

Análisis del efecto provocado en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de la ciudad de Tunja, a partir de la implementación de la norma sectorial NTS-002

Analysis of the effect caused in the Tunja city hotels with the implementation of the NTS-002 standard.

Julián Felipe López Moreno¹

Miguel Eduardo Ruiz Fuentes²

Artículo de Investigación.

¹ Administrador de empresas, Universidad Santo Tomas, seccional Tunja. Correo: JulianFelipeLM@gmail.com

² Administrador de empresas, Universidad Santo Tomas, seccional Tunja. Correo: MiguelRuizFS@gmail.com

Resumen

El turismo y todas sus actividades relacionadas son en su conjunto el segundo sector económico que más contribuyó al crecimiento del PIB en el año 2018 según el informe económico 04 del 2018 del ministerio de industria, comercio y turismo. (MINCIT, 2018). Por esta razón en los últimos años se han ideado una serie de medidas que buscan fomentar el crecimiento y fortalecer este sector, una de ellas es la norma técnica NTS-002. Esta norma se basa en tres criterios de sostenibilidad: ambiental, económico y sociocultural, y su implementación es obligatoria desde 2017. Este artículo indaga la experiencia obtenida por los prestadores del servicio de alojamiento en la ciudad de Tunja a la hora de enfrentarse a la implementación de la norma en su establecimiento. Por otro lado, se evidencia que, a pesar de los beneficios generados, se está produciendo una disyuntiva importante entre: los avances en materia organizacional, de formalización y legalización que ha provocado esta serie de políticas, y la grave afectación que se está generando a los prestadores que no han podido adaptarse a esta nueva normatividad y no pueden competir en igualdad de condiciones.

Palabras clave: Turismo, políticas, norma técnica, sostenibilidad

Abstract.

Tourism and all its related activities are together the second economic sector that contributed the most to GDP growth in 2018 according to the economic report 04 of 2018 of the Ministry of Industry, Commerce, and Tourism. For this reason, in recent years a series of measures have been devised that seek to promote growth and strengthen this sector, one of which is the technical standard NTS-002. This standard is based on three criteria of sustainability:

environmental, economic and sociocultural, and its implementation is mandatory since 2017.

This article explores the experience obtained by the providers of the accommodation service in the city of Tunja at the time of facing the implementation of the norm in your establishment. On the other hand, it is evident that, in spite of the benefits generated, an important disjunction is taking place between: the advances in organizational, formalization and legalization that this series of policies have caused, and the serious impact that is being generated on the providers that have not been able to adapt to this new regulation and can not compete on equal terms.

Keywords: Tourism, policies, technical standard, sustainability.

Introducción

El entorno económico actual ha provocado que las empresas y los sectores económicos tengan que ser cada vez más competitivos dadas las nuevas reglas de juego que impone el mundo globalizado; uno de los sectores que mayor crecimiento ha tenido en el mundo es el sector turístico. Como menciona (Aguilar, 2012):

“la actividad turística ha tenido en las últimas décadas un incremento constante y extraordinario como consecuencia del aumento del tiempo libre y del aumento de la renta disponible de la población propiciado básicamente por el desarrollo tecnológico en las sociedades de consumo de los países desarrollados”.

En Colombia el sector turístico ha tenido un crecimiento significativo en los últimos años, tanto así que para el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Portafolio, 2017) “la meta propuesta es alcanzar ingresos superiores a los US\$6.000 millones en el 2018, muy cerca de la cantidad que se logró el año pasado, lo que indica que esa cifra puede ser superada en los próximos dos años”.

Las condiciones del sector actualmente son muy favorables, por ende, en los últimos tres años, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ha trabajado de la mano de las empresas turísticas, la academia y otros entes para el perfeccionamiento de la actividad turística. Como lo menciona (MinCIT, 2015): “El Ministerio ha aprobado normas técnicas sectoriales para los destinos turísticos del país, algunas de ellas son: NTS-TC 001 para esquemas de tiempo compartido, NTS-001 para áreas turísticas, NTS-003 para agencias de viajes, NTS-004 para establecimientos gastronómicos, NTS-005 para empresas de transporte terrestre y la NTS-002, la cual establece parámetros de sostenibilidad en materia ambiental, sociocultural y económica para las empresas de alojamiento y hospedaje.”

A partir de los resultados generados por la norma NTS-002, el Ministerio de industria, comercio y turismo decidió hacerla obligatoria y se convirtió en un requisito indispensable para adquirir el registro nacional de turismo, desafortunadamente muchos establecimientos de alojamiento y hospedaje (en especial los pequeños y medianos) desconocen esta norma –y su obligatoriedad- y tienen dificultades para aplicarla, debido a la falta de pedagogía sobre la misma o a los limitados recursos con los que cuentan.

De acuerdo con lo anterior, surge la necesidad de dar a conocer la situación real de los establecimientos de alojamiento y hospedaje en la ciudad de Tunja frente a la aplicación de dicha norma; establecer si las expectativas de lo planteado en la norma se están cumpliendo, o si por el contrario la norma se ha vuelto un obstáculo para el afianzamiento de la actividad turística.

