

GUÍA PARA LA INTEGRACIÓN DE LA GESTIÓN SOSTENIBLE Y AMBIENTAL
PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE
TURÍSTICOS DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO



MARTHA JOHANNA CORONADO MORA



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS
MAESTRÍA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL
VILLAVICENCIO
2022

GUÍA PARA LA INTEGRACIÓN DE LA GESTIÓN SOSTENIBLE Y AMBIENTAL
PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE
TURÍSTICOS DEL MUNICIPIO DE VILLAVICENCIO

MARTHA JOHANNA CORONADO MORA

Trabajo de grado para optar el título de Magíster en Calidad y Gestión Integral

Director
Amable José Pérez
Magíster Scientiarum en Ciencias Administrativas

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS AGROPECUARIAS
MAESTRÍA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL
VILLAVICENCIO
2022

Autoridades Académicas

P. José Gabriel MESA ANGULO, O. P.
Rector General

P. Eduardo GONZÁLEZ GIL, O. P.
Vicerrector Académico General

P. José Antonio BALAGUERA CEPEDA, O.P.
Rector Sede Villavicencio

Fray Rodrigo GARCÍA JARA O.P.
Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Mg. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN
Secretaria de División Sede Villavicencio

DR. MARIO FERNANDO PRIETO DELGADILLO
Decano Facultad Administración de Empresas Agropecuarias

Nota De Aceptación

MARIO FERNANDO PRIETO DELGADILLO
Decano Facultad de Administración de Empresas Agropecuarias

AMABLE JOSÉ PÉREZ
Director Trabajo de Grado

MIGUEL ANDRÉS RIVEROS ROMERO
Jurado

ALVARO HERNÁN NIÑO BUSTOS
Jurado

Villavicencio, junio de 2022

DEDICATORIA

Le estoy inmensamente agradecida a Dios en primera instancia, por poner todo en mi camino para alcanzar mis propósitos profesionales y de creer que los sueños en [EL] siempre son posibles.

***¡Dad gracias al Señor,
porque es bueno,
porque su amor es para siempre!
¡Dad gracias al Dios de los dioses,
porque su amor es para siempre! (Salmo 136)***

A mis familiares, amigos y allegados que con su ánimo y admiración impulsaron que continuara mi proceso de formación, pese a todas las dificultades presentadas, esto no hubiera sido posible sin sus consejos y acompañamiento.

AGRADECIMIENTOS

Los siguientes párrafos son insuficientes para nombrar a todos aquellos a quienes debo mi más profundo agradecimiento pues con su ayuda han colaborado en la realización y culminación del presente trabajo, en el cual directa e indirectamente, participaron y pudieron hacer esto posible.

Agradezco a la Universidad Santo Tomás, por su acompañamiento constante y por todos los docentes que hicieron parte de mi programa de formación, muchos de ellos con su vocación y su empeño en transmitir el conocimiento dejaron una huella invaluable tanto a nivel profesional como personal; a mis compañeros de aula por compartir desde sus experiencias y aprendizajes sus perspectivas que enriquecieron y fortalecieron aún más los conocimientos adquiridos.

A mi director de investigación, Amable José Pérez, por su enorme vocación, la paciencia y disposición a orientar, por sus correcciones, consejos, confianza, paciencia, ánimo continuo, Dios le permita continuar por mucho más tiempo con tan valiosa labor.

Al Ingeniero Helder Yesid Gómez Contreras por el acompañamiento y apoyo desde el Centro de Asistencia Técnica del Instituto de Turismo con el objetivo de incentivar y dinamizar un turismo más sostenible y respetuoso con el medio ambiente desde la calidad turística y eje central del trabajo de investigación.

A la Ingeniera Gisela Ekaterine López López es muy grato encontrarse con tan valiosa profesional, fue fundamental contar con su colaboración y enseñanza gracias por la orientación, pero sobre todo por la motivación y el apoyo recibido, la admiro profundamente.

A la Ingeniera Ayza Yamir Urbina Angarita por su orientación, colaboración y paciencia muchas gracias; fue de vital importancia su intervención y el tiempo dedicado, mis más profundos agradecimientos se lleva toda mi admiración.

Muchas gracias a todos y cada uno que hicieron posible el desarrollo y culminación de este trabajo de investigación en especial para la Dra. Ana Milena Martínez por su disposición y apoyo; un agradecimiento especial a Lorena Landinez, por compartir juntas esta ruta de aprendizaje que ha significado la maestría.

CONTENIDO

	pág.
GLOSARIO	13
RESUMEN	15
ABSTRAC	16
INTRODUCCIÓN	17
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	20
1.1. ANTECEDENTES	20
1.1.1. Antecedentes Internacionales.	20
1.1.2. Antecedentes Nacionales.	22
1.1.3. Antecedentes Regionales.	24
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	27
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	30
2. JUSTIFICACIÓN	31
3. OBJETIVOS	34
3.1. OBJETIVO GENERAL	34
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	34
4. MARCO REFERENCIAL	35
4.1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	35
4.1.1. Desarrollo sostenible.	35
4.1.2. El turismo sostenible.	36
4.1.3. Actores nacionales e internaciones del turismo sostenible.	38
4.1.4. Agenda internacional de desarrollo sostenible 2030 - ODS.	40
4.1.5. Calidad Turística.	43
4.1.6. Implementación e integración de sistemas de gestión EAH.	45
4.2. MARCO LEGAL Y NORMATIVO	50
4.2.1. Políticas de Turismo en Colombia.	54
4.2.2. Normas Técnicas Colombianas.	56
4.2.3. Requisitos normativos PST.	60
4.2.4. Trámite RNT – PST.	61
4.2.5. Normativa ambiental colombiana..	63
5. METODOLOGÍA	65

5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	65
5.2. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	66
5.3. DEFINICIÓN DE CATEGORÍAS	67
5.4. FASES DE LA INVESTIGACIÓN	68
5.5. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	70
5.6. DISEÑO MUESTRAL: UNIVERSO Y MUESTRA	71
6. RESULTADOS	72
6.1. DIAGNÓSTICO Y CARACTERIZACIÓN DE LOS EAH	72
6.1.1. Validación encuesta diagnostica.	72
6.1.2. Resultados encuesta diagnóstico en los EAH en Villavicencio.	76
6.2. ESTRUCTURA GUÍA INTERACTIVA	83
6.2.1. Diseño guía interactiva.	85
6.2.2. Contenido guía interactiva – SGSA.	88
6.3. VALIDACIÓN GUÍA INTERACTIVA	93
6.3.1. Resultados validación guía interactiva web.	94
6.3.2. Observaciones y sugerencias guía interactiva web.	98
7. CONCLUSIONES	99
8. RECOMENDACIONES	101
REFERENCIAS	102
ANEXOS	113

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Problemas específicos actores del turismo	28
Tabla 2. Actores nacionales e internaciones del turismo sostenible	38
Tabla 3. Antecedentes históricos ODS en Colombia	42
Tabla 4. Beneficios de la certificación	50
Tabla 5. Pactos transversales y habilitadores para la equidad	51
Tabla 6. Políticas y estrategias nacionales	56
Tabla 7. Principales diferencias entre NTS y NTC	57
Tabla 8. PST - RNT	62
Tabla 9. RNT 2021 EAH Villavicencio (Anexo A)	62
Tabla 10. Marco Legal	63
Tabla 11. Categorías de estudio	67
Tabla 12. Actividades, técnicas y herramientas utilizadas de la investigación siguiendo los objetivos	70
Tabla 13. Resultados validación de expertos (Anexo B)	74
Tabla 14. Escala de interpretación de la magnitud – Alfa De Cronbach	75
Tabla 15. Resultado Alfa de Cronbach encuesta diagnóstica (Anexo B)	75
Tabla 16. Material de apoyo propuesto para el SGSA (Anexo E - G)	88
Tabla 17. Consolidados resultados de la validación de expertos (Ver anexo F)	96
Tabla 18. Resultado Alfa de Cronbach guía interactiva web (Ver anexo F)	97
Tabla 19. Interpretación del cálculo de la validez y concordancia	97
Tabla 20. Resultado coeficiente de validez de contenido de Hernández - Nieto	98

LISTA DE GRÁFICAS

	pág.
Gráfica 1. Llegadas de turistas internacionales e ingresos por turismo 2000-2021	25
Gráfica 2. Escenarios de llegadas de turistas internacionales para 2022	26
Gráfica 3. Variación anual de los ingresos reales mensuales de los hoteles total nacional mayo 2017 – mayo 2020	26
Gráfica 4. Cargo que desempeña en el EAH	77
Gráfica 5. Cumplimiento de requisitos para el Turismo Sostenible NTS-TS 002	78
Gráfica 6. Tiempo de implementación de la norma sectorial NTS-TS 002	78
Gráfica 7. Está en condiciones el EAH para implementar la NTS-TS-002	79
Gráfica 8. Percepción de los EAH en relación con las dificultades para implementar un SGS bajo la norma NTS-TS 002	79
Gráfica 9. Aplicación de buenas prácticas sostenibles en los EAH	80
Gráfica 10. Situación real de los EAH frente a la sostenibilidad turística	81
Gráfica 11. Intereses y experiencia de los EAH	81
Gráfica 12. Percepción de los EAH frente como llevar su SGS	82

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Entorno de la industria turística	36
Figura 2. Elementos integrantes del turismo sostenible	37
Figura 3. Retos y oportunidades del turismo mundial - OMT	40
Figura 4. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en Colombia	41
Figura 5. Niveles de Calidad B.I.O.	45
Figura 6. Estructura de alto nivel de las normas de sistemas de gestión ISO	47
Figura 7. Estructura PHVA ISO 14001	48
Figura 8. Anexos NTC 6503:2021 de cumplimiento normativo	49
Figura 9. NTS a NTC	59
Figura 10. Solicitud de participación encuesta percepción sostenible EAH.	76
Figura 11. Estructura aplicación online Google Sites	87
Figura 12. Portada guía interactiva para el SGSA	90
Figura 13. Contenido guía interactiva - NTC 6503:2021	91
Figura 14. Contenido guía interactiva – ANEXOS NTC 6503:2021	92

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Instrumento de validación – Encuesta diagnóstica	113
Anexo B. Validación de encuesta diagnóstica	114
Anexo C. Encuesta diagnóstica estructurada	113
Anexo D. Matriz integral de normas	113
Anexo E. Relación de evidencias para el cumplimiento del SGSA	113
Anexo F. Instrumento de validación – Guía Interactiva	113
Anexo G. Ficha técnica relación de evidencias – PHVA	113
Anexo H. Manual uso guía interactiva – SGSA	113
Anexo I. Presentación y sensibilización - Guía interactiva	113

GLOSARIO

CALIDAD TURÍSTICA: Se entiende como el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas del consumidor en materia de producto y servicio, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales objeto de un acuerdo mutuo y las determinantes subyacentes de la calidad que son la seguridad, la protección, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de la actividad turística (OMT, 2016).

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO: Se entiende por Establecimiento Hotelero o de Hospedaje, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje, el cual es un contrato de arrendamiento, de carácter comercial y de adhesión, que una empresa dedicada a ésta actividad celebra con el propósito principal de prestar alojamiento a otra persona denominada huésped, mediante el pago del precio respectivo día a día, por un plazo inferior a 30 días. La obligación de inscribirse en el Registro Nacional de Turismo cubre únicamente a los establecimientos que presten servicio de alojamiento exclusivamente a personas que tengan el carácter de turistas. Las solicitudes de inscripción presentadas por establecimientos que presten servicio de alojamiento por horas no son tramitadas por el Registrador. Se clasifican en: Albergue-refugio-hostal, Apartahotel, Viviendas turísticas, Alojamiento rural, Hotel, Posadas turísticas, Campamento o camping (Congreso de la República de Colombia, 1996).

IMPACTO DE SOSTENIBILIDAD: Cambio positivo o negativo en la sociedad, la economía o el ambiente, total, parcialmente o bajo cualquier otro atributo resultante de las decisiones y actividades pasadas y presentes de un establecimiento de alojamiento (ICONTEC, 2021).

NORMA INTERNACIONAL: Documento emitido por una organización internacional de normalización y que está a disposición del público (MinCIT, 2016, p. 9).

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA - NTC: Norma técnica aprobada y adoptada por el Organismo Nacional de Normalización (MinCIT, 2016, p. 10).

NORMA TÉCNICA: Documento público, que contiene reglas, lineamientos o características de uso común para ser usados por parte de una empresa, con el fin

de asegurar que sus productos, procesos o servicios cumplan con requisitos. Algunos de estos requisitos pueden ser: necesidades del cliente, de los proveedores, socios, comunidad, gobierno, etc., por lo que su aplicación, derivará en la satisfacción de todas las partes interesadas.

Es importante comunicar que todo estándar normativo, como lo hemos visto anteriormente son pautas, guías y/o orientaciones a las que una empresa accede para mejorar su desempeño, reducir costos, contar con un diferenciador competitivo, estructurar de manera organizada la ejecución de una o varias actividades, y por este motivo se vuelven estándares de voluntaria implementación y solo por disposiciones legislativas (leyes, decretos, resoluciones) pueden ser de obligatorio cumplimiento. Un ejemplo de esto son las normas técnicas de sostenibilidad de turismo que ya no son obligatorias sino voluntarias (MinCIT, 2022).

PARTE INTERESADA: Persona u organización que puede afectar, verse afectada por, o percibirse como afectada por una decisión o actividad (ICONTEC, 2021).

PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICOS: Es toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista la prestación de servicios turísticos y que se encuentre inscrito en el Registro Nacional de Turismo (Congreso de la República, 1996, p. 16).

REQUISITO: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (ICONTEC, 2021).

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD: Conjunto de elementos de una organización que están interrelacionados o que interactúan para establecer políticas y objetivos y procesos para lograr estos objetivos (ICONTEC, 2021).

SOSTENIBILIDAD: Estado del sistema global, que incluye aspectos ambientales, sociales y económicos, en el que se satisfacen las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades (ICONTEC, 2021).

RESUMEN

Este trabajo de investigación se enfoca en la elaboración de una guía interactiva para los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH) del municipio de Villavicencio con el objetivo de fortalecer el sistema de gestión sostenible (SGS) que vienen implementando bajo la norma sectorial NTS-TS 002:2014. Se identificó que el sector presentaba dificultades para su implementación debido al poco o nulo acompañamiento de las entidades de control en el asesoramiento de esta norma. La pandemia del COVID-19, ha aumentado el desinterés por el SGS, sin embargo, tras la pandemia, los turistas son más conscientes e informados, lo que refuerza la importancia de retomar adecuadamente el SGS.

Ante lo anterior se refuerza la calidad del sector y se reemplaza la norma técnica sectorial a norma técnica colombiana NTC 6503:2021, pasando la norma sectorial hacer parte de los anexos de cumplimiento normativo que junto con la NTC-ISO 14001:2015 de reconocimiento ambiental internacional y su estructura de alto nivel permiten la integración de ambas normas, para reforzar y conformar el Sistema de Gestión Sostenible y Ambiental (SGSA), basado en el ciclo PHVA con la finalidad de su permanencia en pro de la mejora continua en función del tiempo como estrategia nacional e internacional; se toman las tres normativas y se establecen los puntos clave para la integración como los numerales y requisitos para la selección de las herramientas principales y el diseño de las mismas de forma sencilla, practica y didáctica; entregando a los EAH la guía interactiva con suficiente material de apoyo como base para la puesta en marcha del SGSA desde cero o desde la continuidad del sistema que venían desarrollando anteriormente sujeto a la renovación del registro nacional de turismo (RNT); esto como resultado de un conjunto de actividades como: revisión documental, investigación de estudio de caso con alcance descriptivo, diagnóstico del sector sobre 55 EAH, la observación en la recolección de información, y la validación de contenido por expertos sobre la validez, confiabilidad de la guía interactiva.

Lo que condujo en el diseño de una guía interactiva para los EAH usando Google Sites para mantener, registrar y modificar la información relacionada con el SGSA, de acuerdo con las características propias de cada establecimiento, con la finalidad de cumplir con los requisitos de las normativas, y responder a las necesidades y expectativas de sus partes interesadas. Asimismo, la guía interactiva permite tener un control del servicio en términos de fortalecer el trabajo del establecimiento en pro del respeto al medio ambiente e impactar positivamente en el entorno que les rodea. En la actualidad, la sostenibilidad ya no es una iniciativa, sino una necesidad competitiva.

Palabras claves: sistema, integración, gestión, proceso, sostenibilidad, medio ambiente, requisito, establecimientos de alojamiento y hospedaje.

ABSTRAC

This research work focuses on the development of an interactive guide for lodging and accommodation establishments (EAH) in the municipality of Villavicencio with the aim of strengthening the sustainable management system (SGS) that they have been implementing under the sectoral standard NTS-TS 002:2014. It was identified that the sector presented difficulties for its implementation due to the little or no accompaniment of the control entities in advising on this standard. The COVID-19 pandemic has increased disinterest in SGS; however, after the pandemic, tourists are more aware and informed, which reinforces the importance of properly resuming SGS.

Therefore, the quality of the sector is reinforced, and the sectoral technical standard is replaced by the Colombian technical standard NTC 6503:2021, with the sectoral standard becoming part of the regulatory compliance annexes. Together with the internationally recognized NTC-ISO 14001:2015 environmental standard and its high-level structure, they allow the integration of both standards to strengthen and form the Sustainable and Environmental Management System (SGSA) based on the PDCA cycle, with the aim of its permanence for continuous improvement over time as a national and international strategy. The three standards are taken, and the key points for integration are established, such as the numerals and requirements for the selection of the main tools and their design in a simple, practical, and didactic way. The interactive guide is delivered to the EAH with sufficient support material as a basis for the implementation of the SGSA from scratch or from the continuity of the system they were previously developing, subject to the renewal of the national tourism registry (RNT). This is the result of a set of activities such as documentary review, case study research with descriptive scope, sector diagnosis on 55 EAH, observation in information gathering, and content validation by experts on the validity and reliability of the interactive guide.

This led to the design of an interactive guide for EAH using Google Sites to maintain, record, and modify information related to the SGSA according to the specific characteristics of each establishment, with the aim of complying with the requirements of the regulations and responding to the needs and expectations of their stakeholders. Likewise, the interactive guide allows for control of the service in terms of strengthening the establishment's work towards respecting the environment and positively impacting the surrounding area. Currently, sustainability is no longer an initiative but a competitive necessity.

Keywords: system, integration, management, process, sustainability, environment, requirement, lodging and accommodation establishments.

INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2016), la calidad turística: se entiende como el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas del consumidor en materia de producto y servicio, a un precio aceptable, de conformidad con las condiciones contractuales objeto de un acuerdo mutuo y las determinantes subyacentes de la calidad que son la seguridad, la protección, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de la actividad turística.

Así mismo la Asociación Hotelera y Turística de Colombia en adelante COTELCO (2014) reconoce que la industria turística es uno de los sectores de mayor impacto ambiental y socio-cultural; la misma ostenta gran responsabilidad frente a la protección de los atributos naturales, el patrimonio cultural y el fortalecimiento del desarrollo social y económico de su entorno.

No obstante, tras la pandemia del COVID-19 el sector turístico se ha encontrado inmerso en un contexto de cambio e incertidumbre; esto conduce a que el sector se mantenga en constante adaptación y en la búsqueda constante de soluciones para ser competitivos; en el caso de Colombia, la tasa de ocupación hotelera pasó de 55,38% en el primer semestre de 2019 a 3,20% en el segundo semestre de 2020, no obstante, aseguró la Ministra de Comercio, Industria y Turismo María Ximena Lombana Villalba:

“El sector turismo ya se reactivó, lo cual demuestra que las medidas tomadas durante la pandemia por el gobierno del presidente Iván Duque no solo fueron oportunas, sino exitosas. En estos términos, a pesar del impacto que tuvo la pandemia en el turismo, este ha logrado recuperarse a niveles históricos. Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en el cuarto trimestre de 2021, el PIB de alojamiento y comidas llegó a 12,9 billones de pesos: eso significa 37% más que en el mismo trimestre en 2019” Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en adelante MinCIT (2022).

Ante tal crecimiento se hace indispensable fortalecer el sector y transformar la relación del turismo con el equilibrio entre el medio ambiente, la sociedad y la economía, atendiendo las necesidades de modernización y requerimientos del sector; es así que el Gobierno Nacional, representado por el Viceministerio de Turismo, con el apoyo del Fondo de Promoción Turística en adelante (FONTUR) e Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación en adelante (ICONTEC), adelantaron procesos para actualizar, desarrollar y generar documentos técnicos

que apunten al fortalecimiento de la calidad en el marco del plan nacional de desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia pacto por la equidad” y del plan sectorial de turismo 2018-2022 “Turismo, el propósito que nos une” (MinCIT, 2022).

Como resultado, durante los años 2020 y 2021, se generaron 14 normas técnicas colombianas con requisitos de sistemas de gestión de la sostenibilidad, así como requisitos de calidad en la prestación de servicios alineados a la estandarización de las normas a criterios internacionales adaptados a la realidad colombiana: Norma Técnica Colombiana en adelante (NTC) que a la fecha es voluntaria; entre estas la NTC 6503:2021: Turismo y servicios relacionados. Sistema de gestión de la sostenibilidad para establecimientos de alojamiento; en reemplazo de la norma técnica sectorial NTS-TS 002:2014: Requisitos de sostenibilidad establecimientos de alojamiento y hospedaje que desde años recientes en Colombia se había implementado sujeto a la renovación del Registro Nacional De Turismo en adelante (RNT), por declaración de primera parte; trámite que fue reemplazado por la Ley 2068 de 2020 que reglamenta estándares por niveles mínimos de calidad, seguridad y sostenibilidad con la finalidad de fortalecer la conservación de atractivos y destinos; y ahora la norma NTS-TS 002:2014 se integra a la nueva NTC en los anexos A, B y C de cumplimiento normativo (MinCIT, 2022).

