

ANÁLISIS DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA
SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE PARA ESTABLECIMIENTOS DE
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. (NTS-TS 002 2014) EN EL MUNICIPIO DE GIRARDOT
CUNDINAMARCA

PAULA TATIANA DELGADO PINZÓN
VALENTINA MONDRAGÓN MARTÍNEZ

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA SECCIONAL DEL ALTO MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
GIRARDOT, CUNDINAMARCA 2022

ANÁLISIS DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA
SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE PARA ESTABLECIMIENTOS DE
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. (NTS-TS 002 2014) EN EL MUNICIPIO DE GIRARDOT
CUNDINAMARCA

PAULA TATIANA DELGADO PINZÓN
VALENTINA MONDRAGÓN MARTÍNEZ

Trabajo de grado para optar al título de Administradora Turística y Hotelera

Asesor: SAUDY GIOVANNA NIÑO BERNAL
Mag. Responsabilidad Social y Sostenibilidad
Administradora turística y hotelera

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA SECCIONAL DEL ALTO MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y EMPRESARIALES
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
GIRARDOT, CUNDINAMARCA 2022

Agradecimientos

*Agradecemos a **Dios** por la oportunidad que nos dio de conocernos y de formar un equipo desde el inicio de la formación académica profesional, por guiarnos a lo largo de nuestra experiencia universitaria y además por ser la fortaleza en momentos de dificultad.*

*A nuestra tutora **Saudy Giovanna Niño Bernal**, quién con su conocimiento y apoyo nos guio en cada una de las etapas de este trabajo para alcanzar los resultados propuestos.*

*A nuestros **docentes** quienes a lo largo de este proceso dedicaron tiempo, esfuerzo y disposición para darnos a conocer los caminos de nuestra carrera profesional, gracias a su sabiduría por transmitir sus conocimientos y que a través de ella hemos logrado importantes objetivos y metas.*

Dedicatoria

A Dios, por la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, por ser mi guía espiritual en este camino, bendiciendo siempre cada paso que doy, llenándome siempre de felicidad y orgullo.

*A mis padres, **Marcela Pinzón** y **Jairo Delgado**, por confiar en mí, haberme apoyado incondicionalmente en su gran labor como padres, por su esfuerzo y amor, por querer hacer de mí una persona íntegra y profesional.*

*A mis amigos, por siempre apoyarme, por su cariño, por la fortaleza en aquellos momentos de dificultad, en especial a **Valentina Mondragón**, gracias por ser una persona incondicional, por estar siempre para mí, por enseñarme que la verdadera amistad existe.*

A mis docentes, gracias por su tiempo, por sus conocimientos brindados, por su apoyo y las grandes enseñanzas que me dejaron.

Paula Tatiana Delgado Pinzón

Dedicatoria

*Le dedico este trabajo de grado en primer lugar a **Dios**, por haberme guiado y quien me ha dado la fortaleza de no desfallecer en ningún momento de mi proceso de formación.*

*A mi familia, en especial a los motores de mi vida, mis padres. A mi **madre Soraya** quien estuvo y estará para mí en los momentos felices y difíciles, quien jamás me soltó la mano en este camino y me brindó las palabras de apoyo cuando más las necesité. Mi **padre Libardo**, quien estuvo pendiente día a día de mí y me brindo su protección y soporte incondicional. Agradezco infinitamente a mis hermanos, **Cristian** y **Daniel** por siempre encontrar el lado bueno a los momentos que a veces me nublaban, a mi hermanita **Nicole** por ser mi compañera de noches largas llenas de estudio y pláticas diversas, y al amor de mi vida, **Noah**, por ser mi mayor inspiración en la vida, y por quien quiero ser una mejor persona diariamente. A ellos todos mis logros.*

*A mi compañera de clases y amiga de la vida **Paula Delgado**, quien me enseñó que, aunque disfruto trabajar sola, siempre obtendré un mejor resultado si lo realizo con la ayuda y compañía perfecta, eso es ella para mí, mi cómplice y mejor aliada de estudio, con quien pude crear recuerdos y vivir experiencias nuevas. A mis demás compañeros, **Carlos, Julián, Iván** y **Gisel** quienes se encargaron de hacer las clases más llevaderas y divertidas, todo mi amor y agradecimiento para ustedes.*

*A **Sebastián Ramírez** quien vivió este proceso conmigo a la distancia, gracias por escucharme siempre que lo necesité, por subirme el ánimo y jamás dejarme caer, por creer en mí, tenerme paciencia, amarme, por ser incondicional y leal. A mi querida amiga **Valentina Cartagena**, mi polo a tierra y consejera fiel, quien estuvo para mí a pesar de las diferencias, por guiarme en los momentos donde más lo necesité y por iluminar mi vida, gracias por existir. Por último, a mi amiga del alma **Diana Velandia**, le dedico este logro y solo espero que Dios y la vida me permitan estar en cada etapa de su vida, así como ella ha estado presente en las mías.*

Valentina Mondragon Martínez

Tabla de Contenido

1. Introducción.....	9
2. Planteamiento del problema.....	11
2.1 Pregunta problema.....	13
3. Objetivos.....	14
3.1 General.....	14
3.2 Específicos.....	14
4. Metodología de la investigación.....	15
5. Marco referencial.....	19
5.1 Marco contextual.....	19
5.2 Marco teórico – Conceptual.....	21
5.3 Marco Legal.....	26
6. Capítulo 1. Diagnóstico de la implementación de la NTS-TS 002 2014 en los EAH en el municipio de Girardot.....	30
7. Capítulo 2. Reconocimiento de los impactos generados por los EAH, en el municipio de Girardot, Cundinamarca.....	40
8. Capítulo 3. Acciones para implementar la NTS-TS 002 2014 en los EAH en el municipio de Girardot.....	47
9. Conclusiones.....	54
10. Anexos.....	55
11. Referencias.....	88

Lista de Tablas

Tabla 1.	Metodología.....	15
Tabla 2.	Total, establecimientos de alojamiento y hospedaje.....	30
Tabla 3.	Resultado Matriz de Impactos.....	41
Tabla 4.	Resultado Matriz de Impactos (Corto Plazo).....	42
Tabla 5.	Resultado Matriz de Impactos (Mediano Plazo).....	44
Tabla 6.	Resultado Matriz de Impactos (Largo Plazo).....	45

Lista de Figuras

Figura 1.	Ecuación estadística para proporciones poblacionales.....	17
Figura 2.	Resultado de ecuación estadística para proporciones poblacionales.....	17
Figura 3.	Mapa geográfico del municipio de Girardot.....	19
Figura 4.	Conocimiento de la Norma.....	32
Figura 5.	Diagnóstico inicial.....	33
Figura 6.	Sistema de gestión para la sostenibilidad.....	34
Figura 7.	Requisitos Ambientales.....	35
Figura 8.	Requisitos Socioculturales.....	37
Figura 9.	Requisitos Económicos.....	38
Figura 10.	Estrategia de los requisitos de gestión para la sostenibilidad en los EAH de Girardot	49
Figura 11.	Estrategia de los requisitos ambientales en los EAH de Girardot.....	50
Figura 12.	Estrategia de los requisitos socioculturales en los EAH de Girardot.....	51
Figura 13.	Estrategia de los requisitos económicos en los EAH de Girardot.....	52

Lista de Anexos

Anexo 1. Encuesta EAH.....	55
Anexo 2. Diagnóstico inicial.....	67
Anexo 3. Matriz de impactos.....	78
Anexo 4. Entrevista Entes Gubernamentales.....	84

1. Introducción

El turismo es una actividad económica que genera cada vez más impacto en Girardot, el municipio reúne una serie de características que lo hacen ser una ciudad turística reconocida a nivel nacional, es así como gran parte de los ingresos que recibe el municipio se debe a este sector, de esta forma genera servicios para soportar movimientos de ocio, negocios, placer, motivos profesionales, entre otras. Además, se caracteriza por cumplir con una relevancia a nivel socioeconómico actualmente, debido a que uno de sus objetivos es mantener un equilibrio para la generación de oportunidades en las comunidades donde se realice esta actividad, permitiendo generar ingresos a la misma. La Organización Mundial del Turismo definió que “El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de personas a lugares fuera de su lugar habitual de residencia” (OMT, 2008, p. 1)

Por lo tanto, es fundamental analizar los procesos internos del sector hotelero para generar un crecimiento en calidad y competitividad en Girardot, de este modo

La capacidad que tiene un destino para insertarse en los mercados de manera sostenible, mediante la articulación de los actores públicos y privados y la creación de productos diferenciados de alta calidad, innovadores y atractivos, que generen experiencias positivas y alto valor agregado al turista y visitante (CEPTUR, 2019. p. 13).

Por consiguiente, se crearon las normas técnicas sectoriales que son estándares de calidad para los diferentes sectores del turismo y tienen como fin promover la sostenibilidad en los territorios y dar cumplimiento a nivel ambiental, sociocultural y económico. En la presente investigación la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible (NTS-TS 002 2014) se tomó como base para realizar un análisis en distintos establecimientos de alojamiento y hospedaje en el municipio de Girardot.

De esta manera, lo que se busca en la investigación es analizar los procesos de implementación de la norma en los establecimientos, realizando un diagnóstico y reconociendo los impactos que generan frente a la NTS-TS 002 2014 y, por último, proponer acciones que permitan desarrollar los procesos de implementación de esta. Es fundamental observar cada detalle de los

procedimientos internos del sector hotelero, con el fin de mejorar la calidad y competitividad de la actividad turística del municipio.

De esta forma, lo que se busca es integrar una oferta turística con una marca de responsabilidad con el medio ambiente donde se respete y aproveche de la mejor manera los recursos naturales, esto con el fin de generar un desarrollo sostenible a nivel del municipio para cumplir con procesos de calidad y crear una cultura de excelencia frente a la prestación de los servicios.

Es así como, la implementación de la Norma para los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje trae diferentes beneficios al municipio, garantizando una buena forma de operación turística, generando progresivamente menos impactos negativos en los requisitos explicados en la misma y así lograr un desarrollo sostenible y una calidad del servicio o producto turístico que logre competitividad.

2. Planteamiento del problema

La Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002 2014 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje Requisitos de Sostenibilidad tiene como objetivo dar cumplimiento a los fundamentos de calidad turística, esto con el fin de obtener una mejor demanda competitiva a nivel nacional y mundial, además ser altamente eficaz y eficiente para efectuar todos los estándares mínimos que son requeridos en la prestación de servicios turísticos.

Actualmente, el término de sostenibilidad es uno de los principios básicos en el ser humano, que más allá del respeto se debe conducir a una acción y sobre todo si se habla del área turística, que es considerada como uno de los sectores terciarios más perjudiciales para el medio ambiente, es así como según Santamarta (2000):

Los flujos turísticos contribuyen al cambio climático, a las lluvias ácidas y a la formación del ozono troposférico, pues los transportes aéreos y por carretera son una de las principales causas de las emisiones de dióxido de carbono, óxidos de nitrógeno y otros gases contaminantes, y a la pérdida de biodiversidad, tanto de forma directa como indirecta. (p.52)

Desde la perspectiva actual, la sostenibilidad del desarrollo se relaciona en gran parte con la habilidad de los sistemas ecológicos, económicos o sociales, para contribuir en el aprovechamiento sano evitando la pérdida de los recursos claves disponibles (Herrero, 2002). Es por esto, que los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje en adelante (EAH) deben de implementar y ejecutar la norma NTS-TS 002 2014 para contribuir a un turismo responsable y amigable con el entorno, llevando a cabo los aspectos sostenibles.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT)

El turismo sostenible se trata de una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacer 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. (p. 1).

Es así como los EAH deben implementar aspectos ambientales en donde ayuden a reducir el daño que se causa al medio ambiente, como el apoyo a programas de protección y uso sostenible,

el ahorro, el buen uso del agua y la energía, igualmente la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna, evitando así la destrucción de los hábitats, la cacería y la pérdida de biodiversidad del país. Realizar un manejo óptimo de los residuos sólidos, químicos y peligrosos, promoviendo así la estrategia de las 3R, reducir, reciclar y reutilizar, además creando consciencia de la utilización de productos amigables con el medio ambiente para evitar un desgaste de la capa de ozono y la emisión de gases invernadero. A su vez controlar y generar un manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual.

Al mismo tiempo, en el aspecto sociocultural, lo ideal es implementar y cumplir con la conservación y uso sostenible del patrimonio cultural, entendiendo patrimonio como una identidad histórica de la comunidad, promoviendo la gastronomía, participando en actividades que generen conservación y un manejo responsable para evitar daños en el patrimonio cultural, además de la prevención de riesgos sociales, así como el programa del ECSNNA que tiene como objetivo prevenir algún delito que esté relacionado con trata de personas, microtráfico, etcétera, además se busca apoyar a la comunidad local forzando alianzas o convenios en donde se vean beneficiados y generen ingresos económicos, demostrando con sus proyectos identidad cultural.

Así mismo, en los aspectos económicos, lo que se busca es generar una contratación y generación de empleo en la comunidad local, aportando a su vez con el mejoramiento de las capacidades de las comunidades por medio de capacitaciones que ayuden a aumentar las competencias blandas, fundacionales y técnicas, esto para generar una calidad y satisfacción a los clientes.

Según estadísticas nacionales del Centro de Información Turística de Colombia (CITUR), al año 2020 el país cuenta con 27.119 establecimiento de alojamiento y hospedaje inscritos en el Registro Nacional de Turismo en adelante (RNT), de los cuales 10.315 de ellos son hoteles y 255 poseen el certificado de calidad turística según el Ministerio de Industria y Comercio (MINCIT), es decir que cumplen con los requisitos de sostenibilidad establecidos en la NTS-TS 002 2014. Se evidencia la problemática que tiene Colombia, debido a que solamente el 2,4% se beneficia de la implementación de la norma y cuenta con el sello de calidad turística.

De la misma forma, Bogotá, siendo el principal destino turístico del país dado a las actividades que ofrece y una gran variedad de sitios de interés para todo tipo de turistas posee 613

hoteles que cuentan con el RNT, de ellos solo cuarenta y cinco (45) se encuentran certificados con el sello de calidad turística, es decir, el 7,4% cumplen con los requisitos a cabalidad de la NTS-TS 002 2014 (Mincit. 2021). Por su parte Girardot al estar ubicado cerca de la capital colombiana recibe una gran cantidad de visitantes gracias a diferentes factores como lo son el clima y sus atractivos. Según la Cámara de Comercio de Bogotá (2007):

El índice de desarrollo y sostenibilidad social ambiental del plan de competitividad de Girardot 2007-2019 el municipio se encuentra categorizado como potencial en la provincia del alto Magdalena con un porcentaje de 26.5%, este significa que ha tenido un rápido crecimiento, debido a su riqueza natural y reciente incorporación a procesos de desarrollo; o aquel que fue antiguo centro de desarrollo regional, pero que se ha estancado frente a los procesos de modernización económica y social; o aquel que hace parte de los corredores industriales o recibe influencia directa de las ciudades-región, como es el caso de Girardot. (p. 38)

El municipio para cubrir la demanda de turistas y visitantes, dispone de sesenta y cuatro (64) hoteles que se encuentran inscritos en el RNT; Sin embargo, se desconoce cuántos de ellos cumplen con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos de la norma mencionada anteriormente. Además, se desconoce el proceso de implementación de los requisitos dispuestos en la norma, para esto se realizará una segmentación de los EAH de acuerdo al número de habitaciones.

2.1 Pregunta problema

¿Cuál es el proceso de implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible de los establecimientos de alojamiento y hospedaje? (NTS-TS 002 2014) del municipio de Girardot Cundinamarca?

3. Objetivos

3.1 General

Analizar los procesos de implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible de los establecimientos de alojamiento y hospedaje. (NTS-TS 002 2014) en el municipio de Girardot.

3.2 Específicos

- Diagnosticar los procesos de implementación de sostenibilidad dispuestos en la norma NTS-TS 002 2014 en los EAH caso de estudio en el municipio de Girardot.
- Reconocer los impactos que generan los EAH caso de estudio frente a la implementación de la NTS-TS 002 2014.
- Proponer acciones que permitan desarrollar los procesos de implementación de la NTS-TS 002 2014 en los EAH caso de estudio en el municipio de Girardot.

4. Metodología de la investigación

Tabla 1

Metodología

OBJETIVO	METODOLOGÍA				
	ENFOQUE	TIPOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	ENTREGABLE
Diagnosticar los procesos de implementación de sostenibilidad dispuestos en la norma NTS-TS 002 2014 en los EAH del municipio de Girardot.	Mixto	Exploratorio	Observación Sistemática, Entrevistas.	Matriz de diagnóstico, cuestionario.	Diagnóstico de los procesos de implementación de EAH
Reconocer los impactos que generan los EAH frente a la implementación de la NTS-TS 002 2014.	Mixto	Descriptiva	Observación Sistemática.	Matriz de impactos.	Matriz de impactos que generan los EAH frente a la implementación de la Norma.
Proponer acciones que permitan desarrollar los procesos de implementación de la NTS-TS 002 2014 en los EAH caso de estudio en el municipio de Girardot.	Mixto	Descriptiva	Entrevista.	Cuestionario.	Acciones para el crecimiento y desarrollo de los EAH.

Nota. Tabla con base en los objetivos propuestos en la investigación. Fuente: Elaboración propia (2022).

La presente investigación tuvo como objetivo principal realizar un análisis de la Norma Técnica Sectorial TS 002 2014 en los diferentes establecimientos de Alojamiento y Hospedaje en el municipio de Girardot, para cumplir con el propósito se utilizó un enfoque mixto, según Sampieri y Mendoza (2018) Los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos

tanto cuantitativos como cualitativos y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (p.10).

De igual forma se plantea bajo un tipo de investigación exploratoria para llevar a cabo la ejecución del primer objetivo, según Fidias (2006) “La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objetivo desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir un nivel superficial de conocimiento” (p. 23). A su vez se realizó un tipo de investigación descriptiva que según Tamayo y Tamayo (2006):

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo, cosa funciona en el presente; la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose fundamentalmente por presentarnos una interpretación correcta. (p. 136)

De esta manera se inició con el diagnóstico que busca reconocer los aciertos y las oportunidades de mejora de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, a partir de los requerimientos de la Norma Técnica Sectorial TS 002 en el municipio de Girardot. Es importante mencionar que el municipio cuenta con sesenta y cuatro (64) EAH inscritos en el Registro Nacional de Turismo en la Cámara de comercio a fecha del primer semestre del año 2021, por lo tanto, para llevar a cabo la investigación se seleccionaron los EAH con menos de cincuenta (50) habitaciones, lo cual dio como resultado cincuenta y seis (56) EAH con esta característica.

Por lo tanto, para obtener un resultado valido se empleó un muestreo aleatorio simple que según López (2010), “se realiza en una sola etapa, directamente y sin reemplazamientos y se aplica fundamentalmente en investigaciones sobre poblaciones pequeñas y plenamente identificables” (p.1).

A continuación (Ver figura 1), se presenta la fórmula para sacar la muestra con la cual se trabajó para obtener una información precisa.

Figura 1

Ecuación estadística para proporciones poblacionales

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra
Z= Nivel de confianza deseado
p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la población

Nota. La figura contiene las variables de una ecuación estadística para proporciones poblacionales. Fuente: Asesoría económica y marketing S.C. (2009).

Figura 2

Resultado de ecuación estadística para proporciones poblacionales

$$n = \frac{95^2 (0,5 \times 0,5)}{10^2 + \frac{95^2 (0,5 \times 0,5)}{24}} = 22$$

Nota. La figura muestra el reemplazo de la ecuación estadística para proporciones poblacionales. Fuente: Elaboración propia a partir de Asesoría económica y marketing S.C. (2009).

De modo que, el resultado final del muestreo aleatorio simple indicó que para obtener mayor veracidad de la información la muestra debía ser de veintidós (22) (Ver figura 2) EAH, por ello con este número de establecimientos se realizó un diagnóstico de los requisitos de gestión para la sostenibilidad, ambientales, económicos, socioculturales de la NTS-TS 002 2014, por medio de un cuestionario donde su objetivo era recopilar información a través de veintiún (21) preguntas que abarcaban los requisitos de la norma.