El artículo se desarrolla a partir de una metodología mixta, mediante el análisis documental basado en la legislación del sector turístico en Colombia, repasando el concepto de turismo desde la óptica estatal y de algunos expertos y cómo este ha ido evolucionando, así mismo, y a partir de

los datos estadísticos de Tunja aportados por Situr-Boyacá³ se trata el contexto local y sus problemáticas específicas, muchas de estas identificadas en el trabajo de campo realizado durante la investigación.

El documento está estructurado en tres capítulos, donde el primero repasa y describe la legislación en torno a los temas relacionados con el turismo y la sostenibilidad en Colombia; el segundo aborda la situación actual del sector turístico en la ciudad de Tunja, explora los datos más relevantes del sector y hace una caracterización del mismo; y el tercero detalla la norma técnica NTS-002 y los requisitos que puntualiza en sus tres ejes.

Turismo y sostenibilidad en Colombia a través del tiempo

El turismo en Colombia está regido por leyes las cuales pretenden generar competitividad entre las diferentes organizaciones y en conjunto lograr más dinamismo respecto los servicios que estos ofrecen y en cuanto al conocimiento que las estructuras organizacionales tienen respecto a la norma. La siguiente tabla muestra la normatividad que está direccionada al turismo, con el fin de tener un punto de partida clara en los aspectos en los cuales se va a enfatizar en el presente artículo de investigación.

Ley 300 de 1996	Por el cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones.
------------------------	---

³ Sistema de Información Turística Regional Boyacá, gestionado por la Dirección de Turismo de la Secretaría de Cultura y Turismo de la Gobernación de Boyacá.

Resolución 0657 del 2005	Por la cual se reglamenta la categorización por estrellas de los establecimientos hoteleros o de hospedaje que prestan sus servicios en Colombia.
Resolución 2534 de 2006	Por la crean y organizan unos grupos internos de trabajo en las direcciones de calidad y desarrollo sostenible del turismo y de análisis sectorial y promoción del ministerio de comercio, industria y turismo, se determinan sus tareas y responsabilidades y se adoptan otras disposiciones.
Ley 1101 de 2006	Por la cual se modifica la ley 300 de 1996.
decreto 2590 de 2009	Por el cual se reglamentan las leyes 300 de 1996 1101 de 2006. Viviendas turísticas.
Resolución 0557 de 2011	Por la cual se crea el comité nacional de turismo y se dictan otras disposiciones.
Ley 1558 de 2012	Por la cual se modifica la ley 300 de 1996, la ley 1101 de 2006 y de dictan otras disposiciones.
	Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas

Resolución 2804 de 2014	por las unidades sectoriales de normalización sobre sostenibilidad turística.
Decreto 2063 de 2018	Por el cual se hace una modificación de artículos al decreto único reglamentario del sector comercio, industria y turismo.

La sostenibilidad en el turismo implica la implementación de leyes y normas que aseguren la articulación de los diferentes grupos de interés para que estos sean altamente competitivos.

Históricamente la legislación colombiana entiende el turismo desde la ley general 300 de 1996 en el cómo: “una industria esencial para el desarrollo del país y en especial de las diferentes entidades territoriales, regiones, provincias y que cumple una función social.” (**Ley 300 de 1996, Art 1).**

Se reglamenta la contribución parafiscal en el artículo 40 de la ley 300 de 1996, con el fin de la promoción del turismo, en el cual estarán encargados todos los tipos de establecimientos con la debida contribución, en relación se dicta el decreto 505 de 1997 el cual señala que “se destinará a fortalecer la competitividad, la promoción y el mercadeo nacional e internacional del turismo.”

ART 1.

En el mismo aspecto a la contribución parafiscal, se complementa con la “**ley 1101 de 2006 ART 3** aportantes de la contribución parafiscal para la promoción del turismo”, en la cual se desglosan 21 establecimientos los cuales se consideran aportantes para su interés y desarrollo turístico.

En otro aspecto, la categorización hotelera se da en un enfoque que brinda beneficio a los usuarios y que tenga vigente la certificación de calidad turística, esto se daría respecto a

diferentes parámetros en cuanto a organización, operación, la infraestructura, la ubicación y el tamaño que logren reconocer un servicio de calidad, en este aspecto se menciona la **resolución 0657 de 2005** donde dice que se debe “fomentar el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos prestados a la comunidad y para tales efectos promovió la creación de la Unidad Sectorial de Normalización para el subsector de establecimientos hoteleros o de hospedaje.”

La resolución 2534 de 2006 se relacionan dos grupos, en el desarrollo y participación en el sector turístico estas dos direcciones son: “grupo de planificación y desarrollo sostenible del turismo y el grupo de calidad, seguridad y cooperación internacional,” dicta la resolución una serie de tareas que se deben tener en cuenta para la buena ejecución de diferentes planes de turismo.