Ante lo anterior expuesto, se establece que el objetivo de esta investigación es diseñar una guía interactiva que permita la actualización de la transición de la norma sectorial a la nueva norma técnica colombiana NTC 6503:2021 con estructura de alto nivel; estructura que permite que conjunto a la norma NTC-ISO 14001:2015 como una estrategia clave para eliminar las barreras en el comercio internacional y mejorar la sostenibilidad ambiental; se integre y permita ser aplicado a los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje en adelante (EAH); posibilitando al establecimiento de doble certificación bajo estas normas que no solo permita el cumplimiento de requisitos ambientales y de sostenibilidad, sino que también genere un diferenciador competitivo en el mercado turístico y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la región, sobre un turismo sostenible y responsable.

Con el fin de alcanzar el objetivo de la investigación, se llevó a cabo un análisis de investigación bibliográfica que permitió obtener información de fuentes secundarias relacionadas con el turismo sostenible en EAH. Esta información fue utilizada para la construcción del planteamiento del problema, los antecedentes y el marco referencial desde dos componentes: teórico conceptual y los antecedentes investigativos. Para ello, se consultaron principalmente fuentes como el: DANE, ICONTEC, MinCIT y COTELCO, para determinar las principales problemáticas y enfoque sobre la gestión sostenible que presenta el sector; obtenida las bases conceptuales se busca la información de todos los hoteles con el RNT vigente en el

municipio de Villavicencio durante el año 2021, para la determinación de la muestra y realizar un diagnóstico inicial; contemplada la muestra se procedió a realizar una encuesta que evaluó el estado y percepción frente a la implementación de la norma NTS-TS 002:2014 y NTC-ISO 14001:2015 a cada uno de los EAH; contemplando que la norma sectorial NTS se viene gestionando en los EAH antes de su actualización a NTC; una vez obtenidos los datos y la información relevante, se estableció una metodología mixta de tipo cualitativo y cuantitativo que permitió determinar el alcance de la investigación y los pasos a seguir. Se elaboró una matriz integral de las normas NTS-TS 002, NTC 6503 y NTC-ISO 14001:2015 para identificar los puntos clave de integración y, de esta forma, identificar las evidencias necesarias para su cumplimiento.

Finalmente, se diseña la guía interactiva producto de las normativas objeto de estudio para el Sistema de Gestión Sostenible y Ambiental (SGSA) en formato de Google Sites, con hipervínculos que permiten la navegabilidad en el sitio y poder guardar, modificar e ingresar información nueva desde el Drive por un correo Gmail; adicionalmente se da a conocer la necesidad de cada herramienta desde el requisito establecido de cumplimiento. Se emiten las conclusiones y recomendaciones, que permiten dar un seguimiento hacia el mejoramiento continuo frente al turismo desde la cadena de valor. Estructurada la guía interactiva se determina la validez de su contenido a través del juicio de expertos, por análisis estadístico con el método de Coeficiente de Alfa de Cronbach con un resultado de 0,938 y un Coeficiente de Validez de Contenido de Hernández-Nieto con un resultado de 0,802 concluyendo que la guía es viable y confiable.

Luego de la elaboración de la guía interactiva, se llevaron a cabo jornadas de sensibilización de la NTC por el Centro de Asistencia Técnica del Instituto de Turismo de Villavicencio y MinCIT. En estas jornadas, se realizaron conversatorios en Villavicencio, Acacias y Cumaral para presentar la guía como propuesta integradora de las dos normativas objeto del presente estudio; esta participación fue fundamental para asegurar su relevancia y pertinencia en el contexto local y sensibilizar a los EAH sobre la importancia de actualizar la norma técnica sectorial a la nueva norma colombiana, así como de implementar un SGSA.

El presente proyecto adquiere la importancia que personifica la calidad turística para el desarrollo regional, nacional e internacional para los EAH; ya que permite gestionar, mantener, conservar y actualizar el SGSA y generar estrategias de conservación y aprovechamiento de los recursos naturales, como al igual de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas a estándares nacionales e internacionales.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.1. ANTECEDENTES

De acuerdo con la oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR, 2019), la sostenibilidad ha ganado un merecido protagonismo a nivel mundial debido al crecimiento de la población y los efectos del cambio climático que impactan el medio ambiente, tales como el calentamiento global, la deforestación, la migración masiva y la sobreexplotación de los recursos naturales. Todo ello es consecuencia de un modelo civilizatorio insostenible que sobrepasa la capacidad de un planeta finito.

Frente a los efectos actuales y futuros desafíos agrega Sancho (2019) en su trabajo de introducción al turismo “la industria turística se caracteriza por su gran complejidad, no sólo por la gran cantidad de elementos que la componen, sino también por los distintos sectores económicos que se ven involucrados en su desarrollo” (p. 13), es por esto que algunos países están prevenidos y dispuestos a entablar estrategias que mitiguen el impacto ambiental buscando modelos de crecimiento de negocio más sostenibles y factibles ante los ineficaces modelos tradicionales.

1.1.1. Antecedentes Internacionales. Con el fin de garantizar que sus procesos se gestionen y se actúe en pro del medio ambiente, muchas organizaciones han establecido sistemas de gestión ambiental. A nivel internacional, se han llevado a cabo diversas investigaciones sobre el tema, y a continuación se destacan algunas de ellas:

En el Archipiélago de Cuba, trabajo titulado: “Planeación del sistema de gestión ambiental en el Hotel Melía “Las Dunas”, desarrolla la evaluación de diagnóstico inicial para identificar el estado del desempeño ambiental del hotel a través de la categorización de aspectos ambientales relevantes. A partir de esta evaluación, concluyó que es crucial planificar un sistema de gestión ambiental que tenga en cuenta las particularidades del sector, así como las necesidades y capacidades del establecimiento, y que se base en la Norma ISO 14001:2004 a nivel internacional. Como resultado, se entregó una planificación adecuada a la realidad del establecimiento y una serie de procedimientos para mitigar los impactos ambientales generados por la actividad turística del hotel (Paz Martínez, 2017).

En España, tesis doctoral titulada "Turismo rural comunitario: definición de una propuesta metodológica de innovación social para comunidades en conflicto - caso Montes de María en Colombia", realizó una extensa investigación sobre el desarrollo del turismo rural comunitario en varias regiones de España. A través de esta investigación, desarrolló un marco teórico y definió herramientas metodológicas y matrices para la agrupación de conceptos de turismo en el territorio nacional. La autora propone el uso del concepto de "Buen Vivir" como modelo de sostenibilidad para el turismo rural comunitario, en el cual se promueve el rescate de la cultura y la preservación de los paisajes como parte integral del estilo de vida. Según su análisis, la inclusión productiva es el eje central para el éxito del turismo rural como modelo de desarrollo turístico sostenible (Huertas Cardozo, 2015).

En la ciudad de Colón - Costa Rica, investigación: "*The Only Risk is Wanting to Stay: Mediating Risk in Colombian Tourism Development*", realiza un análisis los entornos turísticos presentes en Colombia, desde las llanuras hasta las montañas, y destaca la importancia de considerar los múltiples elementos que hacen de Colombia un destino turístico reconocido. A pesar de la mala fama internacional que rodea al país debido a la situación de orden público, el autor destaca la necesidad de dejar a un lado los prejuicios y la desinformación y fortalecer el reconocimiento de Colombia como un destino turístico de gran importancia. Según su análisis, el país tiene mucho que ofrecer y es crucial aprovechar su potencial turístico para fomentar el desarrollo económico y social en la región de Colón en Costa Rica y en otras áreas del país (Fletcher, 2011).

Argentina, desarrollan un diagnóstico y guía ambiental para alojamientos turísticos conformado por cabañas en Tandil, que se basa en un diagnóstico del sector de alojamiento turístico y sus principales problemáticas ambientales. Esta guía interactiva tuvo como objetivo fomentar la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental y promover acciones ambientales para acercar al sector a los principios de la sustentabilidad. Además, la guía incluye una serie de buenas prácticas que permiten el despliegue de múltiples dimensiones del turismo sostenible (Guzman Ramos y Fernandez, 2014).

En Suramérica concretamente en Argentina, se incorpora los principios de buenas prácticas en las empresas a través del desarrollo de una política de turismo responsable para el sector de cabañas de la ciudad de Olavarría. Presentaron lineamientos que llevan a mejorar estándares de calidad ambiental en EAH que conducen a hacerlos más sustentables; no obstante, en su estudio, mediante la indagación a empresarios y turistas llegó a la conclusión que los mismos no tienen un interés en cuanto a que los establecimientos tengan como atractivo el respeto al medio ambiente; los turistas no escogen los hospedajes en relación con las prácticas ambientales adoptadas por los establecimientos o no se habían detenido

a pensar en ese tipo de conductas y los empresarios tienden a trasladar la responsabilidad hacia otros sectores como el sector público o los clientes; sin embargo, al revisar el contenido de la propuesta se mostraron interesados en el tema y en incorporar las recomendaciones de la misma, para promover un turismo responsable (Melchiorre, 2009).

España, tesis doctoral “Gestión Sostenible en la Industria Turística” busca aumentar el entendimiento del concepto de turismo sostenible, ya que es una de las pocas industrias que tienen el potencial de realizar una contribución positiva a la sostenibilidad del planeta. La tesis se centra en el análisis de los instrumentos voluntarios utilizados en la oferta turística y los actores implicados. Los resultados de esta investigación muestran que el sector hotelero utiliza instrumentos políticos voluntarios para responder a las inquietudes de algunos de los stakeholders y que su actuación ambiental está relacionada con las ventajas competitivas. Los instrumentos de regulación más comunes que se aplican en los hoteles están orientados hacia la sostenibilidad a través de buenas prácticas, ecoetiquetas, Sistemas de Gestión Ambiental y los indicadores ambientales (Ayuso Siart, 2003).

Artículo científico donde señalan que la industria hotelera busca ser competitiva ambientalmente no solo en la búsqueda de medidas rentables en sus negocios sino ante las exigencias de turistas cada vez más sensibles a la temática ecológica e informados en la búsqueda constante de nuevas experiencias al igual que en la adquisición de productos o servicios cuyos procesos no sufra deterioro ambiental o por lo menos este sea mínimo, por ende también se establece la importancia de la continuidad de investigaciones en el sector turístico; en este sentido, la presente investigación va enfocado en los EAH del sector turístico (López Moreda y Vargas Martínez, 2014).

1.1.2. Antecedentes Nacionales. Hablar en Colombia de sostenibilidad, hoy en día es hablar de respeto al medio ambiente, de inclusión de las comunidades locales, de generación de empleo en condiciones justas y equitativas y por supuesto, de crecimiento económico del sector donde se desarrollan las actividades de turismo (Paredes Ortiz, 2017).

Tesis con propuesta de implementación de un sistema de sostenibilidad basado en la NTS-TS 002 para la finca Ecoturística El Molino en Gachantivá - Boyacá; mediante un diagnóstico inicial se conocieron las debilidades y fortalezas frente a la normativa con base a estos resultados, se creó un instrumento que mejoró y optimizó los procesos relacionados con los requisitos ambientales, al mismo tiempo que permitió cambiar la perspectiva frente a la sostenibilidad. Para asegurar el éxito del sistema implementado, se requiere un seguimiento y monitoreo continuo para

garantizar que el proceso continúe y se mantenga en el tiempo (Ariza Tovar y Puentes Saavedra, 2020).

Trabajo de grado en Bogotá se realizó un diseño de un modelo de gestión ambiental integrado para implementar los modelos NTS-TS 002: 2006 y la norma ISO 14001: 2004 aplicado a 35 hoteles de la ciudad de Bogotá; identificaron para cada hotel los impactos ambientales generados y el efecto de la implementación de las normas mencionadas sobre requisitos de aspectos ambientales que dieron lugar a los planes de mejora e incentivación al sector por los beneficios del modelo integral tales como: mejora de imagen, atributos financieros, sistema reglamentado monitoreado y los del mercado frente a su reputación. El modelo desarrollado de gestión ambiental fue un diseño de carácter preventivo; que se ha tomado como referente para la presente investigación por los resultados obtenidos y la metodología propuesta en la estructura documental (Ortiz Urquijo, V. H., y Olivares Silva, H. H., 2015)

Trabajo de investigación para la certificación e implementación de la norma NTS-TS 002 para el Hotel Estelar La Fontana en Bogotá, parte de la premisa de que el hotel a pesar de ser clasificado como de 5 estrellas no contaba con un certificado de sostenibilidad ambiental, por lo que el estudio se centró en el diagnóstico y análisis de cumplimiento de los requisitos ambientales; direccionándolo al fomento de la cultura de excelencia en la prestación del servicio turístico en el ámbito de la sostenibilidad. El resultado alcanzado en el trabajo fue la implementación y evolución en el mejoramiento de los indicadores de calidad en la prestación del servicio e inclusive reducción de costos sobre los servicios públicos identificado por el significativo monitoreo sobre los mismos (Nossa Sánchez, 2014).

Por último, la implementación de la norma técnica sectorial para un hotel, además de los beneficios inmediatos que trae, también existen otras estrategias que permiten cumplir con las normas y certificaciones establecidas como lo son las etiquetas verdes o eco-etiquetas; dentro de un marco metodológico con base en una investigación científica de corte empírico-analítico con el mercado verde como herramienta para lograr la sostenibilidad ambiental. Este trabajo dio un enfoque a la importancia de las actividades de Green marketing o mercado verde, que deben ser implementadas en los hoteles con resultados responsables (Bohórquez Vidal, Gómez Arias, Cabezas, y Scheafer, 2009).

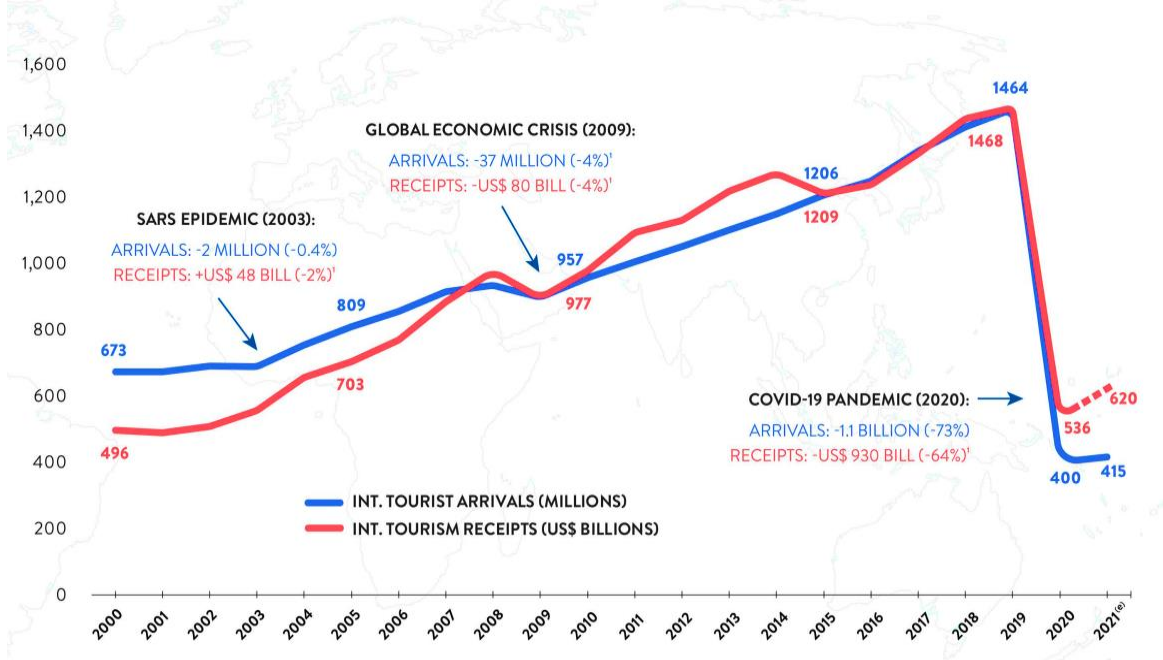
1.1.3. Antecedentes Regionales. En el Departamento del Meta se han realizado algunas investigaciones relacionadas con la gestión ambiental que fueron consideradas para este estudio, entre las que se destaca el estudio realizado sobre el seguimiento y control al sistema de gestión de calidad acorde con las normas NTS TS 002 y NTC 5133 implementado en el Hotel del Llano, definiendo las no conformidades frente a la norma sectorial y realizando una serie de actividades que dan como resultado la certificación del hotel en el cumplimiento de la normativa, estableciendo formatos para seguimiento y planes de acción de mejora que involucra a todos las partes interesadas bajo la dirección y respaldo de la alta gerencia (Calderon, 2015).

La Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2020) sostiene que a estos antecedentes se suma el desafío de la pandemia COVID-19, el cual ha llevado al sector turístico a replantear la forma en que ofrece sus servicios para hacerlos más sostenibles, inclusivos y resilientes.

La crisis económica generada por la paralización de actividades, la disminución de turistas debido a la incertidumbre y los impactos en el medio ambiente, como el aumento indiscriminado del uso de mascarillas desechables, guantes y productos desinfectantes, entre otros elementos de protección para evitar la propagación del virus, ha sido uno de los principales problemas a enfrentar. Además, se ha registrado un incremento en el consumo de servicios públicos, emisiones del efecto invernadero y una huella climática elevada. A todo esto, se suma la gran inseguridad que todavía enfrenta el sector ante posibles nuevos brotes o variantes del virus que puedan poner en riesgo sus actividades.

Ante el anterior escenario, en la gráfica 1, se evidencia la afectación que sufrió el sector turístico frente a emergencias de salud pública en el periodo del 2000 hasta el 2021 a nivel mundial y como se evidencio en la llegada de turistas e ingresos por turismo. Hacia el año 2003 con la epidemia del Síndrome respiratorio agudo grave – SARS los ingresos de turistas disminuyeron un (-0.4%) representando 2 millones menos de llegadas de turistas y una caída del (-2%) de ingresos alrededor de -US\$ 48 billones; continuando hacia el año 2009 con la crisis económica los ingresos de turistas disminuyeron un (-4%) alrededor de 37 millones de turistas y una caída de -US\$ 80 billones; tras la pandemia COVID-19 del 2020 los ingresos disminuyeron un -1.1 Billones de turistas que representó un (-73%) y una caída en los ingresos a nivel mundial del (-64%) alrededor de - US\$ 930 billones; con lo anterior se evidencia la gran pérdida billonaria presentada a la industria turística a causa de cierre de fronteras y restricciones sanitarias, millones de empleos directos del turismo perdidos.

Gráfica 1. Llegadas de turistas internacionales e ingresos por turismo 2000-2021

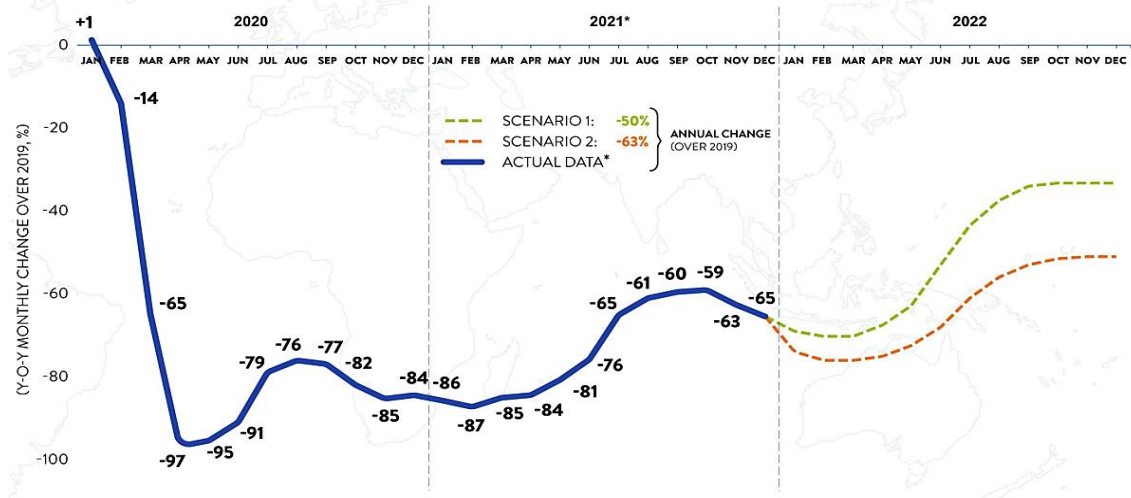


Fuente: UNWTO (2022)

En esa misma dirección para el escenario del año 2022 que se presenta en la gráfica 2, se observa la variación mensual sobre 2019 (%); este deja al descubierto la fragilidad del sector turístico que ha sobrellevado en los periodos: 2020 y 2021 por concepto de confinamiento, cierre de fronteras y al reducirse drásticamente los viajes en avión entre otros medios de transporte en el acatamiento de las medidas preventivas y confinamientos parcializados a nivel mundial.

Sin embargo se estima para el año 2022 el turismo inicie fuerte con dos escenarios de crecimiento entre el -50% o -63% frente a la variación mensual, pero se enfrente a nuevas incertidumbres tras la aparición de nuevas variantes contagiosas que afectarían nuevamente la salud pública, sumado a la invasión de Ucrania por parte de Rusia que añade tensión a las incertidumbres económicas ya preexistentes y podrían interrumpir nuevamente la recuperación del sector.