Para dar continuidad con el segundo capítulo, se realizó una matriz de impactos con base en la observación sistemática y de esta manera se construyó la matriz, en donde se obtuvo un resultado cimentado en el diagnóstico inicial y se lograron identificar los impactos positivos y

negativos con sus respectivas acciones de mejora. Finalmente, se utilizó la técnica de entrevista estructurada, Según Lázaro (2021)

La entrevista estructurada es aquella que se basa en un guion de preguntas, fundamentalmente abiertas (en contraste con las preguntas que aparecen en un cuestionario, que son principalmente cerradas o de opción múltiple). A todos los entrevistados se les hacen las mismas preguntas con la misma formulación y en el mismo orden. (p. 67)

Por consiguiente, se establecieron ocho (8) preguntas dirigidas a la oficina de turismo del Instituto Municipal de Turismo Cultura y Fomento del municipio de Girardot con el fin de conocer las estrategias y/o actividades con las que contaban.

5. Marco referencial

5.1 Marco contextual

El área de estudio municipio de Girardot, está ubicado en la Provincia del Alto Magdalena, en el departamento de Cundinamarca, Colombia. Limita al sur con el municipio de Flandes y el río Magdalena, al norte con los municipios de Nariño y Tocaima, al este con el municipio de Ricaurte y el río Bogotá y al oeste con el río Magdalena y el municipio de Coello. Posee un clima cálido y seco con temperatura promedio de 28 ° C a 37 ° C, con una altitud de 289 msnm. Tiene una población de 140.000 habitantes al año 2019.

Está ubicado en la parte media del Alto Magdalena y en su margen derecha. Alejado de las estribaciones occidentales de la Cordillera Oriental y en una zona de transición de la región seca del Sur y la húmeda del Norte de este Valle. Tiene una extensión de 138 Kilómetros cuadrados y se encuentra a solo dos horas y media de la Capital de la República. (Asojuntas-Girardot, 2012)

El municipio de Girardot cuenta con 143 barrios divididos en cinco comunas, Centro, Sur, Occidente, Norte y Oriente, además cuenta con trece (13) veredas divididas en dos (2) grandes grupos, veredas del norte y veredas del sur

Figura 3

Mapa geográfico del municipio de Girardot



Nota. Casco urbano del municipio de Girardot. Fuente: Mapas y estadísticas Cundinamarca (2020).

La infraestructura hotelera de Girardot abarca gran parte del municipio y proporciona un aprovechamiento de las actividades turísticas, ayudando a la recuperación económica y generando una alternativa para combatir el desempleo, es así como Girardot cuenta con atractivos turísticos que permiten ser un epicentro de diversión y entretenimiento para los turistas, los cuales tienen a disposición sesenta y cuatro (64) hoteles, que cuentan con el Registro Nacional de Turismo, lo que hace posible una oferta alta para la actividad del turismo. Es por esto que se pretende realizar un análisis de la Norma NTS-TS 002 2014 a los establecimientos de alojamiento y hospedaje en el municipio.

5.2 Marco teórico – Conceptual

El turismo está a la vanguardia de la economía global, ya que millones de personas se trasladan a diario de un lugar habitual a otro temporal, con el fin de visitar y conocer nuevos lugares, culturas, paisajes, costumbres, lenguas, personas, etc. Según la Organización Mundial del Turismo (1993) “Consiste en aquellas actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno natural por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos” (p. 5). Es por esto que al realizar esta actividad los turistas logran obtener experiencias nuevas y únicas logrando satisfacer sus necesidades.

El turismo permite a los visitantes vivir oportunidades holísticas sumiéndolos en una interacción que va relacionada con lo ordinario y lo mágico, de esta forma para el viajero, el poder disfrutar de estas actividades significa una liberación de lo cotidiano que lo lleva a gozar de un grupo de experiencias en un mundo de fantasía representado por un lugar, tiempo no ordinario (Jafari, 1985). Es así como se concluye que el turismo es un desarrollo socioeconómico relevante en la época actual, que permite mantener un equilibrio en la sociedad generando oportunidades para la comunidad e ingresos al destino visitado.

El turismo es una actividad económica importante a nivel mundial, nacional y local. En términos generales, se considera que los efectos económicos del turismo son positivos para los destinos turísticos. Los modelos de desarrollo endógenos, es decir, liderados mayoritariamente por empresas de origen local, permiten que los beneficios queden en los destinos receptores. (Azcué, Cruz, & Varis, 2018, p.20-21).

Por lo tanto, el turismo genera en los factores económicos un aumento de posibles ingresos que las comunidades pueden poner a su favor, para así mismo aumentar la demanda innovando, invirtiendo y generando una mejor calidad en los servicios que se presten. Además, como es de esperarse el turismo ha evolucionado a través de los años generando una industria que reúne diferentes áreas y espacios como lo son el transporte, las comunicaciones, la producción y el comercio en una sola palabra, oferta turística.

Actualmente la oferta turística posee una variable muy importante para realizar turismo responsable, que se traduce en ser conscientes y amigables con el medio ambiente, para esto se menciona el término de desarrollo sostenible Según el informe de Brundtland (1987) como “Aquel desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de satisfacción de las necesidades de las futuras generaciones” (p.1). A su vez se definieron acciones para evitar problemas ambientales y generar un mejor desarrollo mundial, para esto se identificaron tres aspectos, el económico, social y ambiental que cumplen con el objetivo de encontrar un equilibrio en el sector turismo y en el entorno.

Con base en lo anterior, las Naciones Unidas plantean que hoy en día, hay aproximadamente 140 países en desarrollo en el mundo que buscan formas de satisfacer sus propias necesidades de desarrollo, pero teniendo en cuenta una variable que amenaza el objetivo principal como lo es el cambio climático, para esto, los países buscan esfuerzos concretos para asegurar que el desarrollo de hoy no afecte o impacte de forma negativa a las generaciones futuras. Según Redclift (1996), "los efectos externos, entre los que destaca el efecto invernadero y la destrucción de la capa de ozono, no son consecuencia de la escasez, sino de la imprudencia e insostenibilidad características de los sistemas de producción" (p. 4).

Es por esto que en 1995 el Programa de las Naciones Unidas por el Medio Ambiente en adelante (PNUMA), establece diferentes estrategias que abarca las tendencias ambientales a nivel mundial para lograr fortalecer las instituciones y que logren gestionar racionalmente los ecosistemas, además el PNUMA participa en actividades para mejorar el estado de derecho ambiental y la protección de estos, con el fin de convertir la práctica de turismo en un servicio que respete y aproveche de la mejor manera los recursos naturales. Por lo cual, el Desarrollo Sostenible tiene como objetivo satisfacer las necesidades de las generaciones actuales y futuras, generando estrategias para un desarrollo viable desde una perspectiva ambiental. (Artaraz, M. 2002)

Como se ha afirmado anteriormente, el concepto de sostenibilidad se divide en tres (3) dimensiones o aspectos, económico, sociocultural y ambiental. La dimensión social y económica plantean que siempre va a existir un costo-beneficio frente a una deuda ecológica, y además frente a la habilidad de tomar decisiones y encontrar una respuesta a la problemática, que sea aceptada por parte de la sociedad. Es aquí donde la dimensión ambiental se hace presente, como la más afectada y en la que se busca un énfasis profundo, donde se tenga como objetivo una relación de

los tres aspectos de forma circular, que no tenga un inicio ni un fin, sino que fluya coordinadamente, donde se utilicen recursos renovables y se produzcan mínimos residuos.

Asimismo, el desarrollo sostenible propone tres vertientes, que tome presente la satisfacción de las necesidades de las generaciones actuales, el respeto por el entorno y una evolución que no sacrifique los derechos de las generaciones futuras (Harribey y Urquidi, 1996).

Es así como el termino de calidad se ve ligado a la sostenibilidad, debido a que su objetivo es preservar y mantener un uso eficiente de los recursos naturales, en donde se logre un beneficio tanto para la empresa como para el entorno. En Colombia, el Ministerio de Comercio Industria y Turismo (MINCIT) ha reglamentado el uso de la Marca de Certificación de Calidad Turística mediante las Resoluciones 0650 de 2008 Y 5797 de 2013. “Es una marca de certificación reconocida por la Superintendencia de Industria y Comercio que puede portar una empresa o entidad que cumpla con los requisitos establecidos de conformidad con su reglamento de uso” (MINCIT, 2014, p.2). Así mismo cuentan con unos fines que permiten mejorar la calidad de los servicios turísticos, incrementar el mercado nacional e impulsar un cambio hacia el consumo de estos. De esta manera el MINCIT (2014):

Brinda asistencia técnica a los prestadores de servicios turísticos para la implementación de planes de excelencia turística y certificación. Teniendo en cuenta que el objetivo de los procesos de calidad en materia turística consiste en crear una cultura de excelencia en la prestación de los servicios turísticos a los consumidores, el Certificado de Calidad Turística se convierte en una herramienta de promoción y reconocimiento, que redundará en el crecimiento y fortalecimiento de la industria turística. (p. 4)

Por otro lado, el concepto de calidad es difícil de definir según Reeves y Bednar (1994) debido a que los usuarios tienden a evaluar y valorar la manera en la que reciben el servicio y en consecuencia, en el momento de llevar a cabo esta acción, los criterios que realmente resultan relevantes son los establecidos por ellos mismos. Ahora bien, la complicación nace una vez que el cliente no es capaz de manifestar sus anhelos lo cual implica un inconveniente para lograr medir o evaluar esa calidad. Por lo tanto, es subjetivo ya que depende de las percepciones propias del cliente.

Asimismo, la calidad turística es considerada una característica de valor para conformar una estrategia del sector en el mercado.

La aparición de nuevos destinos emergentes competitivos, los cambios constantes de la demanda turística y la evolución de sus gustos hacia exigencias cada vez mayores de calidad, son algunos de los factores que producen la necesidad de cambio de estrategia y adoptar iniciativas que permitan avanzar en la mejora de la calidad de sus productos y servicios (Ejido, 2019, p.1).

Por último, es así como la calidad se ha convertido en un aspecto importante y clave en la rentabilidad de las empresas, de aquí emanan factores relevantes como la lealtad, en otras palabras la fidelidad del cliente, recomendación del servicio, incremento de las ventas, clientes nuevos captados a través de la comunicación boca-a-boca o las referencias de los clientes satisfechos, mejor imagen de la empresa, mejores relaciones internas entre el personal puesto que no se encontraran presionados por continuos reclamos o quejas de los clientes. Etc. Prestando atención a cada aspecto y buscando continuamente mejorar la calidad para alcanzar resultados significativos.

En el mismo orden de ideas se crearon unos estándares y certificaciones que buscan un cumplimiento por parte de las organizaciones, a través de normas voluntarias relacionadas con la seguridad ambiental, social, ética y de alimentos, además son documentos aprobados por organismos de normalización, entre ellos Icontec, que buscan establecer criterios técnicos y de calidad de un producto, proceso, se denominan Normas Técnicas Sectoriales Colombianas.

La Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002 2014 tiene como objeto y alcance especificar los requisitos ambientales, socioculturales y económicos de la gestión para la sostenibilidad, aplicada a los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, para evitar reducir los impactos negativos y exaltar los aspectos positivos, generando un desarrollo sostenible, un mejor manejo y aprovechamiento del medio ambiente y los ecosistemas.

La (NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS 002, 2014) 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 (Otálora & Rincón, 2018, p.18).

Es así como, la implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible para Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje trae consigo garantizar una buena operación turística, produciendo un impacto mínimo en los requisitos mencionados anteriormente, generando un desarrollo más sustentable y amigable con el medio ambiente mejorando la calidad del producto o servicio turístico.

5.3 Marco Legal

A continuación, se presenta la normativa, reglamentos y legislación como marco regulatorio para desarrollo de la actividad turística de manera sostenible en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos

NTS – Normas Técnicas Sectoriales

Son cincuenta y nueve (59) estándares de calidad para los diferentes sectores del turismo, como lo son, establecimientos de alojamiento y hospedaje, establecimientos gastronómicos, agencias de viajes, entre otros. Tienen como objetivo generar estándares de calidad por medio de diferentes requisitos que promueven la sostenibilidad en el territorio.

Constitución Política de Colombia 1991

Es la gran carta magna en donde se encuentran un conjunto de leyes, decretos y resoluciones que son regidos en el país para generar un equilibrio en la sociedad, cuenta con artículos que exaltan la importancia del cuidado ambiental, sociocultural y económico de los cuales es importante resaltar los siguientes artículos:

Artículo 8. En relación a la obligación de la Nación y los individuos con la conservación de las riquezas naturales y culturales del país.

Artículo 53. El Congreso posee unos principios mínimos para una igualdad en la oportunidad laboral y otros ítems.

Artículo 63. Los bienes que determine la ley y el patrimonio arqueológico del país son intransferibles, imprescriptibles e inembargables.

Artículo 70. El Estado debe brindar equidad de oportunidades, mediante la enseñanza permanente y la educación científica, técnica, artística y profesional en cada uno de los periodos del proceso de construcción de la identidad nacional a la población.

Artículo 72. Respecto al patrimonio arqueológico y otros bienes pertenecientes al país y son inalienables, inembargables e imprescriptibles.

Artículo 79. Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano

Artículo 80. El Estado planificará el desempeño y aprovechamiento de los recursos naturales, para asegurar su desarrollo sustentable, su conservación, reposición o sustitución.

Artículo 95. Todos están en el deber de cumplir lo expuesto en la constitución política de Colombia.

Ley 300 de 1996. Ley General de Turismo

La ley General de Turismo es de gran importancia para el sector turístico del país, debido a que abarca aspectos relacionados con la estructura y la forma de ejecución de actividades como el RNT y funciones de los prestadores turísticos.

Artículo 2, numeral 10. Calidad: La actividad turística debe ofrecer estándares de calidad altos en todos los servicios con el fin de satisfacer a los turistas nacionales e internacionales.

Artículo 2, numeral 11. Competitividad: El turismo debe brindar los elementos necesarios para realizar las actividades generando un incremento continuo de mejoramiento, atrayendo la atención de la demanda.

Artículo 31. Sanciones: Los prestadores de servicios turísticos estarán obligados a cumplir los puntos legales vigentes con el objetivo de conservar el medio ambiente y los recursos naturales.

Ley 679 de 2001. ESCCNA

Respecto a la protección contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores de edad, se rige en conjunto con el desarrollo del artículo 44 de la constitución.

La ley 1101 de 2006

La ley 1101 de 2006 modifica la ley 300 de 1996 lo que busca es la promoción y competitividad del turismo con base a las liquidaciones en el RNT y los prestadores de servicios turísticos.

Ley 1558 de 2012

La ley 1558 de 2012 modifica la ley 300 de 1996 y la ley 1101 de 2006 donde busca el desarrollo y la promoción de la actividad turística fomentando la competitividad del sector, conservando los recursos y atractivos turísticos y preservando el desarrollo sostenible y sustentable.

Ley 2068 de 2020

La ley 2068 de 2020 modifica la ley general de turismo la cual tiene como objetivo fomentar la sostenibilidad, con el fin de fortalecer la competitividad del sector turístico y promover la recuperación de este.

Artículo 2, numeral 9. Modificación del artículo 2 de la ley 300 de 1996. La actividad turística, busca conservar el patrimonio cultural, natural y social, para brindar una mejor calidad de vida a la comunidad, evitando el desgaste y deterioro de los recursos naturales.

Artículo 12, Modificación del artículo 5 de la ley 1558 de 2012. Se menciona que el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo estará en la facultad de determinar la calidad tanto de los servicios prestados por los operadores turísticos y hoteleros, como también de las características de los atractivos turísticos, garantizando que cumplan con estándares de servicio, calidad, sostenibilidad y seguridad, con el fin de que en todos los territorios se promueva un turismo amigable con el medio ambiente y de satisfacción para turistas y viajeros.

Decreto 2074 de 2003

Se modifican los aspectos con relación al Registro Nacional de Turismo que estaban descritos en el decreto 504 de 1997.

Resolución 3860 de 2015

Determina a los prestadores de servicios turísticos el cumplimiento de las Normas técnicas sectoriales relacionadas con el turismo de aventura y la sostenibilidad turística con el fin de generar procesos de implementación y certificación.

Resolución 148 de 2015

Reglamenta el cumplimiento de las Normas técnicas sectoriales que expide la Unidad Sectorial de Normalización sobre la sostenibilidad turística.

Artículo 1. Los prestadores de servicios turísticos que dispongan de NTS relacionada con Sostenibilidad Turística deben cumplir la NTS-TS 002 2014 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje Requisitos de Sostenibilidad.

Artículo 3. Los prestadores de servicios turísticos que cuenten con la Norma Técnica sectorial deben estar inscritos en el RNT y deben actualizarlo cada año o de lo contrario serán sancionados.

Política de turismo sostenible: "Unidos por la Naturaleza" de 2020
Tiene como fin establecer la sostenibilidad para el desarrollo turístico de la Nación, para generar competitividad a nivel mundial. Cuenta con 17 objetivos denominados Objetivos Mundiales que tienen como fin generar paz y tranquilidad a la población satisfaciendo las necesidades de los visitantes y protegiendo el entorno turístico.

6. Capítulo 1. Diagnóstico de la implementación de la NTS-TS 002 2014 en los EAH en el municipio de Girardot.

Las Normas Técnicas Sectoriales de Sostenibilidad Turística (NTS-TS), fueron diseñadas para mejorar la competitividad que abarca la oferta turística por medio de diferentes requisitos que buscan promover la sostenibilidad en el territorio nacional, a través de cincuenta y nueve (59) estándares de calidad para los diferentes sectores del turismo, como lo son, establecimientos de alojamiento y hospedaje, establecimientos gastronómicos, agencias de viajes, guías de turismo, tiempo compartido, entre otros.

La sostenibilidad, actualmente es un factor predominante en las empresas turísticas, es por esto que se requiere implementar los requisitos dispuestos en la norma que aplica para cada prestador de servicios a través de diferentes estrategias que permitan llevar a cabo una operación turística de calidad, por consiguiente, la resolución 3860 de 2015 que ordena el cumplimiento de carácter obligatorio, en la implementación de las Normas Técnicas Sectoriales.

En el caso particular de la presente investigación se revisa la NTS-TS 002 2014 que especifica los requisitos para establecimientos de alojamiento y hospedaje, con el objetivo de consolidar instrumentos que puedan fortalecer y proveer estándares de calidad y sostenibilidad turística en la actividad hotelera, además dispone responsabilidad ante la protección de los atributos naturales, el patrimonio cultural, el fortalecimiento del desarrollo social y económico de su entorno.

Es así que, el municipio de Girardot cuenta con sesenta y cuatro (64) establecimientos de alojamiento y hospedaje con RNT en estado activo, registrados ante Cámara de Comercio de Girardot en el año 2021. En la siguiente tabla se observa el número total de EAH

Total, establecimientos de alojamiento y hospedaje

Concepto	Número de habitaciones
Más de 50 habitaciones	8
Menos de 50 habitaciones	56
Total Establecimientos de alojamiento y hospedaje	64

Fuente. Elaboración propia (2022)

Producto del trabajo de campo desarrollado, como se evidencia en la tabla anterior cincuenta y seis (56) EAH en el municipio de Girardot cuentan con menos de cincuenta (50) habitaciones, sin embargo, durante las visitas realizadas a estos establecimientos se observó que en su gran mayoría no cumplen con los requisitos de planta, accesibilidad ni servicios, expuestos en la Norma Técnica Sectorial Hotelera 006 que busca la categorización de EAH por estrellas y allí especifica los criterios mínimos de infraestructura, espacios públicos, habitaciones, zonas comunes, entre otras.