Las personas que tengan un bien inmueble para ofrecer servicio de hospedaje deben estar reconocidos en SITUR (sistema de información turística de Boyacá) y en cámara de comercio para la prestación de servicios turísticos, y se rigen en el siguiente decreto:

“cualquier persona natural o jurídica que entregue la tenencia de un bien inmueble para uso o goce a una o más personas título oneroso por lapsos inferiores a 30 días calendario, en forma habitual, se considera prestador de servicios turísticos.” **decreto 2590 de 2009.**

En consecuencia, se establece crear organismos para la debida asesoría en conjunto con industria y turismo que brinden un desarrollo y participación para los diferentes sectores, la **resolución 0557 de 2011** considera que “es necesario que el sector turismo cuente con un organismo

consultivo y asesor con la participación del sector privado y el sector de la educación superior de forma turística, para el mejoramiento de la competitividad del sector.”

En el año 2012 se hace una modificación a la ley 300 de 1996 como ley general de turismo, dispone la **ley 1558 de 2012** fomentar “el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector y la regulación de la actividad turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales.”

El debido desarrollo y mejoramiento de la calidad para los diferentes sectores prestadores de servicios turísticos implica que se cumplan ciertas reglamentaciones las cuales tienden a ser obligatorias para los entes encargados de estas actividades. Teniendo en cuenta las normas técnicas y la normalización de la sostenibilidad turística, todas las organizaciones vinculadas al sector turístico deben tener en cuenta la **resolución 2804 de 2014** que: “posteriormente cuenten con una norma; deberán cumplir, según la actividad que corresponda, con las normas técnicas sectoriales vigentes, sus actualizaciones y las posteriores que se llegaren a expedir.” la norma focal es la NTS-TS 002 “establecimientos de alojamiento y hospedaje.” También existen otras normas, pero se encuentran direccionadas a otros tipos de establecimientos como: NTS-TS 003 “agencia de viajes.” NTS-TS 005 “empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.”

El decreto 2063 de 2018 ART 1 “tiene por objeto modificar la información contenida en el certificado de registro nacional de turismo que deben expedir las cámaras de comercio y reducir los tramites que los prestadores de servicio turísticos deben adelantar para su inscripción.” este

decreto reglamento en el **ART 3** que la inscripción en el registro nacional de turismo es un instrumento que establece un sistema de información del sector turístico. Al mismo tiempo el **ART 8** especifica que:

“las cámaras de comercio tendrán plazo de 3 meses contados a partir de la entrada en vigencia del presente decreto, para ajustar las herramientas tecnológicas de inscripción y actualización del registro nacional de turismo de acuerdo con las condiciones establecidas en este decreto.”

En Colombia se empezó a reglamentar el turismo desde el año de 1990, con esto la creación de organizaciones y la participación de agencias de viajes, también así se empezó a hablar de sostenibilidad en 1996 y se ha venido desarrollando normativamente para una alta competencia en los diferentes sectores del turismo, se han impuesto una serie de leyes y normas en las cuales direccionan al buen cumplimiento desarrollo y satisfacción de estos sectores.

La visión de sostenibilidad en la legislación colombiana es muy reciente y hasta ahora se están empezando a aplicar normativas que regulen y establezcan directrices en función de una mejora o perfeccionamiento de la actividad turística. El ministerio de industria, comercio y turismo se apoya en herramientas tecnológicas para la difusión, contacto y diligenciamiento de obligaciones con los diferentes prestadores, el objetivo de la implementación de estas herramientas está enfocado en hacer más eficaces los diferentes procesos que llevan a cabo tanto el ministerio como las diferentes cámaras de comercio. El reto para estos entes está en hacer que estas plataformas de contacto sean amistosas y de fácil comprensión para los ciudadanos de a pie y las diferentes organizaciones interesadas.

Caracterización del sector hotelero en la ciudad de Tunja

Históricamente la ciudad de Tunja se ha caracterizado por el desarrollo de otras actividades comerciales muy distintas al turismo a tal punto que la infraestructura hotelera de la ciudad evidencia grandes rezagos comparada con ciudades de similares características y población. No obstante, la jurisdicción comercial de Tunja en cuanto a su oferta y ocupación hotelera está al mismo nivel que otras jurisdicciones con vocación y tradición turística, siendo así que en cuanto a su oferta hotelera según la información proporcionada por la Cámara de comercio de Tunja la jurisdicción comercial tiene inscritos un total de 862 establecimientos de hospedaje, aunque tan solo 145 de estos operan dentro del municipio de Tunja (Cámara de comercio de Tunja, 2019). Por otro lado, según los datos proporcionados por SITUR Boyacá la ocupación hotelera (habitaciones ocupadas) de la jurisdicción comercial de Tunja fue de un 19.66% para el 2018, siendo la segunda más alta del departamento tan solo por detrás de la jurisdicción de Sogamoso que presentó una ocupación del 19.84%. (Situr Boyacá, 2019).