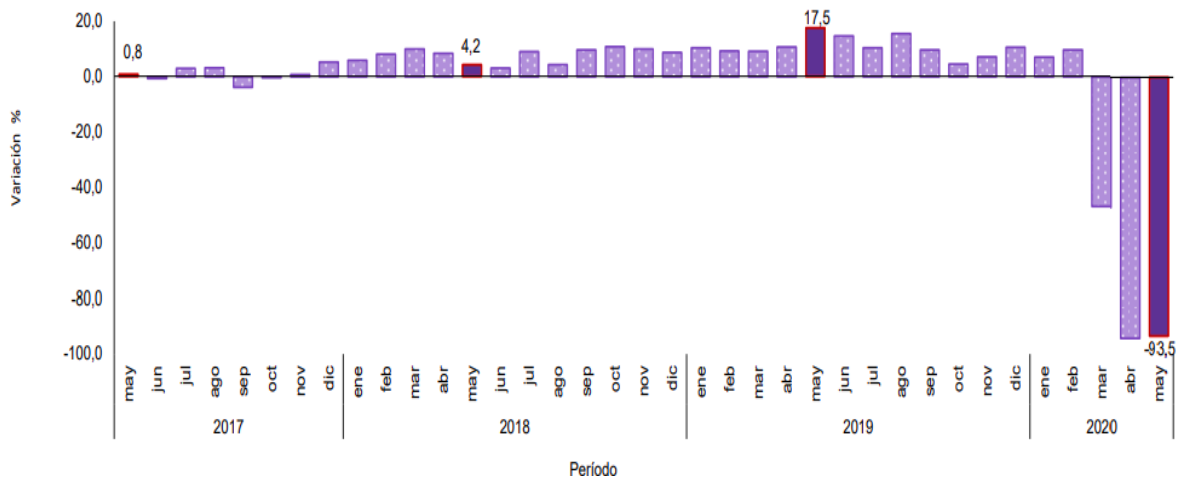
Gráfica 2. Escenarios de llegadas de turistas internacionales para 2022



Fuente: UNWTO (2022)

Ante los panoramas expuestos en la gráfica 3, se presenta el comportamiento del sector hotelero a nivel nacional, de acuerdo al boletín técnico del DANE (Julio del 2020) los ingresos reales de los hoteles muestran una disminución significativa del -93,5% por debajo, reafirmando la crisis que tiene en vilo al sector en relación a mayo de 2019 con 17.5%, donde se evidencia unos ingresos que venían sostenidos del 2017 al 2019 y su caída prolongada a partir de marzo del 2020; lo que intensifica la afirmación de que el sector debe reforzar estrategias competitivas para implementar y contrarrestar tales estadísticas con el objeto de lograr que emerja de la crisis en que está inmersa y tomar medidas firmes e inaplazables (DANE, 2020).

Gráfica 3. Variación anual de los ingresos reales mensuales de los hoteles total nacional mayo 2017 – mayo 2020



Fuente: DANE (2020)

Por todo lo anterior hoy más que nunca se tiene la responsabilidad de redoblar esfuerzos con las comunidades, los sectores económicos, las diferentes organizaciones que reconocen cada vez más la necesidad de abordar las cuestiones de sostenibilidad en sus prácticas e implementar políticas y objetivos sostenibles que son igual de importantes que los de bioseguridad en la gestión de sus actividades; como oportunidad de trabajar para hacer que la calidad turística sea un elemento fundamental para el desarrollo local de los territorios para avanzar e impulsar a la recuperación del sector y como respuesta ante las necesidades del planeta (ONU, 2018).

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad, el planeta se enfrenta a una crisis que va más allá de la económica, relacionada con los límites de la explotación de los recursos y sus consecuencias. En este contexto, según la norma NTC ISO 14001:2015 establece que es esencial alcanzar un equilibrio entre el medio ambiente, la sociedad y la economía, con el fin de satisfacer las necesidades del presente sin poner en riesgo la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades (ICONTEC, 2015).

No obstante, ante los desafíos actuales como se muestra en la tabla 1 y los modelos turísticos insostenibles e inadecuados que agravan el deterioro ambiental en escenarios evitables o inevitables; el sector turístico hotelero y para fines del presente trabajo debe establecer estrictos controles y no exceder los límites de explotación mediante una planificación adecuada del turismo sostenible y el uso responsable de los recursos naturales. Es necesario involucrar a todas las partes interesadas, incluyendo aquellos que causan daños ambientales significativos. Por lo tanto, es esencial priorizar una relación adecuada con el ambiente como base fundamental de cualquier nueva estrategia empresarial.

Todas estas consideraciones evidencian que las prácticas actuales son inconscientes en el uso de los recursos naturales y sobrepasan el tiempo requerido para que los ecosistemas puedan recuperarse. La cadena de valor no está contribuyendo de manera equitativa a la conservación de este capital natural. Por lo tanto, es urgente fomentar cambios significativos en los patrones de comportamiento y consumo de todos los actores involucrados en el sector contrarrestando las malas prácticas de sostenibilidad en el turismo y mitigar sus principales externalidades negativas.

Tabla 1. Problemas específicos actores del turismo

PROBLEMATICA		CAUSA
INSTITUCIONES	Ausencia de información confiable para orientar la toma de decisiones para el desarrollo sostenible del turismo.	Debilidad de indicadores y sistemas de información que midan el desempeño ambiental del turismo a nivel nacional y en los territorios.
		Poca articulación entre las fuentes existentes de información turística e información ambiental.
		Escasa implementación de tecnologías de la cuarta revolución industrial para la evaluación y la gestión del desempeño ambiental de la actividad turística.
		Escasas herramientas institucionales para la medición de la satisfacción de residentes y turistas.
	Debilidad en la incorporación de criterios de sostenibilidad ambiental en los procesos de planificación y gestión turística, así como en la articulación entre el sector turismo y las autoridades ambientales.	Debilidad en la incorporación del turismo en los planes de ordenamiento territorial.
		Falta de incorporación de consideraciones sobre el capital natural de los territorios, la oferta de bienes y servicios ambientales y la disponibilidad de servicios públicos en los planes de desarrollo turísticos.
		Ausencia y/o inadecuada determinación y aplicación de la capacidad de carga y los límites de cambio aceptable en los atractivos y destinos turísticos.
		Falta de claridad sobre competencias y débil aplicación del marco normativo ambiental en relación con la planificación y la gestión sostenible del turismo en los atractivos y destinos.
		Falta de implementación de modelos de gestión turística para la sostenibilidad de los destinos y atractivos turísticos.
		Falta de incorporación de consideraciones sobre riesgos ambientales y consecuencias del cambio climático en la planificación y gestión de las actividades turísticas.
		Insuficiente abordaje del turismo sostenible desde las instancias nacionales de coordinación existentes y en el marco de estrategias nacionales de sostenibilidad.
	Insuficientes condiciones e incentivos para el aprovechamiento del capital natural en la propuesta de valor agregado de la actividad turística.	Falta de productos turísticos especializados sustentados en la biodiversidad de los territorios.
		Falta de encadenamientos productivos en torno a actividades turísticas de alto valor, sustentadas en la riqueza natural de los territorios.
		Insuficientes mecanismos para la integración de las comunidades locales a la cadena de valor del turismo en territorios con valores ambientales y ecológicos especiales.
		Escasa socialización, aplicación y desarrollo de incentivos para promover el uso del turismo como factor de conservación del capital natural.
EMPRESARIOS	Insuficientes prácticas de mitigación, control y compensación de los impactos ambientales negativos por parte de los empresarios y actores asociados a la cadena de valor.	Limitada destinación y utilización de recursos financieros para el desarrollo de proyectos, productos y actividades turísticas sostenibles.
		Alta generación de residuos sólidos e inadecuado manejo y disposición de estos por parte de los empresarios y actores de la cadena de valor.
		Uso ineficiente e irresponsable del agua por parte de los empresarios y actores asociados a la cadena de valor.
		Uso intensivo de la energía y falta de energías limpias, renovables y no convencionales por parte de los empresarios y actores asociados a la cadena de valor.
		Crecientes emisiones de gases efecto invernadero por parte de la industria turística.
		Alto volumen de aguas residuales generadas por la industria turística, que no son tratadas adecuadamente y/o que se descargan al suelo o a cuerpos de agua.
		Inadecuada aplicación de estándares y normas de calidad y sostenibilidad.
		Desconocimiento y falta de apropiación del capital natural por parte de los empresarios y actores asociados a la cadena de valor.
VIAJEROS	Comportamiento y consumo irresponsable por parte de los viajeros (especialmente el turismo doméstico).	Prácticas de los empresarios y actores de la cadena de valor que atentan directamente contra la integridad de la biodiversidad y sus ecosistemas.
		Insuficientes programas de sensibilización ambiental dirigidos a los viajeros.
		Impactos negativos al capital natural generados por los comportamientos y las prácticas de consumo de los turistas.
	Bajo posicionamiento de Colombia en los mercados estratégicos de turismo sostenible.	Falta de estudios de inteligencia de mercados que orienten el desarrollo de productos turísticos especializados para segmentos específicos de la demanda con interés en sostenibilidad.
		Falta de orientación estratégica en el mercadeo y la promoción de Colombia como destino que genera valor sustentado en su biodiversidad.
		Insuficiente incorporación de principios de sostenibilidad en las actividades de mercadeo y promoción.

Fuente: MinCIT (2020)

En Colombia según la Cámara de Comercio de Villavicencio (CCV, 2017), exterioriza más específicamente que el Departamento del Meta se distingue como exponente de tradición y ventana de comercio y crecimiento económico gracias a su gran potencial de cultura llanera, fauna y flora. El Instituto de Turismo del Meta es un pilar importante para la formalización y el desarrollo integral del turismo, especialmente en el sector hotelero, y tiene la responsabilidad de promover la imagen del Departamento. En particular, en el municipio de Villavicencio, es esencial estar a la vanguardia de los nuevos desafíos y reforzar el compromiso en la reactivación responsable y sostenible como destino turístico atractivo y de talla mundial. Con este fin, se busca alcanzar la calidad necesaria en la prestación de servicios y distinguirse como defensor del ahorro y contribuir a la protección y conservación del medio ambiente, brindando las herramientas y el acompañamiento necesario para fomentar el cumplimiento de las normas que promuevan el respeto por el ambiente y su protección.

Cabe destacar que el departamento del Meta ha sufrido dos crisis sucesivas que golpearon severamente la economía de todos los sectores productivos desencadenando una crisis social y económica; en primera instancia por el cierre de la vía Villavicencio - Bogotá hacia el año 2019 y para el año siguiente 2020 por la pandemia (COVID-19), este último paralizando las actividades a causa de los confinamientos preventivos junto con las medidas sanitarias de emergencia; como resultado generó incremento en la pobreza de muchas familias metenses, incertidumbre en los sectores económicos y desempleo; ante esta nueva realidad la Gobernación del Meta ha trazado estrategias encaminadas a combatir la crisis con el Plan de Desarrollo 2020-2023 “Hagamos Grande al Meta” para la recuperación y fortalecimiento de todos los sectores productivos con el aprovechamiento de bienes culturales y ambientales propios de los municipios del Departamento, alineados con el cumplimiento de la agenda global de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (Asamblea Departamental del Meta, 2020).

Para el logro de estos objetivos se debe determinar primeramente el compromiso del sector y la cadena de valor para abordar aspectos ambientales como: contaminación atmosférica, auditiva y visual (AVA), la poca promoción del cuidado del patrimonio cultural y natural, el riesgo social, las compras y manejo de productos poco sostenibles (Azze y Ochoa, 2017), así mismo como la contaminación del agua por detergentes y/o materia orgánica, vertimientos por aseo y/o manipulación de agentes contaminantes; la poca clasificación y disposición de los residuos, este último con aumento considerable por el uso constante de elementos de protección personal frente a la postpandemia al igual que el aumento del consumo de servicios públicos y el poco control de las partes interesadas sustenta el Ministerio de Educación Nacional (MEN, s.f.).

A este respecto, se han establecido normativas y estándares sostenibles y ambientales que deben ser implementados de manera voluntaria por los EAH (Nossa Sánchez, 2014); aunque es importante destacar que la adopción de estas normas aún no es amplia a pesar que anteriormente el cumplimiento o implementación estaba sujeta a la renovación del RNT al cumplimiento del 100% de las NTS-TS por declaración de primera parte de acuerdo a la Resolución 3860 de 2015 que establecía su obligatoriedad bajo el Art. 12 de la Ley 2068 de 2020 y se modifica el Art. 5 de la Ley 1558 de 2012 donde ya no requiere que los prestadores turísticos declaren el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad para el registro o renovación del RNT (2022).

Teniendo en cuenta las problemáticas ambientales mencionadas en la ...sección 1..., es crucial destacar la importancia de la norma **NTC 6503:2021**, que sustituye a la norma sectorial **NTS-TS 002:2014**. Además de establecer requisitos sostenibles, esta norma promueve una mayor sensibilización en los aspectos normativos ambientales, socioculturales y económicos a nivel nacional y, junto con su estructura de alto nivel, permite la posibilidad de relacionarla con la norma **NTC-ISO 14001:2015** para obtener aceptación internacional. No obstante, en la actualidad, los EAH carecen de una guía práctica e interactiva que les brinde las herramientas necesarias para implementar, mantener, evaluar y mejorar la gestión de manera fácil y sencilla; lo que permitiría realizar la actualización a la nueva normativa de manera eficiente.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Por lo tanto, es imperativo abordar los problemas previamente mencionados y plantear una pregunta que nos lleve a una solución efectiva que proporcione a los EAH de Villavicencio los recursos necesarios para implementar o continuar un SGSA adecuado, fomentando un turismo responsable y promoviendo una reactivación sostenible y responsable. Esto permitiría reconocer las ventajas de servicios más consecuentes y respetuosos con el medio ambiente ante turistas más informados y conscientes.

¿Cómo diseñar una guía que facilite la transición de la norma sectorial NTS-TS 002:2014 a la norma técnica NTC 6503:2021 e integrarla con la norma NTC ISO 14001:2015 de estándar ambiental de reconocimiento internacional; para facilitar la implementación de un sistema integral de gestión sostenible turística y ambiental en los EAH?

2. JUSTIFICACIÓN

Hablar en Colombia de sostenibilidad, hoy en día es hablar de respeto al medio ambiente, de inclusión de las comunidades locales, de generación de empleo en condiciones justas, equitativas y por supuesto, de crecimiento económico para el prestador o destino donde se desarrollan las actividades de turismo (Paredes Ortiz, 2017). Hoy la tendencia mundial es reportar el desempeño ambiental puesto que la sociedad está cada vez más preocupada e interesada por los efectos negativos en el medio ambiente, los huéspedes están dispuestos a modificar ciertos hábitos de consumo con el fin de apoyar iniciativas ecológicas que enriquezcan su estancia y experiencia al igual de la creciente conciencia frente a la pandemia del cuidado y respeto del ambiente en que convivimos (Vargas Leira, 2019).

Cabe resaltar que el sector turístico es una de las actividades económicas más importantes del mundo, es responsable de 1 de cada 11 empleos a nivel mundial; representa el 7% de las exportaciones globales y 10% del PIB, contribuyendo así al crecimiento económico y al desarrollo de otros gremios que conforman la cadena de valor del sector como: hostelería, transporte, gastronomía, agencias de viaje entre otros; constituye el 30% de las exportaciones de servicios y en varios países en desarrollo el turismo es el primer sector exportador (OMT, 2017); sin embargo la demanda de infraestructura local que requiere esta: transporte, calles de acceso, provisión de agua, desplazamiento de la fauna, la contaminación visual del paisaje, disposición de residuos sólidos entre otros, la categorizan como un sector depredador de recursos.

Así el turismo es un sector que depende mucho del lugar y el entorno, el cuidado del mismo debería ser una prioridad para el sector para promover las prácticas sostenibles; ante estas consideraciones se entiende que es importante evaluar sus impactos sobre el ambiente, tomando en cuenta la necesidad de prevenir las repercusiones desfavorables que tales intervenciones pueden causar, y promover una adecuada gestión ambiental que tenga como objetivo el desarrollo sostenible (López Moreda y Vargas Martínez, 2014).

En ese mismo orden de ideas y en la búsqueda de constantes iniciativas “verdes” que ayuden a mejorar la calidad de la oferta turística y la disminución de impacto ambiental generado por su funcionamiento, señala el secretario general de la Organización Internacional de Normalización (ISO), Sergio Mujica que las más de 22000 normas elaboradas por consenso internacional contribuyen como herramientas esenciales para contribuir a los ODS de las Naciones Unidas y aportan al logro de sistemas de gestión ambiental al igual como estrategias sostenibles a gobiernos, la industria y los consumidores hacia el cumplimiento de la agenda 2030

sumado a la toma de conciencia de un turismo más responsable y sostenible como estrategia práctica al ser tangibles, medibles y aplicables a diversos escenarios geográficos, culturales y sociales e interesa de los stakeholders en procesos y servicios más amenos con el ambiente según la Revista de la Normalización Española (UNE, 2019).

Asimismo, toma relevancia los modelos de gestión ambiental normativos para que los países evalúen la conformidad de sus productos y/o servicios frente aspectos ambientales, los que al igual que los consumidores son más exigentes y están mayormente informados; para el caso específico de los EAH asociados al sector turístico, se plantea la necesidad de fortalecer sus procesos mediante la implementación de estándares y normatividades aplicables en principios de responsabilidad ambiental, para provocar un impacto positivo y de confianza en la sociedad con miras hacia un futuro sostenible y económicamente viable (Nossa Sánchez, 2014).

Además esto debe contribuir a crear en los EAH una conciencia ambiental significativa ante el peor escenario, saben mejor que nadie que el deterioro de esos factores afectará directamente el ingreso en sus establecimientos (Carbó Ochoa, 2013), adicional entender que su oferta no está limitada solo a los turistas o disponer un lugar únicamente para hospedarse, sino que también está estrechamente relacionada con el entorno natural y cultural de las comunidades de las que hacen parte (López Moreda y Vargas Martínez, 2014), adicionalmente forjar una posición competitiva y de valor agregado como el turismo sostenible, en específico para Colombia aprovechando un gran número de oportunidades por su riqueza natural, sociocultural que brinda grandes experiencias pero también ventajas como permanencia, productividad y competitividad (Velasco Chavarro y Villamizar Villamizar, 2014).

Son amplias las iniciativas que se han constituido en pro de asegurar la sostenibilidad de destinos, zonas y organizaciones turísticas, como lo son las certificaciones en sostenibilidad, fomentado en primer lugar para galardonar empresas y destinos que cumplan con ciertos criterios de responsabilidad social, económica y ambiental; los beneficios que los procesos de certificación traen a las organizaciones que deciden implementarlos son: reducción de costos, mayor capacitación y compromiso en su cadena de valor, ventajas en la participación de licitaciones públicas y facilidad para certificarse con otros esquemas de calidad y reconocimiento, fidelización, confianza y sensibilización de los huéspedes y no menos importante la toma de conciencia (Vargas Leira, 2019).

Así mismo la OMT (2015), sostiene que las entidades prestadoras de servicios turísticos deben prestar servicios de calidad, que garanticen dentro de su prestación un turismo responsable, sostenible y accesible para todos; para tal fin FONTUR, MinCIT e ICONTEC, están a la vanguardia de los temas referentes al turismo sostenible apoyando los intereses del sector con expedición de normativas que brinden herramientas para implementar y mantener de manera coherente prácticas que contribuyan a un objetivo importante del turismo sostenible que para el caso de los EAH establece la norma NTC 6503:2021; para posicionar a Colombia como destino turístico sostenible y atractivo por su oferta multicultural que junto con la norma NTC-ISO 14001:2015, se presenta como iniciativa en la eliminación de barreras de mercados internacionales por su aceptación y reconocimiento a nivel mundial.

Se debe aclarar que el éxito de apropiarse de un SGSA por la interrelación de las dos normativas en EAH, dependerá del compromiso de todas las áreas de la organización y liderazgo de la alta gerencia, sin embargo su aplicación no garantiza resultados ambientales óptimos, dependerá del tipo de hotel y los diferentes objetivos de desempeño ambiental, no obstante es una estrategia para alinearse a las nuevas necesidades sostenibles de la agenda 2030 e implementar su aplicación que permita: reconocer, consolidar, integrar e implementar mecanismos que fortalezcan la sostenibilidad dentro y fuera del establecimiento (ICONTEC, 2015).

Con la información recopilada, el proyecto pretende llegar a quienes están vinculados al sector de prestadores de servicio de alojamiento y hospedaje por medio de una guía que suministre la información necesaria para la implementación de una gestión sostenible y ambiental alineados con criterios internacionales articulada en los requisitos de NTC 6503:2021 y la NTC-ISO 14001:2015 bajo la estructura de alto nivel; atendiendo con oportunidad las necesidades de implementación y actualización en el gremio y dar respuesta a una de las estrategias del Gobierno Nacional, representado por el Viceministerio de Turismo, con el apoyo de FONTUR e ICONTEC que apunten al fortalecimiento de la calidad en el marco del plan nacional de desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia pacto por la equidad” y del plan sectorial de turismo 2018-2022 “Turismo, el propósito que nos une” (MinCIT, 2022) y la Política de Turismo Sostenible para aportar en los compromisos derivados de los ODS de la agenda 2030 en Colombia.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar una guía que facilite la transición de la norma sectorial NTS-TS 002:2014 a la norma técnica NTC 6503:2021, y su integración con la norma NTC ISO 14001:2015, con el fin de facilitar la implementación de un sistema de gestión sostenible (sostenibilidad turística) y ambiental en EAH para el municipio de Villavicencio.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar el diagnóstico del grado de implementación de la norma técnica sectorial NTS-TS 002:2014 sujeto a la renovación anual del RNT y NTC-ISO 14001:2015 en los EAH del municipio de Villavicencio.
- Estructurar la guía para la transición de la norma sectorial NTS-TS 002:2014 para el cumplimiento de los requisitos y aspectos claves de las normas NTC 6503:2021 y NTC-ISO-14001:2015.
- Validar la confiabilidad y validez de la guía.

