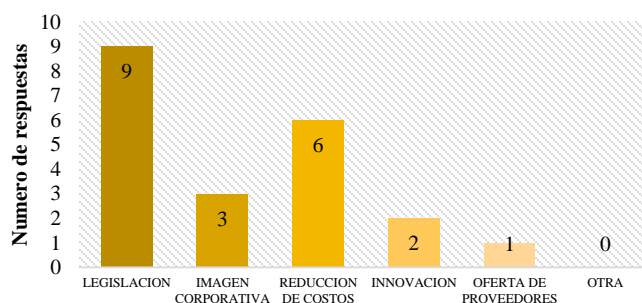


Figura 4. Razones por la que el Hotel Termals Santa Mónica implementaría acciones de sostenibilidad.

La posición del Hotel Termals Santa Mónica frente la implementación de acciones de sostenibilidad, son más que por un criterio voluntario, su interés se manifiesta como una opción hacia el cumplimiento de obligaciones legales que se le exigen al establecimiento, además el hotel a ejecutado algunas acciones responsables, con lo cual han identificado que aportan a la reducción de costos y la imagen corporativa del establecimiento.

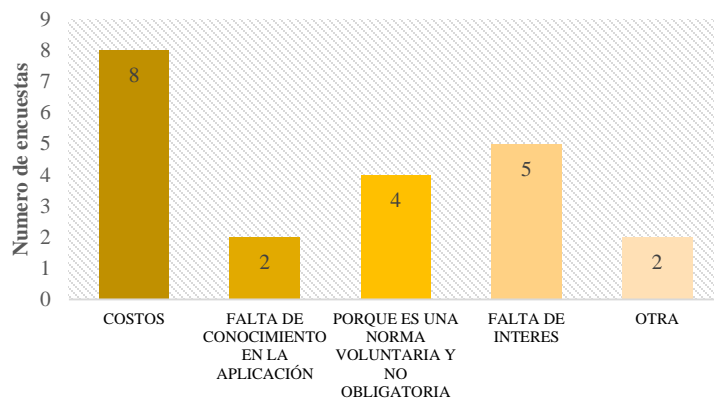


Figura 5. Obstáculos para implementar acciones de sostenibilidad en el Hotel Termals Santa Mónica.

El hotel ha optado por implementar ciertas acciones en lo que refiere al medio ambiente, su economía y temas socioculturales, sin embargo, le falta rigurosidad en la adopción requisitos de sostenibilidad para el establecimiento.

Su interés se enfoca en ofrecer servicios de calidad en relación con la certificación que tienen de la ISO 9001. Los obstáculos que se manifiestan en la adopción de acciones de sostenibilidad son los costos que estos implican, puesto que en el momento no contemplan el optar por implementar la NTS TS 002.

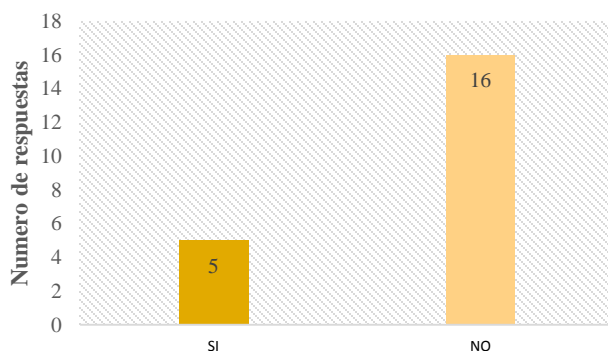


Figura 6. Capacitación o sensibilización al personal sobre el control y manejo de actividades que generan impacto.

Teniendo en cuenta que un impacto es cualquier cambio total o parcial, adverso o beneficioso asociado a una actividad en el ámbito ambiental, sociocultural y económico.

De las encuestas realizadas tanto a gerentes como a empleados sobre capacitaciones o sensibilización al personal sobre el control y manejo de actividades que generan impacto, el hotel reconoce que aborda de alguna manera ciertos temas de capacitación sobre algunos de dichos aspectos, pero van orientados en mayor proporción a temas de calidad en sus servicios.

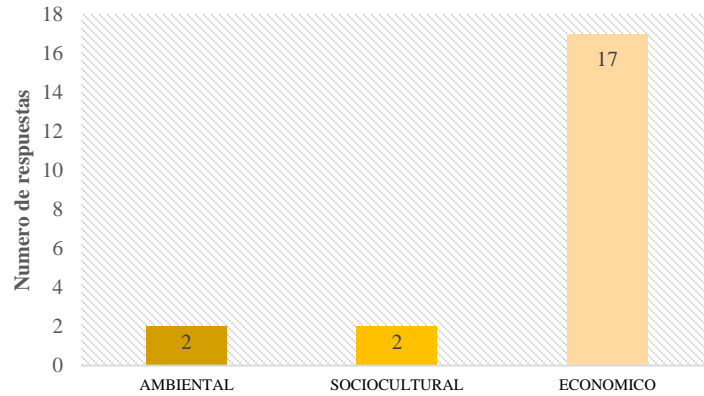


Figura 7. Ámbitos en el que el hotel genera capacitaciones o sensibilización al personal por tanto la pregunta anterior, se corrobora el interés en abordar más en temas económicos que en temas ambientales y culturales, además exponen que sus capacitaciones también van más orientadas a servicio al cliente y riesgos laborales.

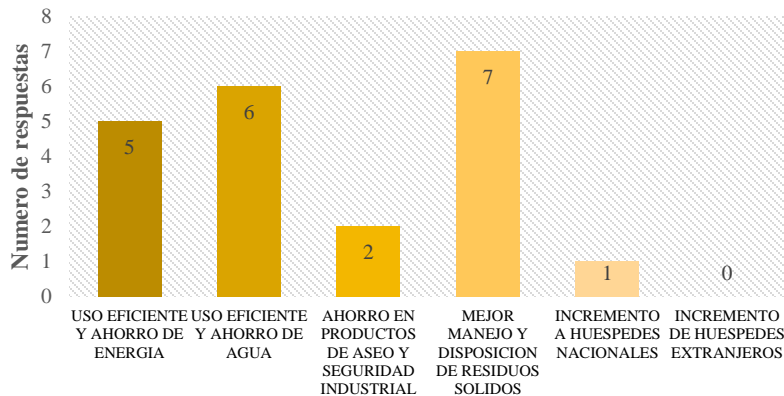


Figura 8. Implementación de programas.

El Hotel Termal Santa Mónica tiene programas que abordan acciones en cuanto a la mejor disposición de residuos sólidos, ahorro de energía y agua.

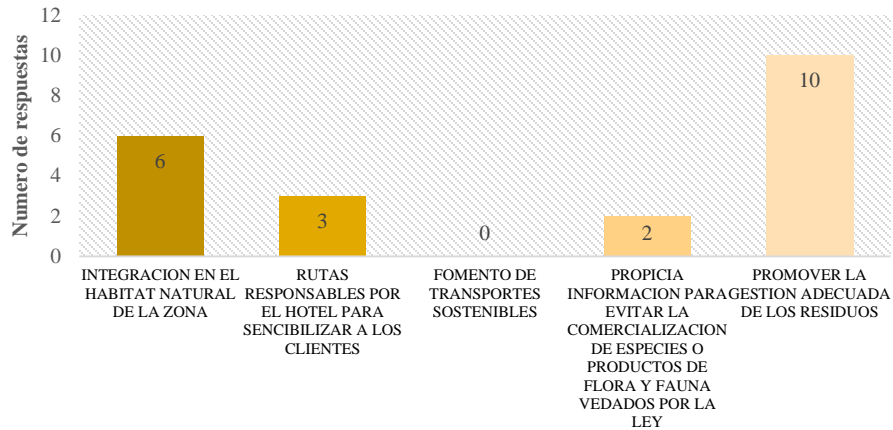


Figura 9. Acciones que promueven el componente ambiental con los clientes

La actividad que los empleados identifican que más promueve el Hotel Termalés Santa Mónica en relación del componente ambiental, es el uso de contenedores para la separación de sus residuos, sin embargo, se identifica que no tienen etiquetado de forma adecuada de los contenedores y esto se convierte en un problema para los clientes al momento de depositarlos. Por otro lado, el manejo de zonas verdes y de plantas, flores y el uso de bebederos y casas para las aves permite la integración del hábitat a la zona hotelera.