Se podría decir en el ámbito general que uno de los grandes retos para los establecimientos de alojamiento y hospedaje es persuadir a los visitantes de pasar la mayor cantidad de días posibles en el lugar que están visitando. Según los datos de SITUR Boyacá la duración media de la estancia de los huéspedes en la ciudad en Tunja es de 1.25 noches, lo cual refleja un déficit a la hora de “retener” a los huéspedes ya hospedados. Esta situación no es solo propia de la ciudad de Tunja sino es una problemática presente en todo el departamento, ya que la duración media de la estancia de huéspedes en el departamento es incluso menor que la de Tunja presentando un promedio de 1.22 noches de estancia.

Por otro lado, dado el rezago de la infraestructura hotelera que presenta la ciudad de Tunja deriva en que muchos de los establecimientos de alojamiento y hospedaje no ofrecen instalaciones de

gran categoría, ni prestan servicios complementarios como alimentación o entretenimiento, y esto se ve reflejado en las tarifas que aplica el grueso del sector; según los datos proporcionados por SITUR Boyacá, la tarifa media de una habitación doble en la ciudad de Tunja incluyendo impuestos es de \$103.516 COP muy inferior comparado con ciudades como Cartagena o Bogotá; pero al mismo tiempo esta tarifa está muy por encima del promedio departamental que es de \$85.800 COP.

Teniendo en cuenta estos rangos de tarifas y las características ya mencionadas del sector hotelero de la ciudad de Tunja, se pasa a analizar las características de los visitantes que llegan a la ciudad. Según la información proporcionada por SITUR Boyacá, el 97.5% de los visitantes son de nacionalidad colombiana siendo Bogotá la ciudad de residencia de la mayoría de estos visitantes, mientras el 2.5% restante correspondería a visitantes extranjeros, siendo Estados Unidos el país de residencia de la mayoría de los extranjeros. (SITUR BOYACA, 2019). En cuanto al rango de edades, SITUR establece que la gran mayoría de los visitantes oscilan entre los 25 y 50 años siendo 34.84 años la edad promedio de los visitantes de Tunja durante el año 2018, además como rasgo característico los grupos de viaje tienden a estar conformados por dos o más personas siendo de 3.16 el promedio por grupo viajero. (SITUR BOYACA, 2019).

A partir de la información recaudada en las diferentes organizaciones responsables del manejo del turismo del departamento de Boyacá respecto de la ciudad de Tunja, se puede concluir que el sector turístico de la ciudad se encuentra estancado y es poco competitivo a pesar de tener una afluencia de huéspedes ligeramente mayor al promedio departamental, esto se debe a que según las estadísticas anteriormente presentadas, Tunja funciona más como una ciudad de paso o de breve estancia y no como destino final para los viajeros, esto puede ser consecuencia

de la reducida oferta de servicios y otras actividades de ocio que hacen que los turistas y visitantes de la ciudad no permanezcan en ella mucho más de un día.

La baja competitividad del sector también se ve reflejada en la falta de proyección organizacional que tiene la mayoría de las empresas del gremio hotelero, tanto así que a partir del trabajo de campo realizado en esta investigación se obtuvo como resultado que tan solo uno de los 20 establecimientos consultados se ha preocupado por adelantar acciones que le permitan mejorar en aspectos como la calidad, aplicando y certificándose en normas técnicas.

Norma técnica NTS-002

Toda actividad económica realizada por el hombre genera en mayor o menor medida un impacto sobre el ambiente. El concepto de Desarrollo Sostenible fue descrito en 1987 en el Informe de la Comisión de Brundtland como un “desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades”. (UNESCO, 2007). Para las organizaciones actuales la sostenibilidad ambiental significa no solo una propuesta de valor si no una oportunidad para mejorar en gran medida sus procesos internos; los sistemas de gestión son herramientas al alcance de las organizaciones que les permiten alcanzar objetivos como la sostenibilidad ambiental.

La elaboración de esta norma fue llevada a cabo por el Comité Técnico de Sostenibilidad para prestadores de servicios turísticos, integrado por representantes de la industria turística y hotelera, delegados del Gobierno, la academia y usuarios. Esta norma especifica los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica para los establecimientos de alojamiento y hospedaje, definidos por dos niveles, así: Nivel básico de sostenibilidad y Nivel alto de sostenibilidad. (Norma tecnica Sectorial NTS-TS 02, 2006, pág. 8). Es muy importante enfatizar

el hecho de que la norma no solo aborda temas medioambientales, sino que, además, esta prioriza la sostenibilidad sociocultural, como se evidencia en el grueso de la norma.

Dentro de los requisitos ambientales la norma establece aspectos como la caracterización de las especies de flora que existen en el establecimiento, además de la identificación de fuentes hídricas que se encuentran dentro del EAH⁴; pero en especial hace énfasis en el control al uso de sustancias contaminantes usadas en el establecimiento.