4. MARCO REFERENCIAL

La OMT (2016), como organismo especializado de las Naciones Unidas y principal organización internacional en el ámbito turístico, tiene la misión de promover la contribución del sector turístico en el cumplimiento de los ODS. Las empresas del sector turístico juegan un papel importante para transformar el enfoque del sector e introducir criterios de sostenibilidad en sus operaciones, estas pueden alinear sus estrategias con los ODS, potenciando un turismo responsable, que respete el medio natural, cultural y social y promueva políticas de Estado para tal fin. “Esto ha conducido a que las organizaciones adopten un enfoque sistemático con relación a la gestión ambiental mediante la implementación de sistemas de gestión ambiental, cuyo objetivo es contribuir al “pilar ambiental” de la sostenibilidad” (NTC ISO 14001:2015, p. i), integrando estrategias internacionales, nacionales y/o sectoriales ante los desafíos que conlleva su actividad económica.

4.1. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

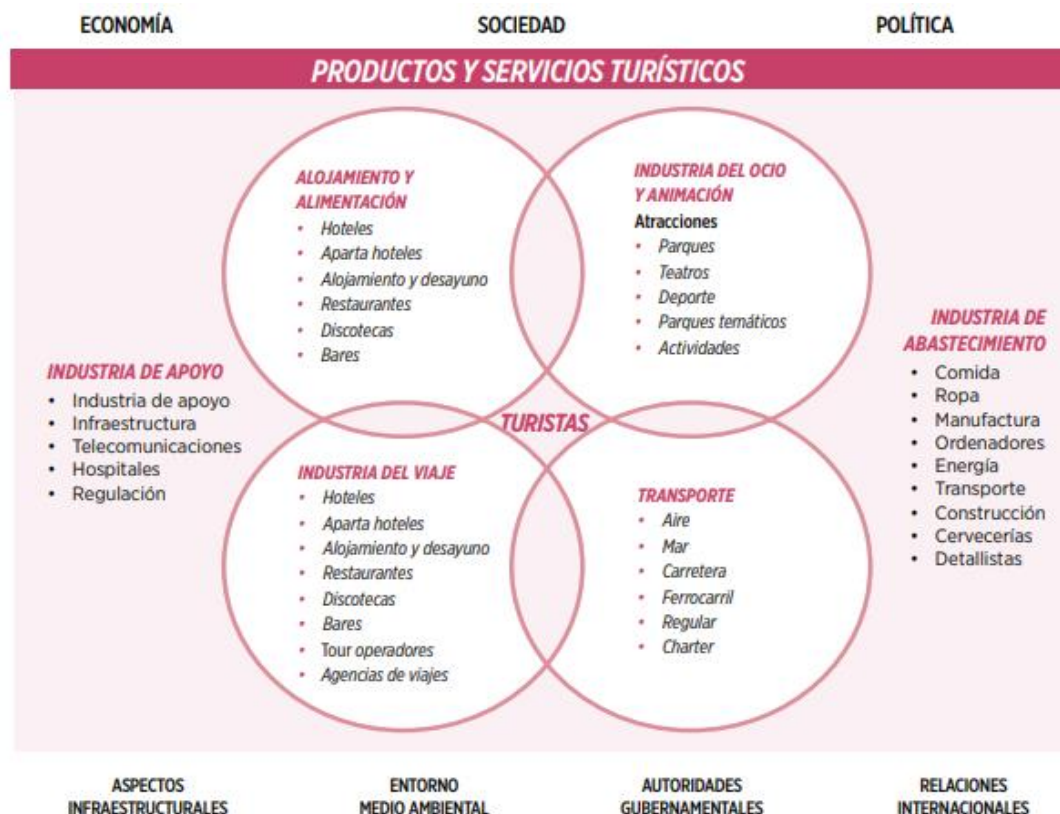
4.1.1. Desarrollo sostenible. De acuerdo con lo señalado por el (MinCIT, 2018), el desarrollo sostenible implica:

Tener en cuenta los principios de la sostenibilidad de la naturaleza; investigar y desarrollar tecnologías, para usar cada vez más energías limpias, renovables o inagotables; reducir el despilfarro de energía, agua y otros recursos naturales, disminuir la producción de residuos e incrementar su aprovechamiento mediante procesos de reciclaje y tener gerentes conscientes de la responsabilidad ambiental empresarial (p. 8).

El desarrollo sostenible como lo conocemos hoy en día ha pasado por varios cambios a través de la historia, de acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2017) sostiene que, tras el paso del tiempo y la celebración de varias conferencias internacionales, se dio importancia al concepto de sostenibilidad con base en la implantación de instrumentos que viabilizaban una adecuada gestión ambiental en las actividades empresariales, así como el desarrollo de tácticas de sostenibilidad. En consonancia con lo anterior, en el artículo 3 de la Ley 99 (1993) se define el desarrollo sostenible como: “El que conduzca al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de la vida y al bienestar social, sin agotar la base de 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 propias necesidades” (p. 2).

4.1.2. El turismo sostenible. Aunque el turismo es una actividad tan antigua como la misma civilización humana, es tan solo en los últimos años que el sector logró un acelerado crecimiento gracias a los desarrollos de infraestructura vial, aérea y de telecomunicaciones al igual que aperturas de fronteras sin requerimiento de visa. Asimismo, es importante resaltar que la industria turística, tal como se muestra en la figura 1, tiene un amplio entorno que comprende la economía, sociedad, política aspectos de infraestructura, medio ambiente, gobierno y relaciones internacionales, además de las industrias vinculantes como son la de apoyo y de abastecimiento, necesario para el desarrollo de los productos y servicios turísticos. Todo esto ha conllevado a replantear el concepto del turismo, su incidencia en la sociedad y la necesidad de integrar el concepto de sostenibilidad (Huertas Cardozo, 2015).

Figura 1. Entorno de la industria turística



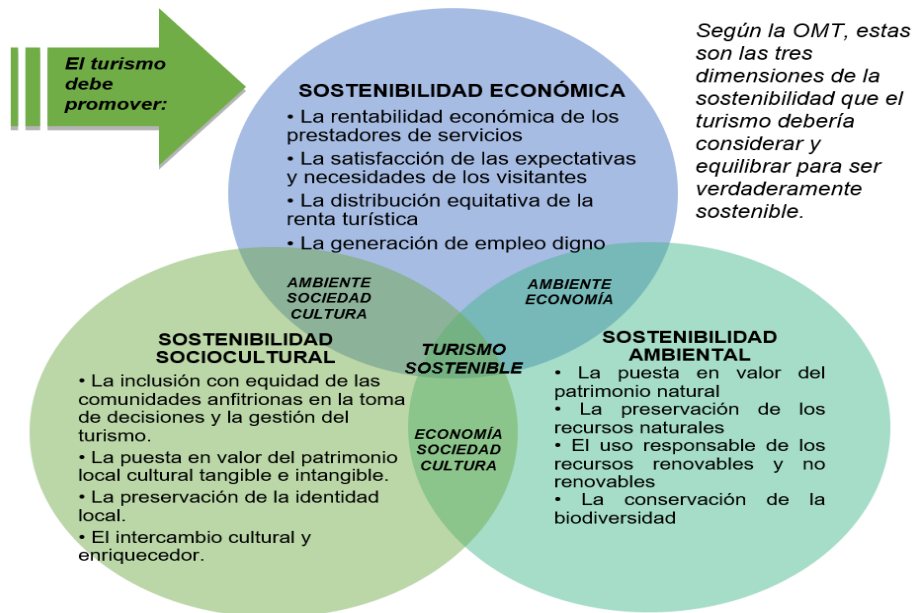
Fuente: MinCIT (2022)

La OMT referida por Romero Ternerero (2014), plantea el concepto de turismo como las actividades que realizan las personas durante sus viajes como: visitas a parques, restaurantes, centros recreativos y de esparcimientos, discoteca y bares, hoteles entre otros, estos viajes se realizan en estancias y 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.

Por otra parte, el Ministerio de Minas y Energía (MME, 2017), señala que el turismo debe promocionar la sostenibilidad económica, ambiental y socioeconómica, que se constituyen en las tres dimensiones de la sostenibilidad del turismo y que en su intersección da lugar a lo que se conoce como turismo sostenible y que se representa gráficamente en la figura 2. Al respecto, un turismo responsable se promueve con una adecuada gestión y enfoque en sus tres dimensiones, es decir, el turismo sostenible debe promover: el uso óptimo a los recursos medioambientales, como mecanismo imprescindible del desarrollo turístico, manteniendo los métodos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la multiplicidad biológica, respetar la legitimidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al sentido y la tolerancia intercultural (OMT, 2017), así mismo debe asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, para obtener beneficios socioeconómicos bien distribuidos, como empleo estable e incremento de sus ingresos, satisfacción de expectativas entre otros que contribuyan a la reducción de la pobreza.

Figura 2. Elementos integrantes del turismo sostenible



Fuente: MME (2017)

4.1.3. Actores nacionales e internacionales del turismo sostenible. Conocer las diferentes instancias como gobierno, asociaciones y gremios, facilita que su iniciativa empresarial se articule con estos espacios y lleve a mejor término su puesta en marcha (MinCIT, 2022); igualmente el gobierno mantiene en constante actualización y renovación de todas las políticas e iniciativas en pro del desarrollo sostenible del turismo en las regiones, los mismos deben estar articulados con las instituciones y las asociaciones ya constituidas que representan el sector. En la tabla 1 se describen los principales actores que fomentan, articulan y establecen las políticas, iniciativas y sensibilización frente al turismo sostenible, resaltando a nivel internacional la OMT como organismo de promoción de un turismo responsable y sostenible en todo el planeta, y a nivel nacional, MinCIT que tiene entre sus responsabilidades la gestión turística de las diferentes regiones, junto con FONTUR, que se constituye en el ejecutor de la política turística.

Tabla 2. Actores nacionales e internacionales del turismo sostenible

ACTORES PÚBLICOS Y PRIVADOS		
Organización Mundial del Turismo (OMT)		Es el organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. World Tourism Organization / www2.unwto.org
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia (MinCIT)		Establece la política nacional de turismo, apoya la actividad empresarial y la gestión turística de las regiones del país. http://MinCIT.gov.co/
Fondo Nacional del Turismo (Fontur)		Se encarga de recaudar, administrar y ejecutar los recursos, entre otras funciones, y de la ejecución de políticas de prevención y campañas para la erradicación del turismo asociado a prácticas sexuales. https://fontur.com.co/
Procolombia		Posiciona a Colombia como destino turístico de talla mundial en los mercados internacionales y promueve el turismo, la inversión extranjera, las exportaciones no minero energéticas y la imagen del país. http://www.procolombia.co/
ENTIDADES TERRITORIALES		
Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (Anato)		Defiende y promueve los intereses generales del turismo y de las agencias de viajes en Colombia. http://anato.org/
Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco)		Representa y apoya los intereses del sector hotelero y turístico colombiano. http://www.cotelco.org/

Fuente: Adaptado de MinCIT (2022)

Otros actores nacionales e internacionales privados que intervienen en el sector turístico son:

- Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica (ACODRES)
- Federación Colombiana de Eco-parques, Ecoturismo y Turismo de Aventura (FEDEC)
- Asociación Colombiana del Transporte Terrestre Automotor Especial (ACOLTES)
- Asociación de Líneas Aéreas Internacionales en Colombia (ALAIICO)
- Asociación Hotelera de Colombia (ASOTELCA)
- Asociación Colombiana de Tiempo Compartido (ASTIEMPO)
- Asociación Colombiana de Atracciones y Parques de Diversiones (ACOLAP)
- Confederación de Guías de Turismo de Colombia
- Confederación de la Industria Turística de Colombia (CONFETUR - ASOBARES)
- Asociación Colombiana de Turismo Responsable (ACOTUR)
- Asociación Colombiana de Viviendas Turísticas (ACOVITUR)
- Asociación del Transporte Aéreo en Colombia (ATAC)

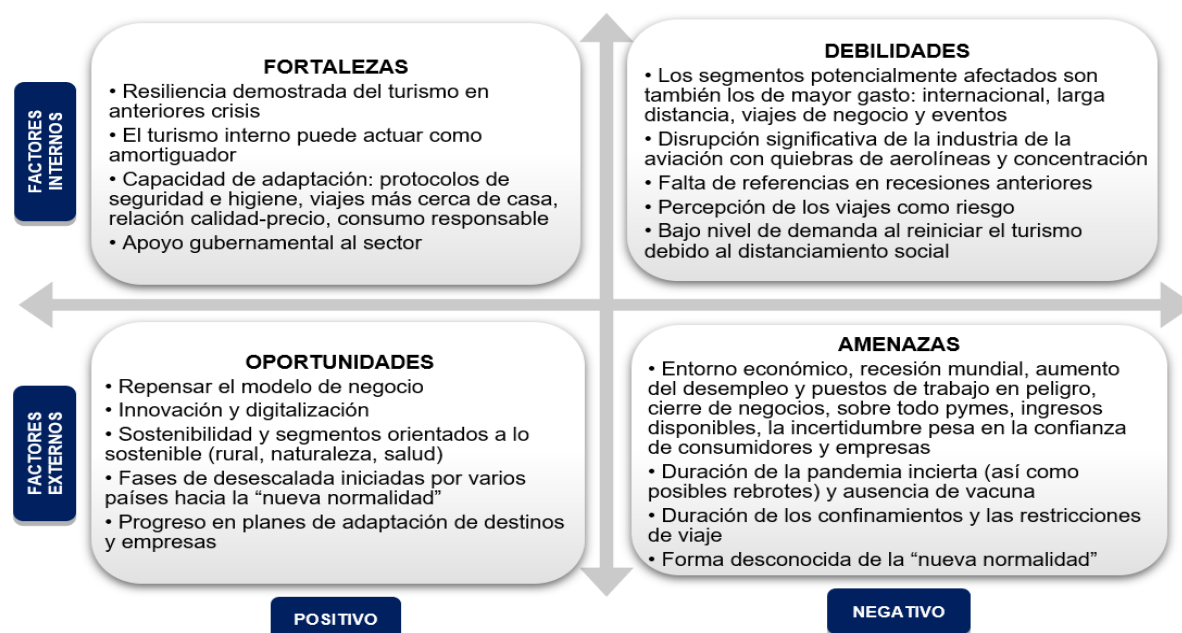
Como actores del impulso del sector turístico han presenciado los nuevos retos tras la ocurrencia del COVID-19 y la coyuntura generada por el mismo, que además de los efectos negativos conocidos por todos, también represento una oportunidad para la transformación del sector, incluyendo o vinculando la sostenibilidad en las estrategias y políticas turísticas locales, nacionales e internacionales (MinCIT, 2020).

Es del conocimiento público, que algunas semanas sin turistas generaron efectos positivos en la restauración de ecosistemas y que la paralización del sector turístico colocó millones de trabajos en riesgo e igualmente afectó sus vidas, especialmente aquellos jóvenes, mujeres y comunidades locales que dependen de la industria para obtener un ingreso. En la figura 3 se presenta el análisis DOFA realizado por el Barómetro OMT a mayo 2020 con especial enfoque en el impacto de la COVID-19, en el cual se pueden observar con mayor detenimiento las principales problemáticas y oportunidades presentadas durante esta pandemia. Así mismo el gobierno colombiano a través del Departamento Nacional de Planeación (DNP, 2019) estableció algunos objetivos para soportar estos desafíos, como compromiso compartido para los retos que enfrentaba el sector:

- Instituciones y gobiernos locales: Fomentar y robustecer la disponibilidad de información, gobernanza en los procesos de ordenamiento, planificación, regulación y coordinación interinstitucional para la innovación, el desarrollo y la gestión sostenible del turismo en los destinos del país.
- Emprendedores y empresarios: Incentivar la adopción de buenas prácticas en el ejercicio de su actividad bajo índices de respeto y protección del medio ambiente para que estos contribuyan a la gestión integral y sostenible del turismo en el país y todas las partes que hacen parte de la cadena de valor.

- Viajeros y consumidores: Promover y exigir un comportamiento responsable en la adquisición de servicios y productos turísticos junto con un consumo responsable, contribuyendo a posicionar a Colombia como destino turístico sostenible de talla mundial.
- Comunidades locales y residentes: Estimular la apropiación y sentido de pertenencia del capital natural promoviendo su protección hasta ser garantes en la transición del sector hacia una mayor sostenibilidad y distingan los beneficios socioeconómicos de la actividad turística.

Figura 3. Retos y oportunidades del turismo mundial - OMT



Fuente: OMT (2020)

4.1.4. Agenda internacional de desarrollo sostenible 2030 - ODS. En septiembre de 2015, los Estados miembros de la ONU, adoptaron una agenda de desarrollo con objetivos al año 2030 para las personas, el planeta y la prosperidad. Está compuesta por 17 objetivos y estos, a su vez están conformados por 169 metas específicas en materia económica, social y ambiental.

Como se muestra en la Figura 4, para la política sostenible en Colombia, los principales ODS relacionados son: 6. "agua limpia y saneamiento"; 7 "energía asequible y no contaminante"; 8 "trabajo decente y crecimiento económico"; 11 "ciudades y comunidades sostenibles"; 12 "producción y consumo responsables";

13 “acción por el clima”; 14 “vida submarina” 15 “vida de ecosistemas terrestres”; y 17 “alianzas para lograr los objetivos” (Departamento Nacional de Planeación, 2019)

Figura 4. Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en Colombia



Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, s.f.)

“Para el Gobierno de Colombia, la Agenda 2030 plantea una oportunidad clave para generar transformaciones y dar impulso político a temas de interés a nivel internacional, nacional y local que permitan mejorar la calidad de vida de todos los colombianos, especialmente de los más pobres y vulnerables, siendo además una herramienta para generar las condiciones habilitantes de una paz estable y duradera” (DNP, 2019, párr. 1).

Colombia designó una comisión de ODS bajo el Decreto 280 (2015) denominada Comisión de Alto Nivel para el alistamiento y efectiva implementación de la Agenda 2030 y sus ODS; esta busca mediante políticas públicas, planes, acciones y programas que a nivel nacional, se dé cobertura en el cumplimiento de la agenda donde su pilar de funcionamiento sea la integridad y activa participación bajo las dimensiones social, ambiental y económica del desarrollo sostenible; La Comisión ODS está conformada por los Ministros y Directores de las siguientes entidades del Gobierno Nacional: Presidencia de la República, Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP), Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE), Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (MADS), Departamento Nacional de Planeación (DNP), Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), Prosperidad Social (PS). La Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia (APC Colombia) y el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación son invitados permanentes en dicha comisión. En la tabla 2, se muestra de manera resumida la historia del proceso de implementación y puesta en marcha de los ODS en Colombia.

Tabla 3. Antecedentes históricos ODS en Colombia

AÑO	EVENTO	DESCRIPCIÓN
SEP. 2010	Cumbre de seguimiento de los ODM	"Mantener la promesa: Unidos para alcanzar los Objetivos de Desarrollo del Milenio" y el anuncio de una serie de iniciativas contra la pobreza, el hambre y la enfermedad.
JUN. 2012	Río+20 El futuro que queremos	Inicio del desarrollo del conjunto de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que se basarán en los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y convergerá con la Agenda de desarrollo posterior a 2015.
FEB. 2015	Creación de la Comisión ODS	Comisión Interinstitucional de Alto Nivel para el Alistamiento y Efectiva Implementación de los ODS, a través del Decreto 280 de 2015.
JUN. 2015	Aprobación del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018: Todos por un Nuevo País	Tras un análisis expost del DNP, se evidencia que 92 metas ODS están incluidas en el PND.
JUL. 2015	Agenda de Acción de Addis Abeba	Un marco mundial para financiar el desarrollo después de 2015
SEP. 2015	Adopción de la Agenda 2030 y los ODS	Resolución A/RES/70/1. Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.
FEB. 2016	Inclusión de los ODS en los Planes de Desarrollo Territorial (PDT)	Documento de análisis de la inclusión de los ODS en los Planes de Desarrollo 2016-2016 de los Departamentos y las ciudades capitales.
MAR. 2016	Adopción del marco global de indicadores	Adoptado por la Asamblea General a través de la Resolución A/RES/71/313
MAR. 2016	Diagnóstico de disponibilidad de información	Revisión de la información disponible en el país para los indicadores globales, hecha por el DANE.
MAR. 2016	Definición de indicadores nacionales	Talleres con las entidades nacionales, para evaluar cada uno de los indicadores globales.
MAR. 2016	Foro de los países de América Latina y el Caribe sobre el Desarrollo Sostenible	Celebrada en Ciudad de México del 26 al 28 de abril de 2017, Comité Plenario de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
MAR. 2016	Segundo encuentro de la Red Partners for Review, liderada por GIZ	Más de 80 representantes de la ONU, gobiernos, la sociedad civil, la academia y el sector privado de 20 países se reunieron en Bogotá.
JUL. 2016	Foro Político de Alto Nivel (FPAN) 2016: Asegurando que nadie se quede atrás	Primer Reporte Nacional Voluntario de Colombia
FEB. 2017	Lanzamiento de la Misión de Crecimiento Verde	Iniciativa liderada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a través de la cual se busca definir los insumos y lineamientos de política pública para orientar el desarrollo económico del país hacia el CV en 2030, de manera comprensiva y acertada.
MAR. 2017	Congreso Andino de Datos para ODS, organizado por el DANE	Sistemas Estadísticos Nacionales de la Subregión Andina para la producción de la información requerida para el reporte de los indicadores globales ODS y el diseño de políticas públicas para alcanzar los objetivos a 2030.
JUL. 2017	Foro Político de Alto Nivel (FPAN) 2017: Erradicando la pobreza y promoviendo la prosperidad en un mundo cambiante	Revisión de los Objetivos: 1 Fin de la Pobreza; 2 Hambre Cero; 3 Salud y Bienestar; 5 Igualdad de Género; 9 Industria, Innovación e Infraestructura; y 14 Vida Submarina.
SEP. 2017	72° Sesión de la Asamblea General de Naciones Unidas	Intervención del Sr. presidente, Juan Manuel Santos Calderón, haciendo mención de que América Latina y el Caribe, incluye países con múltiples visiones políticas o posiciones diversas sobre muchos temas específicos, pero que tienen el interés por superar la pobreza, por mejorar el nivel de vida de sus gentes, por insertarse exitosamente en el mercado global y por proteger el medio ambiente.
DIC. 2017	Taller para las Revisiones Nacionales Voluntarias 2018	Se hizo la presentación de los Reportes Voluntarios Nacionales (RVNs) en Ginebra-Suiza, como un ejercicio voluntario de los países, para compartir con el Sistema de Naciones Unidas sus avances, retos y expectativas, con el propósito de acelerar la implementación de la Agenda 2030.
MAR. 2018	Lanzamiento del Documento CONPES Estrategia para la Implementación de los ODS en Colombia	Establece las metas y estrategias para el cumplimiento de la Agenda 2030 y sus ODS en Colombia. Genera una hoja de ruta para cada una de las metas establecidas.