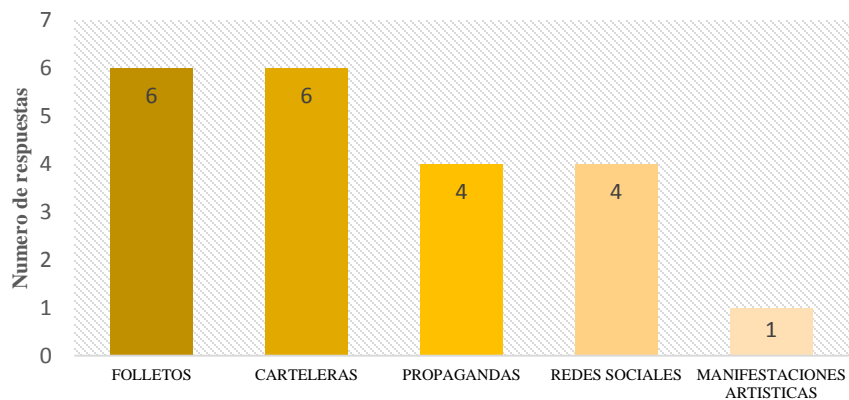


Figura 10. Medios por lo cual se da a conocer la cultura del Municipio de Choachí Cundinamarca.

El Hotel Termalés Santa Mónica aborda de manera general las formas de dar a conocer sus temas culturales puesto que hace uso diferentes estrategias publicitarias para que el Municipio de Choachí las reconozca.

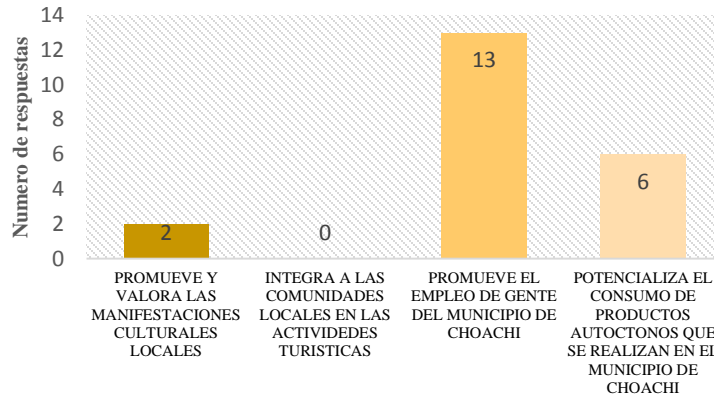


Figura 11. Acciones que permiten fortalecer el componente cultural.

Una de las mayores acciones que el hotel utiliza para fortalecer el componente cultural, es promover empleo que favorece en gran porcentaje a la gente del Municipio de Choachí, que se encuentra laborando dentro del Hotel Termales Santa Mónica, por otro lado, potencializa el consumo de productos autóctonos que se realizan en el Municipio principalmente promueve el consumo de los alimentos propios de la zona.

7.1.2 Encuestas a clientes del hotel Termales Santa Mónica

En cuanto a las encuestas que se realizaron a los clientes, el tamaño de la población será dirigido a 94 personas; se determinaron los criterios de sostenibilidad que los clientes asocian con la prestación de servicios que ofrece el Hotel Termales Santa Mónica.

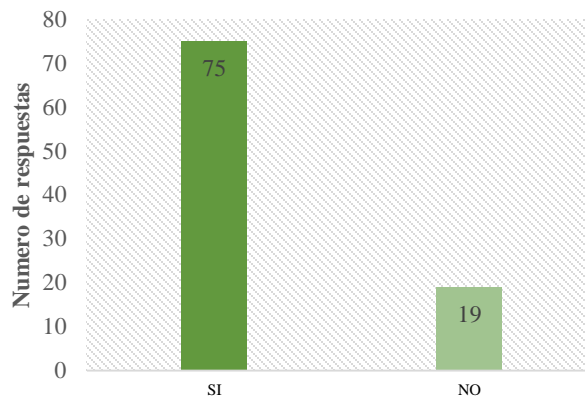


Figura 12. Turista responsable

Se contextualizo a los clientes sobre lo que implica ser un turista responsable y del compromiso con su entorno, la población encuestada en gran medida considera que realiza acciones como,

disponer sus residuos correctamente, evitan generar altos consumos en recursos como el agua y la energía.

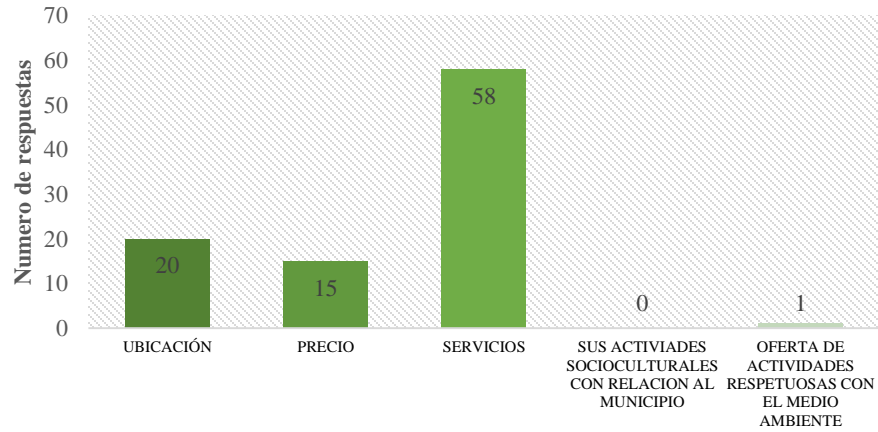


Figura 13. Razones por las cuales se genera mayor atracción turística

El cliente le genera mayor atracción la variedad de servicios que ofrece el centro turístico además de la cercanía puesto que se encuentra en el departamento de Cundinamarca, con cercanía al oriente de Bogotá D.C.

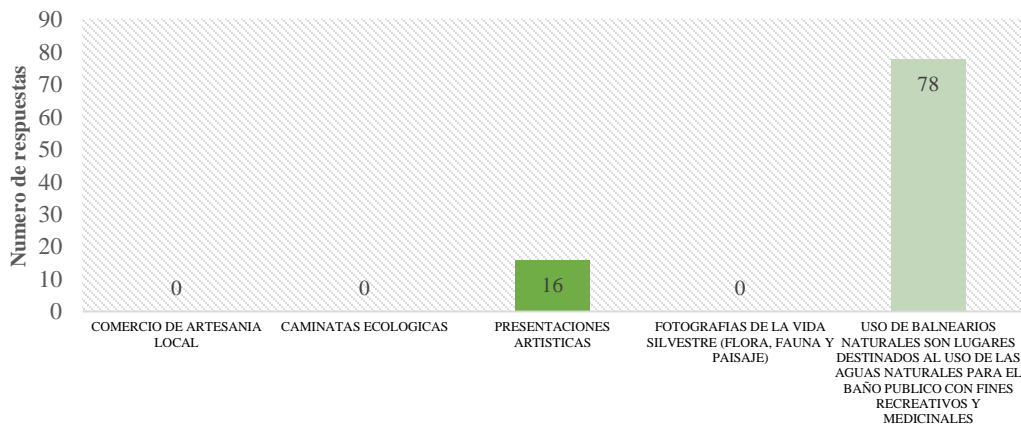


Figura 14. Alternativas de servicios

Es notable lo que identifica al hotel en cuanto a sus servicios son los accesos directos a sus fuentes de aguas termales medicinales que proveen a piscinas, jacuzzi, salas de sauna y turco.

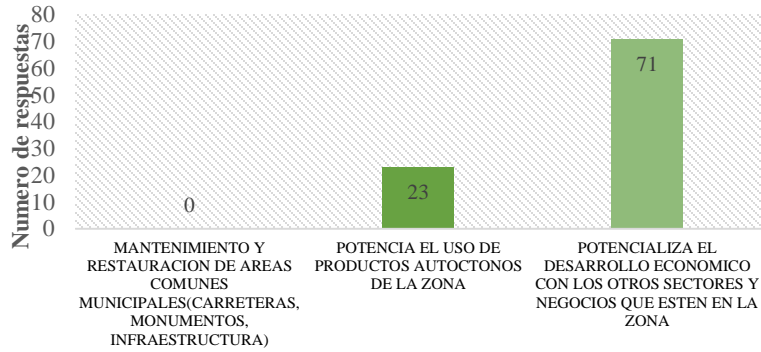


Figura 15. Acciones que el turismo fortalece en el Municipio Choachí Cundinamarca

El cliente identifica que el turismo está aportando a la generación de empleo en el Municipio de Choachí, además propicia el desarrollo económico de otros establecimientos cercanos a la zona hotelera.

7.1.3 Encuesta a población aledaña a la zona hotelera Termalés Santa Mónica.

Finalmente, las encuestas realizadas a la población aledaña al hotel Termalés Santa Mónica, son determinadas como población económicamente activa que quedan a un perímetro cercano a la zona. El tamaño de la población será dirigido a 19 personas; se identifica la persuasión de las personas frente a como el turismo puede conllevar a cambios o alteraciones al Municipio de Choachí Cundinamarca.