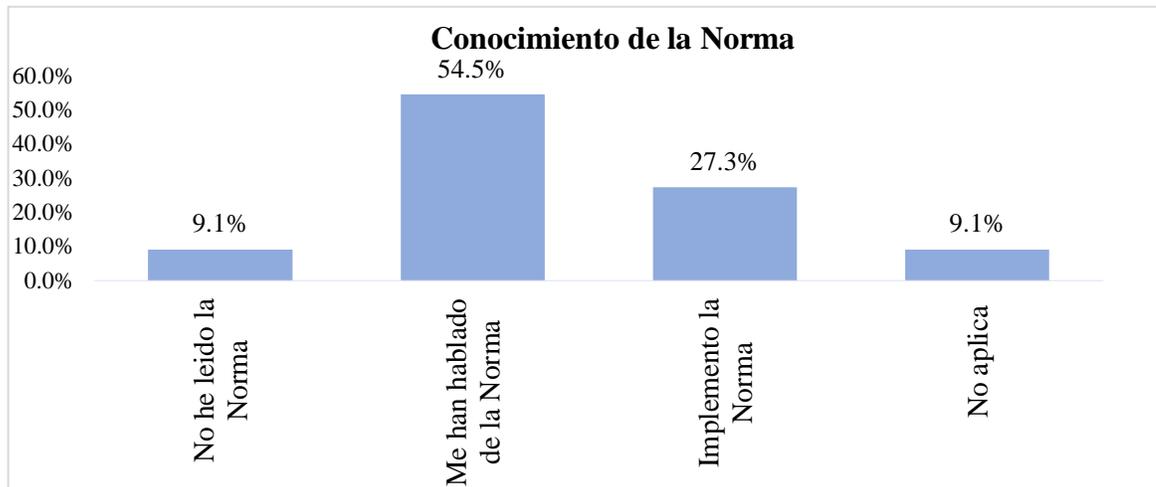
Por lo anterior, producto de la revisión de dichas condiciones a la luz de la norma de categorización la población a trabajar fue de veinticuatro (24) EAH que cumplían con los estándares mínimos, de esta manera se realizó un muestreo aleatorio simple el cual dejó como resultado una muestra de veintidós (22) EAH, entendido esta como el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres de una población. (Tamayo, 2004)

De esta manera, se aplicó un cuestionario con veintiún (21) preguntas estructuradas a los veintidós (22) administradores y gerentes de los diferentes EAH en el municipio de Girardot (Ver anexo 1), con el fin de iniciar un diagnóstico basado en los requisitos de la NTS-TS 002 2014, como lo son gestión para la sostenibilidad, requisitos ambientales, requisitos socioculturales y económicos, para conocer profundamente el estado en el que se encuentran los establecimientos frente a los requisitos que menciona la norma expuesta, es así como la ley 2068 de 2020 en su artículo doce (12) determina las condiciones de calidad turística para la certificación de la misma.

Para la realización de la encuesta se tuvo en cuenta cada establecimiento, sin embargo, por motivos confidenciales no se hace mención nominativa durante el trabajo. En la siguiente figura (Ver figura 4), se observa el conocimiento de la Norma NTS-TS 002 2014 que poseen los EAH encuestados.

Figura 4

Conocimiento de la Norma



Nota. Resultados con base en la encuesta a los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Fuente: Elaboración propia (2022)

Como se evidencia anteriormente, existe un desconocimiento de la norma de sostenibilidad NTS-TS 002 2014, puesto que más de la mitad de estos establecimientos mencionaron que habían escuchado hablar de la misma, generando expectativas altas frente a la implementación de los requisitos dentro de los establecimientos, conociendo la importancia que tienen frente al turismo, teniendo en cuenta que

El sector del turismo no puede eludir su responsabilidad sobre estos temas. Por el contrario, debe empezar a reflexionar sobre el volumen de su huella ambiental y sobre el tipo de prácticas que, desde los distintos actores de la cadena de valor, están impactando el medio ambiente, la biodiversidad, los ecosistemas y los recursos vitales del país. (MINCIT, 2020, p. 3)

Es por esto que la norma establece estándares para que lleven una línea de desarrollo sostenible y de calidad frente a la prestación del servicio, debido a que

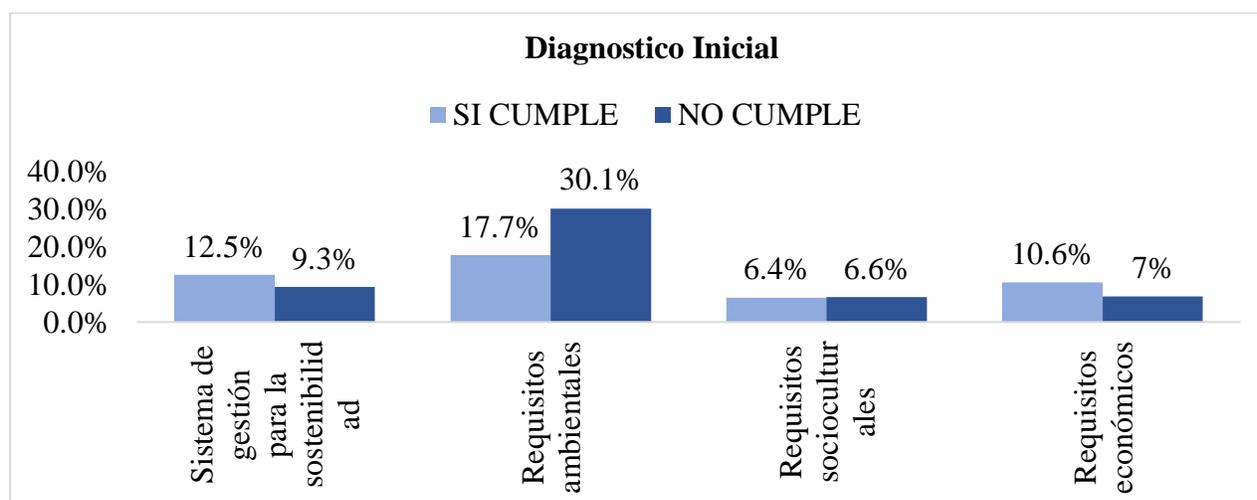
Se ha detectado la necesidad de promover instrumentos que fomenten el uso de prácticas que permitan lograr el equilibrio entre el uso eficaz de las potencialidades estéticas,

recreativas, científicas, culturales, y naturales para garantizar que se puedan proporcionar iguales o superiores beneficios a las generaciones futuras (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, 2006).

Por lo anterior la NTS-TS 002 cuenta con cuatro requisitos generales como lo son la gestión para la sostenibilidad, requisitos ambientales, socioculturales y económicos, es así como a continuación se presenta la figura 5 donde se refleja el diagnóstico inicial de los EAH estudiados. (Ver anexo 2)

Figura 5

Diagnóstico inicial



Nota. Figura con base al diagnóstico inicial realizado en los EAH respecto a la norma NTS-TS 002 2014. Fuente: Elaboración propia (2022).

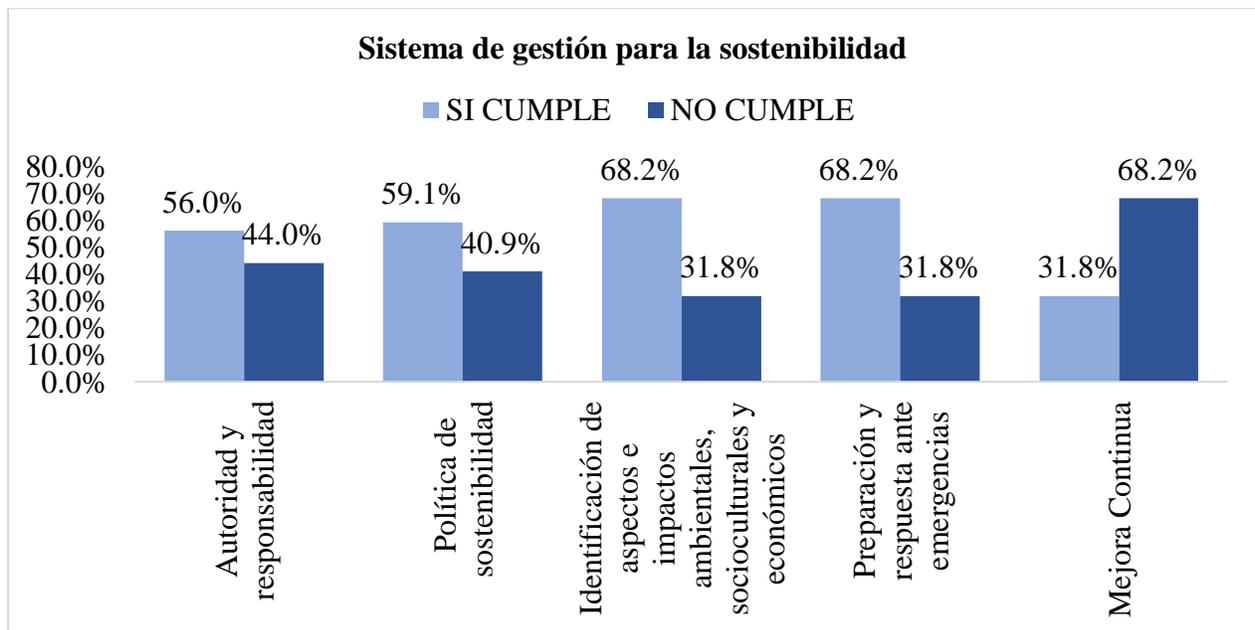
Como se observa anteriormente, hay un incumplimiento de 9,3% en el aspecto de la gestión para la sostenibilidad. El requisito ambiental tuvo una gran falencia del 30,1%, reflejando una insuficiencia de compromiso por medio de los establecimientos, de igual manera en el requisito sociocultural que obtuvo un 6,6% de incumplimiento y finalmente en el requisito económico, se incumple en un 7%. Es decir que en la totalidad del 100% de los requisitos, se está incumpliendo con el 53% del total de la norma.

En la siguiente figura, se observan los requisitos del sistema de gestión para la sostenibilidad, el cual

conduce al desarrollo económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de los recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus necesidades (ICONTEC, 2006, p.

Figura 6

Sistema de gestión para la sostenibilidad



Nota. Figura con base a los requisitos de sistema de gestión para la sostenibilidad realizado en los EAH respecto a la norma NTS-TS 002 2014. Fuente: Elaboración propia (2022).

Se observa que los EAH encuestados implementan gran parte de los requisitos del sistema de gestión para la sostenibilidad, siendo esto positivo para el sector turismo porque permite un crecimiento que evita el desgaste de los recursos naturales existentes y propone una planificación estratégica para el buen aprovechamiento de estos. Se evidencia que dentro de las organizaciones el 56% definen responsabilidades y ejecutan estrategias que buscan dar un cumplimiento de los requisitos de la norma, además el 68,2% de los EAH incluyen dentro de sus estrategias mitigar los

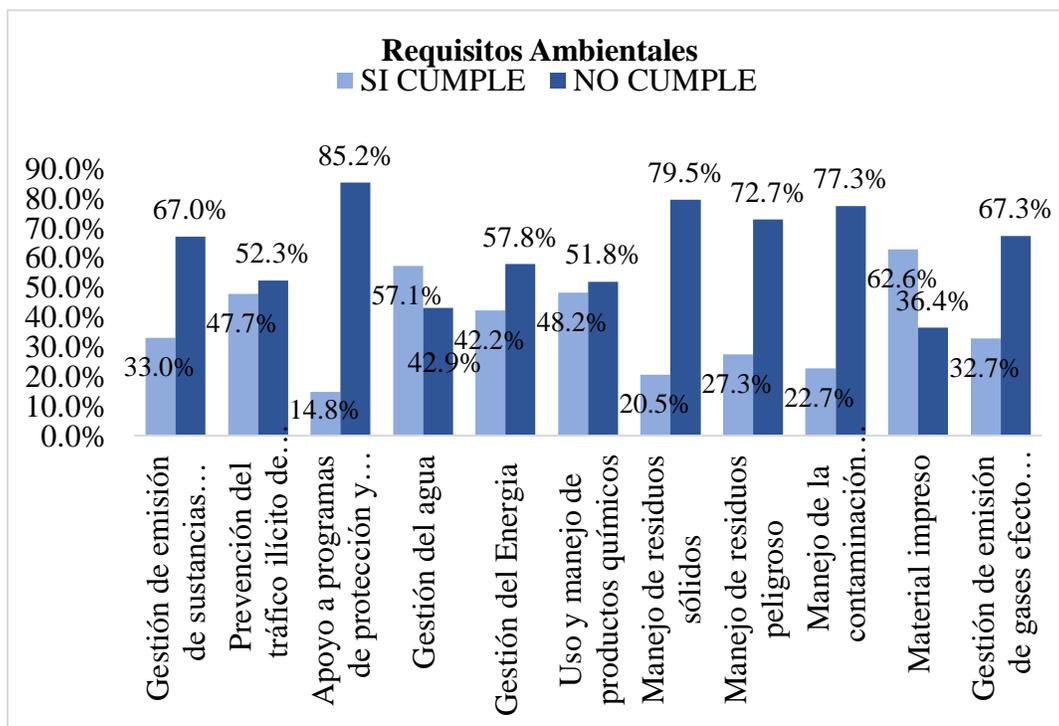
impactos negativos ambientales, socioculturales y económicos difundiendo esta información a todos los que hacen parte del EAH para lograr un fin mancomunado.

Por lo anterior, en el requisito de mejora continua se observa que el 68,2% carece de un monitoreo y seguimiento, generando un desconocimiento de las acciones que permitan la gestión para la sostenibilidad.

Posteriormente, (Ver figura 7), se observan los requisitos ambientales, que son de vital interés para la conservación del nivel de atractivo de los destinos turísticos, ofreciendo una integridad sociocultural y económica frente a los modos de vida de las poblaciones receptoras (MINIT, 2020)

Figura 7

Requisitos Ambientales



Nota. Figura con base a los requisitos ambientales realizado en los EAH respecto a la norma NTS-TS 002 2014. Fuente: Elaboración propia (2022).

Los requisitos ambientales, cumplen un rol muy relevante dentro de la norma debido a que el objetivo principal es mitigar los impactos negativos que se puedan ocasionar a través del mal uso y desaprovechamiento de los recursos naturales. Es así como se observa que el 67% de los EAH no realizan un control de la emisión de Sustancias Agotadoras de la capa de Ozono (SAO) ni el 67,3% de los Gases Efecto Invernadero (GEI) demostrando que no se lleva registro alguno de equipos de refrigeración, ni de fuentes energéticas y su respectivo consumo.

Por otra parte, el 85,2% no realiza ningún aporte para la promoción de conductas y comportamientos responsables, generando impactos negativos en el momento de diseñar, operar, y promover los servicios. Los establecimientos de alojamiento y hospedaje adelantan acciones para el ahorro y uso eficiente de agua, pero esto mismo no sucede cuando se trata de energía. Según Borja (2017) “Ahorrar energía significa reducir su consumo consiguiendo los mismos resultados que gastando más, siendo beneficioso porque ahorra dinero y protege el medio ambiente. El carbón, el petróleo o el gas son fuentes naturales preciosas que generan energía, pero limitadas” (p. 1).

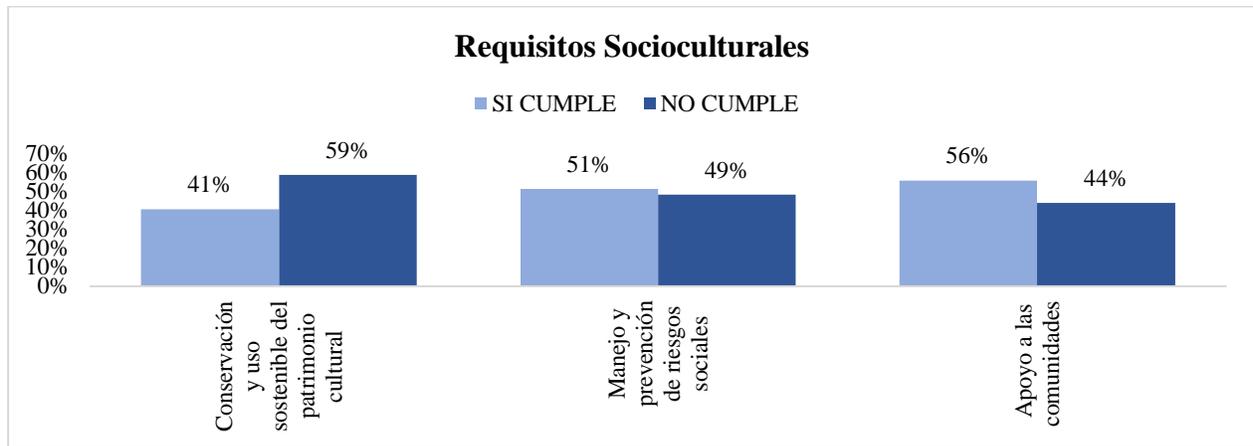
De esta manera se observa que existe un incumplimiento alto en los requisitos de manejo de productos químicos, residuos sólidos, peligrosos y de contaminación auditiva y visual. Donde se demuestra que los EAH no evitan el uso de sustancias tóxicas contaminantes, además no se adelantan acciones para la separación de residuos sólidos y peligrosos, pero a su vez es importante mencionar que el 62,6% de los EAH gestionan estrategias para la reducción, reutilización y reciclaje del papel, promoviendo el uso de este con criterios de sostenibilidad.

A continuación, se ven reflejados los requisitos socioculturales, donde su función principal es la relación de la comunidad, el cuidado de los patrimonios naturales, arquitectónicos y culturales del municipio. Los requisitos socioculturales (Ver figura 8), se denominan como

Un efecto o transformación que produce una determinada acción humana sobre el patrimonio cultural: tradiciones, costumbres y formas de vida de las comunidades y sitios de interés histórico y cultural de una zona o región determinada, dicho efecto o transformación puede ser positivo o negativo. (ICONTEC, 2006, p3).

Figura 8

Requisitos Socioculturales



Nota. Figura con base a los requisitos socioculturales realizados en los EAH respecto a la norma NTS-TS 002 2014. Fuente: Elaboración propia (2022).

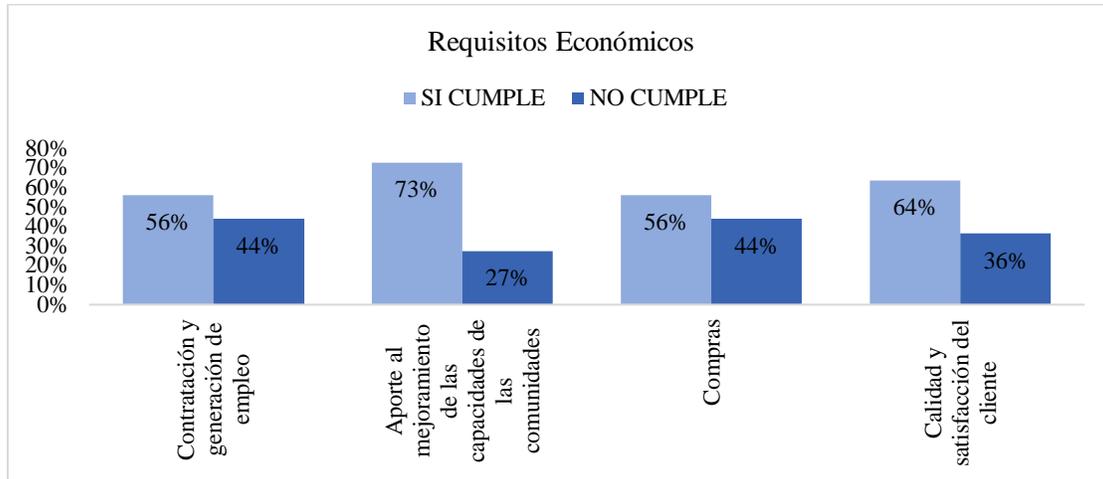
La conservación y uso sostenible del patrimonio cultural en la región del Alto Magdalena se ve afectado por la no participación con un 59%, en actividades de conservación y manejo responsable sobre los diferentes atractivos, patrimonios culturales y naturales del destino. El patrimonio es importante porque “Representa la identidad de una sociedad, el vehículo para entender la diversidad de los pueblos y desarrollar una política para la paz y la comprensión mutua. Porque es único, es irremplazable” (MinCultura, 2015, p. 1).

Es por esto que el 51% de los establecimientos de alojamiento y hospedaje adelantan acciones enfocadas a la prevención de la explotación sexual contra niños, niñas y adolescentes y el 56% desempeñan apoyo a las comunidades en donde aseguran no ejercer ningún tipo de discriminación, sin embargo, la diferencia entre lo que se cumple y no, es mínima, dando a entender la falta de compromiso por parte de las organizaciones.