Tabla 3 (Continuación)

ABR. 2018	Segundo Foro de los países de América Latina y el Caribe sobre el Desarrollo Sostenible	La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), acogió del 18 al 20 de abril la segunda reunión del Foro de los Países de América Latina y el Caribe sobre el Desarrollo Sostenible para la revisión de los avances y desafíos de la implementación de la Agenda 2030.
JUL. 2018	Foro Político de Alto Nivel (FPAN) 2018: Transformación hacia sociedades sostenibles y resilientes	Segundo Reporte Nacional Voluntario de Colombia
ABR. 2019	Tercer Foro de los países de América Latina y el Caribe sobre el Desarrollo Sostenible	Los Países reconocen al Foro de los Países de América Latina y el Caribe sobre el Desarrollo Sostenible como ejemplo de coordinación y seguimiento de la Agenda 2030 en la región.
MAY. 2019	Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia. Pacto por la Equidad”	Ley 1955 de 2019. Tiene como objetivo sentar las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos, en concordancia con un proyecto de largo plazo con el que Colombia alcance los Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2030.
JUL. 2019	Foro Político de Alto Nivel (FPAN) 2019: Empoderando a las personas y garantizando la inclusión y la igualdad.	Revisión de los Objetivos: 4 Educación de Calidad; 8 Trabajo decente y crecimiento económico; 13 Acción por el Clima; 16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas; 17 Alianzas para lograr los Objetivos.

Fuente: DNP (2019)

Ante los acontecimientos presentados a causa de la Pandemia COVID-19 se suspendieron varios eventos, sin embargo, el compromiso por Colombia continúa en los diferentes mecanismos de regulación nacional en busca de la adecuada implementación de los ODS; igualmente en Colombia por medio de la página <https://www.ods.gov.co/> se pueden visualizar los avances e indicadores del despliegue a nivel nacional de toda la agenda 2030.

4.1.5. Calidad Turística. Se considera en primera instancia la definición de “Calidad de un destino turístico” aprobada por el Comité Ejecutivo de la OMT y propuesta por el Comité de Turismo y Competitividad de esta misma organización en la 103a reunión celebrada en Málaga- España en el año 2016:

“La calidad de un destino turístico es resultado de un proceso orientado a atender todas las necesidades de productos y servicios turísticos, los correspondientes requisitos y las expectativas del consumidor a un precio aceptable de conformidad con condiciones contractuales aceptadas mutuamente y con factores subyacentes implícitos como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y los servicios y comodidades públicos. También presenta aspectos relativos a la ética, la transparencia y el respeto del entorno humano, natural y cultural” (OMT, 2016, párr. 7).

La calidad es un concepto que debe ser gestionado no sólo en términos de realizar las cosas bien desde el principio, sino llevarlo a un enfoque que trascienda más allá

del cumplimiento de requisitos a través de procesos de liderazgo promoviendo la innovación, el sentido de pertenencia, la gestión de la cultura organización que instruya la gestión del cambio de todas las partes interesadas, desde la mejora continua; es así que la calidad no es fruto de la casualidad, es el resultado de la gestión (MinCIT, 2018).

El sector turístico ha puesto en manifiesto que se debe promover un turismo de calidad basado en 3 dimensiones: económica, sociocultural y ambiental; tras el estado de emergencia causado por la pandemia del COVID-19 el sector turístico presentó una grave afectación, sin embargo la pandemia hizo que muchos se fijaran en la importancia del turismo en la activación económica a nivel mundial y le dio relevancia a la calidad en su papel protagónico como herramienta para la toma de decisiones y para lograr la sostenibilidad en el tiempo. Desde la OMT se viene propiciando la implementación de los sistemas de calidad en el turismo, ya que estos permiten el cumplimiento de requisitos normativos que permiten que los negocios turísticos adquieran prestigio, características diferenciadoras, fiabilidad y rigor en el desarrollo de las actividades turísticas (OMT, 2016).

Por otra parte, el concepto de calidad del turismo no se limita a un espacio determinado, actividad específica y/o servicio puntual, este concepto debe contemplar toda actividad involucrada en la cadena de la prestación de servicios turísticos (desde la experiencia durante la toma de la decisión hasta culminar con la experiencia retornando a su lugar de residencia habitual). Es por esto por lo que la satisfacción del cliente en empresas de producción o servicios es un principio indispensable, sin embargo, este mismo principio de satisfacción del cliente en el sector turismo puede determinar su propia existencia y perdurabilidad en el tiempo (Herrera Cárdenas y López Rodríguez, 2021).

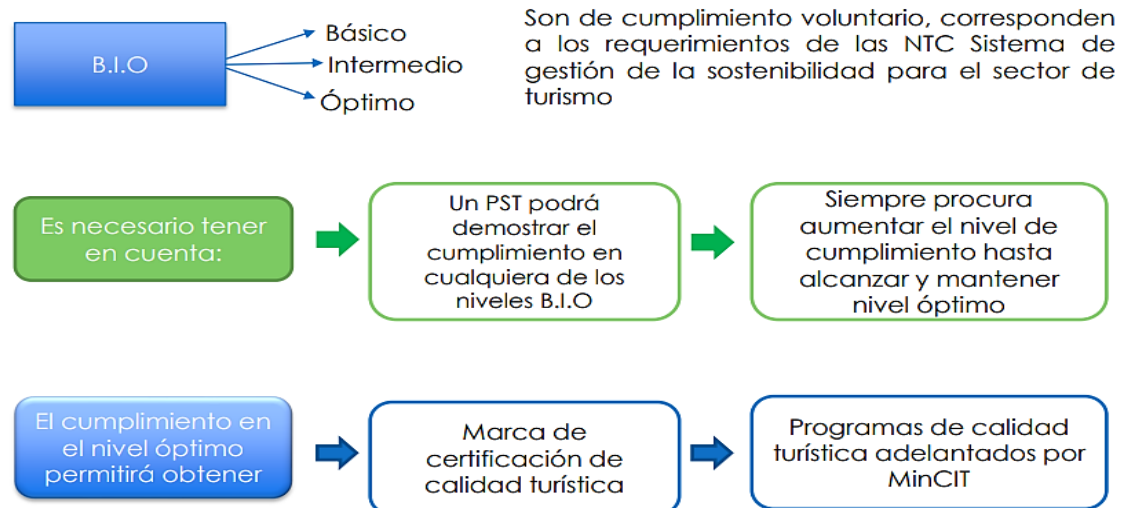
Dentro de este contexto de la calidad en el sector turismo, se tiene en Colombia la marca de certificación de calidad turística, representada por un distintivo o sello que se obtiene de forma voluntaria, otorgado por una institución independiente denominada: “organismo de certificación” y que puede portar un producto o servicio que cumpla con unos requisitos preestablecidos para su categoría (MinCIT, s.f.), actualmente sujeto a la Resolución 0280 de 2018.

Los objetivos de la certificación de Calidad Turística son (a) crear una herramienta informativa y comercial para diferenciar servicios turísticos que comparativamente presenten un mejor desempeño, b) incentivar el crecimiento del mercado nacional de este tipo de servicios, c) promover un cambio hacia el consumo de servicios turísticos de óptima calidad, d) facilitar el acceso al mercado y mejorar la imagen de los servicios turísticos, e) incentivar el crecimiento en la prestación de servicios

turísticos de calidad, f) promover el uso y desarrollo de procesos, técnicas y tecnologías de calidad aplicables al sector turístico (MinCIT, 2014). Con la reglamentación vigente es una certificación que demuestra el cumplimiento eficaz de los criterios ambientales de un producto o servicio y la implementación, operación de un sistema de gestión ambiental para gestionar de forma permanente el cumplimiento con los criterios definidos en las NTC (Velasco y Villamizar, 2014).

Por otra parte, la Ley 2068 de 2020 establece la calidad por niveles en los prestadores de servicios turísticos en adelante (PST), de acuerdo con las características propias del establecimiento. En la figura 5, se muestra esta clasificación de niveles de la calidad.

Figura 5. Niveles de Calidad B.I.O.



Fuente: MinCIT (2022)

4.1.6. Implementación e integración de sistemas de gestión EAH. Los EAH que voluntariamente desean incursionar en la implementación e integración de sistemas de gestión de sostenibilidad turística y de gestión ambiental, es conveniente apoyarse con documentos técnicos normativos colombianos con enfoque a procesos y estructura de alto nivel, para el caso de la presente investigación NTC 6503:2021 (Sistema de Gestión de la Sostenibilidad para Establecimientos de Alojamiento. Requisitos) y NTC-ISO 14001:2015 (Sistemas de Gestión Ambiental Requisitos) con orientación para su uso); alcanzando así los objetivos estratégicos que se tracen y poder satisfacer los requisitos y expectativas de las partes interesadas.

Los sistemas de gestión son una valiosa herramienta; estos deben enfocarse en el cumplimiento de las necesidades y expectativas, no solo del cliente, sino de todas sus partes interesadas pertinentes, permitiéndoles, a través de un marco de referencia con una estructura definida, posicionarse en el mercado como un referente de cumplimiento y de calidad, teniendo siempre como objetivo incrementar la satisfacción de dichas partes (MinCIT, 2022). Aun cuando, estos sistemas son de implementación voluntaria, cuando el EAH decide implementarlos, deberá cumplir todos los requisitos estipulados en las normas que va a aplicar, con la finalidad de facilitar la comprensión y orientación del conjunto de actividades.

Para implementar un sistema de gestión se requiere que el EAH, demuestre su interés y compromiso, para planificar y poner en marcha el sistema; conozca su entorno (interno y externo), teniendo en cuenta las partes interesadas (trabajadores, clientes, proveedores, entre otros), así como sus necesidades y realice el diagnóstico de su estado actual; socialice el diagnóstico de su estado actual y haga partícipes a todos sus miembros; planifique su implementación e identifique los procesos; reconozca las necesidades de documentación (información documentada), de acuerdo con el tamaño y las características y diseñe la misma; logre la participación del personal en la implementación del sistema de gestión; realice las auditorías pertinentes al sistema; revise las no conformidades y oportunidades de mejora, diseñe el plan de acción e implemente las acciones correctivas; realice la revisión por parte de la alta gerencia; ajuste la planificación, de acuerdo con las dificultades encontradas y desarrolle los planes de trabajo para el cumplimiento de los requisitos y la mejora continua del sistema de gestión.

Para implementar un sistema integrado existen diversos modelos o métodos para la integración, y uno de los principios básicos para abordar la integración es considerar la estructura de alto nivel y el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar) que se observa en las normas de gestión ISO. Como se muestra en la figura 6 la estructura de alto nivel está enfocada en la gestión de riesgos, lo que permite a los EAH tener una visión integral de sus actividades y establecer controles adecuados para garantizar la calidad de los productos o servicios que ofrecen. Además, esta estructura promueve la mejora continua, ya que se establece un ciclo de planificación, ejecución, verificación y acción correctiva, lo que permite una retroalimentación constante y la identificación de oportunidades de mejora en los procesos de gestión.

El sistema de gestión debe diseñarse e implementarse bajo los siguientes principios, con el fin de asegurar su permanencia, adecuación y eficacia (MinCIT, 2022): a) **Enfoque al cliente:** el enfoque principal de la gestión debería ser cumplir con los requisitos del cliente y tratar de exceder sus expectativas, b) **Liderazgo:** los líderes en todos los niveles establecen la unidad de propósito y la dirección y crean

condiciones en las que las personas se implican en el logro de los objetivos de la organización, c) **Compromiso de las personas:** las personas competentes, empoderadas y comprometidas en toda la organización son esenciales para aumentar la capacidad de la empresa para generar y proporcionar valor, d) **Enfoque a procesos:** se alcanzan resultados coherentes y previsibles de manera más eficaz y eficiente cuando las actividades se entienden y gestionan como procesos interrelacionados que funcionan como un sistema coherente, e) **Mejora:** las organizaciones con éxito tienen un enfoque continuo hacia la mejora, f) **Toma de decisiones basada en la evidencia:** las decisiones basadas en el análisis y la evaluación de datos e información tienen mayor probabilidad de producir los resultados deseados, g) **Gestión de las relaciones:** para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los proveedores (ISO, 2015).

Figura 6. Estructura de alto nivel de las normas de sistemas de gestión ISO



Fuente: SafetyCulture (2022)

Para todo lo mencionado el sistema de gestión y/o integración de sistemas se realiza bajo el esquema de ciclo PHVA. Prácticamente todas las normas sobre los distintos sistemas de gestión ISO funcionan bajo este principio por su estructura como se muestra en la Figura 7, donde cada segmento tiene los siguientes propósitos (MinCIT, 2022):

- **(P) Planear:** consiste en establecer los objetivos y los procesos necesarios en la organización, así como asignar los recursos para su funcionamiento.
- **(H) Hacer:** implementar las actividades y procedimientos necesarios para lograr los objetivos y metas esperados, con la cooperación de las partes interesadas.
- **(V) Verificar:** hacer el seguimiento y la medición a la ejecución de las actividades, verificando el cumplimiento de las políticas y objetivos de la organización.
- **Actuar:** tomar acciones para corregir o para mejorar, de acuerdo con los resultados de la verificación en el paso anterior.

Figura 7. Estructura PHVA ISO 14001



Fuente: ISO (s.f.)

La integración de los sistemas de gestión puede ser influenciada por múltiples factores, incluyendo a los stakeholders de la organización. La implementación de un sistema integrado de gestión puede aportar diversos beneficios a una organización, como la reducción de errores en los procesos, una implementación simplificada y rápida, la alineación de criterios y la facilidad en la gestión de la información.

Para realizar la integración de los sistemas de acuerdo con la normativa objeto de estudio es crucial tener en cuenta que la norma NTC 6503:2021, en su estructura general, cuenta con un apartado de anexos normativos que vienen siendo en gran medida los requisitos de la NTS-TS 002:2014 que incluyen requisitos ambientales, socioculturales y económicos. Estos requisitos pueden ser observados en la figura 8 y se derivan de la Ley 2068 de 2020.

Figura 8. Anexos NTC 6503:2021 de cumplimiento normativo

REQUISITOS AMBIENTALES	REQUISITOS SOCIOCULTURALES	REQUISITOS ECONÓMICOS
• A.1 Generalidades • A.2 Preparación y respuesta a emergencias ambientales • A.3 Zonas naturales y biodiversidad • A.4 Impacto de la arquitectura y la construcción local • A.5 Paisajismo • A.6 Desechos sólidos, efluentes y emisiones • A.7 Eficiencia energética • A.8 Conservación y gestión del uso de agua • A.9 Gestión de sustancias peligrosas	• B.1 Generalidades • B.2 Comunidades locales • B.3 Trabajo e ingresos • B.4 Condiciones laborales • B.5 Aspectos culturales • B.6 Salud y educación • B.7 Población nativa	• C.1 Viabilidad económica de la organización • C.2 Calidad y satisfacción del cliente • C.3 Salud y seguridad de los clientes y trabajadores

Fuente: ICONTEC (2021)

Para lograr una implantación efectiva de un sistema integrado, es necesario el compromiso e implicación de todas las personas que participan.

“Con este panorama, se hace más clara la necesidad de ampliar la visión de la calidad, pasando del cumplimiento de requisitos básicos utilitarios, al conjunto de prácticas que, con una aplicación acertada, permitan no solo suplir las necesidades de los clientes, sino incluso exceder sus expectativas, haciendo de la calidad turística integral, la punta de lanza para proyectar la competitividad del sector turístico en el país” (MinCIT, 2022, párr.10).

Ya implementado el SGSA en un EAH, el proceso de certificación estaría conformado por las siguientes actividades: autoevaluación del EAH - <https://calidadturistica.gov.co/>, preparación de la documentación, solicitud del EAH al organismo evaluador de la Conformidad – OEC, revisión de la información, auditoría de verificación del SGSA, informe de no conformidades (si aplica), cierre

de no conformidades (NC), verificación de cierre de NC y decisión sobre el otorgamiento por el ente certificador.

En un mercado globalizado, la calidad es un factor estratégico imprescindible hasta la certificación; el mismo ha tenido gran aceptación y protagonismo porque constituye un elemento diferenciador en el mercado permitiendo una mejora de la imagen de los productos y/o servicios ofrecidos, favorecer el desarrollo y afianzar su posición, permitiendo ganar cuota de mercado y acceder a mercados internacionales gracias a la confianza que ésta genera ante los clientes y consumidores (ICONTEC, 2021) como se muestra en la Tabla 3.

Tabla 4. Beneficios de la certificación

MERCADO	▪ Permite orientar la estrategia comercial hacia nichos de mercado especializados y de alto crecimiento. ▪ Permite adquirir prestigio y confianza, ofrecer a sus clientes la garantía de sus servicios con normas específicas para el sector. ▪ Mejorar la competitividad de su organización frente a los demás actores del sector, tener una marca de conformidad reconocida nacionalmente con una norma acordada por el sector turismo. ▪ Se obtiene una marca de propiedad exclusiva del Ministerio de Comercio Industria y Turismo. ▪ Contribuye a la disciplina del mercado.
COMUNIDAD	Evidencia ante la comunidad, o cualquier parte interesada, un rendimiento sostenible para los servicios turísticos, respaldando la imagen de la empresa y del servicio.
INVERSIONISTAS	Atrae inversionistas y fuentes de financiamiento, especialmente de aquellos con conciencia de sostenibilidad.
AUTORIDADES	Demuestra ante la autoridad competente el cumplimiento de la legislación ambiental, socio cultural y económico aplicable.
SECTOR	▪ Mejorar la calidad de los servicios turísticos ofrecidos en Colombia. ▪ Crea una herramienta informativa y comercial para diferenciar servicios turísticos que comparativamente presenten un mejor rendimiento. ▪ Promueve un cambio hacia el consumo de servicios turísticos de óptima calidad.

Fuente: ICONTEC (2021)

4.2. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

- Ley 99 del 22 de diciembre 1993 por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente (MMA), se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental (SINA), y se dictan otras disposiciones. En esta ley se describe o se da a entender el concepto de desarrollo sostenible, el cual se plasmó ...en la sección 4.1.1...
- Ley 1955 del 25 de mayo 2019, por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 Pacto por Colombia, pacto por la equidad. Hoja de ruta que

estableció los objetivos de gobierno, fijando los programas, inversiones y metas para el cuatrienio referido, estableciéndose una serie de pactos para la búsqueda de la equidad, relacionados en su totalidad con los ODS. En la tabla 4 se presentan estos pactos y sus principales metas, haciendo énfasis en el pacto por la sostenibilidad como resultado de la respuesta del compromiso de la agenda 2030 “un equilibrio entre el desarrollo productivo y la conservación del ambiente que potencie nuevas economías y asegure los recursos naturales para nuestras futuras generaciones” (DNP, 2019, p. 118), estableciendo los compromisos de la adopción de prácticas sostenibles, el uso eficiente de los recursos naturales, las materias primas y la energía, la reducción de sus impactos ambientales, y la mitigación y adaptación al cambio climático.