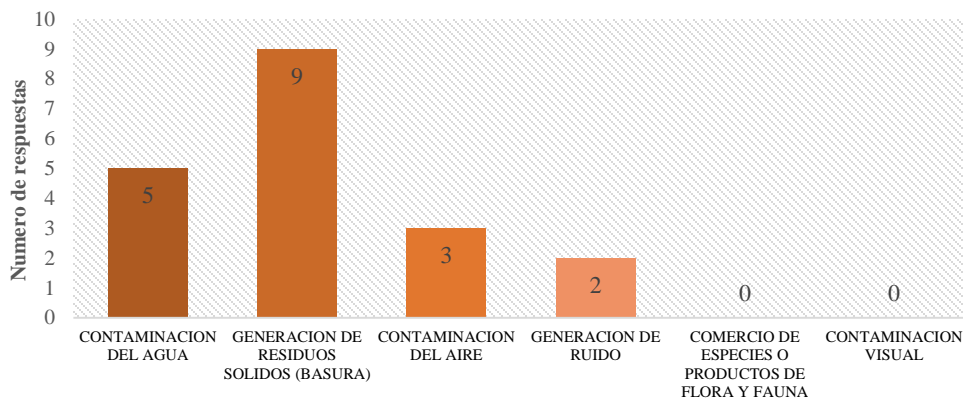


Figura 16. Identificación de cambios en el Municipio de Choachí por presencia de turistas

Frente a como la población ha percibido cambios en el Municipio de Choachí, se determina que las llegadas de turistas generan el incremento de residuos sólidos que de igual manera están generando impacto a los cuerpos de agua del Municipio.

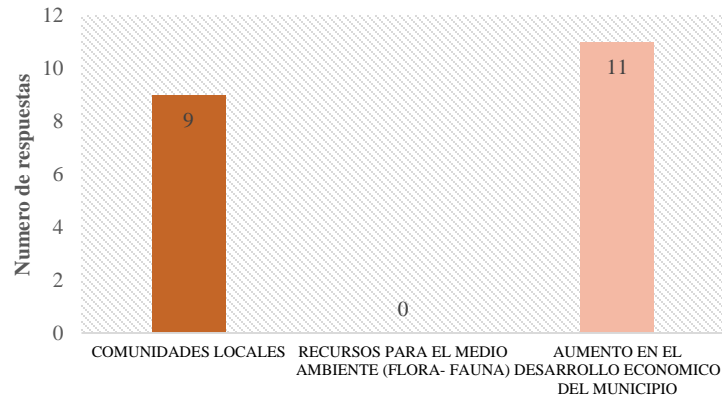


Figura 17. El aporte de ingresos producidos por el turismo en el Municipio de Choachí Cundinamarca.

El turismo les genera ingresos a los puestos comerciales del Municipio de Choachí, puesto que se demandan algunos servicios además del que puede ofrecer el sector turístico, además que puede favorecer al mismo tiempo a las comunidades locales en la generación de empleo, en el fortalecimiento de la seguridad en la zona y además de proteger la diversidad de ciertos lugares por su atractivo natural.

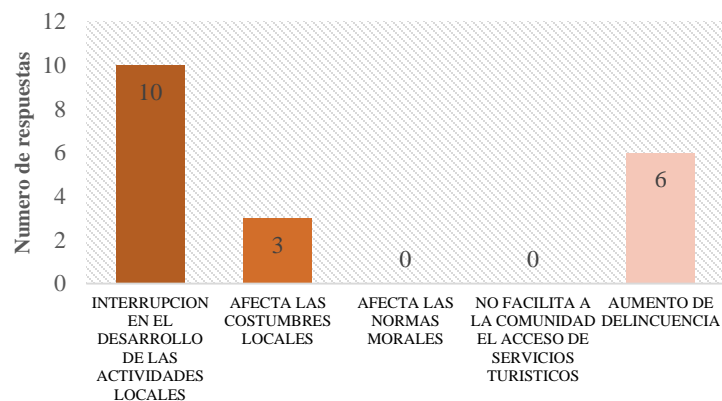


Figura 18. Cambios generados por el turismo a aspectos socio cultural en el Municipio de Choachí Cundinamarca

Al igual que la llegada de turistas genera beneficios, también la población identifica que genera alteraciones en el aspecto socio cultural; es el caso de la interrupción de las actividades locales, se puede pasar de cambios abruptos de calma a interrupciones constantes, además se identifica que

se intensifica la presencia de mayor delincuencia que están al asecho de los turistas, por otro lado afecta las costumbres locales debido a la presencia de turistas internacionales con diferentes culturas que pueden chocar al momento de adaptarse a otro tipo de tradiciones en ciertas ocasiones puede llegar a afectar formas de vestir, tradiciones, idiomas, arte, arquitectura, religión, y actividades de ocio entre otras.

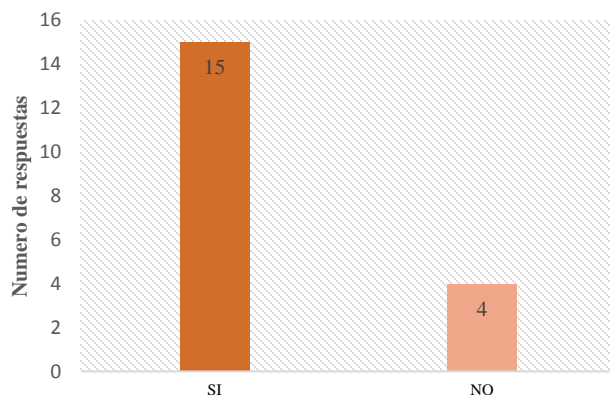


Figura 19. Identificación de personal que labora en el Hotel Termales Santa Mónica perteneciente al Municipio de Choachí Cundinamarca.

Las encuestas dirigidas a la población aledaña de la zona hotelera, prendieron identificar la relación del turismo con cambios al Municipio ya sean negativos o positivos, en este caso es preciso hablar que el Hotel Termales Santa Mónica, es uno de los centros turístico reconocidos como atractivo del Municipio, e identificado en el ámbito socio cultural como precursor de la generación de empleo; gran porcentaje de su personal labora dentro de la infraestructura o como proveedor, haciendo parte de los servicios que ofrece el hotel.

Los resultados obtenidos en la implementación de la metodología de encuestar a personal, clientes y población aledaña, permitió identificar la percepción sobre el termino de sostenibilidad; la magnitud de ejecutar acciones que vayan a favor del medio ambiente, la cultura y la economía, se han abordado, pero existen vacíos al momento de ejecutarlas pues falta mayor rigurosidad y continuo seguimiento, la aplicación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002 podría fortalecer esos aspectos para otorgar al hotel con mayor imagen corporativa, aumento competitividad y reducción de costos.

7.2 LISTA DE CHEQUEO DE LOS CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA PARA EL TURISMO SOSTENIBLE NORMA NTS-TS 002

La siguiente lista de chequeo sirve como una herramienta que permite controlar los aspectos frente a los criterios de la norma y además la identificación de hallazgos, obteniendo finalmente un análisis frente a la viabilidad de la aplicación de la norma técnica sectorial Colombiana para el turismo sostenible norma NTS-TS 002

Tabla 4. Lista de chequeo de los criterios de sostenibilidad

REQUISITO	REQUERIMIENTO	Nivel básico	Nivel alto	Cumple (Si/No)	Evidencias y observaciones
ASPECTOS GENERALES					
Autoridad y responsabilidad	Formato Actas de reunión: Tema a tratar Definición de responsabilidad, deberes de los cargos para el sistema de gestión		X	SI	Responsabilidades de cada jefe de área
Requisito legal	Formato Procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales		X	SI	
	Formato Lista de chequeo de requisitos legales		X	SI	
	Registro Mercantil		X	SI	Se cuentan con los documentos
	Registro Nacional de Turismo				
Concepto favorable de la Secretaría de salud					
Política del Hotel	Formato programa de sensibilización e información			NO	En proceso
	Actas de reunión para socializar la política			NO	En proceso
Aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos	Evaluación de impactos ambiental, sociocultural y económico.			NO	En proceso
Capacitaciones	Plan de capacitación	X		SI	Se realizan algunas capacitaciones
Programas de gestión para la sostenibilidad	Programa de gestión para la sostenibilidad			NO	En proceso
Información y sensibilización	Programa de sensibilización e información	X		NO	En proceso
	Plan de capacitación	X		SI	Se incorporó al general
Documentación y registros	Listado maestro de documentos			SI	Se incluyeron en las de calidad
Preparación y respuesta ante emergencias	Plan de emergencias		X	SI	vigente
	plan de capacitación el tema del plan de emergencias		X	SI	
	Identificación de potenciales emergencias		X	SI	