Por último, los requisitos económicos (Ver figura 9), son aquellos orientados a la incidencia del turismo como actividad en la dinámica económica de los territorios y el compromiso de las organizaciones con el mismo, por ello dentro de los requisitos se contempla la gestión humana de la organización, la planeación de las compras, donde incluyen a sus proveedores y la gestión de calidad del establecimiento (ICONTEC, 2014)

Figura 9

Requisitos Económicos



Nota. Figura con base a los requisitos económicos realizados en los EAH respecto a la norma NTS-TS 002 2014. Fuente: Elaboración propia (2022).

De acuerdo con la figura anterior El 56% de los EAH dan prioridad en la contratación de colaboradores y proveedores locales fortaleciendo las competencias laborales de ellos, El Decreto 1668 del 2016 menciona el proceso de priorización de contratación de mano de obra local que se puede realizar a través de empresas que tienen una base de datos amplia y estén autorizados para el Servicio Público de Empleo dentro del municipio. Así mismo, el 73% promueven a sus clientes la compra de productos locales ayudando a la población local que los realizan. Igualmente, el 64% miden la satisfacción de sus clientes en relación con la calidad del servicio prestado.

De esta manera es importante resaltar que los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje del municipio de Girardot, tienen un incumplimiento alto frente a los requisitos ambientales, debido a la falta de compromiso que se evidencia en el diagnóstico inicial. A su vez es necesario observar el requisito sociocultural y la falta de apropiación del territorio por parte de los EAH generando un impacto negativo en el patrimonio cultural del municipio.

Además, se evidencia en el requisito de sistema de gestión para la sostenibilidad y en los requisitos económicos que poseen un porcentaje aceptable frente al cumplimiento, sin embargo, es necesario proponer acciones de mejora por medio de una matriz de impactos, para lograr un equilibrio en la sostenibilidad del municipio y al mismo tiempo mejorar el servicio prestado.

7. Capítulo 2. Reconocimiento de los impactos generados por los EAH, en el municipio de Girardot, Cundinamarca

Producto del diagnóstico presentado anteriormente, en donde se evidenció un alto incumplimiento en los EAH de los requisitos establecidos en la NTS-TS 002 2014, se elaboró la matriz para reconocer los impactos positivos y negativos (Ver anexo 3) de los EAH del municipio de Girardot frente a la norma, además “uno de los requisitos de implementación de las NTS-TS es el diligenciamiento de una matriz de evaluación de impactos ambientales, socioculturales y económicos de la sostenibilidad” (MINCIT, 2020, p. 115).

La matriz de impactos es un instrumento de planificación que vincula variables de los aspectos sostenibles en las diferentes etapas de la prestación de servicios, y su objetivo principal es consolidar información para la toma de decisiones y de esta manera llevar a cabo acciones de mejora en el tiempo que se determine (Pérez, 2021).

Por lo tanto, es importante reconocer que los impactos se consideran como cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida en el ambiente, en los aspectos sociales, económicos y sostenibles. (ICONTEC, 2014)

Dado lo anterior se identificaron actividades que permitieron categorizar impactos asociados a la prestación del servicio siendo estos positivos o negativos de acuerdo con la norma, generando medidas preventivas que inciden en cada uno de los EAH, seguido a esto se realizó una evaluación y análisis de priorización en las necesidades de actuación. Es así como se determinó el tiempo de ejecución, el cual permite conocer el inicio y el final del proceso, en periodos de corto plazo (1 año), mediano plazo (2 años) o largo plazo (4 años).

De los resultados obtenidos se realizaron acciones de mejora para la reducción de los impactos identificados, con el objetivo de que los EAH implementen y logren resultados, es así que en la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2015) ISO 14001:2015 especifica requisitos para un sistema de gestión ambiental permitiendo que los EAH respondan a los cambios de las condiciones del entorno en equilibrio con las necesidades y logren mejorar su desempeño.

Tomando como referencia lo anterior El MINCIT (2020) afirma que

La matriz tiene dos objetivos. Primero, facilitar la identificación de los impactos negativos a la sostenibilidad que se generan a partir de las actividades que desarrollan los empresarios y de los productos o servicios que prestan. Y segundo, contribuir la planificación de acciones para el manejo, minimización o eliminación de dichos impactos. (p. 115)

Para la evaluación de la matriz se aplicó una metodología cuantitativa, donde se identificaron veintitrés (23) impactos con base en el diagnóstico inicial realizado anteriormente a los veintidós (22) EAH del municipio de Girardot respecto a la norma estudiada, con el fin de clasificar el impacto de forma positiva o negativa. De esta manera, se tuvieron en cuenta los porcentajes que arrojaron en la evaluación de la norma, simultáneamente aquellos EAH que cumplían con más del 60% de los requisitos tenían un impacto positivo, entendido como las ventajas y beneficios que el turismo genera; mientras que los EAH con menor promedio de cumplimiento de requisitos se designaron como impacto negativo, refiriéndose a las desventajas o consecuencias que conlleva el desarrollo de la actividad turística.

En la siguiente tabla se observa la cantidad de impactos de cada uno de los requisitos tratados que se encuentran en la matriz y su debido porcentaje.

Tabla 2

Resultado Matriz de Impactos

Resultado Matriz de Impactos		
Requisitos	N° de Impactos	N° de Impactos en porcentaje (%)
Gestión para la sostenibilidad	5	21,7%
Ambiental	11	47,8%
Sociocultural	3	13%
Económico	4	17,3%
Total	23	100%

Nota. Tabla realizada a partir del total de números de impactos y su respectivo porcentaje.

Fuente: Elaboración propia (2022).

Por consiguiente, se realizaron tres (3) tablas en donde se evidencia el análisis de los requisitos y su respectiva prioridad de actuación que según el MINCIT (2020) denomina

Al plazo en que se tiene previsto actuar para mitigar el impacto identificado en cada uno de los requisitos de sostenibilidad. En esta medida, una prioridad alta implica que el prestador de servicios turísticos ha identificado la necesidad de ejecutar acciones de mitigación dentro de los 3 próximos meses, mientras que una prioridad baja implica que no considera que debe implementar acciones inmediatas, sino realizar un seguimiento periódico. (p. 119)

De tal forma, en la tabla cuatro (4) se observa el resultado de prioridad de actuación a corto plazo, es decir que su ejecución se debe de llevar a cabo en el menor tiempo posible debido a que los impactos identificados son de esencial prioridad para adelantar acciones de mejora en pro de la sostenibilidad, con el fin de mitigar los impactos negativos y promocionar los positivos.

Tabla 3

Resultado Matriz de Impactos (Corto Plazo)

Resultado Matriz de Impacto (Corto Plazo)				
Requisitos	Impactos	Impactos Positivos	Impactos Negativos	Prioridad de actuación a Corto Plazo
Gestión para la sostenibilidad	21,7%	8,6%	4,4%	13%
Ambiental	47,8%	0%	26%	26%
Sociocultural	13%	0%	8,6%	8,6%
Económico	17,3%	4,3%	0%	4,3%
Total	100%			51,9%

Nota. Tabla realizada a partir del total de los impactos identificados en la matriz de impactos.

Fuente: Elaboración propia (2022).

Analizando la tabla anterior, los requisitos que requieren de una prioridad de actuación a corto plazo en un tiempo no mayor a un (1) año, son el 51,9%, de los cuatro requisitos, el aspecto ambiental cuenta con el promedio más alto con un 26% en impactos negativos, esto a su vez se evidenció en el diagnóstico inicial donde “La importancia de identificar un impacto ambiental radica en la necesidad de minimizar los perjuicios y maximizar los beneficios al medio ambiente que conlleva una acción o actividad, a fin de garantizar el uso sustentable de los recursos involucrados y la protección del ambiente” (Chaer, 2020, p. 1).

Los impactos positivos, son aquellos que apoyan al desarrollo sostenible de los EAH y se encargan de “Salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico saneado, constante y sostenible, que sea capaz de satisfacer justamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras” (OMT, 2001, p.4). Es así como los EAH cumplen con el 8,6% en el requisito de gestión para la sostenibilidad con la implementación de un plan de emergencia y contingencia de acuerdo con la legislación vigente aplicable, y a su vez en el requisito económico con un 4,3% los EAH miden el grado de satisfacción de sus clientes en relación con la calidad del servicio prestado.

A continuación, se observa el resultado de la matriz de impactos (Ver tabla 5) donde se da a conocer la prioridad de actuación a mediano plazo, es importante reconocer que, para llevar a cabo estas acciones, es necesario que las de corto plazo ya estén ejecutadas previamente, debido a que hay dependencia de unas con otras y se maneja un orden y coherencia.

Tabla 4*Resultado Matriz de Impactos (Mediano Plazo)*

Resultado Matriz de Impacto (Mediano Plazo)				
Requisitos	Impactos	Impactos Positivos	Impactos Negativos	Prioridad de actuación a Mediano Plazo
Gestión para la sostenibilidad	21,7%	0%	8,6%	8,6%
Ambiental	47,8%	0%	13%	13%
Sociocultural	13%	0%	4,3%	4,3%
Económico	17,3%	4,3%	8,6%	12,9%
Total	100%			38,8%

Nota. Tabla realizada a partir del total de los impactos identificados en la matriz de impactos.

Fuente: Elaboración propia (2022).

En la tabla anterior, se evidencia un total de 38,8% de impactos para ejecutar en un tiempo no mayor a dos (2) años. Los requisitos con mayor porcentaje en impactos negativos son los ambientales, económicos y de gestión para la sostenibilidad. Frente a los impactos ambientales lo que se busca es generar medidas de mitigación que son un “Conjunto de acciones de prevención, control, atenuación, restauración y/o compensación de impactos ambientales negativos” (Chaer, 2020, p.1).

Mientras que el 8,6% de los impactos negativos que generan los requisitos económicos y socioculturales en los EAH se ven relacionados con la falta de compra y consumo de bienes producidos en la población local, baja contratación de base local y no se refleja capacitación a los colaboradores.

Según Maldonado (2006) “El turismo ha aportado mayor estabilidad y seguridad económica a los miembros de la comunidad” (p. 35). De este modo la compra de bienes, servicios, artesanías y productos fabricados por proveedores locales se convierte en un impacto positivo del 4,3% en el requisito económico.

A continuación, se observa el resultado de la matriz de impactos con prioridad de actuación a largo plazo (Ver tabla 6), el cual depende del cumplimiento de las actividades a corto y mediano, para empezar a llevar a cabo estas acciones debido a que se desarrolla de forma ordenada y consecuente.

Tabla 5

Resultado Matriz de Impactos (Largo Plazo)

Resultado Matriz de Impacto (Largo Plazo)				
Requisitos	Impactos	Impactos Positivos	Impactos Negativos	Prioridad de actuación a Largo Plazo
Gestión para la sostenibilidad	21,7%	0%	0%	0%
Ambiental	47,8%	4,3%	4,3%	8,6%
Sociocultural	13%	0%	0%	0%
Económico	17,3%	0%	0%	0%
Total	100%			8,6%

Nota. Tabla realizada a partir del total de los impactos identificados en la matriz de impactos.

Fuente: Elaboración propia (2022).

En el resultado de la matriz de impactos con prioridad de actuación a largo plazo se evidencia que el 8,6% de los requisitos ambientales cuentan con un tiempo de ejecución no mayor a cinco (5) años, reflejando que el 4,3% de los impactos no registran buenas prácticas en relación con el manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, mientras que el restante implementa el buen uso de papel con criterios de sostenibilidad, es decir que no es necesario adelantar acciones inmediatas, sin embargo es de gran importancia tener en cuenta que según el MINCIT (2020) “La mitigación y el manejo integral de los impactos ambientales son esenciales para mantener el nivel de atractivo de los destinos turísticos” (p. 9).

A partir del análisis realizado se evidenció que los establecimientos de alojamiento y hospedaje del Municipio de Girardot poseen impactos que deben ser tratados en su mayoría en un periodo de ejecución no mayor a un año, es decir cuentan con una priorización alta, sin embargo, no hay que descartar los impactos priorizados a mediano y largo plazo, debido a que el objetivo principal de la realización de la matriz es la generación de acciones de mejora y soluciones para que los EAH del municipio de Girardot las implementen.

8. Capítulo 3. Acciones para implementar la NTS-TS 002 2014 en los EAH en el municipio de Girardot

Producto del análisis realizado anteriormente en el diagnóstico y la matriz de impactos, se identificaron los posibles factores positivos y negativos que los EAH del municipio de Girardot generaban, para esto se definieron posibles acciones de mejora para fortalecer el cumplimiento de la norma (Ver anexo 4). Es así como desde el Instituto Municipal de Turismo Cultura y Fomento en Girardot en adelante (IMTCF) apoya la implementación de la NTS-TS 002 2014 en los EAH.

Es importante resaltar que en el año 2021 nacen Las Normas Técnicas Colombianas de Turismo Sostenible que se caracterizan por contener dentro de sus requisitos criterios internacionales bajo la estructura ISO. Para los EAH existe la NTC 6503, donde especifica el sistema de gestión para la sostenibilidad en los establecimientos de alojamiento, cuenta con requisitos ambientales, sociales y económicos con el fin de que implementen, mantengan y mejoren las practicas sostenibles en sus operaciones. Es un documento que exige al prestador de servicios dar un debido cumplimiento de los requisitos que especifica la norma, a diferencia de la NTS-TS 002 2014 que es una norma de carácter orientador y donde no es obligatoria su debida certificación.

Por consiguiente, se realizó una entrevista con la oficina de turismo a cargo, en donde se logró recopilar información sobre la importancia de la norma, a raíz de esto se evidenció que la estrategia planteada por el IMTCF en conjunto con el MINCIT para que los EAH implementen la NTS-TS 002 2014 se basa en la organización de una serie de capacitaciones, que tienen como objetivo concientizar a los prestadores de servicios turísticos sobre la importancia de la implementación de la norma, además de resolver dudas y conocer los beneficios que trae ejecutarla.

Es importante resaltar la forma de potencializar la competitividad turística del municipio. El MINCIT (2009) afirma que “La competitividad turística se sustenta en la calidad como herramienta para lograr la productividad y diferenciación de los productos y destinos, factor que permite crear ventajas frente la creciente presencia de competidores en los mercados turísticos.” (p.5) Para esto el municipio cuenta con una política pública de turismo publicada través del acuerdo 04 de 2015, donde tiene como objetivo:

El fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la actividad turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos nacionales y atractivos turísticos municipales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad dentro del sector. Estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad turística (p. 1)

De este modo, la promoción que el IMTCF ha puesto en marcha para el municipio, se basa en la participación de ferias de turismo importantes como en La Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo- ANATO que se define como “Una entidad sin ánimo de lucro y de carácter gremial que representa, defiende y promociona los intereses generales del turismo y de las Agencias de Viajes en Colombia” (ANATO, s.f, p. 1).

Por otra parte, la estrategia de educación ambiental que se implementa en el territorio a partir de los lineamientos dispuesto por el MinCit es el programa de “Colegios Amigos del Turismo”, que tiene como fin incentivar a los estudiantes a tener sentido de pertenencia en el municipio de Girardot a través de rutas ecoturísticas y capacitaciones. Además, la manera en que se pretende articular la sostenibilidad con la ciencia, tecnología e innovación es mediante la creación de un observatorio turístico junto al Instituto Distrital de Turismo que busca la medición de indicadores de diferentes áreas para recopilar estadísticas puntuales. A su vez, se espera realizar un punto de información turística virtual que esté disponible mediante el escaneo de un código QR. (Pelaez, R comunicación personal, 11 mayo de 2022)

En consideración del análisis realizado a través del transcurso de la elaboración de la investigación se lograron identificar diferentes acciones de mejora para ser llevadas a cabo en cada EAH según sus necesidades, es así como el MINCIT (2009) afirma que

Colombia ha tenido importantes avances en materia de creación de una cultura de la calidad turística, enfocada inicialmente para los prestadores de servicios turísticos. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, ha promovido a través de las Unidades Sectoriales de Normalización, la creación de normas técnicas sectoriales de turismo, para definir requisitos para la operación y el personal de las agencias de viajes, los establecimientos de alojamiento

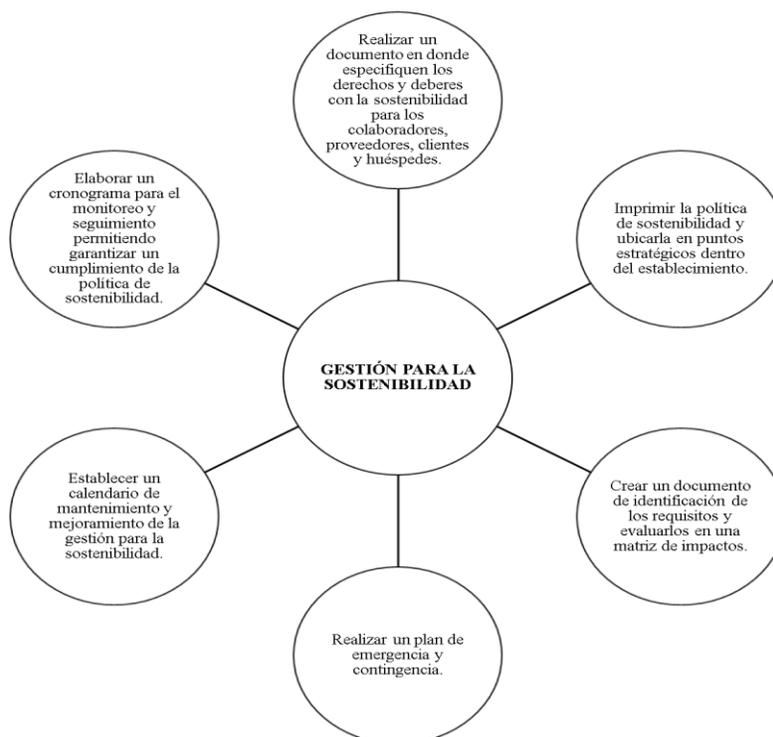
y hospedaje, los restaurantes, los guías de turismo, el tiempo compartido y para el turismo sostenible (p. 7).

Por consiguiente, las acciones de mejora que el IMTCF brinda es lograr que cada uno de los EAH integre estrategias para fortalecer la norma y cumplir con los requisitos y criterios sostenibles, que abarcan dimensiones económicas, ambientales y socioculturales.

A continuación, se propone estrategias para el mejoramiento de los requisitos de gestión para la sostenibilidad en los EAH que buscan atender los aspectos como la autoridad y responsabilidad de cada uno de los establecimientos, además, establecer una política de sostenibilidad y realizar la identificación de aspectos e impactos de las tres dimensiones mencionadas anteriormente, junto con la respuesta ante emergencias y mejora continua.

Figura 10

Estrategia de los requisitos de gestión para la sostenibilidad en los EAH de Girardot



Nota. Figura con base a la matriz de impactos según los resultados del diagnóstico inicial.