Tabla 5. Pactos transversales y habilitadores para la equidad

PACTOS TRANSVERSALES Y HABILITADORES PARA LA EQUIDAD	
Pacto por la sostenibilidad	Producir conservando y conservar produciendo.
Pacto por la Ciencia, tecnología y la Innovación	Un sistema para construir el conocimiento de la Colombia del futuro.
Pacto por el transporte y la logística para la competitividad y la integración regional.	
Pacto por la transformación digital de Colombia	Gobierno, empresas y hogares conectados con la era del conocimiento.
Pacto por la calidad y eficiencia de servicios públicos	Agua y energías para promover la competitividad y el bienestar de todos.
Pacto por los recursos minero-energéticos para el crecimiento sostenible y la expansión de oportunidades.	
Pacto por la protección y promoción de nuestra cultura y desarrollo de la economía naranja	
Pacto por la construcción de paz	Cultura de la legalidad, convivencia, estabilización y víctimas.
Pacto por la equidad de oportunidades para grupos indígenas, negros, afros, raizales, palenqueros y Rom.	
Pacto por la inclusión de todas las personas con discapacidad.	
Pacto por la equidad para las mujeres.	
Pacto por una gestión pública efectiva	

Fuente: DNP (2019)

- Plan Sectorial de Turismo 2018-2022 para PST, “Turismo: El propósito que nos une”. En la línea estratégica “Innovación y desarrollo empresarial en el sector turismo” que forma parte del pacto por el Emprendimiento, Mincultura y MinCIT; promueven un turismo lleno de cultura como producto de alto valor y asociado a la economía naranja y como ruta de continuidad a la agenda internacional 2030, con la incorporación de normativas sectoriales como herramienta de estándares de calidad; el órgano rector de la Política de Calidad Turística del país es MinCIT quien es el promotor de este último; “a través de las 6 unidades sectoriales de normalización técnica existentes: Alojamiento y Hospedaje, Agencias de Viajes, Industria Gastronómica, Guías de Turismo, Tiempo Compartido y Turismo Sostenible”; (MinCIT, 2018) establecieron las siguientes acciones: a) Actualizar la normalización técnica sectorial según las necesidades del sector, a las

realidades nacionales, regionales y estándares de los mercados internacionales de calidad y sostenibilidad, b) promover y articular iniciativas de promoción e implementación del sello ambiental colombiano y las certificaciones de calidad turística para los empresarios.

- Ley 2068 del 31 de diciembre de 2020, por el cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. En su artículo 1 la ley establece su objetivo, estrechamente relacionado con el desarrollo sostenible y el turismo sostenible: “... fomentar la sostenibilidad e implementar mecanismos para la conservación, protección y aprovechamiento de los destinos y atractivos turísticos, así como fortalecer la formalización y la competitividad del sector y promover la recuperación de la industria turística, a través de la creación de incentivos, el fortalecimiento de la calidad y la adopción de medidas para impulsar la transformación y las oportunidades del sector” (Congreso de la República de Colombia, 2020).

El artículo 9 de la Ley 2068 de 2020 “la actividad turística es un derecho social de las personas, que contribuye al bienestar del ser humano y se, desarrolla en observancia de los principios del desarrollo sostenible contemplados en el artículo 3 de la Ley 99 de 1993, o aquel que la adicione, modifique o sustituya” (Congreso de la República de Colombia, 2020).

Por otra parte, en el título III de esta ley referido a los prestadores de servicios turísticos y de la calidad turística, específicamente en el artículo 12, hace referencia y modifica el artículo 5 de la Ley 1558 de 2012, quedando este de la siguiente manera: ARTÍCULO 5. De la calidad en la prestación de servicios turísticos. Con el fin de asegurar que tanto la prestación de servicios turísticos como los destinos turísticos cumplan con estándares de calidad, seguridad y sostenibilidad, el MinCIT determinará niveles de calidad, teniendo en cuenta el tamaño y las capacidades de los prestadores de servicio; turísticos, así como las características de los atractivos y destinos turísticos. Además de lo anterior, establecerá lo relacionado con la calidad turística y las condiciones de homologación de esquemas de certificación nacionales e Internacionales públicos o privados en el marco del Subsistema Nacional de la Calidad (Congreso de la República de Colombia, 2020).

Esto contribuye a fortalecer la formalización de los prestadores a la cadena de valor turístico y promueve la reactivación turística, al eliminar obstáculos complejos, costosos e innecesarios que han impedido la implementación de las normas técnicas de calidad en el sector. La norma permitirá determinar niveles mínimos de calidad, seguridad y sostenibilidad sin que tal cumplimiento implique un desgaste

operativo, financiero o técnico para los prestadores de servicios turísticos (MinCIT, 2021).

Otro aspecto fundamental para considerar para este trabajo, lo constituye los pilares de esta Ley 2068 de 2020, que de acuerdo con el MinCIT (2021), son: a) Sostenibilidad: Herramientas para fortalecer la conservación de atractivos, b) Calidad: Niveles mínimos de calidad de acuerdo con las características propias del prestador de servicios turísticos, c) Formalización: Condiciones de integración a la cadena de valor turística, d) Reactivación: Beneficios tributarios y otros alivios económicos.

En cuanto al turismo sostenible como factor de competitividad, en esta Ley, se establecen los principios y definiciones de la actividad turística actualizadas a los estándares internacionales, tal como ya se indicó en esta misma sección, se propone el principio de desarrollo sostenible para propender a la conservación e integración del patrimonio cultural, natural y social; modifica el principio de desarrollo social, económico y cultural al establecer que todo ser humano tiene derecho a una vida saludable y productiva en armonía con la naturaleza; establece el principio de “accesibilidad universal” con la inclusión de personas con discapacidad, y remuevan barreras de acceso a los servicios de turismo; cambia la palabra recurso por atractivo turístico.

MinCIT (2021), la Ley opta por las siguientes medidas especiales para la sostenibilidad y protección ambiental de los destinos y atractivos turísticos como: a) Vinculación del MinCIT a la iniciativa mundial de la OMT y el programa de las Naciones Unidas del turismo y plásticos, b) Medidas de mitigación y adaptación al cambio climático para el sector turismo dirigidas a minimizar la huella de carbono, c) Medidas especiales para contrarrestar la erosión marítima dentro de sus planes de desarrollo, d) Los planes de desarrollo sectoriales incluirán las políticas y disposiciones inherentes a la conservación, preservación y restauración de los bienes públicos declarados atractivos turísticos, e) Medidas de protección a la flora y fauna silvestre y la biodiversidad en cabeza de los PST.

A los efectos de este trabajo de investigación, se considera relevante el pilar de **fortalecimiento de la calidad turística** que establece esta ley y que está conformado por los siguientes aspectos: Niveles mínimos de calidad, seguridad y sostenibilidad, sello de accesibilidad e inclusión universal, protección en las playas turísticas, innovación y digitalización del turismo y fortalecimiento de la protección al turista.

Así mismo el pilar de formalización para la competitividad de la Ley establece (MinCIT, 2021):

- Guionaje turístico, formalización en el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, orientación gratuita en los procesos de formalización, plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos, tarjeta de registro de alojamiento, reactivación gratuita del RNT y contribución parafiscal para el turismo.

Por último, el pilar de reactivación del sector: protección del empleo y generación de ingresos de la Ley establece: Medidas tributarias de apoyo a los empresarios del sector, estímulo tributario del 9% del impuesto sobre la renta, estímulos tributarios territoriales, incentivos económicos, mecanismos de promoción turística dirigidos a los colombianos residentes en el exterior, medidas para la reactivación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

En el marco de esta Ley se reglamentaron 10 decretos y 2 resoluciones; que destacan el apoyo a los prestadores de servicios turísticos afectados en San Andrés, Providencia y Santa Catalina, tarjeta de registro de alojamiento, contribución parafiscal y estímulo tributario del 9% del impuesto sobre la renta. Los PST deberán cumplir con las normas ambientales y el uso de los recursos naturales. El incumplimiento da lugar a la suspensión de la inscripción en el RNT o al cierre temporal o definitivo del establecimiento.

4.2.1. Políticas de Turismo en Colombia. Con la iniciativa del fortalecimiento de la cadena de valor del sector turístico de Colombia, con la finalidad de hacerla más competitiva y en la búsqueda de garantizar la conservación, fomento y buenas prácticas se establecieron las siguientes políticas (MinCIT, 2021):

Política de Turismo Sostenible “Unidos por la Naturaleza”. “Tiene como propósito situar la sostenibilidad como base del desarrollo turístico del país, fortaleciendo la competitividad de los negocios turísticos, el desarrollo social y cultural local, la conservación y uso responsable del capital natural y generar un mayor valor agregado y diferenciador para el turismo nacional. Para lo cual, dicha política tomo una visión a largo plazo, materializada en un plan estratégico al año 2030 donde se establecieron 6 estrategias, 14 programas, 32 proyectos y 140 acciones indicativas de política (MinCIT, s.f.). Las seis estrategias trazadas para el cumplimiento de la política materializada en dicho plan son: 1) Fortalecimiento de la información, 2) Consolidación de la gobernanza, 3) Inversión e innovación para generar valor agregado, 4) Gestión sostenible y responsable del capital natural por

parte del sector, 5) Fomento de una cultura de viaje sostenible en Colombia. 6) Posicionamiento de Colombia como destino turístico sostenible.

Política de Infraestructura Turística. MinCIT (2021), establece esta política con el objetivo de “Fortalecer los procesos de formulación, planeación, gestión, evaluación y seguimiento de proyectos encaminados al desarrollo sostenible de una infraestructura turística que responda de manera coherente con las necesidades de los territorios y poblaciones locales propendiendo por la articulación eficiente con otras instituciones que fomentan infraestructura estratégica para el país” (p. 36), la cual se viene materializando a través de seis estrategias (capacidad técnica, planeación, financiación e inversión, gobernanza, innovación y sostenibilidad), 15 programas y 55 acciones.

Política de Turismo Cultural. MinCIT (2022), con el propósito general de fortalecer el posicionamiento de Colombia como un destino turístico, cultural, creativo y sostenible. Para lo cual plantea como objetivo general de la misma: “Mejorar las condiciones de sostenibilidad y los factores de competitividad del turismo cultural y creativo, de manera que contribuya a la preservación y gestión responsable del patrimonio y los activos culturales del país; al aprovechamiento de su potencial; a la integración efectiva de las cadenas de valor de las industrias turísticas, culturales, artísticas y creativas; de manera que se eleve el posicionamiento y reconocimiento de Colombia como destino líder en esta tipología, así como contribuya a la garantía y protección de los derechos económicos, ambientales, sociales y culturales” (p. 159).

Materializando la misma a través de 5 estrategias (1. Revalorización de la oferta, 2. Diversificación y sofisticación del producto turístico, 3. Fomento al acceso, conocimiento, apropiación, difusión y promoción del patrimonio y los activos culturales, 4. Desarrollo de programas de sostenibilidad para los destinos, productos, servicios y actividades; inclusión social y económica de las comunidades anfitrionas, 5. Impulso a la gobernanza, información y alianzas estratégicas), 14 programas, 35 proyectos y 300 acciones indicativas.

En la tabla 5, se presenta el inventario general de políticas y estrategias que han surgido desde el año 2003, relacionados con los aspectos ambientales y de turismo que son relevantes para los EHA.

Tabla 6. Políticas y estrategias nacionales

POLÍTICA	AÑO	EMITE
Política para el Desarrollo del Ecoturismo	2003	Ministerio De Comercio, Industria Y Turismo
Política de competitividad turística	2009	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Política de mercadeo y promoción turística	2009	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Política de turismo y artesanías	2009	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Política de turismo social	2009	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Plan Indicativo de Formación en Turismo	2009	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Política Nacional de Producción y Consumo Sostenible	2010	Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial
Política de turismo de naturaleza	2012	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Política Nacional de los Océanos y Espacios Costeros	2013	Comisión Colombiana del Océano
Plan Nacional de Negocios Verdes	2014	Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible
Política Nacional para la Gestión Integral de la Biodiversidad y sus Servicios Ecosistémicos	2015	Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible
Política de calidad turística	2016	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Plan estratégico de seguridad turística	2016	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Política Nacional de Cambio Climático	2017	Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible
Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022	2018	Plan Nacional de Desarrollo
Plan Sectorial de Turismo 2018 – 2022	2018	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Estrategia Nacional de Economía Circular (ENEC)	2019	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible
Estrategia Nacional de Bioeconomía	2020	Gobierno de Colombia
Política de turismo sostenible	2021	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Política de infraestructura turística	2021	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Plan Nacional para la Gestión Sostenible de los Plásticos de un solo uso	2021	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Política de turismo cultural	2022	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Fuente: elaboración propia

4.2.2. Normas Técnicas Colombianas. MinCIT (2022), atendiendo las necesidades de modernización y requerimientos del sector, con el apoyo de FONTUR e ICONTEC en el proceso de Normalización Técnica garantizada por los Comités Técnicos estandarizan las NTS del sector turismo, bajo criterios internacionales adaptados a la realidad Colombiana (NTC) de implementación voluntaria de acuerdo con características propias del prestador de servicios turísticos para el desarrollo del sector, al respecto, generaron documentos técnicos que apuntan al fortalecimiento de la calidad en el marco del plan nacional de desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia pacto por la equidad” y del plan sectorial de turismo 2018-2022 “Turismo, el propósito que nos une”.

Pasando de 8 NTS a 13 NTC y 1 Guía Técnica Colombiana, a través de ICONTEC, durante los años 2020 y 2021 con requisitos de sistemas de gestión de la sostenibilidad, así como requisitos de calidad en la prestación de servicios alienados a la estandarización de criterios internacionales adaptados a las exigencias de los nuevos mercados (MinCIT, 2022); los 14 documentos normativos contienen los nuevos requisitos de sistemas de gestión de la sostenibilidad y turismo de aventura,

requisitos de calidad en la prestación de servicios turísticos de guía turístico, transporte turístico terrestre automotor, buceo, entre otras.

A los efectos de trabajo de investigación, de los 14 documentos normativos, se hace énfasis en seis documentos actualizados para la implementación de sistemas de gestión de la sostenibilidad en la cadena de valor del sector turístico: a) Establecimientos gastronómicos, bares y similares, b) establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, c) Eventos, d) Organizaciones de esquema de tiempo compartido y multipropiedad, e) Agencias de viajes, f) Transporte turístico. Estas nuevas normas se alinean a estándares internacionales y establecen un sistema de gestión sostenible bajo la estructura de alto nivel ISO.

La migración de normas NTS a NTC, como iniciativa de la Ley 2068 de 2020 y conforme al plan sectorial de turismo 2018-2022 y políticas subyacentes (Instituto Colombiano de Normas Técnicas, 2021) buscan: a) Implementar, mantener y mejorar las prácticas sostenibles en sus operaciones y distinción de buenas prácticas, b) Asegurar la conformidad con su política de sostenibilidad definida y verificación de estándares y c) Permanencia en función del tiempo con la estructura de alto nivel y aceptación a nivel internacional. En la tabla 7, se aprecian las diferencias principales entre la NTS y las NTC:

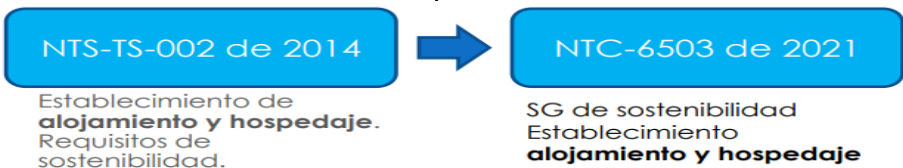
Tabla 7. Principales diferencias entre NTS y NTC

LAS NORMAS SECTORIALES NTS	NUEVA NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC
No alineadas con estándares de calidad internacionales	Basadas en estándares internacionales
No cuentan con estructura de alto nivel	Diseñadas bajo la estructura de alto nivel de la ISO
Actividades desarticuladas bajo enfoque por procesos	Enfoque basado en procesos, ciclo de mejora continua PHVA
No incluyen gestión de riesgos	Pensamiento basado en riesgos y oportunidades

Fuente: Adaptado de Alcaldía de Palmira (2022)

Una de las normas que enmarca este trabajo y que paso de ser norma sectorial NTS-TS 002:2014 a la norma técnica colombiana NTC 6503:2021, como norma técnica para el turismo sostenible en EAH, tal como se observa en la figura 9.

Figura 9. Sustitución de la NTS-TS-002 por la NTC-6503



Fuente: elaboración propia.

Hacia el año 2021 la norma NTS-TS 002:2014 sectorial preexistió junto a la norma NTC 6503 elaborada por CTN 212 Comité Técnico de Normalización (CTN) 212 Sostenibilidad para prestadores de servicios turísticos y ratificada por el Consejo Directivo de 2021-02-17, expedida al público el 22 de enero del 2022; no obstante esta última norma es de cumplimiento voluntario hasta tanto MinCIT expida la resolución con las nuevas actualizaciones; aunque esta última norma es de cumplimiento voluntario, varias instituciones encargadas de controlar y fomentar el turismo están en proceso de transición y promoción en el sector, mientras se espera la emisión de una resolución en caso de haberla (ICONTEC, 2021).

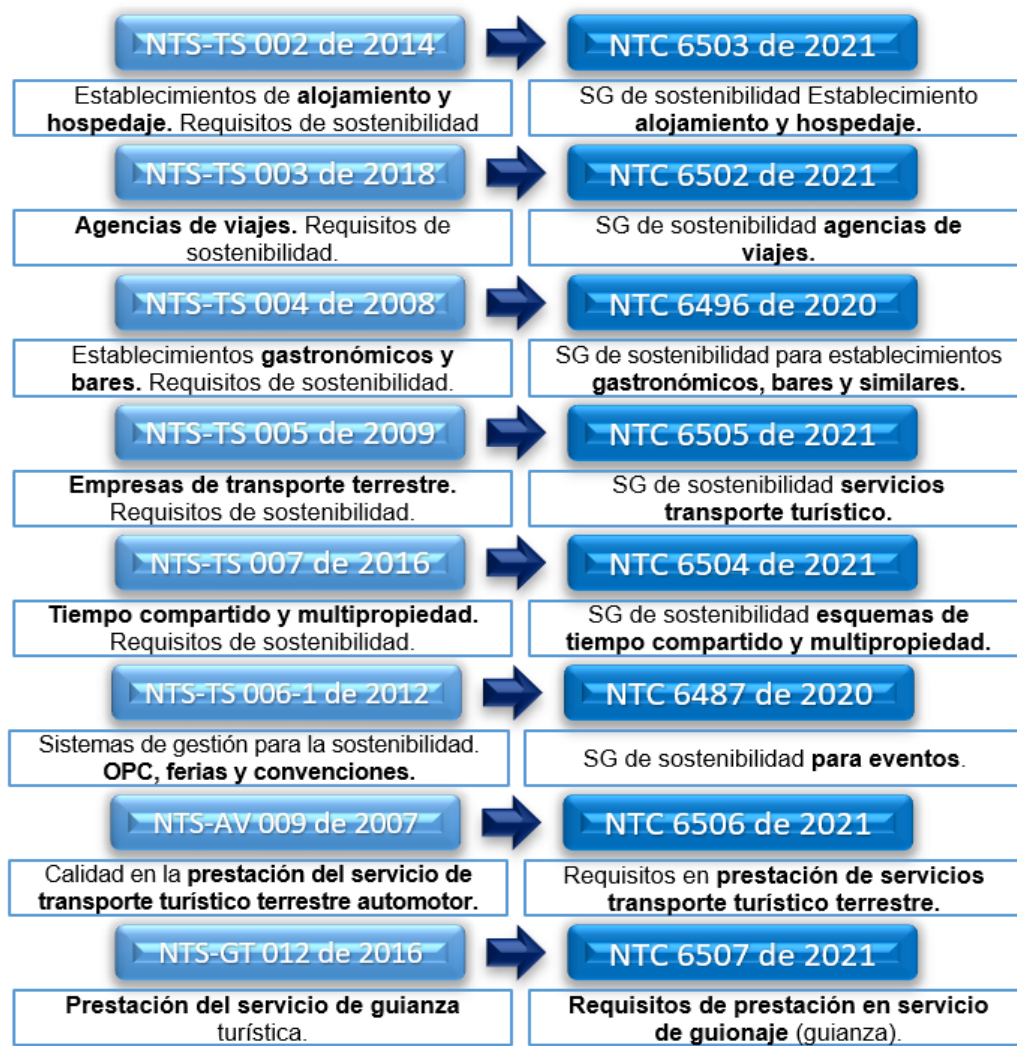
En la figura 10 se muestran las NTS actualizadas a las NTC para los PST; para la implementación del SGS. Actualmente está en proceso la inclusión dentro de su alcance de las nuevas NTC de turismo para la obtención de la marca de certificación calidad turística con el fin de promover los procesos de calidad y que actualmente está bajo la Resolución 0280 de 2018.

De estas nueve (9) NTC, seis (6) forman parte de los sistemas de gestión de la sostenibilidad y dos (2) son requisitos para la prestación del servicio.

Otros documentos técnicos ratificados son:

- NTC-ISO 11121 Requisitos para programas introductorios a buceo.
- NTC-ISO 13289 Requisitos para la realización de excursiones de Snorkelling.
- NTC-ISO 24803 Requisitos proveedores servicios buceo recreativo.
- NTC-ISO 21101 Sistema de gestión de seguridad turismo aventura.
- NTC-6523 Buenas prácticas de sostenibilidad turismo aventura.
- GTC-0327 Directrices sobre el desarrollo de especificaciones ambientales para establecimientos de alojamiento.

Figura 9. NTS a NTC



Fuente: MinCIT (2022)

La obtención del certificado de las anteriores normas técnicas o el inicio de su implementación, busca la integración en el mundo empresarial del lenguaje de la sostenibilidad promovido a partir de la ejecución de requisitos de tipo ambiental, social, cultural y de desarrollo económico con el compromiso de los empresarios por generar actividades a favor del desarrollo sostenible para generar procesos más efectivos y acordes con los requerimientos de la sostenibilidad en el país para desarrollar un turismo que respete y valore de forma integral los atractivos naturales y culturales además beneficie a las comunidades locales y afecte mínimamente las áreas visitadas (Sánchez, 2019).