REQUISITO	REQUERIMIENTO	Nivel básico	Nivel alto	Cumple (Si/No)	Evidencias y observaciones
ASPECTOS GENERALES					
Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento de mejora: - Procedimiento de mejora: -Medición de la satisfacción del cliente. -Reclamos. -Presentados Resultados de auditorías internas y externas. -Datos de indicadores. -Cambios en los requisitos legales. -Análisis de riesgos. -Control de calidad del servicio. -Inspecciones de las autoridades. -Inspecciones de supervisión. 		X	SI	Todo está inmerso dentro del sistema de gestión de calidad
ASPECTOS AMBIENTALES					
PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD: Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	<p>Informe a los huéspedes (publicidad, volantes, carteles):</p> <ul style="list-style-type: none"> -El tráfico de flora y fauna es un delito. -El no consumo de huevos ni carne de origen silvestre. -Deben denunciar a vendedores de flora y fauna ilegal. 	X		NO	En proceso
Apoyo a programas de protección y uso sostenible	Fichas descriptivas de plantas	X		NO	En proceso
	Informe a los huéspedes que el tráfico de flora y fauna es un delito. Carteles, volantes	X		NO	En proceso
	Informe a los huéspedes que deben denunciar a vendedores de flora y fauna ilegal.			NO	En proceso
	Protección y gestión de la biodiversidad			NO	En proceso
	Protección de flora y fauna	X		NO	En proceso
	Sensibilización sobre el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.	X		NO	En proceso
Gestión de agua	Identificar fuentes de consumo de agua		X	SI	
	Programa de ahorro y uso eficiente del agua		X	SI	
Gestión de la energía	fuentes de consumo de energía:		X	SI	
	Programa de ahorro y uso eficiente de energía		X	SI	
	Iluminación, bombillas, ahorradoras.		X	SI	
	Instalación de interruptores temporizados y detectores de presencia en pasillos, baños y algunas zonas comunes.			NO	
	Formato de capacitación una sensibilización sobre la importancia y procesos para el ahorro de energía.		X	SI	
Uso y manejo de productos químicos	Identificar los productos químicos utilizados en el EAH		X	SI	Fichas técnicas
	Manejo de productos químicos		X	SI	
	Recargas de extintores garantiza productos químicos aprobados por la legislación nacional		X	SI	Cumplimiento del proveedor

	Capacitación el manejo de productos químicos.		X	SI	
GESTIÓN Y MANEJO DE RESIDUOS	Separación de residuos y difúndalo en todo el EAH, tanto a clientes como a personal interno.		X	SI	
	Plan de capacitación el programa de separación en la fuente para todo el personal del EAH.		X	SI	
	Sensibilización mediante señalética a los visitantes del EAH.			NO	En proceso
	Instrucciones para los clientes sobre la adecuada disposición final de los residuos. (Señalización, rótulos, canecas clasificadas por color)			SI	Algunos no cuentan con rotulación
Manejo de residuos sólidos	Fuentes de generación de residuos peligrosos		X	SI	
	Almacene de forma separada y segura		X	SI	
	Productos por separado en un lugar protegido, en contenedores resistentes, seguros y debidamente señalizados para cada grupo de residuos.		X	SI	
	Recoge los aceites de la cocina quemados y los aceites de enlatados en botellas plásticas o bolsas, y márkelas indicando que son residuos peligrosos; nunca los deseche en un sifón.		X	SI	
	Plan de capacitación el programa de manejo de residuos peligrosos a todo el personal del EAH y su sensibilización a los huéspedes.		X	SI	
	Programa de gestión de residuos	X		SI	
Manejo de la Contaminación atmosférica, auditiva y visual	Plan para la minimización de las emisiones de ruido procedentes de equipos y maquinaria, mediante un mantenimiento y aislamiento adecuado.	X		NO	
	Mantenimientos de jardinería y áreas comunes en las horas en que los huéspedes no estén descansando y preferiblemente estén fuera del EAH.	X		SI	
	Seleccione lámparas con un espectro luminoso óptimo para la sensibilidad visual, evitando en lo posible aquellas de "luz blanca" o amplio espectro. (Asesórese de su proveedor de confianza).	X		SI	
	Programa la entrega de materias primas, activos fijos y otros en horarios que no interrumpen el descanso de los huéspedes y solicite el apagado de motores	X		SI	
	Lugar para los fumadores (instalar ceniceros y programar recolección constante de colillas y cenizas).		X	SI	Área de fumadores
	Programa integral de mitigación de la contaminación			NO	
Material Impreso	Uso de servilletas de tela en vez de servilletas de papel.			NO	
	Contenedores especiales para el papel reciclado.			NO	
	Sensibilice en la recepción y oficinas administrativas sobre la importancia de reusar papeles y cualquier otro material impreso.		X	SI	Doble cara y se ajusta formatos
	Formato Programa de ahorro de material impreso			NO	
ASPECTO SOCIOCULTURAL					
Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	Programa sociocultural	X		NO	En proceso
	Instrumentos de información y capacitación para difundir cada una de las actividades del programa.	X		NO	
	Plan de capacitación este programa, su importancia y sensibilización a los huéspedes.	X		NO	
	Difunde entre el personal interno, huéspedes y visitantes, la legislación referente a comunidades protegidas y patrimonio de la ubicación del EAH.	X		NO	
Manejo y	Campañas locales para la prevención y erradicación de la		X	SI	

prevención de riesgos sociales	explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes, asociada a viajes y turismo.				
	Folleto, carteles sobre explotación sexual y comercial de niños y adolescentes, asociada a viajes y turismo.		X	SI	
	Formato Programa código de conducta, prevención ESCNNA		X	SI	Capacitaciones
Apoyo a las comunidades	Promueva espacios para el diálogo, la información y la comunicación local.	X		SI	
	Registro de acciones de responsabilidad social-empresarial	X		SI	
	participe en comités con la suficiente autoridad, alcance y poder de decisión, que incluyan a la población local, los operadores privados y posiblemente las entidades de gobierno y las ONG	X		NO	
	promoción de la equidad de género a fin de brindar oportunidades positivas para la integración y el desarrollo de las mujeres, sin dejar de lado la revaloración y el trabajo compartido y en igualdad de oportunidades con los hombres.	X		NO	
ASPECTOS ECONÓMICOS					
Contratación y generación de empleo	Contratación de colaboradores y proveedores 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.		X	SI	Se contrata personal del Municipio
Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades	Favorece a los proveedores locales para contribuir al desarrollo local.		X	SI	
	Promueva en sus instalaciones y fuera de ellas la participación de actores locales culturales, ambientales, artesanales, artísticos, folclóricos, entre otros, en el desarrollo de sus actividades.	X		SI	
Compras	Análisis del impacto de compras		X	NO	
Calidad y satisfacción del cliente	Programa satisfacción del cliente		X	SI	
	Sistema receptor de sugerencias y quejas, para recibir, documentar y responder las de los clientes.		X	SI	
	Pautas de comportamiento, aspectos del personal y códigos de ética, y garantice que todos los colaboradores las conozcan.	X		SI	

Fuente: (Ortiz Urquijo & Olivares Silva, 2015)

7.2.1 Implementación de programas

A partir de la información recolectada se hace un análisis, obteniendo que en el establecimiento ejecuta algunas medidas frente a los criterios de sostenibilidad requeridos en la norma, pero de igual manera es necesario implementar y hacer un seguimiento al programa en criterios ambientales y socioculturales para obtener una mejor eficacia en sus procesos. Se identifica que algunos de sus procesos los desconoce sus colaboradores debido al personal rotativo y esto puede afectar las buenas prácticas ya implementadas.

7.2.2 Protección de la biodiversidad

A pesar de implementar medidas frente a aspectos ambientales, al establecimiento le falta más sensibilización con sus clientes frente a medidas de protección y gestión de la biodiversidad de igual manera la protección de flora y fauna. Permitiendo que el cliente sea más consecuente con sus acciones y propiciar una responsabilidad compartida.

7.2.3 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural y apoyo a las comunidades

El hotel le falta mayor integración y participación en comités con la suficiente autoridad, y ser precursor de poder y decisión, que incluyan a la población local, los operadores privados y posiblemente las entidades de gobierno y las ONG además de promueva espacios para el diálogo, la información y la comunicación local.

7.3 EFECTO DE LA APLICACIÓN DE LA NTS-TS 002 SOBRE EL IMPACTO QUE GENERA EL HOTEL TERMALES SANTA MÓNICA

Aspectos significativos

A través del método de observación se identificaron los impactos que genera el establecimiento de alojamiento hotelero y en su facultad de prestador de servicio turístico, por medio de un recorrido a la infraestructura del hotel se observaron y se identificaron una serie de aspectos que pueden orinar impactos que tengan una mayor magnitud o significa de estos.

Las afectaciones con mayor valor se obtuvo bajo los diferentes aspectos de sostenibilidad; ambiental, socio cultural con valores entre 9-11 como:

- Reducción del recurso hídrico: Aumento de las aguas residuales
- Promoción de espacios para el diálogo, la información y la comunicación local.
- Desarrollo de planes de sensibilización y capacitación sobre criterios ambientales, socio culturales y económicos (-) impacto.


En cuanto a los aspectos ambientales, se identificó que el servicio de lavandería en su proceso, demanda un alto consumo de agua, además hace uso de una serie de disolventes para la limpieza en relación con la cantidad de población flotante que puede generar el hotel y que demanden el uso de este servicio; propicia al reducción del recurso hídrico y generación de aguas residuales; para este servicio se obtuvo (11) el valor más alto en la matriz de impactos.