Los requisitos Socioculturales están enfocados a la búsqueda de la igualdad y la no discriminación, además promueve el trabajo justo y la creación de empleos en el ámbito local, así como la ayuda a comunidades. Aunque la prioridad de este requisito está en la prevención de la explotación sexual en especial a menores.

Los requisitos Económicos buscan la creación de una cadena de valor, agrupando empresas legalmente constituidas para que formen parte de un listado de proveedores y clientes que favorezcan la generación de empleo y la formalización de las empresas del sector. Una de las secciones más importantes de los requisitos económicos es la implementación de un programa de satisfacción al cliente que busca que los establecimientos tengan una retroalimentación en cuanto al servicio que prestan y que además de esto los clientes puedan evaluar una gran cantidad de aspectos que van desde los servicios y la infraestructura del establecimiento, hasta la atención y servicio.

En busca de datos y evidencias específicas se aplicó un instrumento que indaga el conocimiento y la experiencia que se tuvo a la hora de implementar la norma técnica NTS-002, este instrumento se elaboró a partir de datos básicos de los EAH, y del contenido de la norma en sus tres ejes, a partir de una población finita de 140 establecimientos inscritos en cámara de

⁴ EAH: Abreviación del término establecimientos de alojamiento y hospedaje, según el texto de la norma técnica sectorial colombiana NTS-002.

comercio. De acuerdo a los datos arrojados por esta entidad sobre los hoteles registrados a la fecha se hará un cálculo de muestra mediante muestreo aleatorio simple.

Donde,

N= Tamaño de la población

Z= Nivel de confianza

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

E= Margen de error

Entonces, remplazando en la fórmula:

Z= 90% (1,65)

N= 140 Empresas

p= 0,5

q= 0,5

E= 10% (0,35)

Siguiendo la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

$$\frac{(1,65)^2(0,5)(0,5)(140)}{(0,35)^2(140 - 1) + 1,65^2(0,5)(0,5)} = 46$$

El cálculo de la muestra arrojó un resultado de 46 establecimientos y que bajo criterios de inclusión como: los años que llevan operando, su ubicación en el área del municipio, y el número

de habitaciones dio como resultado una muestra final de 20 EAH los cuales fueron objeto de la aplicación del instrumento.

La norma NTS-002 busca un desarrollo, articulado con leyes que logren fortalecer el turismo y brinden opciones y mejoras respecto a los diferentes servicios y de igual manera, estas organizaciones mejoren y obtengan un crecimiento. A partir del repaso histórico de la normativa turística y ambiental -que como se enfatizó anteriormente es muy reciente en Colombia-, es apreciable el hecho de que muchas de estas normas no tienen en cuenta las características del grueso de los establecimientos de alojamiento y hospedaje, provocando que en muchos casos se incumpla con algunos de los requisitos impuestos por ley, pero aun así se opere normalmente. Esta problemática es muy común en el sector hotelero y con la tendencia actual en la cual muchos particulares utilizan su vivienda para prestar estos servicios se ha incrementado la ilegalidad en esta actividad.

En Tunja, los diferentes establecimientos de hospedaje no poseen el suficiente conocimiento respecto a la implementación de la norma, los aspectos que difiere y los requisitos que esta propone, aparte de no poseer un servicio complementario que pueda satisfacer a los viajeros recurrentes. A partir del trabajo de campo realizado se pueden establecer tendencias muy definidas con respecto a la implementación de la norma y a las consecuencias que esta implico en los prestadores. Se utilizó un cuestionario con preguntas estructuradas diseñado para el estudio, basado en los requisitos de sostenibilidad para los Establecimiento de alojamiento y hospedaje de la norma NTS-002. No se tuvieron en cuenta el 100% de los requisitos de los niveles alto y básico de sostenibilidad, sino que se tomaron los que se consideraron los más representativos en las dimensiones de tipo ambiental, sociocultural y económico. El número de

preguntas fue de 18, con preguntas abiertas y cerradas. Algunas preguntas tuvieron diseño con base en la escala tipo Likert⁵.