Otra de la NTC relevante para este trabajo, lo constituye la norma adoptada de la organización ISO denominada NTC-ISO 14001:2015 que describe los requisitos para la implementación de un Sistema de gestión Ambiental (SGA) y que contribuye hacerles frente a los riesgos que representa el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones o en otras palabras a gestionar el efecto de la incertidumbre sobre los objetivos de la organización. El propósito de esta Norma Internacional es proporcionar a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Esta norma especifica requisitos que permitan que una organización logre los resultados previstos que ha establecido para su SGA bajo un esquema de ciclo PHVA y estructura de alto nivel (NTC-ISO 14001, 2015).

4.2.3. Requisitos normativos PST. Los requisitos normativos operativos de los PST (objeto de este trabajo) de acuerdo con MinCIT (2022) son:

- a) Inscribirse en el RNT y mantenerlo actualizado de forma anual. Además, se debe incluir el número de registro en toda publicidad relacionada con los servicios ofrecidos, proporcionar información detallada sobre precios, calidad y cobertura de los servicios en las pautas publicitarias, y cumplir con las normas ambientales vigentes para la conservación del medio ambiente. En resumen, cumplir con estas obligaciones es fundamental para ofrecer servicios turísticos de manera legal y responsable en el país.
- b) Permiso de uso de suelo – Emitido por las alcaldías municipales o distritales.
- c) Mantener vigente la matrícula mercantil de la Cámara de Comercio de su municipio o distrito.
- d) La comunicación de la apertura del establecimiento a la estación de la Policía Nacional, adjuntando el concepto técnico emitido por el cuerpo de bomberos municipal o distrital, concepto sanitario emitido secretarías de salud municipal o distrital, permiso de publicidad exterior visual por el municipio o distrito, pagos de derechos de autor en SAYCO y ACINPRO.
- e) Póliza de seguro de responsabilidad contra daños a huéspedes.
- f) Obligación a cargo de los administradores de propiedad horizontal. (Seguros que ordena la Ley 675 de 2001).
- g) NTS – Cumplimiento voluntario: normas de competencia laboral, normas de servicio y normas de sostenibilidad en proceso de actualización a NTC.

Otros aspectos normativos que deben cumplir los EAH, están referidos al contrato de hospedaje, tarjeta de registro de alojamiento, reporte de migración (Plataforma SIRE), protección al consumidor de comercio electrónico, derecho de retracto, disposiciones en materia tributaria y no tributaria, comercio justo, turismo responsable y bioseguridad.

4.2.4. Trámite RNT – PST. La Ley 1558 de 2012 sobre turismo, establecía en su Artículo 5 la obligatoriedad de implementar las normas sectoriales de acuerdo con el tipo de caracterización del sector bajo la resolución 2804 de 2014 (Derogada), posteriormente se establece en la Resolución 3860 de 2015, la obligatoriedad de los certificados de turismo y aventura con base a las normas sectoriales. Todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia deben estar inscritos en el RNT. Este registro es obligatorio para el funcionamiento de dichos prestadores de servicios turísticos y deberá actualizarse anualmente; por medio de la Resolución 1236 de 2017 se habilitó la plataforma virtual para la certificación (Circular 002 de 2017).

Pese a la normatividad anteriormente expuesta el sector turístico no se distinguió en una adecuada gestión sostenible. Si bien algunos PST certificados han implementado de manera rigurosa los requisitos de la NTS en su momento de cumplimiento obligatorio y los principios de sostenibilidad turística, la mayoría de los PST no cumplían con este requisito legal. Un informe técnico realizado en 2021 a 3.557 prestadores verificados reveló que solo el 7% cumplía el 100% de los requisitos de las normas, mientras que el 93% no lo hacía (MinCIT, 2021).

Esta falta de cumplimiento se atribuye a la falta de capacitación, recursos financieros y disposición en el sector. El sector turístico necesita mayor acompañamiento y condiciones para adaptarse y cumplir con los requisitos. Es esencial que los PST comprendan la importancia de la sostenibilidad y la gestión responsable de los recursos naturales para proteger el medio ambiente y asegurar la viabilidad a largo plazo del sector turístico (MinCIT, 2021).

Posteriormente, con la Ley 2068 de 2020 se modificó sustancialmente el artículo 5 de la Ley 1558 de 2012 eliminando la obligatoriedad del cumplimiento de la normas para agilizar aún más los trámites del RNT lo que significa que a la fecha las NTS del denominado turismo sostenible y turismo de aventura dejaron de ser de estricto cumplimiento por parte de los PST, volviéndose de cumplimiento voluntario; en tal sentido, no deben ser exigidas en el proceso de inscripción o actualización del RNT (MinCIT, 2022).

En la Tabla 8 se presenta la cantidad de PST por categoría/subcategoría en el Departamento del Meta durante el periodo 2017-2021. A pesar de las diversas circunstancias desfavorables que ha enfrentado el sector turístico en este lapso, se puede observar que la renovación y formalización de dicho sector ha aumentado constantemente año tras año. Este crecimiento refleja la relevancia del turismo en la economía del país y su papel en el fomento masivo de empleabilidad.

Tabla 8. PST - RNT

PRESTADOR DE SERVICIO TURÍSTICO	2017	2018	2019	2020	2021
Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones	2	5	7	8	8
Empresa de transporte terrestre automotor	15	18	23	25	24
Establecimientos de gastronomía y similares	12	8	9	8	7
Establecimiento de alojamiento y hospedaje	761	822	926	927	1129
Arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional	2	3	6	5	4
Oficina de representación turística	6	2	3	2	3
Agencia de viajes	192	202	266	258	289
Guía de turismo	26	28	30	28	96
Parques temáticos	3	3	2	3	4
Empresa de tiempo compartido y multipropiedad	1	0	0	1	1
Empresas captadoras de ahorro para viajes y de servicios turísticos	1	1	1	2	2
Concesionarios de servicios turísticos en parque	1	0	0	0	0
Total general	1022	1092	1273	1267	1567

Fuente: CITUR (2021)

Para el objeto de estudio en el Municipio de Villavicencio se encuentran la clasificación de los siguientes EAH con base a los datos de los prestadores de servicios turísticos, en la modalidad de hoteles que se encuentran inscritos en el RNT, con corte al 27 de mayo de 2021 (Ver Anexo A), en la jurisdicción de la CCV:

Tabla 9. RNT 2021 EAH Villavicencio (Anexo A)

RNT/ESTADO	ACTIVOS	CANCELADO	CANCELADO POR MATRICULA MERCANTIL	CANCELADO POR NO RENOVAR	CANCELADO VOLUNTARIAMENTE	SUSPENDIDO POR NO RENOVAR	SUSPENDIDO VOLUNTARIAMENTE
Albergue	0	0	0	1	0	0	0
Apartahotel	6	0	1	8	0	1	0
Apartamento Turístico	3	0	0	0	0	0	0
Campamento	1	0	0	0	1	0	0
Centro Vacacional	6	0	5	11	5	1	0
Fincas Turísticas	130	0	6	72	33	8	0
Hostal	6	0	2	5	2	0	0
Hotel	234	0	45	111	38	17	2
Otros Tipos De Hospedaje Turísticos No Permanentes	4	0	0	3	2	1	0
Otros Tipos De Vivienda Turística	13	0	3	11	4	2	0
TOTAL	403	0	62	222	85	30	2

Fuente: CCV (2021)

4.2.5. Normativa ambiental colombiana. Se han establecido numerosas disposiciones legales en relación con los aspectos ambientales que deben ser considerados. Para una mejor comprensión y manejo de esta información, se presenta en la Tabla 10 un resumen de estas.

Tabla 10. Marco Legal

NORMA	DESCRIPCIÓN	EMITE
CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991	Artículo 52, artículo 58, artículo 79, artículo 80, artículo 95, artículo 333	Presidencia De La República
Ley 17 de 1981	"Por la cual se aprueba la 'Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres', suscrita en Washington, D.C. el 3 de marzo de 1973."	El Congreso De Colombia
Ley 99 de 1993	Artículo 3 sobre el concepto de desarrollo sostenible	Ministerio Del Medio Ambiente
Ley 165 de 1994, entró en vigor el 26 de febrero de 1996	Establece la necesidad de elaborar estrategias, planes o programas nacionales para la conservación y la utilización sostenible de la diversidad biológica, así como de integrarlos a las políticas sectoriales o intersectoriales del país, en articulación con los Planes Estratégicos para la Diversidad Biológica	El Congreso De La República
Ley 300 de 1996	Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones / artículo 1, numeral 9 del artículo 2	El Congreso De La República
Ley 388 de 1997	Establece el procedimiento del ordenamiento territorial en Colombia "relacionados con la conservación y protección del medio ambiente, los recursos naturales y la prevención de amenazas y riesgos naturales" (artículo 10).	El Congreso De La República
Ley 599 de 2000	El Código Penal tipifica los delitos contra los animales (artículos 339A y 339B) y contra el medio ambiente y los recursos naturales.	El Congreso De Colombia
Ley 1101 de 2006	Artículo 12 - Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.	El Congreso De Colombia
Ley 1333 de 2009	"Por la cual se establece el procedimiento sancionatorio ambiental y se dictan otras disposiciones."	El Congreso De La República
Ley 1454 de 2011	"Por la cual se dictan normas orgánicas sobre ordenamiento territorial y se modifican otras disposiciones".	El Congreso De Colombia
Ley 1523 de 2012	"Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones"	El Congreso De Colombia
Ley 1558 de 2012	"Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 -Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones".	El Congreso De Colombia
Ley 1715 de 2014	"Por medio de la cual se regula la integración de las energías renovables no convencionales al Sistema Energético Nacional".	El Congreso De Colombia
Ley 1930 de 2018	"Por medio de la cual se dictan disposiciones para la gestión integral de los páramos en Colombia"	El Congreso De Colombia
Ley 1931 de 2018	"Por la cual se establecen directrices para la gestión del cambio climático"	El Congreso De Colombia

Tabla 10 (Continuación)

Ley 1955 de 2019	"Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. 'Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad'"	El Congreso De Colombia
Ley 2010 de 2019	"Por medio de la cual se adoptan normas para la promoción del crecimiento económico, el empleo, la inversión, el fortalecimiento de las finanzas públicas y la progresividad, equidad y eficiencia del sistema tributario, de acuerdo con los objetivos que sobre la materia impulsaron la Ley 1943 de 2018 y se dictan otras disposiciones".	El Congreso De Colombia
Ley 2068 de 2021	"Por el cual se modifica la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones"	El Congreso De Colombia
Decreto 1076 de 2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible".	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible
Decreto 870 de 2017	"Por el cual se establece el Pago por Servicios Ambientales y otros incentivos a la conservación"	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible
Resolución 0280 de 2018	"Por la cual se reglamenta el uso de la Marca de Certificación de Calidad Turística."	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Resolución 1407 de 2018	"Por la cual se reglamenta la gestión ambiental de los residuos de envases y empaques de papel, cartón, plástico, vidrio, metal y se toman otras determinaciones".	Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible
Resolución 666 de 2020	"Por medio del cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del Coronavirus COVID-19"	Ministerio de Salud y Protección Social
Circular 12 de 2020	Directrices para la contención de la infección respiratoria aguda por el nuevo coronavirus (COVID-19) en el entorno hotelero.	Ministerio de Salud y Protección Social
CONPES 3874 de 2016	La Política Nacional para la Gestión Integral de Residuos Sólidos es complementaria a la Política de Producción y Consumo Sostenible (ver literal c)	Departamento Nacional de Planeación
CONPES 3918 de 2018	Estrategia para la implementación de los ODS en Colombia	Departamento Nacional de Planeación
CONPES 3934 de 2018	La Política de Crecimiento Verde "tiene como propósito impulsar a 2030 el aumento de la productividad y la competitividad económica del país, al tiempo que se asegura el uso sostenible de la riqueza natural y la inclusión social, de manera compatible con el clima"	Departamento Nacional de Planeación
CONPES 3990 de 2020	"Colombia Potencia Bioceánica Sostenible 2030 tiene un carácter prospectivo y estratégico que busca posicionar en la agenda pública nacional a los océanos como factor de desarrollo sostenible en los próximos 11 años"	Departamento Nacional de Planeación
Estatuto Tributario	artículos 255 y 428, un conjunto de incentivos por inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente	Dirección General de Impuestos Nacionales

Fuente: elaboración propia

5. METODOLOGÍA

5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que “la distinción entre investigación cuantitativa y cualitativa es relativa” (p.4), ya que ambos enfoques tienen elementos propios y otros que pueden aplicarse en ambos. En esta investigación se utilizó un enfoque mixto, que combina elementos de ambas aproximaciones con la finalidad de utilizar las fortalezas de ambos enfoques de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales. Inicialmente se había contemplado utilizar un enfoque cualitativo debido al propósito de la investigación. Sin embargo, al considerar los indicadores de validación del contenido del producto final y al utilizar estadísticas para profundizar en algunos temas, se introdujeron elementos de investigación cuantitativa. Además, el planteamiento del problema y el contexto de la investigación, junto con un paradigma fundamentado en el pragmatismo, enmarcaron el trabajo en un enfoque mixto. De esta manera, se emplearon procesos sistemáticos, reflexivos y empíricos propios de los enfoques cuantitativos, cualitativos y por ende mixtos. Este enfoque y las estrategias utilizadas se adaptaron a las necesidades, contexto, circunstancias y recursos de la presente investigación.

No se pretende en esta sección, realizar un abordaje profundo del enfoque mixto, por lo que se hacen solo las consideraciones mínimas necesarias al mismo, ya que el trabajo tiene un objetivo muy práctico, como lo es el diseño de una guía que facilite la implementación de un sistema integrado de gestión sostenible (sostenibilidad turística) y ambiental para EAH, ubicados en el municipio de Villavicencio. Algunos autores definen el enfoque mixto como:

“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, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (denominadas metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 10).

A manera de resumen, un enfoque mixto, involucra un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio para responder al planteamiento del problema (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En este caso, al ser un estudio de caso sobre los EAH en el municipio de Villavicencio, se recolectaron tanto datos cuantitativos como

cualitativos, y se aplicaron instrumentos de validación bajo un enfoque mixto para orientar la guía producto de este trabajo.

5.2. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

El alcance de la presente investigación es descriptivo y el tipo de investigación es estudio de caso, enfocada en el diseño de una guía que facilite la implementación de un sistema integrado de gestión sostenible (sostenibilidad turística) y ambiental para EAH.

Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) un estudio descriptivo “tiene como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado” (p. 108). En el caso de este trabajo, se pretende describir el contenido de una guía que permita la implementación integrada de los sistemas de gestión de sostenibilidad turística y ambiental, especificando características de los requisitos a cumplir de acuerdo con las exigencias de cada una de las normas, facilitando a los EAH la implementación de estos sistemas.

Por otra parte, en relación con los estudios de caso, algunos autores como Creswell (2013) citado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), alegan que los mismos pueden definirse como un diseño cualitativo etnográfico en contraste con otros autores que lo referencian como un diseño cuantitativo bajo diversas categorías. Fundamentan que los estudios de caso pueden tener elementos o ser parte de diseños de investigación cuantitativa, cualitativa y mixta. Para estos dos autores, los estudios de caso pueden utilizar procesos de los tres enfoques de investigación y generalmente analizan una unidad holística respondiendo al planteamiento de un problema, además de ser útiles para probar hipótesis y desarrollar teorías, se valen de diversas herramientas tanto cuantitativas como cualitativas o mixtas. Además, han señalado que estos estudios buscan:

(...) especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, 2010, pág. 92).

5.3. DEFINICIÓN DE CATEGORÍAS

El diseño de una guía interactiva que ayude a los PST a implementar el sistema integrado de gestión de sostenibilidad turística y de gestión ambiental, o alguno de estos sistemas de manera separada, conlleva a la caracterización (diagnóstico) en primer lugar de los EAH del municipio de Villavicencio, aun cuando la intención es que este documento sea utilidad para cualquier prestador de estos servicios en Colombia; una vez realizada la caracterización, es necesario identificar los requisitos de las normas que describen los requerimientos de los sistemas de gestión de sostenibilidad turística y de gestión ambiental. Con esta información, se podrá estructurar la guía de manera coherente y efectiva, asegurando que los prestadores de servicios turísticos puedan implementar los sistemas de manera adecuada y satisfacer los requisitos de las normas.

En este caso particular, se utilizaron las categorías presentadas en la tabla 11 para guiar el diseño de la guía. Estas categorías fueron de gran ayuda para definir el recorrido y las etapas necesarias para cumplir con el objetivo de la investigación.

Tabla 11. Categorías de estudio

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS	Contenido (descripción)
Caracterización de los EAH	Aspectos generales	Conocimiento de las normas
		Tiempo de certificación
		Condiciones para la implementación de un SGS
		Cargo que desempeña el encuestado
	Aspectos ambientales	Aspectos ambientales de la Norma NTS-TS 002:2014
		Aspectos ambientales de la Norma NTC-ISO 14001:2015
Efectos de la implementación de las normas	Efectos de la implementación en la Norma NTS-TS 002 y norma NTC-ISO 14001:2015	Ahorro en consumo de energía
		Ahorro en consumo de agua
		Manejo integral de residuos sólidos
		Aspectos con mayor grado de mejora
		Adopción de buenas prácticas sostenibles
		Ventajas diferenciadoras
Normatividad	NTS-TS 002:2014 Requisitos de sostenibilidad de establecimientos de alojamiento y hospedaje	Esta norma especifica los requisitos ambientales, socioculturales y económicos, y de gestión para la sostenibilidad aplicable a los EAH.
	NTC 6503:2021 Sistema de gestión de la sostenibilidad para establecimientos de alojamiento. Requisitos	Esta norma especifica los requisitos ambientales, sociales y económicos para implementar un sistema de gestión de la sostenibilidad en los establecimientos de alojamiento.
	NTC ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso	El propósito de esta Norma internacional es proporcionar a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas.

Fuente: elaboración propia

5.4. FASES DE LA INVESTIGACIÓN

Fase 1: Diagnóstico. A lo largo de esta fase se realizó revisión de documentación y literatura relacionada con el sector turístico, así como con la gestión de la sostenibilidad turística y ambiental. Se revisaron artículos científicos, libros y documentos normativos relevantes, con el objetivo de obtener una comprensión profunda de los conceptos y prácticas clave en estas áreas.

Después de realizar una revisión bibliográfica, se diseñó un instrumento de recolección de información con el objetivo de obtener un diagnóstico de los EAH frente al grado de implementación de las normas NTS-TS 002:2014 y NTC ISO 14001:2015, en concordancia con las categorías establecidas en la tabla 11. Con el interés principal de proporcionar una guía para la implementación del SGSA a los prestadores del sector hotelero que poseen el RNT vigente en el municipio de Villavicencio para el año 2021, para el proyecto de investigación.

Luego de haber diseñado el instrumento para la recolección de datos, se procedió a someterlo a un proceso de validación por parte de expertos en el tema. El objetivo de esta validación era asegurarse de que el instrumento fuera viable, confiable y ajustado a todas las sugerencias y observaciones impartidas por los expertos, con el fin de garantizar la calidad de los datos que se iban a recopilar.

Ya obtenida la encuesta final se aplicó junto con la colaboración de H&M Asesorías Profesionales en Sistemas Integrados de Gestión, la empresa consultora encargada del proyecto estratégico de calidad sostenible en el sector hotelero del Instituto de Turismo del Meta en cumplimiento del plan de desarrollo del Departamento del Meta nombrado “Hagamos grande el Meta 2020-2023”, específicamente bajo el proyecto “Fortalecimiento de la planificación y gestión del turismo para contribuir a la competitividad, seguridad y sostenibilidad del sector en el Departamento del Meta”. Bajo la creación del Centro de Asistencia Técnica Sectorial, para la implementación de normas técnicas y certificaciones en el sector turístico, comenzando con el diagnóstico de la norma sectorial NTS-002 y liderando la actualización a las nuevas normas técnicas colombianas en el municipio de Villavicencio, donde se realizaron la mayoría de las encuestas en las jornadas de sensibilización convocadas por el mismo.

Fase 2: Revisión e integración. En el transcurso de esta fase se llevó a cabo la revisión documental de la normatividad: NTS-TS 002:2014 como insumo inicial de transición a la integración de las normativas: NTC 6503:2021 y NTC-ISO

14001:2015, definiéndose las directrices de cumplimiento para la implementación de estos dos, por cualquier EAH independiente de su tamaño a nivel regional o nacional, aunque el objeto de estudio se haya delimitado en el municipio de Villavicencio.

En esta fase, se identificaron y establecieron los requisitos de los sistemas de gestión de sostenibilidad turística y gestión ambiental, con el objetivo de proporcionar una guía para su implementación tanto de manera individual como integrada. Para lograr esto, se analizaron las interacciones existentes entre los requisitos, lo que facilitó su integración y sirvió como base para la estructuración y diseño de la guía.

Al respecto se revisaron las siguientes normas:

- **Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002:2014**
- **Norma Técnica Colombiana NTC 6503:2021**
- **Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 14001:2015**

Después de examinar y analizar detalladamente estas normas, se elaboró una matriz de articulación mediante la comparación de sus requisitos y la identificación de aquellos que eran comunes y específicos; a través del cruce de estos requisitos se definieron y establecieron las evidencias necesarias para cumplir con cada requisito del cruce de información.

Fase 3: Diseño y validación de la guía. Ya con la fase 1 y 2 realizadas se trabajó en la estructuración y diseño de la guía, considerando no solo la información y contenidos necesarios, sino también la presentación y organización de estos para asegurar una experiencia de aprendizaje fluida y efectiva para el EAH.