En el aspecto socio cultural, en la promoción de espacios para el diálogo, la información, la comunicación local y el apoyo de comunidades, el hotel manifiesta una abstinencia, puesto que no se involucra en la participación y no le genera interés a este tipo de actividades. Le favorecería al hotel integrarse a este tipo de espacios, puesto que sería identificado como un actor local y favorecería su imagen y la percepción frente a su responsabilidad como empresa en el Municipio.

Para el desarrollo en planes de sensibilización, capacitación sobre criterios ambientales, socio cultural y económico, el hotel le falta impulsar temas sobre sostenibilidad, esto también se logró identificar en el transcurso del estudio hablando con personal del hotel. Implantar este tipo de medidas propicia el desarrollo del hotel, da credibilidad en los servicios que se brindan a los clientes y pueden elevar la productividad económica del establecimiento.

Para realizar el diagnóstico sobre el efecto que imparte la NTS TS 002 a los impactos que genera el establecimiento hotelero, se realizó de manera limitada ya que solo se pudo abordar los criterios que se obtuvieron a través de la observación y de la información suministrada por personal del Hotel Termales Santa Mónica Ltda. De esta manera se concluye que bajo la realización de una matriz de impactos se identificaron las afectaciones más significativas, que se encuentran en los aspectos ambientales y socio culturales y con la adopción de los criterios de la norma es posible realizar un control riguroso, que se verá reflejado en benéficos para el establecimiento.

Tabla 5. Matriz de impactos

		MATRIZ DE IMPACTOS A CRITERIOS SOSTENIBILIDAD EN EL HOTEL TERMALES SANTA MONICA																											
		Actividad, servicio y producto	Aspecto ambiental	IMPACTO AMBIENTAL	IMPACTO		MEDIO AFECTADO							FRECUENCIA			SEVERIDAD			ALCANCE		SENSIBILIDAD		TOTAL					
+	-				S	A	F	FL	P	H	C	A	M	S	D	C	BA	ME	AL	L	Z	SI	NO						
FACTOR AMBIENTAL	MANEJO Y DISPOSICIÓN FINAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS	Generación residuos solidos	Contaminación del suelo.		X	X																			MEDIO	8			
			Aumento de basura por residuos.		X	X																						MEDIO	6
			Mala disposición de los residuos		X	X																							MEDIO
	TRÁFICO VEHICULAR	Emisión de partículas contaminantes	Alteración a la calidad del aire		X	X																						MEDIO	8
			Generación de ruido	Modificación en la conducta de los animales		X		X	X																				BAJO
		Contaminación del aire			X	X					X																		BAJO
	GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD	Alteración a la biodiversidad	Aumento de quejas y denuncias sobre temas medioambientales, causados por el uso turístico de los recursos naturales del territorio		X			X	X																			MEDIO	7
	LAVANDERIA	consumo de agua	Reducción del recurso hídrico		X																							ALTO	9
			Aumento de las aguas residuales		X																								ALTO
		consumo de energía	Alteración en la calidad del aire		X																								MEDIO

ASPECTO SOCIOCULTURAL	Actividad, servicio y producto	Aspecto ambiental	IMPACTO AMBIENTAL													TOTAL									
			IMPACTO		MEDIO AFECTADO							FRECUENCIA						SEVERIDAD			ALCANCE		SENCIBILIDAD		
			+	-	S	A	F	FL	P	C	H	1	2	3	4			5	1	2	3	L	Z	SI	NO
APOYO A LAS COMUNIDADES	Estrategias de integrar actividades culturales con la comunidad	Promoción de espacios para el diálogo, la información y la comunicación local.		X																			ALTO	9	
		Promoción en la participación en comités con la suficiente autoridad, alcance y poder de decisión, que incluyan a la población local, los operadores privados y posiblemente las entidades de gobierno y las ONG.		X																				MEDIO	8
SENCIBILIZACION Y CAPACITACION	Formación a empleados y clientes en temas de sostenibilidad	Desarrollo en planes de sensibilización y capacitación sobre criterios ambientales, socio culturales y económicos		X																			ALTO	9	

Fuente: (Barragan Aguilar, 2017)

7.4 ANALISIS COSTO BENEFICIO

7.4.1 Costos directos

Para el caso práctico del análisis del costo/beneficio en el Hotel Termales Santa Mónica LTDA se estimó bajo la obtención de datos contables del proyecto, para su posterior análisis en cinco periodos 2013-2017.

Se estimó los costos generados por la implementación de programas y el porcentaje de ahorro de costos en la ejecución de dichas actividades.

Tabla 6. Costos (año/millones de pesos) del Programa Uso eficiente del agua

PROGRAMA	ACTIVIDADES	COSTOS (año/millones de pesos)	BENEFICIOS % de ahorro frente a los costos de implementación.
Programa Uso eficiente del agua	Tecnologías ahorradoras	\$ 22.531.050	54%
	Adaptación de tecnologías ahorradoras		
	Mantenimiento		

Fuente: Elaboracion propia, 2018

Para la estimación de los costos del programa de uso eficiente de agua, se basó en un estudio previo (Trujillo Cardona & Sarmiento Ocampo, 2012) que permitía identificar en el periodo de un año el costos de tecnologías, su adaptación y mantenimiento y su porcentaje de ahorro.

Obteniendo que, para el total de los costos en un año, será de \$ 22.531.050 para la implementación del programa.

Tabla 7. Costos (año/millones de pesos) Programa Uso eficiente de la energía eléctrica

PROGRAMA	ACTIVIDADES	COSTOS (año/millones de pesos)	BENEFICIOS % de ahorro frente a los costos de implementación.
Programa Uso eficiente de la energía eléctrica	Capacitación Tecnología de calefacción	\$ 178.934.250	43%
	Bombilla ahorradoras CFL		
	Bombilla ahorradoras LED		
	Sistemas de aire acondicionado		

Fuente: Elaboracion propia, 2018

Para la estimación de los costos del programa de Uso eficiente de la energía eléctrica, se realizó en base al (Análisis y Estrategia de Energía (DAEE), 2016) se estimó obteniendo el total de los costos en un año, que será de \$ 178.934.250.

Tabla 8. Costos (año/millones de pesos) Programa de Gestión de Aguas Residuales

PROGRAMA	ACTIVIDADES	COSTOS (año/millones de pesos)	BENEFICIOS % de ahorro frente a los costos de implementación.
Programa de Gestión de Aguas Residuales	Evaluar el funcionamiento de los sistemas de tratamiento de aguas residuales.	\$1.198.400	100%

Fuente: Elaboracion propia, 2018

Para la estimación de los costos del programa de las aguas residuales, se hace a través de evaluar el funcionamiento de los sistemas de tratamiento de aguas residuales en este caso el pozo séptico del Hotel. El mantenimiento se realiza anual y se estima costos del viaje a la zona con un costo de

\$980.000 más su disposición por m³, que se atribuye a un valor de \$78.000. Esta información es estimada a partir de la cantidad de disposición de m³ del pozo séptico, según la información suministrada por un colaborador del hotel y realizando una cotización partir de dicha información obtenida para un total de \$1.198.400. En cuanto al beneficio el 100% es atribuido al no pago de sanción por aguas residuales atribuido en el artículo 1594 de 1984 que establece las medidas y la sanción por vertimientos de aguas residuales.

Tabla 9. Costos (año/millones de pesos) Programa Manejo de Residuos Sólidos

PROGRAMA	ACTIVIDADES	COSTOS (año/millones de pesos)	BENEFICIOS % de ahorro frente a los costos de implementación.
	Capacitación en gestión de residuos sólidos.		
Programa Manejo de Residuos Sólidos	Adecuación de infraestructura para el adecuado procedimiento de disposición final de residuos.	\$7.000.0000	30%

Fuente: Elaboración propia, 2018

Para la estimación de los costos del programa de Programa Manejo de Residuos Sólidos se estimó su costo total de \$7.000.000 teniendo en cuenta capacitaciones y adecuación de implementos para su ejecución. . El costo se estima según información basada en el programa de gestión química de un sistema de gestión ambiental según. (Márquez Gómez, 2016, pág. 70)

Tabla 10. Costos (año/millones de pesos) Programa Manejo de Productos Peligrosos

PROGRAMA	ACTIVIDADES	COSTOS (año/millones de pesos)	BENEFICIOS % de ahorro frente a los costos de implementación.
Programa Manejo de Productos Químicos	Adecuación de instalaciones para la adecuada administración de los productos.		
	Capacitación en gestión de residuos.		
	Segregación de los productos peligrosos (Orden, señalización).	\$6.000.000	15%
	Adecuación de infraestructura para el adecuado procedimiento de disposición final de residuos		

Fuente: Elaboración propia 2018

Para la estimación de los costos del programa de Programa Manejo de Productos Químicos se estimó su costo total de \$6.000.000 teniendo en cuenta capacitaciones y adecuación de implementos para su ejecución. Esta información se estima basada según el programa de gestión química de un sistema de gestión ambiental según. (Márquez Gómez, 2016, pág. 75).