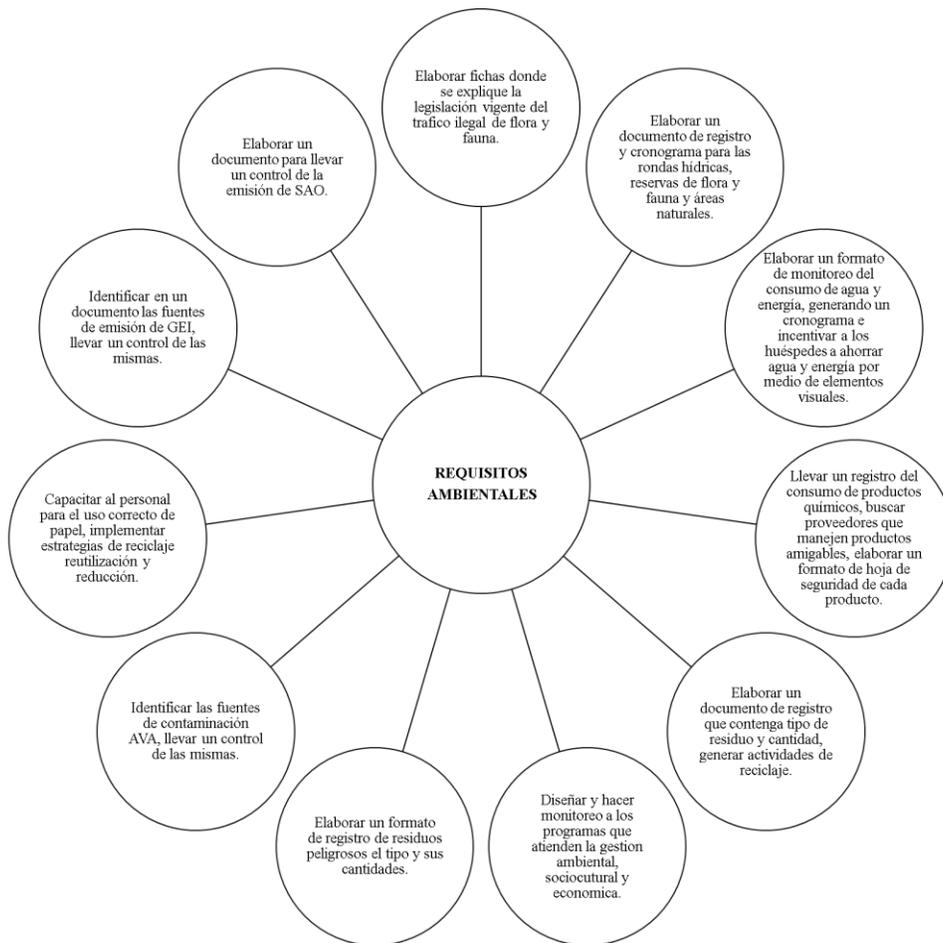
Fuente: Elaboración propia (2022).

Las estrategias planteadas anteriormente de los requisitos para la gestión de sostenibilidad permiten que los establecimientos se comprometan a realizar e implementar las acciones de mejora con el fin de crear un cambio en la prestación de sus servicios a través del seguimiento de cada una de las actividades estipuladas.

Los requisitos ambientales al tener un alto incumplimiento por falta de compromiso que se evidencia en el diagnóstico inicial (Ver figura 5) y ligada a la realización de la matriz de impactos, donde en su mayoría fueron negativos, se plantearon una serie de estrategias para dar solución e implementar de manera secuencial, con el fin de promover el cuidado del medio ambiente.

Figura 11

Estrategia de los requisitos ambientales en los EAH de Girardot



Nota. Figura con base a la matriz de impactos según los resultados del diagnóstico inicial.

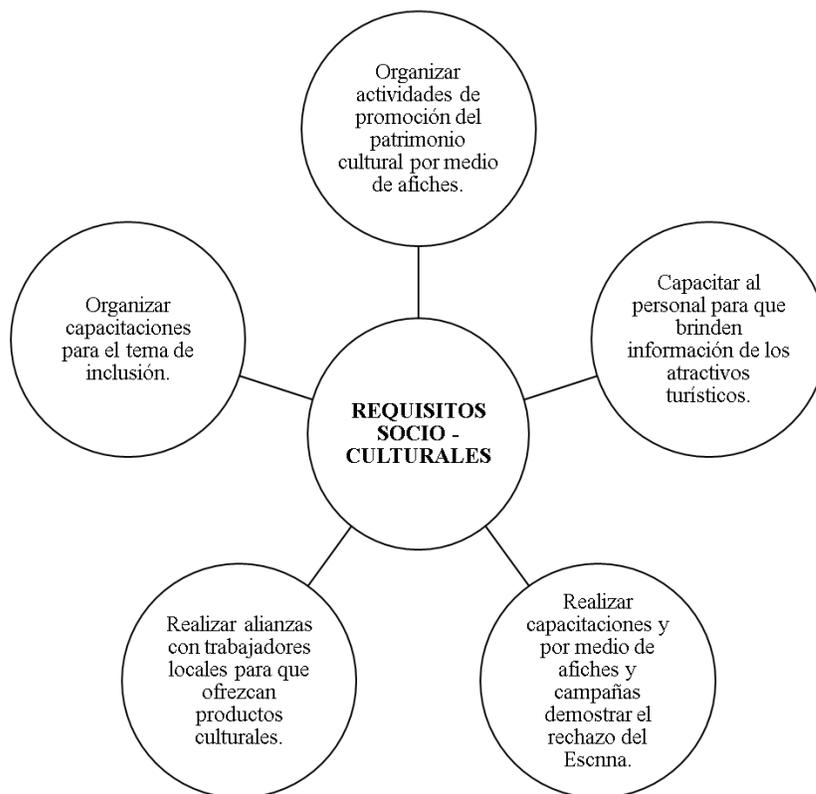
Fuente: Elaboración propia (2022).

De esta manera, el requisito ambiental es uno de los más afectados por el incumplimiento de la norma en los establecimiento con un 30,1% demostrado en el diagnóstico inicial, es por esto que en el establecimiento recae la responsabilidad de llevar a cabo la protección del entorno a través de las estrategias planteadas anteriormente.

El requisito sociocultural se involucra con la comunidad local siendo esta protagonista dentro del municipio, relacionado con la identidad cultural, natural y arquitectónica. Por otra parte, lo que se busca con el planteamiento de las estrategias presentadas a continuación es la conservación y uso sostenible del patrimonio, debido a que “hace parte de su historia y puede ser una fuente de cohesión social y orgullo colectivo. Además, puede convertirse en un activo económico vital que impulse el desarrollo sostenible” (Rojas, 2021, p. 1) esto acompañado del manejo, prevención de riesgos sociales y el apoyo a las comunidades.

Figura 12

Estrategia de los requisitos socioculturales en los EAH de Girardot



Nota. Figura con base a la matriz de impactos según los resultados del diagnóstico inicial.

Fuente: Elaboración propia (2022).

A partir de la figura anterior se destacan tres (3) estrategias en las cuales los EAH pueden ejecutar en su entorno, ejerciendo beneficios para la comunidad local, concientizando el sentido de pertenencia hacia el municipio y sensibilizando los aspectos previamente tratados.

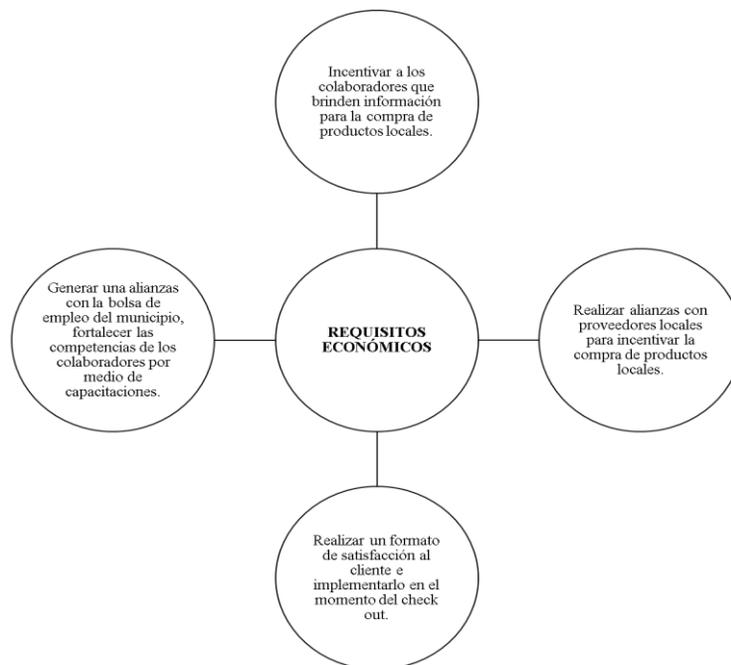
Por último, los requisitos económicos en relación con el turismo sostenible según el MINCIT (2009):

Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, contribuyendo a la reducción de la pobreza. (p. 9)

Es por esto que a través de las cuatro (4) estrategias planteadas a continuación se evidencia una solución para que los establecimientos brinden una estabilidad económica al municipio de Girardot.

Figura 13

Estrategia de los requisitos económicos en los EAH de Girardot



Nota. Figura con base a la matriz de impactos según los resultados del diagnóstico inicial.

Fuente: Elaboración propia (2022).

De esta manera, es importante destacar el desarrollo de las estrategias planteadas para cada requisito de la norma NTS-TS 002 2014, debido a que es de suma relevancia la adopción de ellos en cada establecimiento de alojamiento y hospedaje, a su vez el IMTCF proporciona apoyo en el desarrollo de las actividades propuestas con el fin de encontrar un equilibrio frente al turismo sostenible ya que según el MINCIT (2009), "Se debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles." (p. 9). Asimismo, lo que se busca es generar una secuencia en la realización de las acciones de forma coordinada con el objetivo de fortalecer las dimensiones expuestas durante el desarrollo de la investigación.

9. Conclusiones

Para concluir, el análisis realizado en el Municipio de Girardot sobre la implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible (NTS-TS 002 2014) a través del diagnóstico inicial se logró identificar el porcentaje total sobre los requisitos estipulados en ella, obteniendo como resultado un déficit en el ámbito ambiental por el mal uso y desaprovechamiento de los recursos naturales y en el ámbito sociocultural debido a la falta de apropiación del territorio por parte de los EAH, mientras que en los requisitos económicos y de gestión para la sostenibilidad se obtuvo un porcentaje aceptable.

Por otra parte, en el desarrollo de la matriz de impactos mediante la distribución de los tiempos de ejecución, se evidenció que los impactos identificados en los requisitos ambientales y de gestión para la sostenibilidad se deben tratar a un periodo de corto plazo de tal manera que se mitiguen en el menor tiempo posible, reduciendo los riesgos y aumentando los beneficios, de la misma forma, el tiempo de ejecución de mediano y largo plazo se deben desarrollar consecuentemente. Es así como en las acciones de mejora que se elaboraron gracias a la matriz de impactos cumplen con el objetivo de que los establecimientos puedan implementar estrategias según sus necesidades ambientales, económicas, socioculturales y/o de gestión para la sostenibilidad.

Es por esto que el Instituto Municipal de Turismo Cultura y Fomento se encuentra a disposición de los EAH que deseen iniciar con la implementación de la norma expuesta, de la misma manera este ente brinda apoyo en conocimiento a través de capacitaciones, sin embargo, es necesario que los establecimientos se involucren y estén pendientes de los procesos que se lleven a cabo, teniendo en cuenta que ellos son los beneficiados y a su vez los únicos que pueden llegar a tomar la decisión de implementar o no la norma y poder optar por adquirir una mejor calidad de servicio y se pueden certificar.

El ejercicio realizado permitió comprender que la norma expuesta es de suma importancia para el crecimiento y desarrollo turístico del municipio, por lo cual, es importante resaltar el valor de la calidad que deben poseer los establecimientos para generar un alto grado de competitividad en Girardot y así aprovechar el potencial turístico que él tiene.

10. Anexos

Anexo 1. Encuesta EAH



ANÁLISIS DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. (NTS-TS 002 2014) EN EL MUNICIPIO DE GIRARDOT CUNDINAMARCA

Instrumento: Entrevista	Objetivo del instrumento: Realizar una entrevista a los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje del municipio de Girardot con el fin de medir su nivel de implementación y conocimiento de la Norma Técnica Sectorial 002 – 2014
Interpelantes: Paula Delgado Pinzón – Valentina Mondragón Martínez	
Fecha: 10 de noviembre 2021	

1. Correo electrónico.

Nota: Esta encuesta NO será de carácter nominativo. Si no efectúa alguna pregunta, responda "no aplica".

2. Nombre del establecimiento.
3. Nombre y cargo.
4. ¿Cuántas habitaciones tiene el establecimiento?
5. ¿Tiene conocimientos de la norma de sostenibilidad NTS-TS 002 2014?
 - No he leído la norma
 - Me han hablado de ella
 - Implemento la norma
 - No aplica

La NTS-TS 002 2014: Especifica los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica para los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

6. ¿Qué características posee su establecimiento frente al personal?
 - Cuenta con un líder.
 - Establece derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad.
 - No aplica.
7. ¿Posee políticas de sostenibilidad?
 - Si.
 - No aplica.
8. ¿Qué acciones realiza para mantener equilibrio ambiental, sociocultural y económico en su establecimiento?
9. ¿Cuenta con un plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable?
 - Si.
 - No aplica.
10. ¿Cómo controla la emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono y la emisión de gases efecto invernadero?
 - Lleva un registro de todos los equipos de refrigeración y climatización.
 - Garantiza que los sistemas de refrigeración y aire acondicionado contengan placa o etiqueta visible.
 - Realiza mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado.
 - Lleva un registro del mantenimiento que incluya: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico.
 - Verifica que en el proceso de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado se cumplan las normas de seguridad industrial y salud en el trabajo.
 - No aplica.
11. ¿De qué manera previene el tráfico ilícito de flora y fauna?
 - Informa a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.

- Adelanta acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural.
- Evita la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales.
- Evita comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas.
- No aplica.

12. ¿De qué manera evita el daño en el entorno ambiental de su establecimiento?

- Respetar las rondas hídricas de los cuerpos de agua, humedales, etc.
- Cuenta con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere.
- Cuenta con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento.
- Adelanta acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural.
- No aplica.

13. ¿De qué manera previene el desaprovechamiento del recurso agua?

- Adelanta acciones para el ahorro y uso eficiente del agua.
- Registra y monitorea periódicamente el consumo de agua.
- Desarrolla actividades periódicas de mantenimiento preventivo en la infraestructura.
- Informa a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua.
- Utiliza agua potable para el consumo humano.
- Informa a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano.
- Cumple con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales.
- No aplica.

14. ¿De qué manera previene el desaprovechamiento del recurso energía?

- Adelanta acciones, para el uso eficiente de la energía.
- Registra y monitorea periódicamente el consumo de energía.

- Desarrolla actividades periódicas de mantenimiento preventivo.
- Tiene disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía.
- Adelanta acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales.
- Promueve el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.
- No aplica.

15. ¿Cómo es el manejo de los productos químicos?

- Lleva un registro del consumo de productos químicos empleados.
- Usa productos químicos amigables con el ambiente.
- Emplea las dosis indicadas por el proveedor.
- Mantiene copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados.
- Evita el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes.
- No aplica.

16. ¿Cómo es el manejo de residuos sólidos?

- Lleva registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.
- Adelanta acciones para el manejo integral de residuos.
- No aplica.

17. ¿Cómo es el manejo de residuos peligrosos?

- Establece el manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final.
- Lleva registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.
- No aplica.

18. ¿Cómo es el Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual?

- Identifica las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.
- Adelanta acciones para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, generada por el establecimiento.
- Cumple con la legislación vigente cuando establece zonas para fumadores.
- No aplica.

19. ¿Cómo reduce, reutiliza y recicla el papel?

20. ¿Qué acciones adelanta para la conservación y uso sostenible del patrimonio cultural? ¿En su establecimiento?

- Informa a sus huéspedes acerca del régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia.
- Cuando utiliza material publicitario producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, las usa de manera responsable para que no se afecte negativamente el patrimonio cultural.
- Informa de manera responsable a los huéspedes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino.
- Capacita periódicamente al personal del establecimiento para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino.
- Adelantar acciones que promuevan la gastronomía local, regional o nacional.
- No aplica.

ESCNNA: Explotación Sexual de Niñas, Niños y Adolescentes

21. ¿Adelanta acciones enfocado a la prevención de riesgos sociales como el ESCNNA?

- Incluye en la política de sostenibilidad su compromiso en contra del ESCNNA.
- Capacita periódicamente a sus colaboradores sobre el ESCNNA.
- Informa a los huéspedes y proveedores a través de medios visibles sobre el ESCNNA.
- No aplica.

22. ¿Cómo fomenta la compra de bienes, servicios, artesanías y productos de la comunidad local?

23. ¿Cómo fomenta el apoyo a la comunidad local?

- Posee personal local.
- Utiliza proveedores locales.
- Posee personal madres cabeza de hogar.
- No aplica.

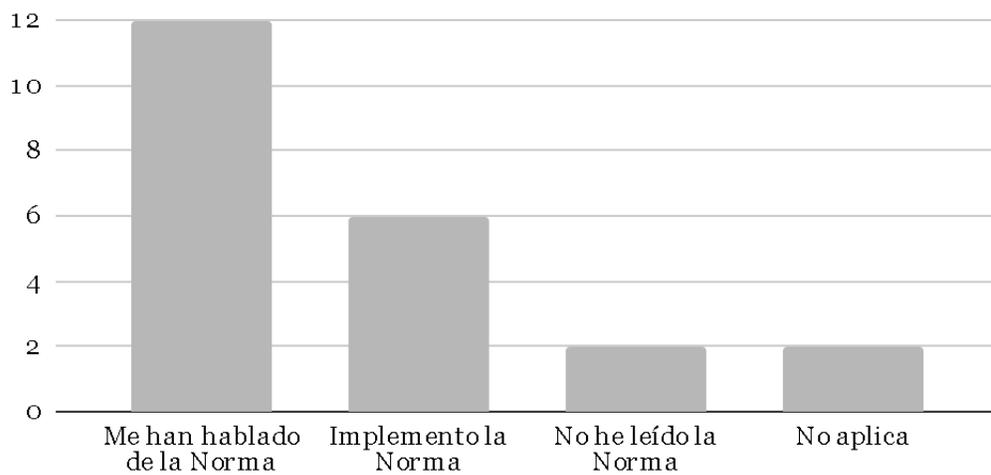
24. ¿Cómo mide el grado de satisfacción de los clientes y huéspedes en relación con la calidad del servicio?

Nota: Mediante el registro de sus datos personal en el presente formulario acepta y autoriza de manera libre, previa y voluntaria la recolección y tratamiento de sus datos personales a la UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA, conforme a la Política General de Tratamiento de la Información disponible en www.unipiloto.edu.co.

Nota. Anexo con base a la norma NTS-TS 002 2014.

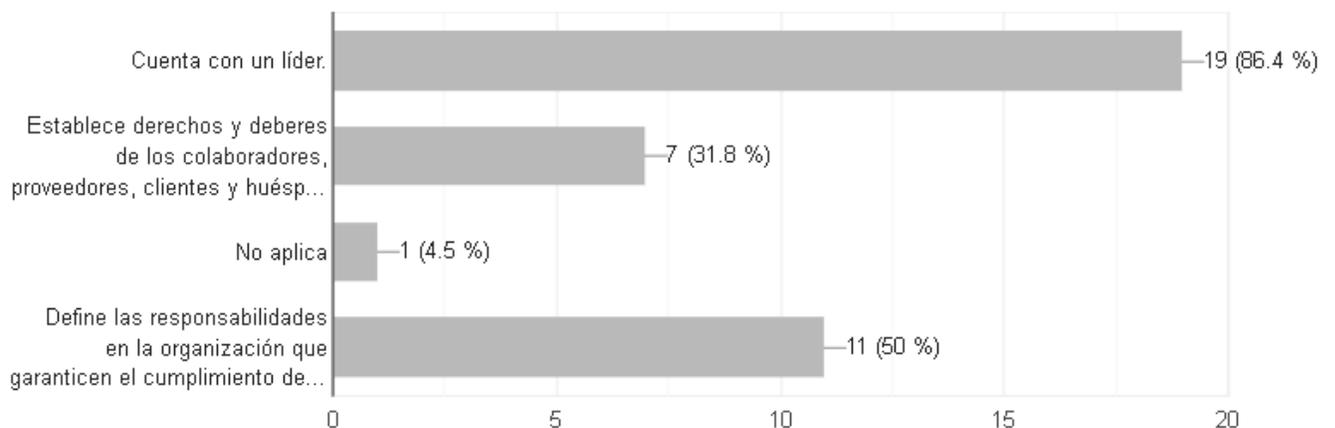
Resultados encuesta EAH

¿Tiene conocimientos de la norma de sostenibilidad NTS-TS 002 2014?



¿Qué características posee su establecimiento frente al personal? Puede seleccionar varias opciones.