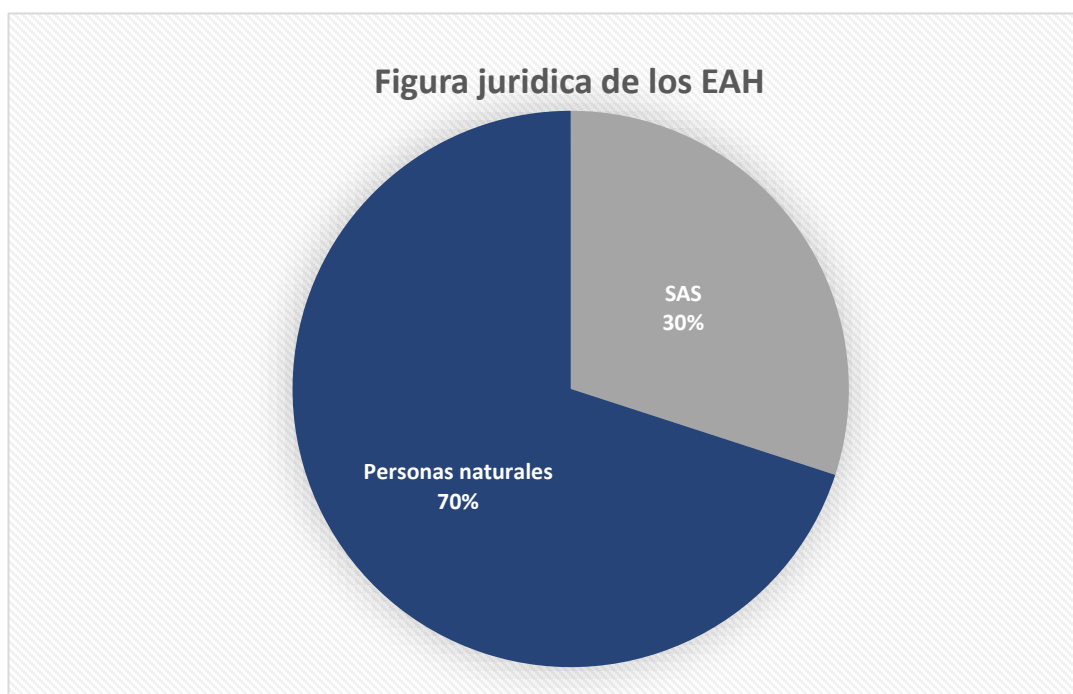


Gráfico 1. Figura jurídica de los EAH. Fuente: Propia.

Una de las primeras tendencias que se puede evidenciar a partir del **Gráfico 1** es que de las empresas encuestadas el 70% son empresas individuales de personas naturales, La mayoría de estas son administradas y operadas por sus propios dueños. El 30% restante son Sociedades por acciones simplificadas, que evidenciaron una mejor organización empresarial que el grupo anterior. Se puede inferir también que estas dos figuras son las más convenientes para los prestadores de servicios dada la flexibilidad fiscal que representan. esta flexibilidad se ve reflejada a la hora de sus obligaciones fiscales como impuestos y contribuciones, que en el caso de las personas naturales (que son la gran mayoría de los operadores), están exentos de muchos

⁵ Escala de Likert: escala psicométrica que sirve principalmente para realizar mediciones y conocer sobre el grado de conformidad de una persona o encuestado hacia determinada oración afirmativa o negativa.

de estos en especial del impuesto al valor agregado IVA. En el caso de las sociedades por acciones simplificadas SAS, la preferencia de está radica en la responsabilidad que tienen los socios con respecto a las obligaciones de la empresa, además de la facilidad a la hora de constituirse y disolverse.



Gráfico 2 Procesos de certificación o acreditación.
Fuente: Propio.

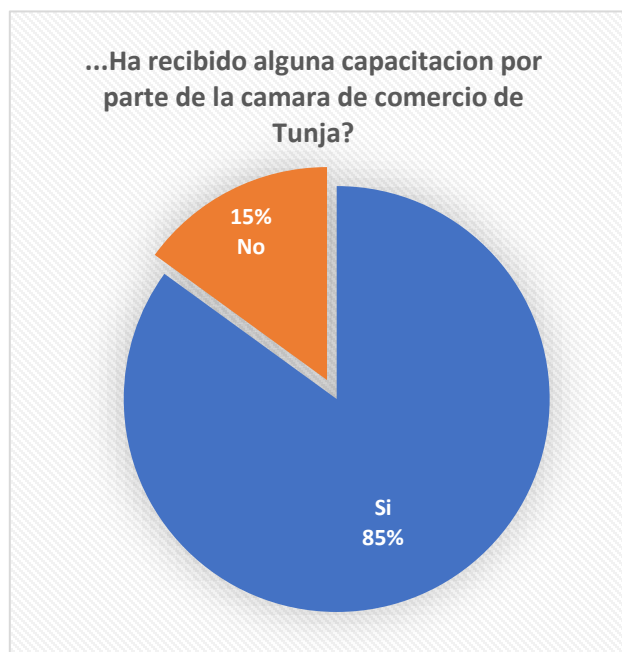


Gráfico 3 Asistencia a Capacitaciones CCT.
Fuente: Propio.

Los **Gráficos 2 y 3** nos muestra una importante paradoja y es que en el primero se evidencia una muy grave tendencia siendo que tan solo el 5% de los encuestados ha realizado algún proceso de certificación o acreditación, este dato es muy preocupante puesto que evidencia el retraso y la falta de interés por perfeccionar los servicios de alojamiento y hospedaje, además demuestra la poca disposición a invertir en el sector. Por otro lado, el **Grafico 3** muestra como los operadores en su gran mayoría han recibido capacitaciones y han participado activamente en las actividades propuestas por la cámara de comercio, algunas de estas capacitaciones tratan de temas como normatividad laboral, seguridad y salud en el trabajo y migración.