Tabla 11. Costos (año/millones de pesos) Programa Educación ambiental

PROGRAMA	ACTIVIDADES	COSTOS (año/millones de pesos)	BENEFICIOS % de ahorro frente a los costos de implementación.
Capacitaciones	Asesoría y capacitaciones (programa interpretación de requisitos de sostenibilidad y categorización para EAH)	\$11.561.072	15%
	Sostenibilidad turística		
	Auditoria de certificación		

Fuente: Elaboración propia, 2018

El costo del programa de educación ambiental, permite a sus participantes interpretar los requisitos de sostenibilidad para ser formadores de criterios sobre los servicios turísticos con base a la norma esto da un costo total de \$7.656.682 que es atribuido a los 22 empleados que laboran de manera fija en el establecimiento; para la capacitación de sostenibilidad turística se implementara solo a una persona que será la encargada de implementar el sistema de gestión sostenible bajo los aspectos ambientales, socioculturales y económicos en el establecimiento con un costo total de \$1.762.390 y finalmente el costo de la certificación de la norma técnica sectorial para el Turismo Sostenible NTS-TS 002 es de \$2.142.000 para un total de \$11.561.072.

7.4.2 Beneficios a aspectos de sostenibilidad

La ejecución de cada programa retribuirá beneficios al ambiente, socio culturales y económicos demostrando la importancia y la eficacia de procesos dentro de una organización.

Estos tres aspectos van de la mano; cada intervención que se genera en uno, desencadenará un efecto sobre otro. Estos programas por medio de la ejecución de actividades, pretenden suplir necesidades para llegar a un bienestar colectivo; la industria pone a su disposición ideas y acciones

para suplirlas, entre mas sea eficaz e innovador, atraera mas el poder de adquirir dicho producto o servicio que se brinde, si se realiza de manera responsable con el entorno, se evitara problemas legales que favorecera la buena imagen y credibilidad de un establecimiento; otorgandole valor etico por la responsabilidad como empresa que desempeñe y que a su vez se reflejara en beneficios economicos, con mayor ingresos monetarios.

7.4.2.1 Beneficios al Ambiente

La ejecucion de los programas en el desarrollo del componente ambiental, permitiran acciones de cambio a nivel de empleados y clientes que hacen uso de los recursos, sin tener un control o dimension del impacto que pueden generar cuando no se hace responsablemente.

Los programas dan la pauta y herramientas en la regulacion de la demanda de recursos para satisfacer necesidades de manera optima y eficaz.

Permitiendo el adecuado uso y responsable del agua, generando reduccion de dióxido de carbono, por la disminucion de consumo de energía eléctrica, disminucion de la contaminacion en las fuentes hídricas por el manejo de aguas residuales, disminucion de la carga al relleno sanitario, lo cual se ve reflejado en menos contaminacion en el suelo, el aire y la capa de ozono, adecuada gestion de los productos químicos disminuyendo la probabilidad de generar residuos peligrosos. (Márquez Gómez, 2016, pág. 70)

7.4.2.2 Beneficios socio culturales

El desarrollo de las actividades en el sector turistico, tienen correlacion con comunidades que se encuentren dentro de un perimetro en el que comparten los mismos recursos. En este caso todas las acciones que se realicen generando impactos ya sea negativos o positivos, repercutira en la sana convivencia con sus vecinos y en la salud del medio ambiente. Permitiendo cambios que ayuden desde mejoras en sector economico de manera colectivo y la proteccion de sus recursos como atractivo turistico.

El hotel debe ser consecuente de su reponsabilidad como un influenciador hacia educacion indirecta y directa realcionado con su actividad turistica. Como cuando el agua se convierte en recurso renovable y la comunidad se beneficia directamente; así mismo, cuidando los cuerpos de agua, se garantiza que el agua que se utiliza para el consumo humano, proviene de una fuente hídrica con buena y sana disponibilidad, la formación hacia la adecuada disposición de residuos y la disminución del riesgo de accidentalidad, causadas por el manejo inadecuado de sustancias químicas. (Márquez Gómez, 2016, pág. 83)

7.4.2.3 Beficios Economicos

Los beneficios economicos de implementar programas hacia la optencion de buenas practicas esta atribuido a la generacion de costos al momento de su implentacion; estos costos deben verse como una inversión ya que su perduración en el tiempo es amplia y su retribución económica se verá reflejada, en la reducción de sus costos y gastos en cuanto el consumo de energía, agua, reducción en compra de insumos, disminución de proveedores, optimización de procesos dentro del hotel, impactando de manera positiva, diferenciándose de la competencia por la implementación dichos estándares.

Como la disminucion en el consumo de energía y agua, evitar el pago de multas por no cumplir con requerimientos legales, ahorro en compras de productos químicos, disminucion en tarifas. (Márquez Gómez, 2016, pág. 89)

7.4.3 Aanlisis costo beneficio

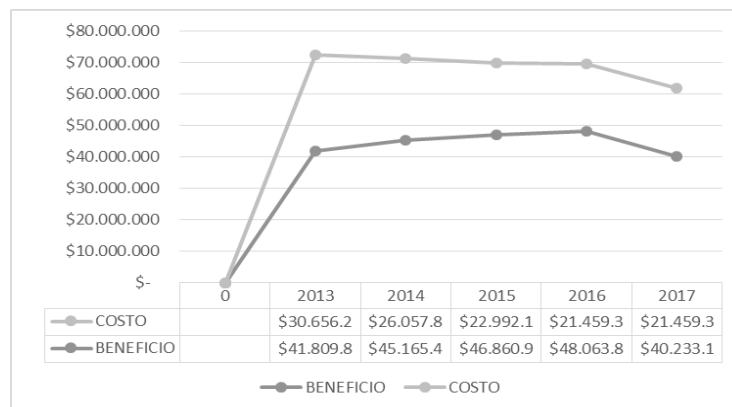


Figura20. Analisis costo beneficio

Para realizar el análisis costo beneficio se realiza un flujo de caja a cinco años, se tomaron todos los costos que implica implementar criterios de la norma NTS TS 002 desde programas hasta la certificación y en cuanto a los beneficios se obtuvieron a través del porcentaje de rendimiento los programas impartidos a los costos del hotel sin la implementación de dichas acciones. Se evidencia en la gráfica que son más altos los beneficios para cada año obteniendo una rentabilidad de inversión del proyecto ya que los costos de la aplicación de la norma técnica sectorial colombiana para el turismo sostenible NTS-TS 002 atribuidos en millones de pesos son más bajos en el transcurrir del tiempo y mayor el beneficio que se obtiene al ejecutarlos

Tabla 12. Flujo de caja de análisis costo beneficio

	0	2013	2014	2015	2016	2017
BENEFICIO		\$41.809.853	\$45.165.450	\$46.860.926	\$48.063.843	\$40.233.127
COSTO		\$30.656.252	\$26.057.814	\$22.992.189	\$21.459.376	\$21.459.376
INVERSION	\$185.368.770					
VNACOSTOS	\$94.660.703					
VNA BENEFICIOS	\$168.352.941					
B/C	2,10					

Fuente:Elaboracion propia, 2018

Como se observa en el flujo de caja el indicador VPN, nos muestra rendimiento mínimo esperado a una tasa de descuento del 10%, tanto para los costos como para los beneficios. Obteniendo que para inversión inicial para el proyecto será de \$ \$185.368.770 generando mayores beneficios que costos al proyecto, en consecuencia, el proyecto es aconsejable su inversión ya que el valor del B/C es de 2,10 siendo (B/C>1 Viable) la aplicación de la Norma Técnica Sectorial para el Turismo Sostenible NTS-TS002

CONCLUSIONES

- La percepción frente a criterios de sostenibilidad es de desconocimiento para los clientes-empleados y población circundante, desconocen los beneficios que otorgan impartir acciones de sostenibilidad.
- El hotel Termales Santa Mónica LTDA tiene implementado acciones de mejora frente a aspectos ambientales, socio cultural y económico, pero no tiene programas que permitan hacer seguimiento y control a dichas acciones para el eficaz mantenimiento de los recursos ambientales.
- El hotel Termales Santa Mónica LTDA cuenta con los recursos económicos para la implementación criterios de sostenibilidad y su certificación de la norma técnica sectorial para el turismo sostenible NTS TS 002.
- Las medidas de control que el hotel Termales Santa Mónica LTDA ha implementado en su establecimiento, se realizan por criterios de cumplimiento legal; la norma técnica sectorial para el turismo sostenible NTS TS 002 se implementa de manera voluntaria y no se contempla por el momento su ejecución, sin embargo, se sigue trabajando por implementar buenas prácticas para la gestión de aspectos ambientales.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el hotel capacitar a su personal frente a criterios de sostenibilidad y realizar su seguimiento a partir de estrategias que permitan evaluar el entendimiento frente a la contextualización del tema a tratar.
- Se recomienda al hotel realizar programas implementar y hacer un seguimiento a los programas en criterios ambientales y socioculturales para obtener una mejor eficacia en sus procesos.
- Se recomienda que el hotel ejecute acciones de integración de aspectos culturales; ya se ha avanzado en la vinculación del personal con el otorgamiento de empleo, pero falta emplear estrategias que permitan ser precursor de poder y decisión, que incluyan a la población local y convertirse en un bien público para la sociedad.
- Se recomienda al hotel hacer mayor inversión en tecnología ahorradora esto permitirá su eficiencia y a su vez contribuirá la reducción de gastos y costos propiciará una mayor rentabilidad económica al hotel.
- Se recomienda que el hotel divulgue información de la riqueza biodiversa del Municipio de Choachí y además que brinde información sobre aspectos legales que atente contra los recursos, de manera que los clientes tengan conocimientos sobre los sitios que visitan.