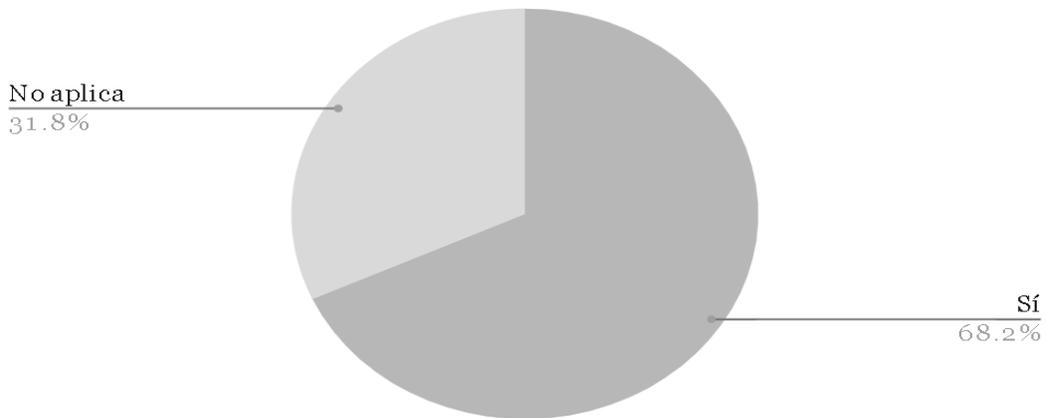
22 respuestas



¿Posee una política de sostenibilidad?

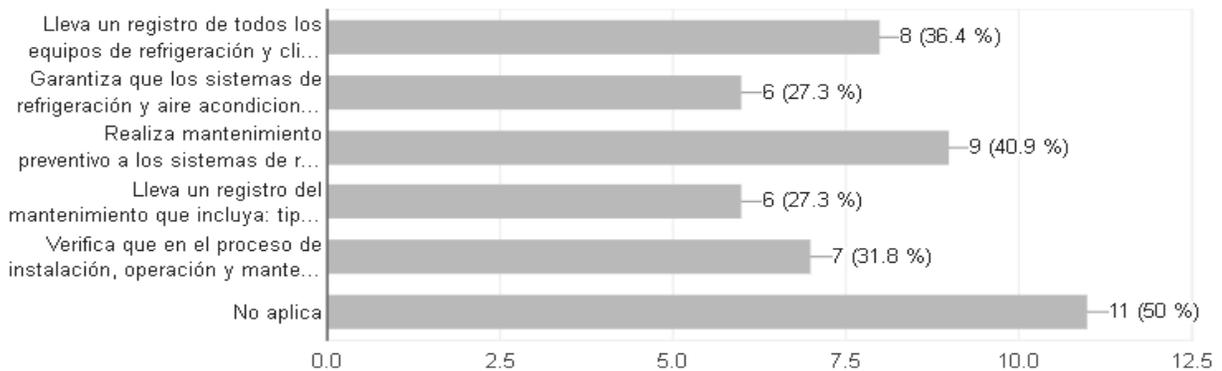


¿Cuenta con un plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable?



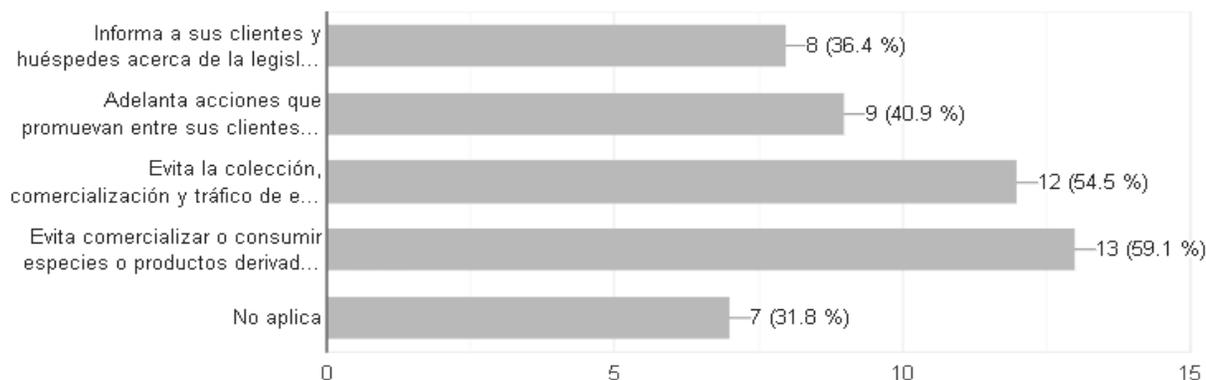
¿Cómo controla la emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono y la emisión de gases efecto invernadero? Puede seleccionar varias opciones.

22 respuestas



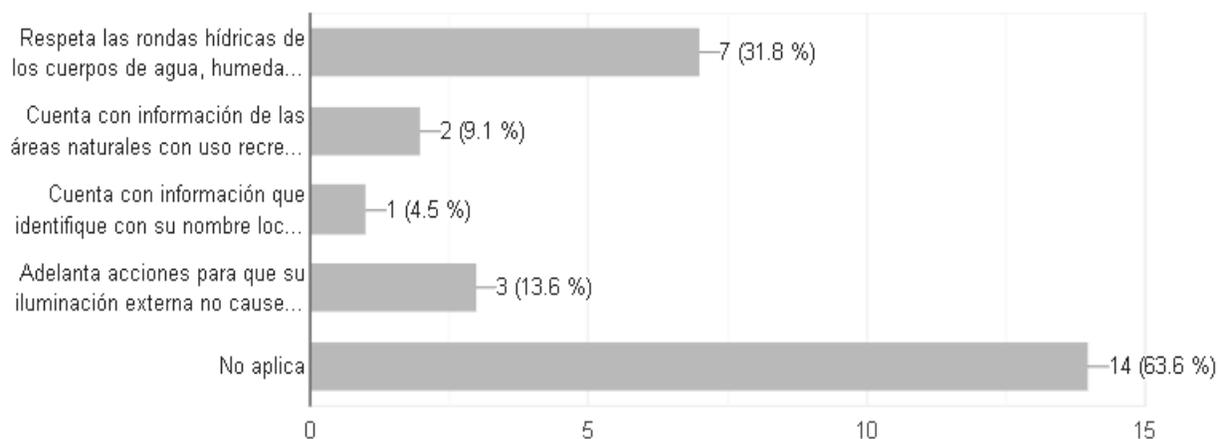
¿De qué manera previene el tráfico ilícito de flora y fauna? Puede seleccionar varias opciones.

22 respuestas



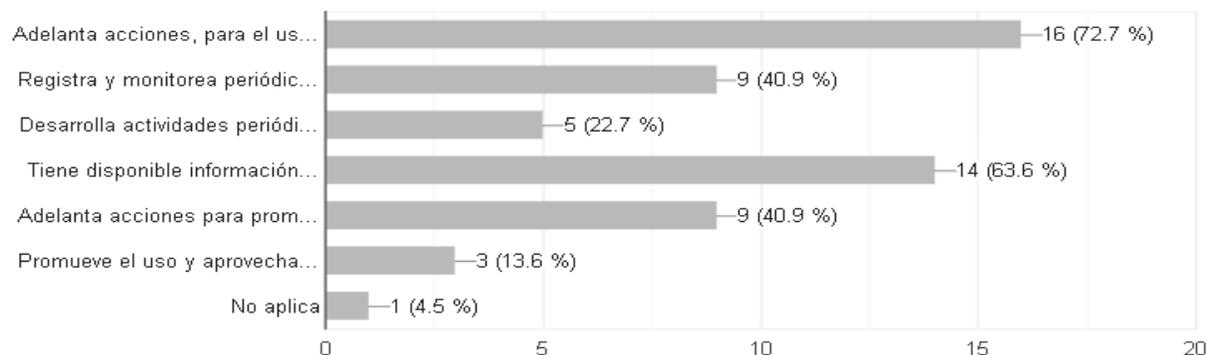
¿De que manera evita el daño en el entorno ambiental de su establecimiento? Puede seleccionar varias opciones.

22 respuestas



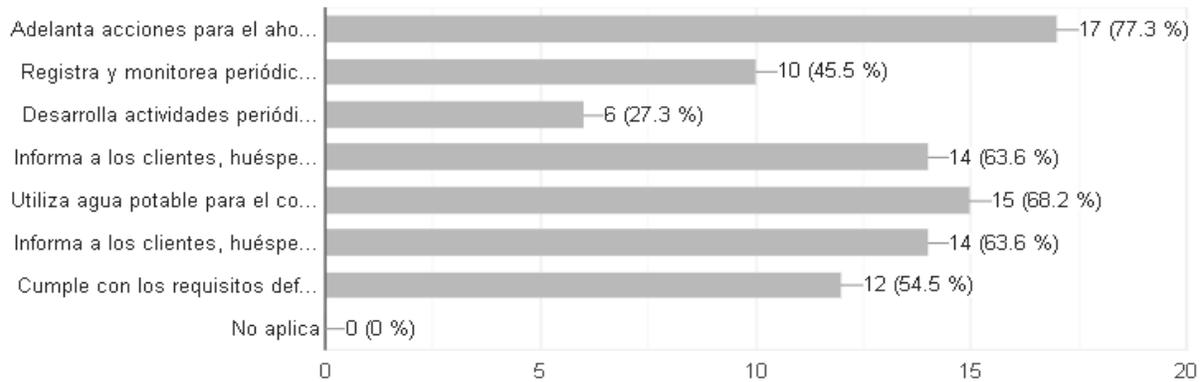
¿De que manera previene el desaprovechamiento del recurso energía? Puede seleccionar varias opciones.

22 respuestas



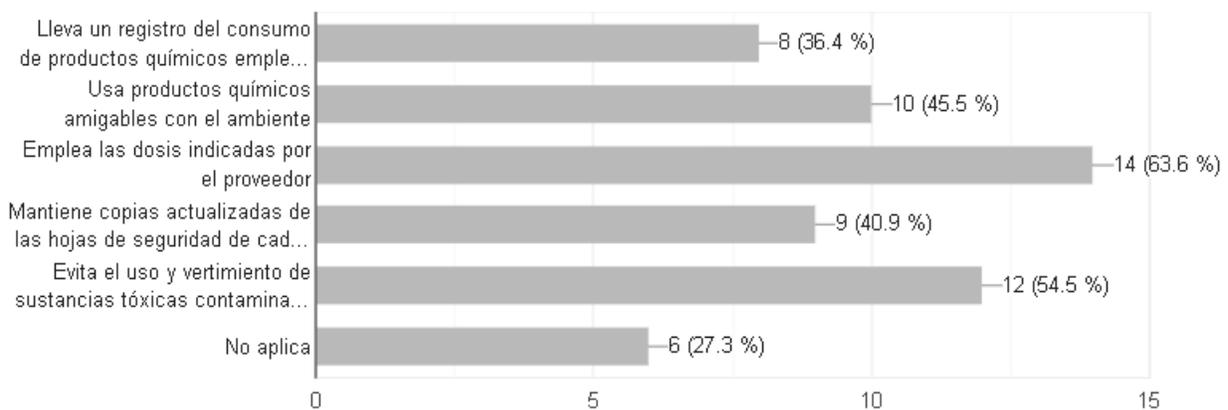
¿De que manera previene el desaprovechamiento del recurso agua? Puede seleccionar varias opciones.

22 respuestas



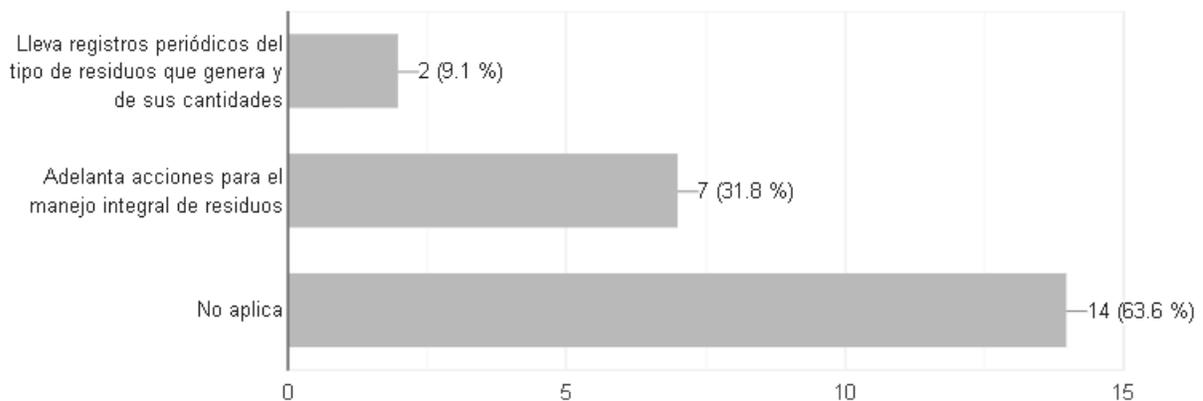
¿Cómo es el manejo de los productos químicos? Puede seleccionar varias opciones.

22 respuestas



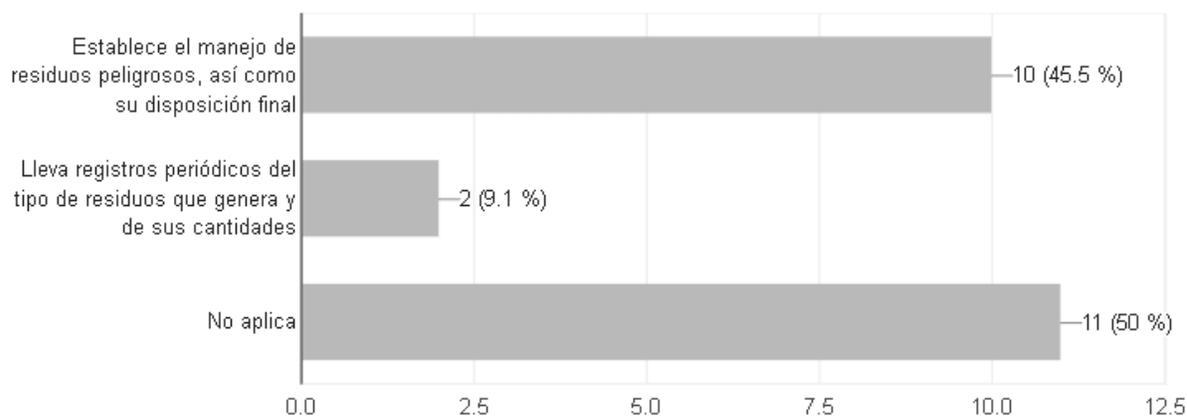
¿Cómo es el manejo de residuos sólidos? Puede seleccionar varias opciones.

22 respuestas



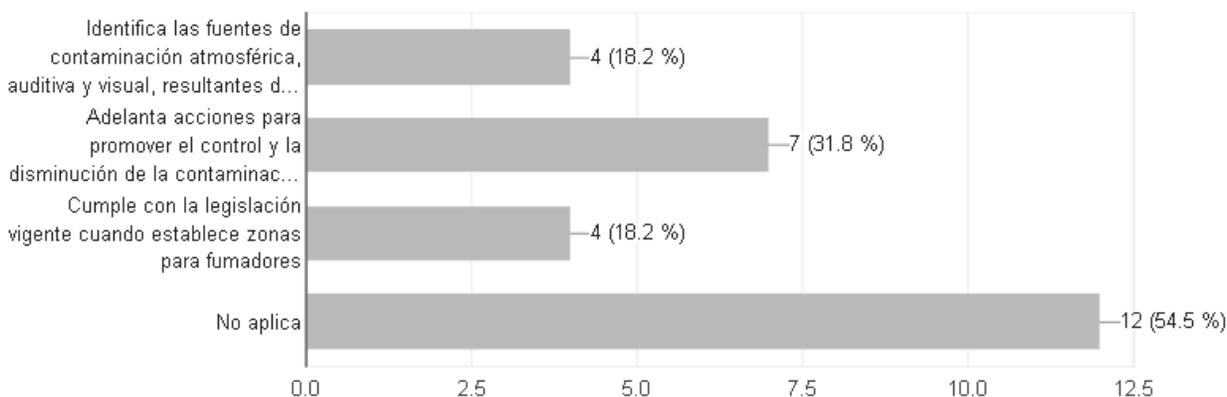
¿Cómo es el manejo de residuos peligroso? Puede seleccionar varias opciones.

22 respuestas



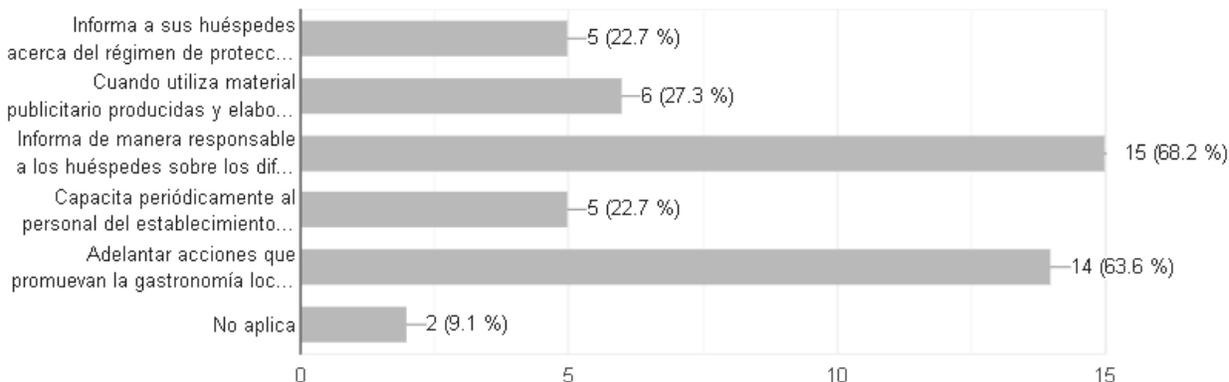
¿Cómo es el Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual? Puede seleccionar varias opciones.

22 respuestas



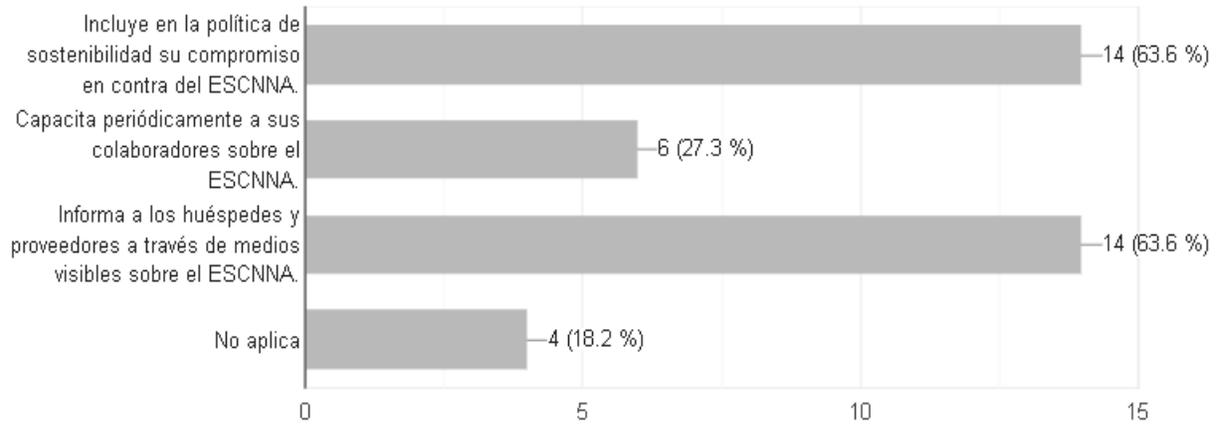
Que acciones adelanta para la conservación y uso sostenible del patrimonio cultural. En su establecimiento, puede seleccionar varias opciones.