Con respecto a la norma técnica NTS-002 se realizaron preguntas que van desde el conocimiento de esta hasta los programas y acciones más importantes de cada uno de los ejes estratégicos que trata la norma. Durante el trabajo de campo se evidenció un preocupante fenómeno en el cual la mayoría de los empleados consultados tenían poco o nulo conocimiento acerca de los conceptos y los temas tratados en la norma; esto debido a que muchos operadores contrataban terceros a la hora del proceso de implementación o porque en otros casos la persona encargada ya no se encontraba trabajando en la organización.

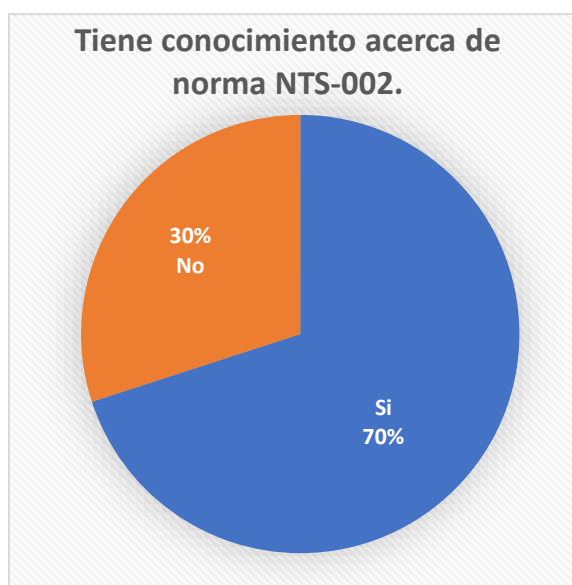


Gráfico 4: Conocimiento acerca de la norma NTS-002.
Fuente: Propio.

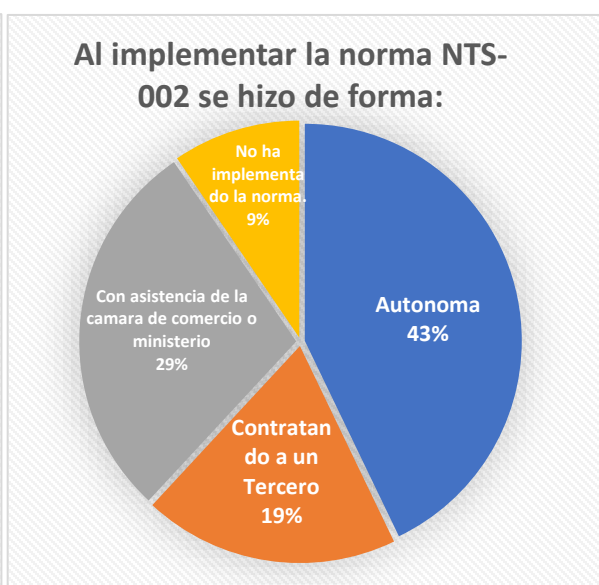


Gráfico 5: Manera en la cual se implementó la norma NTS-002.
Fuente: Propio.

El conocimiento del grueso de la norma es vital para la correcta aplicación de la misma., En el **Grafico 4** se puede ver que una cantidad muy importante de las personas consultadas en los diferentes establecimientos no tienen conocimiento de la norma, incluso aunque su propio establecimiento ya la haya implementado, por otro lado, se les consultó a los establecimientos la forma en la cual llevaron a cabo todo el proceso y aplicación de la norma y si lo hicieron de manera autónoma, con un responsable o área responsable del proceso, o si por otro lado lo

hicieron a partir de una consultoría o un trabajo de un tercero no vinculado a la organización; como se aprecia en el **Grafico 5** la mayoría de los establecimientos realizaron el proceso de manera autónoma pero además un grupo significativo (29%) lo hizo a través de las herramientas y espacios brindados por la Cámara de comercio y el MinCIT.

A partir de esta investigación también se pudo identificar ciertas causas por las cuales algunos establecimientos no han podido realizar la implementación de la norma NTS-002, muchas de estas causas van de la mano con la limitada capacidad de inversión que tiene el sector hotelero de la ciudad, siendo así que el principal argumento por el cual no se ha implementado la norma es la falta de recursos por parte de los prestadores, así respondió el 47% de los establecimientos encuestados que no han aplicado la norma. Para los pequeños hoteles y establecimientos de hospedaje significa una importante cantidad de recursos el incurrir en los gastos que conlleva seguir los parámetros que indica la norma.

Por último, se les preguntó a los establecimientos si luego de implementar la norma técnica sectorial NTS-002 de sostenibilidad, obtuvieron algún tipo de beneficio o presenciaron cambios en las dinámicas comerciales en su establecimiento o en el sector en general.