BIBLIOGRAFÍA

- Instituto colombiano de cualificación Empresarial. Corporación CICCE. (2014). Guía para la implementación de la NTS TS 002 en establecimientos de alojamiento y hospedaje. Obtenido de http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=77925&name=Guia_para_la_implementacion_de_la_NTS-TS_002.pdf&prefijo=file
- (Lopez, r. y. (s.f.). La industria hotelera y el medio ambiente. Obtenido de <http://www.colpamex.org/Revista/Art17/74.htm>
- (SECTUR), S. d. (2011). *Programa Sectorial de Turismo 2007-2012*. Obtenido de http://www.sectur.gob.mx/wb/sectur/sect_Turismo_de_Negocios
- Aristizabal, G., & Arango, M. e. (2012). SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA Y CAPACIDADES DE INNOVACIÓN: UNA APROXIMACIÓN AL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS NATURALES. *Boletín Ciencias de la Tierra, ISSN 012-3630(32)*, 5-14.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1987). Desarrollo Sostenible. Recuperado el Abril de 2018, de <http://www.un.org/es/ga/president/65/issues/sustdev.shtml>
- Austermuhle, S. (2015). *Sostenibilidad y eco eficiencia en la empresa moderna*. Perú: Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales UPC.
- Bertalanffy, L. (1968). *General System Theory. Foundations, Development, Applications*. New York: George Braziller.
- Bertoglio, O. J. (1993). *Introducción a la Teoría General de Sistemas*. México, D.F: Limusa.
- Biodiversidad, F. (2007). *Guía de sensibilidad de los problemas ambientales*. Unión Europea.
- Boletín Técnico. Comunicación informativa (DANE). (2015). *Encuesta Ambiental de Hoteles – EAH*. Obtenido de https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/eah/bol_eah_2015.pdf
- Burgos Doria, R. (2016). El turismo comunitario como iniciativa de desarrollo local. Caso localidades de Ciudad Bolívar y Usme zona rural de Bogotá. *HALLAZGOS*, 193-214.

- Capítulo III Marco Metodológico. (s.f.). Obtenido de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22490/Capitulo3.pdf>
- Climático, C. I. (2009). *Programa Especial de Cambio Climático 209-2012*. Obtenido de http://www.semarnat.gob.mx/temas/cambioclimatico/Documents/pecc/090828_PECC.Capitulos_DOE.pdf
- Climático, C. I. (2009). *Programa Especial de Cambio Climático 209-2012*. Obtenido de http://www.semarnat.gob.mx/temas/cambioclimatico/Documents/pecc/090828_PECC.Capitulos_DOE.pdf
- Denia Cuesta; Hidalgo Moratal. (1986). Problemática de la actividad turística en la provincia de Alicante: Análisis de impactos” en *Ecología, Economía y Turismo en el Mediterráneo*.
- Epstein, M. (2008). Sostenibilidad Empresarial. Administración y Medición de los Impactos Sociales Ambientales y Económicos. *Ecoe Ediciones*.
- Gladys, B. C. (2011). Aproximación al muestreo estadístico en investigaciones científicas. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 10.
- Gonzales, M. (2006). Gestión ambiental de los impactos del turismo en espacios geográficos sensibles: Premisas epistemológicas de la evaluación de impacto ambiental. . *ABYA YALA*, 15-21.
- ICONTEC INTERNACIONAL. (2014). *Norma Técnica NTS – TS 002*. Requisitos de sostenibilidad de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Recuperado el 4 de Abril de 2018, de [http://rntneiva.confecamaras.co/ckfinder/userfiles/files/NTS%20%E2%80%93%20TS%20002_%20Establecimientos%20de%20alojamiento%20y%20hospedaje%20\(EAH\)_%20Requisitos%20de%20sostenibilidad_%202014.pdf](http://rntneiva.confecamaras.co/ckfinder/userfiles/files/NTS%20%E2%80%93%20TS%20002_%20Establecimientos%20de%20alojamiento%20y%20hospedaje%20(EAH)_%20Requisitos%20de%20sostenibilidad_%202014.pdf)
- J. Casas Anguita, J. R. (2003). La encuesta como técnica de investigación.Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Aten Primaria*, 31(8).
- LEY 1558. (Julio de 2012). Ley General de Turismo. Colombia. Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1558_2012.html
- LEY 300. (1996). Importancia de la Industria Turística. *ARTICULO 26. Definiciones. Modificado por el art. 4, Ley 1558 de 2012*. Recuperado el ABRIL de 2018, de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=8634>

- Libro Verde de la Union Europea . (s.f.). 2006. Obtenido de www.jusseper.org/Inicio/.../libroverdedelaue.html
- Lopez, R. y. (s.f.). La industria hotelera y el medio ambiente. El caso de la Isla de Ciudad del Carmen, Campeche. Obtenido de <http://www.colpamex.org/Revista/Art17/74.htm>
- Macherna, M. (1983). Un analisis de los recursos turisticos andalces. *Revista de Estudios Regionales*, 169-208.
- Ministerio de Comercio, I. y. (2012). *Investigacion internacional de mercados para la Region de America*. Colombia: Fondo de Promoción Turística de Colombia. Obtenido de https://fontur.com.co/aym_document/aym_estudios_fontur/INVESTIGACION_INTERNACIONAL_DE_MERCADOS_PARA_LA_REGION_DE_AMERICA.PDF
- Murcia García, C., Ramírez Casallas , J. F., Valderrama Riveros , O. C., & Morales Valderrama, A. (2017). Turismo sostenible: una conceptualización de su viabilidad para el municipio de Ibagué, desde un estado del arte pertinente. *Pasos Revista de turismo y patrimonio cultural*, 15(1), 21-34.
- Murcia, G. y. (2017). Turismo sostenible: una conceptualización de su viabilidad para el municipio de Ibagué, desde un estado del arte pertinente. *PASOS. Revista de turismo y patrimonio cultural*, 15(1), 21-34.
- Organización Mundial del Turismo. (2008). Entender el turismo: Glosario Básico. Obtenido de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Organizacion Mundial Turismo. (1997). Turismo Sostenible. Recuperado el Abril de 2018, de <https://www.aragon.es/estaticos/ImportFiles/06/docs/%C3%81reas/EducaSensib/Sensibilizaci%C3%B3nAmbiental/Campa%C3%B1as/TurismoSostenible/PonenciasPresentadas/INTRODUCCION.pdf>
- Picornel, C. (1993). Los impactos del turismo. *Papers de Turisme*, ISSN 0214-8021(11), 65-91.
- Ramirez, A., Ortiz, H., & Vargas, S. y. (2014). *Efectos sobre la valoracion de los activos que genera en Colombia la implementacion de las normas internacionales de informacion financiera en las pymes de servicios. Caso empresa Termale Santa Mónica LTDA*. BOGOTA, COLOMBIA: Universidad Cooperativa de Colombia.

- Raufflet, E. (2010). Responsabilidad de las empresas y desarrollo sostenible Cuadernos de Administración. 26(43), 23-32.
- Saban, A. (1985). la destruccion ambiental del turismo: causas y perspectivas. *revista de estudios Regionales*, VI.
- Smith, A. V. (2010). Innovation studies and sustainability transitions: The allure of multi- level perspective and its challenges. *Research Policy*(39), 435 - 448.
- Téllez, C. (2015). Aproximación a la responsabilidad social empresarial hotelera en Colombia: reflexiones a partir de la perspectiva cualitativa. Bogotá: Universidad nacional de Colombia . Obtenido de goo.gl/AopbTc
- Téllez, C. (2017). Regulación en responsabilidad social empresarial en la hotelería de Colombia. *Turismo y Sociedad*, XXI, 217-229.