22 respuestas



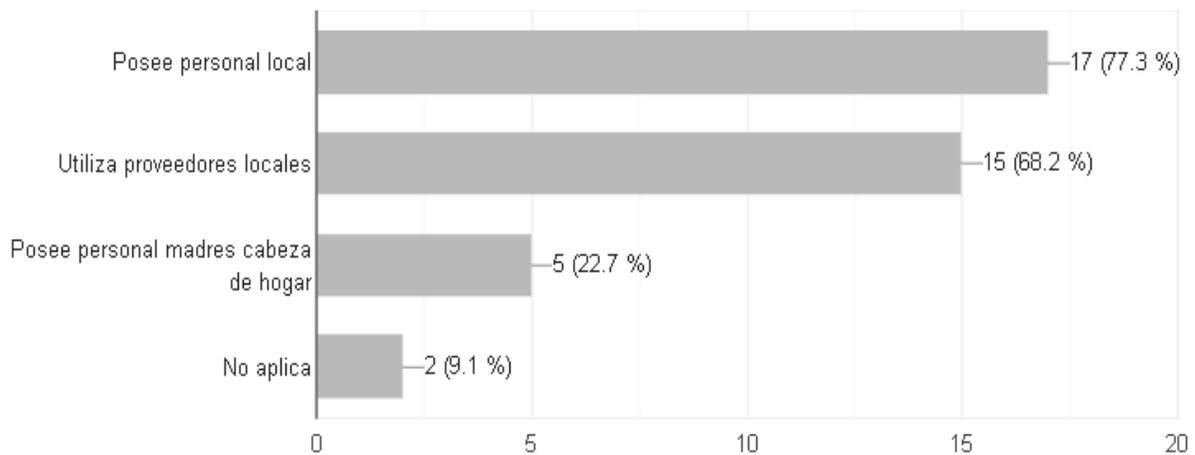
¿Adelanta acciones enfocados a la prevención de riesgos sociales como el ESCNNA? puede seleccionar varias opciones.

22 respuestas

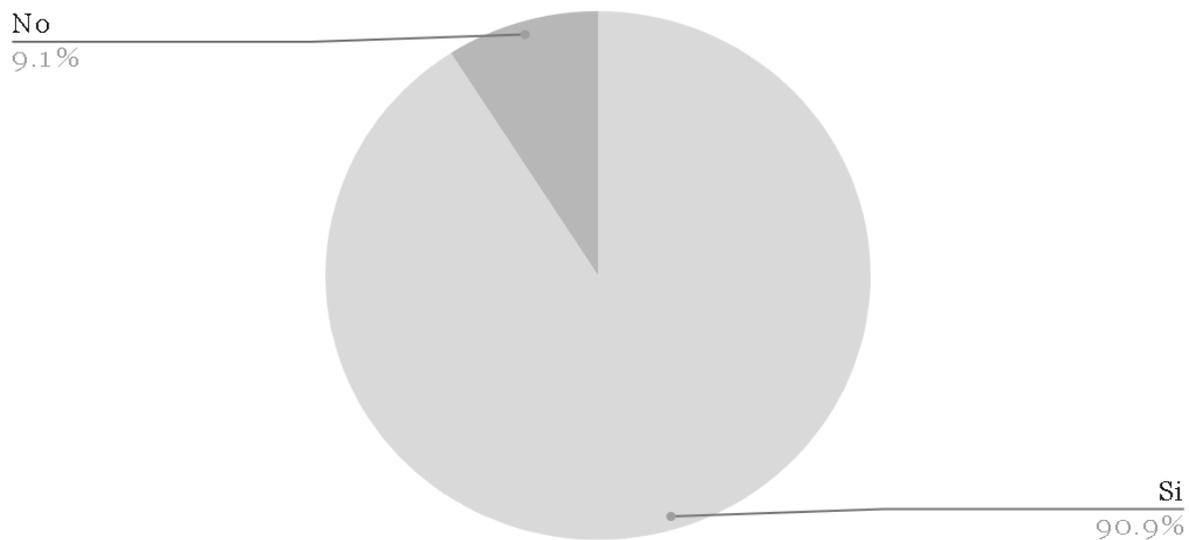


¿Cómo fomenta el apoyo a la comunidad local? puede seleccionar varias opciones.

22 respuestas



Nota: Mediante el registro de sus datos personal en el presente formulario acepta y autoriza de manera libre, previa y voluntaria la recolección y tratamiento de sus datos personales a la UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA, conforme a la Política General de Tratamiento de la Información disponible en www.unipiloto.edu.co.



Nota. Anexo con base a la norma NTS-TS 002 2014.

Anexo 2. Diagnóstico inicial

MATRIZ DE DIAGNOSTICO				
NTS-TS 002. ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD				
ASPECTO	REQUISITO GENERAL	IMPACTO	CUMPLE	
			SI	NO
Gestión para la sostenibilidad	Autoridad y responsabilidad	Contar con un líder.	56,0%	44%
Gestión para la sostenibilidad	Autoridad y responsabilidad	Definir las responsabilidades en la organización que garanticen el cumplimiento de los requisitos de esta norma.		
Gestión para la sostenibilidad	Autoridad y responsabilidad	Establecer derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad.		
Gestión para la sostenibilidad	Autoridad y responsabilidad	Ejecutar las decisiones para el cumplimiento de los requisitos de esta norma.		
Gestión para la sostenibilidad	Política de sostenibilidad	El EAH debe definir de manera participativa dentro de la organización, una política de sostenibilidad que: Incluya su compromiso con el mantenimiento o mejora de los impactos ambientales, socioculturales y económicos positivos y el manejo, minimización o eliminación de aquellos impactos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad; Referencie los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad; Esté disponible y sea difundida al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes.	59,10%	40,90%
Gestión para la sostenibilidad	Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos	El EAH debe: A partir de las actividades que realiza o desarrolla y de los productos o servicios que presta, identificar sus aspectos ambientales, socioculturales y económicos.	68,18%	31,82%
Gestión para la sostenibilidad	Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos	A partir de la identificación de dichos aspectos, realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas enfocadas a la sostenibilidad.		
Gestión para la sostenibilidad	Preparación y respuesta ante emergencias	El EAH debe contar con el plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	68,20%	31,80%
Gestión para la sostenibilidad	Mejora continua	Realizar permanentemente acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad.	31,82%	68,18%
Gestión para la sostenibilidad	Mejora continua	Hacer monitoreo y seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad, que permita garantizar el cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma.		

Requisitos ambientales	Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	Llevar un registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante.	33%	67%
Requisitos ambientales	Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	Garantizar que los sistemas de refrigeración y aire acondicionado contengan placa o etiqueta visible, en donde se indique claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo. En caso de realizar cambio de refrigerante, debe especificar, el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la etiqueta.		
Requisitos ambientales	Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado, según especificaciones técnicas del fabricante y condiciones de operación, utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a la atmósfera.		
Requisitos ambientales	Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	Llevar un registro del mantenimiento que incluya: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado.		
Requisitos ambientales	Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	Mantener a disposición de quien intervenga los equipos o dispositivos con SAO, la hoja de seguridad de la sustancia, como elemento primordial de consulta.		
Requisitos ambientales	Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	Verificar que en el proceso de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado de uso comercial e industrial, se cumplan las normas de seguridad industrial y salud en el trabajo vigentes.		
Requisitos ambientales	Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	Garantizar la gestión ambientalmente adecuada de las SAO, sus envases y residuos teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos.		
Requisitos ambientales	Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.	47,70%	52,30%
Requisitos ambientales	Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	Adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural.		
Requisitos ambientales	Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	Adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural.		
Requisitos ambientales	Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	Evitar la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes.		
Requisitos ambientales	Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	Evitar comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la ley.		

Requisitos ambientales	Apoyo a programas de protección y uso sostenible	Respetar las rondas hídricas de los cuerpos de agua, humedales, lagos, lagunas, ciénagas y manglares, reservas de flora y fauna y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	14,80%	85,20%
Requisitos ambientales	Apoyo a programas de protección y uso sostenible	Contar con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere y promover que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables.		
Requisitos ambientales	Apoyo a programas de protección y uso sostenible	Contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento.		
Requisitos ambientales	Apoyo a programas de protección y uso sostenible	Adelantar acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural.		
Requisitos ambientales	Apoyo a programas de protección y uso sostenible	Adelantar acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino.		
Requisitos ambientales	Apoyo a programas de protección y uso sostenible	Evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios.		
Requisitos ambientales	Gestión del agua	Adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación.	57,10%	42,90%
Requisitos ambientales	Gestión del agua	Registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua.		
Requisitos ambientales	Gestión del agua	Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias.		
Requisitos ambientales	Gestión del agua	Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua.		
Requisitos ambientales	Gestión del agua	Utilizar agua potable para el consumo humano, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.		
Requisitos ambientales	Gestión del agua	Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano.		
Requisitos ambientales	Gestión del agua	Cumplir con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales.		

Requisitos ambientales	Gestión de energía	Adelantar acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación.	42,20%	57,80%
Requisitos ambientales	Gestión de energía	Registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía.		
Requisitos ambientales	Gestión de energía	Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía.		
Requisitos ambientales	Gestión de energía	Adelantar acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía.		
Requisitos ambientales	Gestión de energía	Adelantar acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes.		
Requisitos ambientales	Gestión de energía	Promover el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.		
Requisitos ambientales	Uso y manejo de productos químicos	Llevar un registro del consumo de productos químicos empleados.	48,20%	51,80%
Requisitos ambientales	Uso y manejo de productos químicos	Usar productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado.		
4. Requisitos ambientales	Uso y manejo de productos químicos	Emplear las dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos.		
Requisitos ambientales	Uso y manejo de productos químicos	Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información: composición del producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.		
Requisitos ambientales	Uso y manejo de productos químicos	Evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes.		

Requisitos ambientales	Manejo de residuos sólidos	Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.	20,50%	79,50%
Requisitos ambientales	Manejo de residuos sólidos	Adelantar acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos.		
Requisitos ambientales	Manejo de residuos peligroso	Establecer el manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	27,30%	72,70%
Requisitos ambientales	Manejo de residuos peligroso	Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.		
Requisitos ambientales	Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y	Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.	22,70%	77,30%
Requisitos ambientales	Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y	Adelantar acciones para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, generada por el establecimiento, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.		
Requisitos ambientales	Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y	Cumplir con la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores.		
Requisitos ambientales	Material impreso	Adelantar acciones para la reducción, reutilización y reciclaje del papel, o su reemplazo por medios magnéticos.	63,64%	36,36%
Requisitos ambientales	Material impreso	Adelantar acciones para promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad.		
Requisitos ambientales	Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)	Identificar las fuentes de emisión que generan GEI.	32,70%	67,30%
Requisitos ambientales	Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)	Llevar un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.		

Requisitos socioculturales	Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia.	40,90%	59,10%
Requisitos socioculturales	Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	Participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere		
Requisitos socioculturales	Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	Cuando utilice en su material publicitario o en su decoración manifestaciones culturales producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, usarlas de manera responsable para que no se afecte negativamente el patrimonio cultural.		
Requisitos socioculturales	Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	Informar de manera responsable a los huéspedes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.		
Requisitos socioculturales	Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	Capacitar periódicamente al personal de la organización para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.		
Requisitos socioculturales	Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	Cuando promueva las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales realizarlo de manera responsable.		
Requisitos socioculturales	Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	Cuando preste sus servicios en un bien inmueble o sector declarado como BIC, informar a los clientes sobre su valor patrimonial.		
Requisitos socioculturales	Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	En caso de que esté ubicado en un BIC, cumplir con la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación.		
Requisitos socioculturales	Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	Diseñar, operar, promover productos o prestar servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural.		
Requisitos socioculturales	Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	Adelantar acciones que promuevan la gastronomía local, regional o nacional.		

Requisitos socioculturales	Manejo y prevención de riesgos sociales	Incluir en la política de sostenibilidad su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).	51,40%	48,60%
Requisitos socioculturales	Manejo y prevención de riesgos sociales	Adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo.		
Requisitos socioculturales	Manejo y prevención de riesgos sociales	Capacitar periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.		
Requisitos socioculturales	Manejo y prevención de riesgos sociales	Demostrar que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA.		
Requisitos socioculturales	Manejo y prevención de riesgos sociales	Informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.		
Requisitos socioculturales	Manejo y prevención de riesgos sociales	Prevenir la explotación laboral infantil.		
Requisitos socioculturales	Apoyo a las comunidades	Adelantar acciones para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino donde opere.	56%	44,00%
Requisitos socioculturales	Apoyo a las comunidades	Capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.		
Requisitos socioculturales	Apoyo a las comunidades	Informar a través de medios visibles su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables.		
Requisitos socioculturales	Apoyo a las comunidades	Asegurar que no se ejerce ningún tipo de discriminación.		
Requisitos económicos	Contratación y generación de empleo	Dar prioridad en la contratación de colaboradores de base local, vinculándolos de manera directa a nivel operativo, administrativo o gerencial, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.	56%	44,00%
Requisitos económicos	Contratación y generación de empleo	Dar prioridad en la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.		
Requisitos económicos	Contratación y generación de empleo	Adelantar acciones para promover la capacitación de sus empleados y fortalecer sus competencias laborales.		

Requisitos económicos	Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades	Adelantar acciones para promover entre los clientes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos, fabricados por personas o empresas de base local en condiciones comerciales justas y equitativas, de acuerdo con su disponibilidad en el destino donde opere.	72,73%	27,27%
Requisitos económicos	Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades	Adelantar acciones de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera.		
Requisitos económicos	Compras	Promover acciones para la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la población local en los destinos donde opera.	56%	44,00%
Requisitos económicos	Compras	Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y diseñar criterios de compra que incluyan consideraciones ambiental, sociocultural y económico.		
Requisitos económicos	Compras	Dar prioridad a los proveedores que incluyan en sus productos y servicios consideraciones sostenibles relacionadas con el desarrollo ambiental, sociocultural y económico, de acuerdo con la disponibilidad en el mercado.		
Requisitos económicos	Compras	Adelantar acciones para reducir el uso de productos empacados y cuando sea necesario promover su recuperación, reutilización o reciclaje.		
Requisitos económicos	Calidad y satisfacción del cliente	El EAH debe medir el grado de satisfacción de los clientes y huéspedes en relación con la calidad del servicio y con el cumplimiento de la política de sostenibilidad, adelantando acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.	63,64%	36,36%

Nota. Anexo con base a la norma NTS-TS 002 2014.

Gráficas diagnóstico inicial

Diagnóstico inicial	# Requisitos	# Requisitos en %	SI %	NO %
Sistema de gestión para la sostenibilidad	5	22%	12,5%	9,3%
Requisitos ambientales	11	48%	17,7%	30,1%
Requisitos socioculturales	3	13%	6,4%	6,6%
Requisitos económicos	4	17%	10,6%	7%

	# Requisitos	# Requisitos en %		
Sistema de gestión para la sostenibilidad	10	100%	SI	NO
Autoridad y responsabilidad	4	40%	56,0%	44,0%
Política de sostenibilidad	1	10%	59,1%	40,9%
Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos	2	20%	68,2%	31,8%
Preparación y respuesta ante emergencias	1	10%	68,2%	31,8%
Mejora Continua	2	20%	31,8%	68,2%

	# Requisitos	# Requisitos en %		
Requisitos ambientales	47	100%	SI	NO
Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	7	15%	33,0%	67,0%
Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	5	11%	47,7%	52,3%
Apoyo a programas de protección y uso sostenible	6	13%	14,8%	85,2%
Gestión del agua	7	15%	57,1%	42,9%
Gestión del Energía	6	13%	42,2%	57,8%
Uso y manejo de productos químicos	5	11%	48,2%	51,8%
Manejo de residuos sólidos	2	4%	20,5%	79,5%
Manejo de residuos peligroso	2	4%	27,3%	72,7%
Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	3	6%	22,7%	77,3%
Material impreso	2	4%	62,6%	36,4%
Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)	2	4%	32,7%	67,3%

	# Requisitos	# Requisitos en %		
Requisitos socioculturales	20	100%	SI	NO
Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	10	50%	41%	59%
Manejo y prevención de riesgos sociales	6	30%	51%	49%
Apoyo a las comunidades	4	20%	56%	44%

	# Requisitos	# Requisitos en %		
Requisitos económicos	9	100%	SI	NO
Contratación y generación de empleo	3	33%	56%	44%
Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades	2	22%	73%	27%
Compras	4	44%	56%	44%
Calidad y satisfacción del cliente	1	11%	64%	36%

Anexo 3. Matriz de impactos

MATRIZ DE IMPACTOS								
ASPECTO	REQUISITO	IMPACTO	PRIORIDAD DE ACTUACIÓN			TIPO (POSITIVO/NEGATIVO)	TIPO DE EJECUCIÓN	ACCIONES DE MEJORA
			PROBABILIDAD	SEVERIDAD	RESULTADO			
Gestión para la sostenibilidad	Autoridad y responsabilidad	Los EAH de Girardot no definen claramente derechos ni deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad.	2	3	2,5	NEGATIVO	Corto Plazo	— Realizar un documento en donde especifiquen los derechos y deberes en el compromiso con la sostenibilidad para los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes.
Gestión para la sostenibilidad	Política de sostenibilidad	Los EAH de Girardot no cuentan con una política de sostenibilidad y no esta esta disponible ni difundida al público, colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes.	1	3	2	NEGATIVO	Mediano Plazo	— Imprimir la política de sosteibilidad y ubicarla en puntos estratégicos dentro del establecimiento visibilidad en pagina web y redes sociales.
Gestión para la sostenibilidad	Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos	Los EAH de Girardot realizan una identificación de los aspectos ambientales, socioculturales, económicos referente al servicio que presta y realizan una evaluación de impactos que permite determinar prioridades.	2	3	2,5	POSITIVO	Corto Plazo	— Crear un documento de identificación de los requisitos ambientales, socioculturales, económicos y evaluarlos en una matriz de impactos para priorizar el tiempo de actuación..
Gestión para la sostenibilidad	Preparación y respuesta ante emergencias	Los EAH de Girardot cuentan con el plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	2	3	2,5	POSITIVO	Corto Plazo	— Realizar un plan de emergencia y contingencia.

Gestión para la sostenibilidad	Mejora continua	Los EAH de Girardot no realizan acciones encaminadas al mantenimiento y mejora de la gestión de sostenibilidad, de igual manera no hacen un monitoreo y seguimiento a los programas.	2	2	2	NEGATIVO	Mediano Plazo	— Establecer un calendario de mantenimiento y mejoramiento de la gestión para la sostenibilidad. — Elaborar un cronograma para el monitoreo y seguimiento permitiendo garantizar un cumplimiento de la política de sostenibilidad.
Requisitos ambientales	Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	Los EAH de Girardot no llevan un registro de los equipos de refrigeración y climatización, no identifican el tipo de equipo y cantidad de refrigerante, conteniendo la placa o etiqueta visible en donde se indiquen las especificaciones técnicas, igualmente no realizan ni registran mantenimiento preventivo de cada uno de ellos.	2	2	2	NEGATIVO	Mediano Plazo	— Elaborar un documento donde contenga, tipo de equipo, cantidad de refrigerante, contenido, y placa, para llevar un control del mismo. — Elaborar un cronograma de seguimiento y control.
Requisitos ambientales	Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	Los EAH de Girardot no informan a sus clientes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna, no adelantan acciones que eviten la comercialización y tráfico de especies o vegetales que no cuenten con los permisos respectivos.	2	2	2	NEGATIVO	Mediano Plazo	— Elaborar fichas visibles donde se explique e informe a los clientes acerca de la legislación vigente del tráfico ilegal de flora y fauna.
Requisitos ambientales	Apoyo a programas de protección y uso sostenible	Los EAH de Girardot no respetan las rondas hídricas de los cuerpos de agua, humedales, lagos, lagunas, ciénagas y manglares, reservas de flora y fauna y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable, de igual forma no evitan la generación de impactos negativos y no cuentan con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere.	2	3	2,5	NEGATIVO	Corto Plazo	— Elaborar un documento en donde se lleve un registro de las rondas hídricas, de reservas de flora y fauna y áreas naturales. — Generar un cronograma de actividades para evitar la generación de impactos negativos.