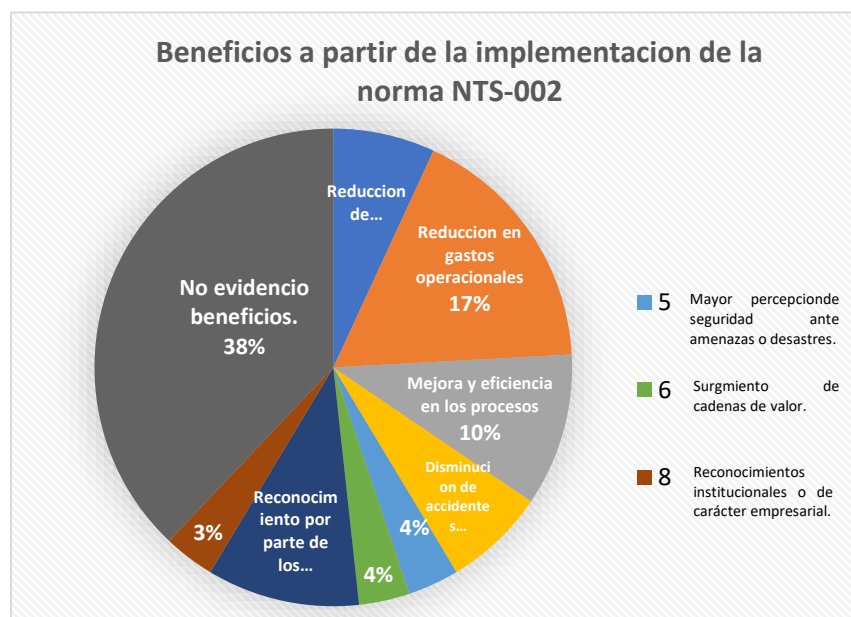


Gráfico 6: Beneficios a partir de la aplicación de la norma NTS-002. Fuente: Propio.

Desafortunadamente y como se evidencia en el **Grafico 6** la gran mayoría de establecimientos confesaron no haber visto ningún tipo de cambio en las dinámicas del mercado y tampoco han visto grandes reconocimientos por parte de los clientes o de entidades responsables.

Conclusiones.

Se concluye pues que a partir de los resultados del trabajo de campo y la investigación con los datos oficiales compartidos por organizaciones responsables del turismo en Boyacá y Tunja, la norma técnica NTS-002 adolece de una no muy saludable generalización de todos los establecimientos, que sin tener los mismos recursos, tamaño o naturaleza jurídica están obligados a cumplir los mismos parámetros que en muchas ocasiones implican una inversión de recursos económicos, operativos y de tiempo que los más pequeños no están en capacidad de cumplirlos.

En cuanto a los EAH que operan en la ciudad de Tunja, se perfecciona el hecho de que la mayoría de estos son Pymes y empresas familiares o individuales, que cuentan con recursos limitados y que a raíz del poco conocimiento de los requisitos impuestos por el MinCIT y el elevado gasto que implica la aplicación de la Norma NTS-002, estos omiten su aplicación o deciden contratar a un tercero para ello; esto revela un deficiente nivel de cultura empresarial. Se establece además un paralelo en cuanto a el nivel de cumplimiento y conocimiento de la norma, y la forma en la cual se hizo la aplicación de esta, siendo que los establecimientos que realizaron la aplicación de forma autónoma o con asesoramiento de la cámara de comercio tenían un nivel de cumplimiento superior y respondieron de forma asertiva las preguntas acerca de los temas específicos que trata la norma, mientras los que aplicaron la norma a través de terceros, no tenían en el mayor de los casos un conocimiento a fondo de estos mismos temas.

Bibliografía

Aguilar, J. F. (2012). *Diseño y ejecución de acciones comerciales en alojamientos*. Málaga: IC Editorial.

Cámara de comercio de Tunja. (2019). Sabana de datos , Boyacá, Tunja. Recuperado el 15 de 03 de 2019

MinCit. (2006). Norma técnica Sectorial NTS-TS 02.

MinCIT. (2015). *www.mincit.gov.co*. Recuperado el 20 de 03 de 2017, de *www.mincit.gov.co/descargar.php?id=75405*

MINCIT. (2018). *Dinámica de la economía mundial y comportamiento en Colombia* . Obtenido de *http://www.mincit.gov.co/estudios-economicos/estadisticas-e-informes/informes-economicos*

Portafolio, R. (2017). Ingresos de divisas por turismo fueron récord el año pasado.

http://www.portafolio.co/economia/ingreso-de-divisas-por-turismo-sigue-marcando-record-505035, 1.

SITUR BOYACA. (14 de 06 de 2019). Obtenido de

http://www.situr.boyaca.gov.co/estadisticas/turismo-receptor/

Situr Boyacá. (14 de 06 de 2019). *www.situr.boyaca.gov.co*. Recuperado el 14 de 06 de 2019, de *https://www.situr.boyaca.gov.co/estadisticas/oferta-alojamiento/*

UNESCO. (2007). *http://www.unesco.org*. Recuperado el 20 de 03 de 2017, de

http://www.unesco.org/new/es/education/themes/leading-the-international-agenda/education-for-sustainable-development/sustainable-development/