ANEXOS

ANEXO 1. Presupuesto

RECURSOS HUMANOS	CATEGORÍA CIENTÍFICA, DOCENTE O TECNOLÓGICA	INSTITUCION A LA QUE PERTENECE	HORAS DESTINADAS AL PROYECTO	\$/HORA	TOTAL
OSCAR LEONARDO ORTIZ	MAESTRIA	UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA	32	\$65.293	\$2.089.376
YESICA OTALORA MARTINEZ	PROFESIONAL	UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA	310	\$15.968	\$4.950.228
ALEXANDER MATIZ RINCON	PROFESIONAL	UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA	310	\$15.968	\$4.950.228
WILLIAM LEON CANTE	MAESTRIA	UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA	16	\$65.293	\$1.044.688
<i>TOTAL RECURSOS HUMANOS</i>					\$13.034.520
RECURSOS MATERIALES Y OTROS RECURSOS	COSTO	FUENTE FINANCIAMIENTO	DE		
Recursos Tecnológicos					
Computador	\$280.134 (620 H)	PROPIA			
Cámara Fotográfica	\$11.666	PROPIA			
Internet	\$ 43.520	PROPIA			
<i>Subtotal</i>		\$ 335.320			
Otros recursos (Financiero)					
Transporte		\$152.000	PROPIA		
Viáticos		\$80.000	PROPIA		
Fotocopias		\$40.000	PROPIA		
<i>Subtotal</i>		\$272.000			
<i>TOTAL RECURSOS MATERIALES</i>		\$ 607.320			
<i>TOTAL RECURSOS HUMANOS</i>	<i>TOTAL RECURSOS MATERIALES</i>	<i>COSTO TOTAL PROYECTO</i>			
\$13.034.520	\$607.320	\$13.641.841			

ANEXOS 2. Encuestas aplicadas a población problemas del Hotel Termales Santa Mónica en Choachí Cundinamarca

		ENCUESTA APLICADA A EMPLEADOS O GERENTES DEL HOTEL TERMALES SANTA MÓNICA	
Nombre del establecimiento:			
Localidad:		Tiempo en el establecimiento:	
Con el objetivo de evaluar la percepción sobre los aspectos sostenibles referente a la norma Técnica Sectorial Colombiana para el turismo sostenible NTS-TS 002, solicitamos su colaboración diligenciando la opción que le parezca más adecuada.			
1. Teniendo en cuenta que el desarrollo sostenible es el equilibrio en aspectos ambientales, socioculturales y económicos. ¿Por cual de las siguientes razones el Hotel Termales Santa Mónica implementaría acciones sostenibilidad? <i>Marque con una X su respuesta.</i>			
a. ___ Legislación.			
b. ___ imagen corporativa.			
c. ___ Reducción de costos			
d. ___ Inovacion			
e. ___ Oferta de proveedores			
f. ___ Otra, por favor especifique_____			
2. ¿Cual ha sido el principal obstáculo para implementar acciones sostenibles en el Hotel Termales Santa Mónica? <i>Maque con una X su respuesta</i>			
a. ___ Costos			
b. ___ Falta de conocimiento en la implementación			
d. ___ Porque es una norma voluntaria y no obligatoria			
e. ___ Falta de interés			
f. ___ Otra, por favor especifique_____			

3. Teniendo en cuenta que un impacto es cualquier cambio total o parcial, adverso o beneficioso asociado a una actividad en el ámbito ambiental, sociocultural y económico.

¿El Hotel Termales Santa Mónica realiza capacitación o sensibiliza al personal sobre el control y manejo de actividades que generan impacto?

Marque con una X su respuesta.

a. ___ Si

b. ___ No

4. ¿ En cual de los siguientes ámbitos el hotel genera capacitaciones o sencibilización de personal?

Marque con una x su respuesta.

a. ___ Ambiental

b. ___ Sociocultural

c. ___ Económico

5. El Hotel Termales Santa Mónica dentro de sus actividades a implementado programas sobre:

Marque con una X su respuesta.

a. ___ Uso eficiente y ahorro de energía

b. ___ Uso eficiente y ahorro de agua

c. ___ Ahorro en productos de aseo y seguridad industrial

d. ___ Mejor manejo y disposición de residuos sólidos

e. ___ Incremento de huéspedes nacionales

f. ___ incremento de huéspedes extranjeros

6. ¿Cuál de estas acciones ha desarrollado el Hotel Termales Santa Mónica para promover el componente ambiental con sus clientes?

Marque con una X su respuesta.

a. Integración en el hábitat natural de la zona

b. Rutas responsables por el hotel para sensibilizar a los clientes

c. Fomento de transportes sostenibles

d. Propicia información para evitar la comercialización de especies o productos de flora y fauna vedados por la ley.

e. Promover la gestión adecuada de los residuos

7. De qué forma el hotel Termales Santa Mónica da a conocer la cultura del Municipio de Choachí:

Marque con una X su respuesta.

a. Folletos

b. Cartelera

c. Propagandas

d. Redes sociales

e. Manifestaciones artísticas

8. Cuál de estas acciones ha desarrollado el Hotel Termas Santa Mónica para fortalecer el componente cultural:

Marque con una X su respuesta.

a. Promueve y valora las manifestaciones culturales locales.

b. Integra a las comunidades locales a las actividades turísticas.

c. Promueve el empleo de gente del municipio de Choachí.

d. Potencializa el consumo de productos autóctonos que se realizan en el Municipio de Choachí.



ENCUESTA APLICADA A CLIENTES DEL HOTEL TERMALES SANTA MÓNICA

Nombre del establecimiento:

Localidad:

Tiempo en el establecimiento:

Con el objetivo de evaluar la percepción sobre los aspectos sostenibles referente a la norma Técnica Sectorial Colombiana para el turismo sostenible NTS-TS 002, solicitamos su colaboración diligenciando la opción que le parezca más adecuada.

1. Teniendo en cuenta que un turista responsable es aquella persona que se compromete a reducir sus residuos o no arrojar basura, consumir los recursos responsablemente como el agua, la electricidad, el gas o solo consumir lo necesario, respeta el entorno natural, respeta la cultura local, consume productos locales; todo con el fin de contribuir al desarrollo sociocultural, ambiental y económico.

¿Usted se considera un turista responsable?

Marque con una X su respuesta.

a. ___ Sí

b. ___ No

2. ¿Cuál de las siguientes razones cree usted que le genera más atracción turística al Hotel Termales Santa Mónica?

Marque con una X su respuesta.

a. ___ Ubicación

b. ___ Precio

c. ___ Servicios

d. ___ Sus actividades socioculturales con relación al municipio.

e. ___ Ofertas de actividades respetuosas con el medio ambiente.

3. El Hotel Termales Santa Mónica fomenta alternativas de servicios como:

Marque con una X su respuesta.

a. Comercio de artesanía local

b. Caminatas ecológicas

c. Presentaciones artísticas

d. Fotografía de la vida silvestre (flora, fauna y paisaje)

e. Uso de balnearios naturales son lugares destinados al uso de las aguas naturales para el baño público con fines recreativos y medicinales.

4. Usted considera que el turismo en el Municipio de Choachí fortalece acciones como:

Marque con una X su respuesta.

a. Mantenimiento y restauración de (carreteras, monumentos, infraestructuras)

b. Potencia el uso de productos autóctonos de la zona.

c. Potencializa el desarrollo económico con los otros sectores y negocios que estén en la zona.



ENCUESTA APLICADA A POBLACION CIRCUNDANTE DEL HOTEL TERMALES SANTA MÓNICA

Nombre del establecimiento:

Localidad:

Tiempo en el establecimiento:

Con el objetivo de evaluar la percepción sobre los aspectos sostenibles referente a la norma Técnica Sectorial Colombiana para el turismo sostenible NTS-TS 002, solicitamos su colaboración diligenciando la opción que le parezca más adecuada.

1. Usted ha percibido cambios en el Municipio de Choachí referente al incremento de:
Marque con una X su respuesta.

a. ___ Contaminación del agua

b. ___ Generación de residuos sólidos (basura)

c. ___ Contaminación del aire

d. ___ Generación de ruido

e. ___ Comercio de especies o productos de flora y fauna

f. ___ Contaminación visual

2. Usted considera que el turismo aportado ingresos para acciones relacionadas con:
Marque con una X su respuesta.

a. ___ Comunidades locales

b. ___ Recursos para el medio ambiente (flora-fauna)

c. ___ Aumento en el desarrollo económico del Municipio.

4. ¿Usted identifica personal que labora en el Hotel Termas Santa Mónica perteneciente al Municipio de Choachí ?

Marque con una x su respuesta.

a. Sí

b. No

3. Usted ha identificado si el turismo le ha generado cambios a los aspectos socioculturales del Municipio de Choachí referete a:

Marque con una X su respuesta.

a. Interrupción en el desarrollo de las actividades locales

b. Afecta las costumbres locales

c. Afecta las normas morales

d. No facilita a la comunidad el acceso de servicios turísticos

e. Aumento de delincuencia

ANEXOS 3. Material Fotográfico del Hotel Termales Santa Mónica



SEPARACION DE RESIDUOS



SEÑALIZACION



REGISTRO FOTOGRAFICO TRABAJOS DE CAMPO



ESTANQUE DE PROTECCION DELA CAPTACION.





INFRAESTRUCTURA



PRECEPTOS LEGALES DE SECTOR HOTELERO