Requisitos ambientales	Gestión del agua	Los EAH de Girardot no adelantan acciones para el uso eficiente del agua, no monitorean periódicamente el consumo, ni desarrollan actividades periódicas de mantenimiento preventivo, no informan a los clientes y colaboradores sobre practicas para el ahorro e información sobre el agua, si es apta para el consumo o no.	2	3	2,5	NEGATIVO	Corto Plazo	<ul style="list-style-type: none"> — Elaborar un formato de registro para monitorear periódicamente el consumo del agua. — Generar un cronograma de actividades para el mantenimiento preventivo del agua. — Elaborar elementos visuales que incentiven a los huéspedes a ahorrar agua.
Requisitos ambientales	Gestión de energía	Los EAH de Girardot no adelantan acciones para el ahorro y uso eficiente del energía, no registran periódicamente el consumo, de igual manera no desarrollan actividades periódicas de mantenimiento preventivo, igualmente no adelantan acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales.	2	3	2,5	NEGATIVO	Corto Plazo	<ul style="list-style-type: none"> — Elaborar un formato de registro para monitorear periódicamente el consumo de la energía. — Generar un cronograma de actividades para el mantenimiento preventivo de la energía. — Elaborar elementos visuales que incentiven a los huéspedes a ahorrar energía. — Implementar energía renovable en las instalaciones.
Requisitos ambientales	Uso y manejo de productos químicos	Los EAH de Girardot no llevan un registro del consumo de productos químicos empleados, no utilizan productos amigables con el ambiente y no mantienen copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados.	2	3	2,5	NEGATIVO	Corto Plazo	<ul style="list-style-type: none"> — Llevar un registro del consumo de productos químicos empleados. — Buscar proveedores que manejen productos amigables con el medio ambiente. — Elaborar un formato de hoja de seguridad de cada producto utilizado.

Requisitos ambientales	Manejo de residuos sólidos	Los EAH de Girardot no llevan registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades, del mismo modo no adelantan acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos.	2	3	2,5	NEGATIVO	Corto Plazo	— Elaborar un formato de registro que contenga, tipo de residuo y cantidades. — Generar un cronograma para elaborar acciones de minimización, reutilización, separación y reciclaje.
Requisitos ambientales	Manejo de residuos peligroso	Los EAH de Girardot no establecen manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final, de acuerdo con la legislación vigente aplicable, de igual modo no llevan registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.	2	3	2,5	NEGATIVO	Corto Plazo	— Elaborar un formato de registro de residuos peligrosos el tipo y sus cantidades, de acuerdo con la legislación vigente.
Requisitos ambientales	Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	Los EAH de Girardot no identifican las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad, no adelantan acciones para promover el control y la disminución de los mismos.	1	2	1,5	NEGATIVO	Largo Plazo	— Identificar en un formato las fuentes de contaminación AVA. — Generar un cronograma para llevar el control de las mismas.
Requisitos ambientales	Material impreso	Los EAH de Girardot adelantan acciones para promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad y no promueven el uso de papel con criterios de sostenibilidad	1	2	1,5	POSITIVO	Largo Plazo	— Capacitar al personal para el uso correcto de papel. — Implementar estrategias de reciclaje, reutilización y reducción.
Requisitos ambientales	Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)	Los EAH de Girardot no identifican las fuentes de emisión que generan y no llevan un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.	2	2	2	NEGATIVO	Mediano Plazo	— Identificar en un documento las fuentes de emisión de GEI y llevar un registro que contenga tipo de equipo, fuente energética y consumo.

Requisitos socioculturales	Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	Los EAH de Girardot no brindan apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere. No informan de manera responsable a los huéspedes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino, e igualmente no capacitan periódicamente al personal de la organización para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes sobre los diferentes atractivos.	2	3	2,5	NEGATIVO	Corto Plazo	<ul style="list-style-type: none"> — Organizar actividades de conservación y promoción del patrimonio cultural. — Generar elementos viables para que los clientes se den cuenta de los diferentes atractivos. — Capacitar al personal para que puedan brindar información acertada de los mismos.
Requisitos socioculturales	Manejo y prevención de riesgos sociales	Los EAH de Girardot no previenen la explotación laboral infantil y no incluyen en la política de sostenibilidad su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA), de igual forma no capacitan periódicamente a sus colaboradores.	3	3	3	NEGATIVO	Corto Plazo	<ul style="list-style-type: none"> — Realizar las debidas capacitaciones y curso del ESCNNA, todo el personal debe quedar certificado. — Visibilizar por medio de elementos como afiches la importancia del rechazo de la explotación sexual a niños y adolescentes.
Requisitos socioculturales	Apoyo a las comunidades	Los EAH de Girardot no capacitan a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables, no adelantan acciones para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino.	2	2	2	NEGATIVO	Mediano Plazo	<ul style="list-style-type: none"> — Organizar capacitaciones al personal donde se traten temas de inclusión. — Elaborar alianzas con trabajadores locales que ofrezcan productos culturales.
Requisitos económicos	Contratación y generación de empleo	Los EAH de Girardot no dan prioridad en la contratación de colaboradores de base local, vinculándolos de manera directa a nivel operativo, administrativo o gerencial, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado, igualmente no adelantan acciones para promover la capacitación de sus empleados.	2	2	2	NEGATIVO	Mediano Plazo	<ul style="list-style-type: none"> — Generar una alianza con la bolsa de empleo del municipio, para la contratación de colaboradores locales. — Establecer un cronograma de capacitaciones a todo el personal para fortalecer competencias laborales.

Requisitos económicos	Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades	Los EAH de Girardot adelantan acciones para promover entre los clientes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos, fabricados por personas o empresas de base local en condiciones comerciales justas y equitativas, de igual manera adelantan acciones de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades.	2	2	2	POSITIVO	Mediano Plazo	<ul style="list-style-type: none"> — Organizar capacitaciones al personal para que brinden información de compra de bienes, servicios, artesanías y productos locales a los huéspedes. — Realizar alianzas con las empresas y personas de base local. — Organizar un cronograma de capacitaciones y a la comunidad para que conozcan a fondo del municipio.
Requisitos económicos	Compras	Los EAH de Girardot no promueven acciones para la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la población local, no dan prioridad a los proveedores que incluyan en sus productos y servicios consideraciones sostenibles relacionadas con el desarrollo ambiental, sociocultural y económico, de igual forma no adelantan acciones para reducir el uso de productos empacados y cuando sea necesario promover su recuperación, reutilización o reciclaje.	2	2	2	NEGATIVO	Mediano Plazo	<ul style="list-style-type: none"> — Realizar alianzas con proveedores locales para la compra de productos, además identificar cuales de ellos cuentan con responsabilidad sostenible.
Requisitos económicos	Calidad y satisfacción del cliente	Los EAH de Girardot miden el grado de satisfacción de los clientes y huéspedes en relación con la calidad del servicio y con el cumplimiento de la política de sostenibilidad, de igual manera adelantan acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.	2	3	2,5	POSITIVO	Corto Plazo	<ul style="list-style-type: none"> — Realizar un formato de satisfacción al cliente, implementarlo en el momento del check out.

Nota. Anexo con base a la norma NTS-TS 002 2014.

Anexo 4. Entrevista Entes Gubernamentales



ANÁLISIS DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. (NTS-TS 002 2014) EN EL MUNICIPIO DE GIRARDOT CUNDINAMARCA

Instrumento: Entrevista	Objetivo del instrumento: Realizar una entrevista a los Entes Gubernamentales del municipio de Girardot sobre la importancia de la Norma Técnica Sectorial 002 - 2014	
Interpelantes: Paula Delgado Pinzón – Valentina Mondragón Martínez		
Fecha: 11 de mayo 2022	Hora Inicio: 3:00 p.m.	Hora Final: 5:00 p.m.

1. ¿Qué estrategias plantean para que los EAH implementen la NTS-TS 002 2014?
2. ¿Cómo potencializan la competitividad de la oferta turística Nacional en el municipio?
3. ¿Qué estrategias de educación ambiental implementan en la comunidad local y en los EAH?
4. ¿De qué manera articulan la sostenibilidad con la Ciencia Tecnología E Innovación en el municipio?
5. ¿Qué proyectos tienen para evitar el daño ambiental que es causado por los EAH en el municipio?
6. ¿Qué programas e instrumentos realizan para garantizar la competitividad en el municipio?
7. ¿De qué manera promueven y fortalecen la identidad en los habitantes del municipio?

Respuestas de la entrevista a los entes gubernamentales



ANÁLISIS DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. (NTS-TS 002 2014) EN EL MUNICIPIO DE GIRARDOT CUNDINAMARCA

Instrumento: Entrevista	Objetivo del instrumento: Realizar una entrevista a los Entes Gubernamentales del municipio de Girardot sobre la importancia de la Norma Técnica Sectorial 002 - 2014	
Interpelantes: Paula Delgado Pinzón – Valentina Mondragón Martínez		
Fecha:	Hora Inicio: 3:00pm	Hora Final: 5:00pm

1. ¿Qué estrategias plantean para que los EAH implementen la NTS-TS 002 2014?

Poseemos una página del instituto municipal de turismo cultura y fomento, en donde se postea información. Integramos lo público con lo privado y llevamos a cabo reuniones en donde se convocan actores del turismo, en la primera reunión que se realizó, llegaron 10 y en un segundo encuentro solo 5. Además, se realizó una convocatoria masiva con el fin de comunicar a todos los sectores que se acercaran y se encontraron con muchas falencias, como, falta de credibilidad por parte del sector público.

Desde lo público se podrán desarrollar algunas infraestructuras, pero el que desarrolla el turismo son los privados que son los que lo ejecutan, lo fomentan, lo comercializaran, desde lo público aportamos una política pública de turismo, generando un ambiente óptimo para que los privados puedan ejecutar desarrollar las actividades, pero en si la ejecución y el desarrollo del turismo cae en manos de los prestadores, los operadores de servicios.

Se realizó un taller de suma voluntades, fue una mesa donde se tuvo una presencia de todo los sectores (hoteleros, agencias, prestadores de servicios públicos, temas de vigilancia, fue

ejecutado el día 30 de marzo en la universidad piloto, y se hablaron temas de planeación turística, se les daba una serie de preguntas orientadoras y ellos en equipos definieron que fue lo positivo y lo negativo, decían cuáles eran los problemas, las fortalezas, y se generó mucha información.

La necesidad de capacitación es muy grande ya que los mismos hoteleros decían que necesitaban ayuda de la academia porque están muy mal en atención al cliente.

Fueron unas de las conclusiones que el mismo sector levanto la mano y los mismos hoteleros decían que han contratado mucha gente y les toca reemplazarlas por otras porque no saben atender al turista, a raíz de todos estos temas se desarrolló una serie de capacitaciones que desde el instituto vamos a desarrollar con los diferentes equipos, que dentro de este bloque de temas están involucradas las normas técnicas sectoriales para el sector privado, de la mano del MINCIT se va solicitar una serie de capacitaciones en materia de política pública. Para el tema de residuos la secretaria de salud es la llamada para hacer las visitas periódicas.

Como instituto se quiere realizar para este segundo semestre una serie de capacitaciones para ellos, porque muchos no saben sobre la norma, o no saben cómo implementarla, desde acá la labor es conectarlos para que caigan en cuenta sobre la importancia de la norma y los beneficios que trae ejecutarla.

2. ¿Cómo potencializan la competitividad de la oferta turística Nacional en el Municipio?

Se cuenta con una política pública de turismo que nos hace diferente a los demás, es un plus, a parte que contamos con un instituto municipal de cultura turismo y fomento, que está trabajando para poder promocionar a Girardot a nivel nacional como internacional. Ejemplo de esto participamos en Anato en un stand propio.

En la línea de promoción se está participando en la vitrina más importante del país y en la realización del reinado nacional del turismo que está estipulado por ley, esto ayuda a posicionar a Girardot como destino no solo a nivel nacional.

3. ¿Qué estrategias de educación ambiental implementan en la comunidad local y en los EAH?

Programas educativos a la comunidad, colegios amigos del turismo, es una iniciativa de varios años, que finalizando el bachillerato se realiza una formación del turismo a través de capacitaciones, llevándolos al recorrido de la ruta mural, incentivándolos a conocer a Girardot, y

conocer las rutas ecoturísticas que posee, como protegerlas, que sepan la historia para que continúen su formación, que tengan la posibilidad de seguir y adquirir mayores conocimientos de la parte turística.

4. ¿De qué manera articulan la sostenibilidad con la Ciencia Tecnología E Innovación en el Municipio?

Con el Observatorio turístico que se va a realizar en el municipio de Girardot, es una medición de indicadores virtual de varias áreas como ambientales de transporte, servicio público, seguridad turística, lleva estadísticas puntuales, con ayuda de IDT ya que ellos ya lo implementan.

El mincit implemento una herramienta, es una plataforma, se llama metodología del nivel de desarrollo, que es como un termómetro que mide el nivel de desarrollo con 80 indicadores, 80 preguntas que mide alguna área, las estamos realizando para medirnos y después según el indicador realizan un plan de acción.

Se quiere armar un punto de información turística virtual, por medio de código QR que se implementen en diversos espacios como habitaciones, restaurantes, medios de transportes.

5. ¿Qué proyectos tienen para evitar el daño ambiental que es causado por los EAH en el Municipio?

No se tiene un proyecto que evite el daño ambiental

6. ¿Qué programas e instrumentos realizan para garantizar la competitividad en el Municipio?

Haciendo promoción, haciendo la metodología del mincit, Anato, Observatorio mediciones estadísticas números y realizar el comité consultivo de turismo, tener una mesa técnica de turismo formal con representantes de todos los sectores

7. ¿De qué manera promueven y fortalecen la identidad en los habitantes del Municipio?

Con los colegios amigos del turismo, darles formación en temas de turismo

Recorridos por la ruta mural, genera la identidad, el sentido de pertenencia.

11. Referencias

- Jiménez Herrero, L. M. (2002). La sostenibilidad como proceso de equilibrio dinámico y adaptación al cambio. *ICE, Revista De Economía*, 1(800). Recuperado a partir de <http://www.revistasice.com/index.php/ICE/article/view/373>
- Blog Calidad y Excelencia. (30 de octubre de 2018). Obtenido de *Aspectos fundamentales de la sostenibilidad ambiental* <https://www.isotools.org/2018/10/30/aspectos-fundamentales-sostenibilidadambiental/>
- Universiay. (23 de Julio de 2018). Universia. *¿Qué es el turismo sostenible?* Obtenido de <https://noticias.universia.net.co/educacion/noticia/2018/11/07/1162357/turismosostenible.html>
- Universidad de Murcia. (-). *El turismo concepto y definiciones e importancia actual*. Obtenido de <http://www.interviajes.com.py/admin/img/pdfs/turismo1c-1q4.pdf>
- Azcué, C. V. (2018). *Impactos económicos del turismo*. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar/3068/1/azcue-et-al-2018.pdf>
- Informe de Brundtland. (1987). *Que es el informe de Brundtland*. Obtenido de <https://www.slowfashionnext.com/blog/que-es-el-informe-brundtland/>
- Naciones Unidas. (-). *Sostenibilidad*. Obtenido de <https://www.un.org/es/impacto-acad%C3%A9mico/sostenibilidad>
- Muñoz, R. V. (2003). *Turismo Cultural*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1154/115417954003.pdf>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2021) *Hoteles certificados en calidad turística*. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/prestadores-de-servicios-turisticos-certificados/hoteles-certificados-en-calidad-turistica-ntsh-006/imagenes-alojamiento-categorizado-julio-2021.pdf.aspx>

- Artaraz, M. (2002). *Teoría de las tres dimensiones de desarrollo sostenible. Ecosistemas, 11(2)*. Recuperado a partir de <https://www.revistaecosistemas.net/index.php/ecosistemas/article/view/614>
- Harribey, Jean-Marie. (1998). *Le développement soutenable*. Paris: Economica
- Otálora & Rincón. (2018). *Evaluación De La Viabilidad En La Aplicación De La Norma Técnica*. Bogotá. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15911/trabajo%20final%20termales.pdf?sequence=1&isAllowed=>
- Sociedad, U. E. (2019). *Análisis de la calidad y de la satisfacción*. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/12135-Texto%20del%20art%C3%ADculo-35040-1-10-20200120.pdf>
- Asesores, E. (2019). *La importancia de la calidad en el sector turístico*. Obtenido de <http://www.ejidoasesores.com/la-importancia-de-la-calidad-en-el-sector-turistico/>
- Netoo, A. P. (2012). *Teoría del Turismo*. (Trillas, Ed.) Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/wpcontent/uploads/2017/06/Teor%C3%ADa-del-Turismo-Conceptos-modelos-y-sistemas-de-Panosso-PDF.pdf>
- Santamarta, J. (2000). *Turismo y medio ambiente. World Watch, 52*, 307. Obtenido de <https://www.nodo50.org/worldwatch/ww/pdf/turismo.pdf>
- Sampieri, R. H., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw Hill México.
- Asojuntas. (2012). *Girardot – Cundinamarca*. Obtenido de <http://asojuntasgirardot.com/jac/ub/ubi.html>
- Vlex. *Ley general de turismo*. Obtenido de <https://vlex.com.co/vid/ley-expide-turismo-dictan-disposiciones60003686#:~:text=En%20virtud%20del%20cual%20las%20entidades%20p%C3%ABlicas%20que%20integran%20el,Descentralizaci%C3%B3n>
- López. (2010). *Muestreo probabilístico y no probabilístico*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/>

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2006). *Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002 2014*. Obtenido de https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTS_TS002.pdf

Ministerio de Justicia y del Derecho, (2005), *Decreto 1220*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16316#:~:text=La%20licencia%20ambiental%2C%20es%20la,o%20introducir%20modificaciones%20considerables%20o>

Borja Moreno. (2017). *Ahorro de energía, consumo responsable*. Obtenido de <https://www.interempresas.net/Energia/Articulos/214572-Ahorro-de-energia-consumo-responsable.html>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2015). *Nuestro Patrimonio Cultural al alcance de todos*. Obtenido de <https://www.mincultura.gov.co/areas/patrimonio/mes-del-patrimonio/patrimonio-cultural-al-alcance-de-todos/Paginas/Nuestro-Patrimonio-Cultural-al-alcance-de-todos.aspx>

Ministerio de Justicia y del Derecho, (2016). *Decreto 1668*. Obtenido de <https://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/30027049#:~:text=El%20proceso%20de%20priorizaci%C3%B3n%20de,desde%20se%20desarrolle%20el%20proyecto.>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2020). *Política de Turismo Sostenible*. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/documento-de-politica-politica-de-turismo-sostenib.aspx>

María Mónica Pérez (2021) *¿Qué es la matriz de aspectos e impactos ambientales y por qué es importante?* Obtenido de https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/matriz-ambiental-aspectos-e-impactos

- Organización Internacional de Normalización. (2015). *Norma Técnica Sectorial Colombiana (ISO 14001)*. Obtenido de https://informacion.unad.edu.co/images/control_interno/NTC_ISO_14001_2015.pdf
- Chaer (2020) *¿Cuál es la importancia de la Mitigación de un impacto ambiental?* Obtenido de <https://chaer.com.ar/mitigacion/#:~:text=La%20importancia%20de%20identificar%20un,incluyendo%20tanto%20los%20aspectos%20que>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2014). *Norma Técnica Sectorial Colombiana. (NTS-TS 002 2014)*. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93ts-002-es/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93ts-002.pdf.aspx>
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2001). *Código ético mundial para el turismo. Por un turismo responsable*. Santiago de Chile: Autor. Recuperado de <https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>
- Maldonado, C. (2006). *Turismo y comunidades indígenas: Impactos, pautas para autoevaluación y códigos de conducta*. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo (OIT).
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2009). *COMPETITIVIDAD: El desafío para alcanzar un turismo de clase mundial*. Obtenido de https://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/82.Politica_de_Competitividad_Turistica.pdf
- Julio Rojas. (2021). *8 consideraciones para proteger el patrimonio cultural*. Obtenido de <https://blogs.iadb.org/sostenibilidad/es/mpas-patrimonio-cultural/#:~:text=El%20patrimonio%20cultural%20ayuda%20a,que%20impulse%20el%20desarrollo%20sostenible.>
- Jesús Manuel Tejero González. (2021). *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario*. Obtenido de

<https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/28529/04%20TECNICAS-INVESTIGACION-WEB-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANATO. (s.f.) *¿Quiénes Somos?* Obtenido de <https://anato.org/quienes-somos/>

OMT. (2008). Obtenido de: International Recommendations for Tourism Statistics: https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1e.pdf#page=12

Asociación Hotelera y turística de Colombia COTELCO. (2019). *Centro de Pensamiento Turístico [CEPTUR]*. Índice de competitividad Turística Regional De Colombia, ciudades capitales y municipios con vocación turística.