Una vez completado el diseño de la guía, se procedió a la validación de esta a través de un cuestionario diseñado específicamente para este fin. Este cuestionario fue enviado a expertos en el tema, quienes evaluaron la guía en detalle y brindaron retroalimentación y sugerencias para su mejora en caso de ser necesario. Se valoró la **claridad, pertinencia y aplicabilidad**; posterior a la recolección de información de los expertos, se mejoró la navegación, la presentación visual y otros aspectos clave para garantizar la calidad y eficacia de la guía interactiva digital. Todo esto fue parte de un proceso preciso de validación para asegurar que la guía cumpliera con los objetivos planteados y fuera una herramienta útil y eficiente para los EAH.

5.5. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

En la tabla 12 se detalla las actividades, técnicas y herramientas por cada una de las fases y objetivos definidos.

Tabla 12. Actividades, técnicas y herramientas utilizadas de la investigación siguiendo los objetivos

FASE	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES / ACCIONES	TÉCNICAS / HERRAMIENTAS / SUCESIÓN DE HECHOS	RESULTADO
Diagnóstico	Realizar el diagnóstico y caracterización de los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH) del municipio de Villavicencio de acuerdo con la renovación anual del Registro Nacional de Turismo (RNT)	Inventario de los EAH que tienen al año 2021 actualizado su RNT	- Revisión de literatura - Observación - Solicitud de listado de EAH con RNT vigente ante la CCV	Listado Hoteles turísticos inscritos en el RNT (activos) (Anexo A)
		Aplicación y tabulación de encuestas aplicadas a los establecimientos de estudio para el diagnóstico	Formulación de encuesta diagnóstica de tipo escala de Likert y validación por expertos	- Instrumento de validación encuesta diagnóstica (Anexo B) - Encuesta estructurada (Anexo C)
		Análisis de los resultados obtenidos, con el objetivo de observar el nivel de conocimiento de la gestión sostenible y ambiental relacionado con las normativas en cuestión.	Tabulación y gráficas de resultados	Análisis de resultados
Revisión e integración	Estructurar la guía de implementación para el cumplimiento de los requisitos y aspectos claves para el cumplimiento de las normas NTC 6503:2021 y NTC-ISO-14001:2015	Estudio de disposiciones legales	Revisión documental	- Matriz integral bajo las normas: NTS TS 002:2014, NTC 6503:2021 y NTC ISO 14001:2015 (Anexo D) - Relación de evidencias para su cumplimiento (Anexo E)
		Reconocimiento de la estructura normativa e identificación de relaciones previas ante la normativa vigente	- NTS TS 002:2014 - NTC-ISO 14001:2015 - NTC 6503:2021	
		Articular los requisitos definidos en la NTS-TS 002:2014 como insumo inicial transición para la integración de las normativas: NTC 6503:2021 y NTC-ISO 14001:2015	- Matriz de articulación de requisitos, identificación de los comunes y específicos - Análisis de evidencias necesarias	
Diseño y validación de la guía didáctica	Validación de la guía interactiva digital por medio de expertos en el tema, con el objetivo de asegurar su pertinencia y relevancia con relación a las normativas de estudio.	Definir los elementos claves o partes a considerar en el diseño de la guía didáctica	- Análisis de antecedentes - Ciclo PHVA - Revisión normativa	- Instrumento de validación guía interactiva digital (Anexo F) - Ficha técnica (Anexo G) - Manual guía interactiva (Anexo H) - Guía interactiva estructurada: https://sites.google.com/usantotomas.edu.co/guiagestionintegralsostenible/inicio?authuser=1 - Presentación guía interactiva (Anexo I)
		Diseño de guía didáctica del SGSA de integración con el uso del aplicativo de Google Sites digital y realizar la respectiva validación de la herramienta por expertos frente a la misma para validar pertinencia y confianza; tomar todas las retroalimentaciones y realizar las respectivas adaptaciones y ajustes en la guía digital.	- Búsqueda y selección de expertos en el tema para validación de la guía interactiva digital. - Análisis de la evaluación, retroalimentación y ajustes - Guía diseño final - Material de apoyo uso de guía	

Fuente: Adaptación de López, Navarrete y Torres (2020)

5.6. DISEÑO MUESTRAL: UNIVERSO Y MUESTRA

Para el mes de mayo del 2021, según información de la CCV dispuesta en la tabla 9 de la ...sección 4.2.4..., en el municipio de Villavicencio, se contaban 403 EAH, de los cuales 234 son hoteles activos, es decir que contaban con el RNT vigente, constituyéndose en la población a considerar a los efectos de realizar el cálculo de la muestra para la investigación.

Tomando en consideración la población o universo referido de 234 hoteles con RNT, se establece la muestra a la cual se aplicaría el cuestionario de recolección de información. La muestra se estableció con la fórmula estadística que se presenta a continuación, con un nivel de confianza del 95%, y un tamaño de población de 234 hoteles considerando una probabilidad de éxito (P) del 50% y una probabilidad de fracaso (Q) de 50% y un (Z^2) margen de error del 11.6%.

$$(1) \quad n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * P * Q}{d^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 * P * Q}$$

En donde:

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

Z^2 = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción)

Con la información parametrizada se establece que el tamaño de la muestra deliberada para el desarrollo del estudio es de 55 EAH del municipio de Villavicencio.

El tamaño de la muestra obtenida en este estudio aporta una valiosa perspectiva de la situación actual de los EAH en relación con los sistemas de gestión sostenible, lo que permite obtener conclusiones más precisas y representativas de la realidad.

6. RESULTADOS

6.1. DIAGNÓSTICO Y CARACTERIZACIÓN DE LOS EAH

El instrumento de recolección de información (encuesta) que se presenta en el Anexo C, diseñado para el diagnóstico del sector hotelero en el municipio de Villavicencio se creó con el fin de recopilar información valiosa y relevante sobre EAH. La información recopilada incluye el nivel de conocimiento que tienen los EAH acerca de la norma sectorial NTS-TS 002:2014 y la norma internacional NTC ISO 14001:2015.

La encuesta se diseñó con el objetivo de obtener información sobre los procedimientos y prácticas de gestión ambiental y sostenibilidad que los EAH implementan en sus instalaciones y servicios. Además, se recopiló información relevante sobre la percepción de los EAH con respecto a la importancia y beneficios de implementar prácticas sostenibles y de gestión ambiental en sus operaciones diarias.

Con la información obtenida a través de la encuesta, se espera identificar las áreas de oportunidad en las que los EAH pueden mejorar sus prácticas de gestión ambiental y sostenibilidad, y así fomentar un desarrollo turístico más sostenible en el municipio de Villavicencio.

6.1.1. Validación encuesta diagnostica. La encuesta diseñada fue sometida a un panel de expertos para validar su contenido y asegurar su confiabilidad. (Ver Anexo B) se muestra el perfil de los 5 expertos consultados que cumplieran al menos una de las siguientes condiciones:

- Empresarios o líderes de organizaciones turísticas que hayan implementado SGSA.
- Académicos con amplios conocimientos en SGSA.
- Profesionales con experiencia en la implementación de SGA en empresas turísticas.
- Consultores en gestión ambiental y sostenibilidad que hayan trabajado en proyectos relacionados con el turismo en EAH.
- Investigadores en el campo de SGSA en el sector turístico.
- Expertos en evaluación de impacto ambiental en proyectos turísticos.
- Auditores de las normas objeto de estudio en el sector hotelero.

- Profesionales con experiencia en el diseño y desarrollo de proyectos de turismo sostenible.
- Consultores especializados en el diseño e implementación de SASA en el sector turístico.
- Expertos en turismo y desarrollo sostenibles en el contexto global.

A cada uno de los 5 expertos, se les envió el cuestionario en Excel, cuyo fin era validar el contenido de la “encuesta diagnóstica”, mediante la evaluación de contenido frente a su: **claridad, pertinencia y aplicabilidad**.

A los efectos de estimar la confiabilidad del juicio de los 5 expertos que participaron, se procesaron los datos asignando a cada respuesta un valor numérico del 1 al 5, según la escala utilizada y se estimó el coeficiente del *Alfa de Cronbach*, el cual es uno de los coeficientes más conocidos y aplicados para medir la confiabilidad interna de los ítems que forman una escala de medida. Este valor de alfa oscila entre 0 a 1, cuanto más cercano se encuentra el valor a 1, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados, mientras que, si se acerca a 0, menor será la consistencia interna de los ítems (Ledesma, Molina Ibañez, y Valero Mora, 2002).

Alfa estima el límite inferior del coeficiente de fiabilidad y se expresa como:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K - 1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right)$$

En la Tabla 11 se presentan los resultados del juicio de los expertos consultados, los cuales arrojaron un valor promedio de 3,73 en el criterio de claridad de la herramienta diagnóstica, 4,28 para el criterio de pertinencia y 3,8 para el criterio de aplicabilidad.

El promedio obtenido por los expertos en los criterios evaluados para validar la pertinencia de la guía interactiva digital fue de 3,9, lo que se interpreta como una respuesta positiva en términos generales. Sin embargo, el comentario común de los evaluadores fue que, aunque están de acuerdo con la herramienta, consideraron que se requería algunos ajustes para optimizar su uso y su efectividad. Este resultado refleja la importancia de la retroalimentación para asegurar que cumpla con las expectativas y necesidades de los usuarios finales.

Tabla 13. Resultados validación de expertos (Anexo B)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN		ESCALA TIPO LIKERT							
		1. Esta totalmente en desacuerdo 2. Está en desacuerdo 3. Está de acuerdo, pero considera que se requiere ajuste 4. De acuerdo 5. En total acuerdo							
N.º	Ítems asociados a la CLARIDAD	EXP. 1	EXP. 2	EXP. 3	EXP. 4	EXP. 5	S ²	Σ	$\bar{X}$
CLARIDAD	1 Los numerales presentados en el instrumento se entienden fácilmente	5	4	3	4	3	0,56	19	3,8
	2 La escala definida para la calificación del instrumento es clara	5	3	5	4	3	0,8	20	4
	3 El instrumento de dos fases parte general y diagnostica está definida con claridad	5	4	2	3	3	1,04	17	3,4
PERTINENCIA	4 La integración de sistemas de gestión sostenible es un tema pertinente para el sector de EAH.	5	5	5	4	5	0,16	24	4,8
	5 Los criterios son adecuados para evaluar el cumplimiento del SGA bajo las normas NTS-TS 002:2014 y NTC-ISO 14001:2015 en los EAH	5	4	3	4	3	0,56	19	3,8
	6 La integración de las dos normativas está bien cruzadas bajo la norma NTS-TS 002	4	4	5	5	4	0,24	22	4,4
	7 La Integración de los Sistemas de Gestión sostenible y ambiental es pertinente.	5	4	5	5	5	0,16	24	4,8
	8 Cuenta con los criterios adecuados para evaluar el cumplimiento de las dos normativas	5	3	3	5	4	0,8	20	4
	9 La integración de las dos normativas es un tema pertinente para los EAH	5	5	4	5	4	0,24	23	4,6
	10 El instrumento brinda información suficiente para evaluar el cumplimiento de la NTS-TS 002:2014	4	3	3	5	3	0,64	18	3,6
APLICABILIDAD	11 Los ítems dan cuenta de los requisitos según la NTS-TS 002:2014	5	3	4	5	4	0,56	21	4,2
	12 Los ítems dan cuenta de los requisitos según la NTC-ISO 14001:2015	5	4	4	5	4	0,24	22	4,4
	13 Lo propuesto ayuda a comprender los requerimientos de la Integración NTS-TS 002 y NTC-ISO 14001	5	2	4	3	4	1,04	18	3,6
	14 Es de fácil aplicación por parte del personal competente de los EAH inmersos a los SGA	5	2	3	3	3	0,96	16	3,2
	15 Proporciona información confiable para determinar el cumplimiento de los requisitos de la NTS-TS 002:2014 Y NTC-ISO 14001:2015	3	4	3	5	3	0,64	18	3,6

Fuente: elaboración propia

La interpretación de los datos obtenidos para el Coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach se hizo utilizando la escala definida por Ruiz (2000, p. 70) que se presenta en la tabla 14.

Tabla 14. Escala de interpretación de la magnitud – Alfa De Cronbach

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Ruíz Bolívar (2002)

El Coeficiente de Alpha de Cronbach que se presenta en la tabla 15, tuvo un resultado de 0,863, interpretado en una confiabilidad “muy alta” de los ítems evaluados para la encuesta diagnostica a emplear al sector EAH; lo que sugiere que la encuesta es una herramienta fiable para medir los conocimientos y prácticas relacionados con la sostenibilidad y la gestión ambiental.

Tabla 15. Resultado Alfa de Cronbach encuesta diagnóstica (Anexo B)

ALFA DE CRONBACH		
K	15	El número de ítems
$\sum s_i^2$	8,64	Sumatoria de las Varianzas de los ítems
S_T^2	44,56	La Varianza de la suma de los ítems
α	0,863	Coeficiente de Alfa de Cronbach

Fuente: elaboración propia

Después de la validación por parte de los expertos y la realización de los ajustes pertinentes según las sugerencias recibidas, la encuesta fue aplicada en formato digital a través de Google Forms (Ver Anexo C) en el siguiente enlace: <https://forms.gle/RxbFEgGf9hK646GVA>, a los EAH con el RNT vigente hacia el año 2021 enviado por correo electrónico como se muestra en la figura 10, contemplando la muestra definida ...sección 5.6..., en el municipio de Villavicencio.

Asimismo, es necesario aclarar, que la encuesta se diseñó con base en las normativas NTS-TS 002:2014 y NTC ISO 14001:2015; debido a que la Norma Técnica NTC 6503:2021 (reemplazo de la norma sectorial referida) aún no estaba disponible al público, siendo publicada en el primer semestre del año 2022.

Figura 10. Solicitud de participación encuesta percepción sostenible EAH.



Fuente: elaboración propia

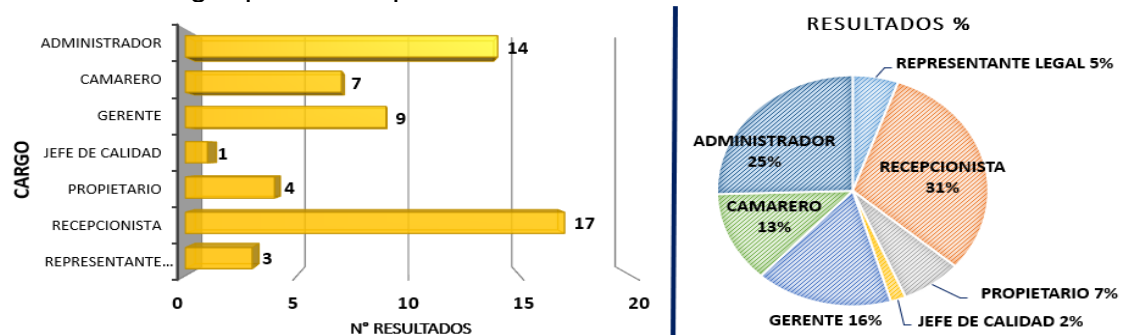
Algunas encuestas se completaron directamente a través del enlace proporcionado, mientras que otras se aplicaron de manera presencial en algunos establecimientos y otras se realizaron en los eventos de sensibilización sobre la nueva norma técnica colombiana NTC 6503:2021 organizados por H&M bajo el mando del Centro de Asistencia del Instituto de Turismo del Meta, así como otras impartidas por el MinCIT, dirigidos a los representantes de los hoteles del municipio de Villavicencio.

6.1.2. Resultados encuesta diagnóstico en los EAH en Villavicencio. A partir de los datos obtenidos mediante la encuesta validada se realizó la aplicación a 55 EAH de acuerdo con la muestra definida en la ...sección 5.6... junto con todas las observaciones y sugerencias indicados por los expertos. Las encuestas fueron respondidas en un 56,35% por los Administradores o personal de la alta dirección (administradores, gerentes, propietarios, representantes y jefes de calidad) de los EAH y en un 43,64% por personal de operaciones de estos establecimientos (recepcionistas y camareros). Esto significa que en más de un 50% las encuestas fueron respondidas por personal que debería tener el conocimiento sobre las cuestiones que se estaban indagando; además, se reconoce que el personal de recepción muchas veces tiene un papel polifacético dentro del hotel debido al poco personal disponible, lo que podría favorecer su conocimiento sobre las gestiones de sostenibilidad y gestión ambiental en el establecimiento, por lo que es crucial que tengan un conocimiento sólido del manejo del hotel y sus prácticas de sostenibilidad.

La gráfica 4 muestra de manera detallada la distribución de los encuestados según sus cargos, lo cual es crucial para comprender el nivel de conocimiento que tienen las personas frente a los requisitos de sostenibilidad y gestión ambiental. Se observa que la mayoría de los encuestados son propietarios o gerentes de los establecimientos, lo que indica que tienen un rol importante en la toma de decisiones relacionadas con la gestión ambiental y la sostenibilidad de los EAH. Por otro lado, también se identificó la presencia de personal de recepción y mantenimiento, quienes, aunque no ocupan posiciones directivas, pueden tener un papel significativo en la implementación de prácticas sostenibles en el día a día de sus labores.

Además, es necesario considerar que el análisis de los datos debe tener en cuenta las diferentes áreas de trabajo y responsabilidades dentro de los establecimientos, ya que esto puede afectar la comprensión y la perspectiva de los encuestados en relación con las prácticas de gestión ambiental y sostenibilidad. Por ejemplo, los encuestados que se desempeñan en áreas administrativas pueden tener una perspectiva más amplia y estratégica de la gestión ambiental, mientras que aquellos que trabajan en áreas operativas pueden tener un conocimiento más detallado sobre las prácticas y procesos específicos. Por lo tanto, se deben tener en cuenta estas diferencias para garantizar que las estrategias y acciones propuestas sean efectivas y apropiadas para todos los niveles y áreas de trabajo en los EAH.

Gráfica 4. Cargo que desempeña en el EAH

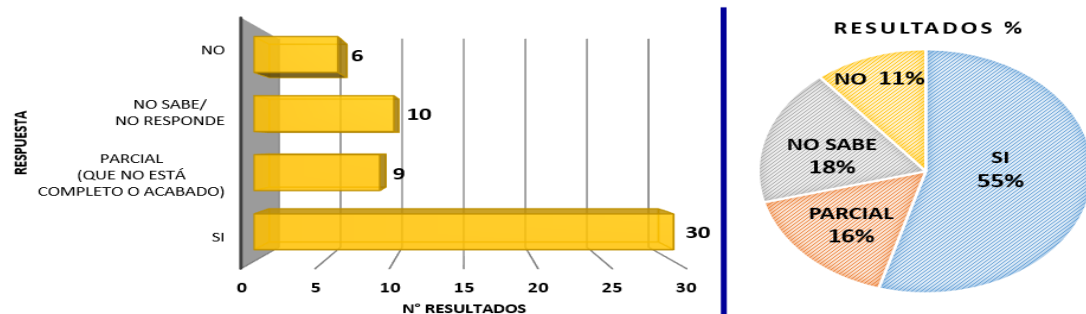


Fuente: elaboración propia

Abordando el tema del cumplimiento normativo de los requisitos de sostenibilidad de los EAH bajo la NTS-TS 002 que se encontraba ligado a la renovación del RNT en el municipio de Villavicencio. Los resultados obtenidos a través de la encuesta permiten analizar la situación de los EAH frente a la NTS-TS 002. La gráfica 5 muestra que la mayoría de los EAH (55%) han cumplido con los requisitos de sostenibilidad establecidos en la norma, mientras que un porcentaje significativo (16%) ha cumplido parcialmente con algunos de ellos y otro porcentaje (29%) no

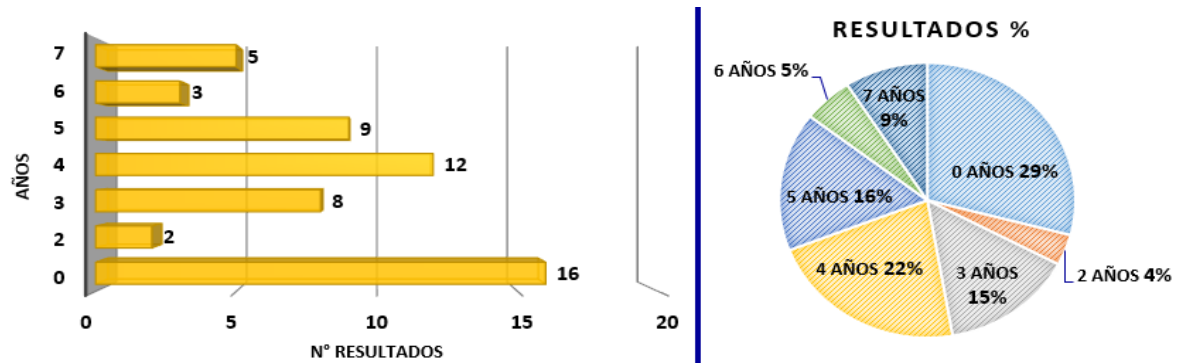
tiene información sobre el tema o no ha cumplido con los requisitos. Por su parte, la gráfica 6 muestra que el 57% de los EAH han implementado la NTS-TS 002:2014 en los últimos 2 a 7 años, lo que indica que aún queda un camino por recorrer para que la totalidad de los establecimientos se adapten a los requisitos de sostenibilidad. Estos resultados permiten identificar áreas de oportunidad y trabajar en estrategias para fomentar el cumplimiento de la normativa sectorial y mejorar la sostenibilidad en el sector hotelero de Villavicencio.

Gráfica 5. Cumplimiento de requisitos para el Turismo Sostenible NTS-TS 002



Fuente: elaboración propia

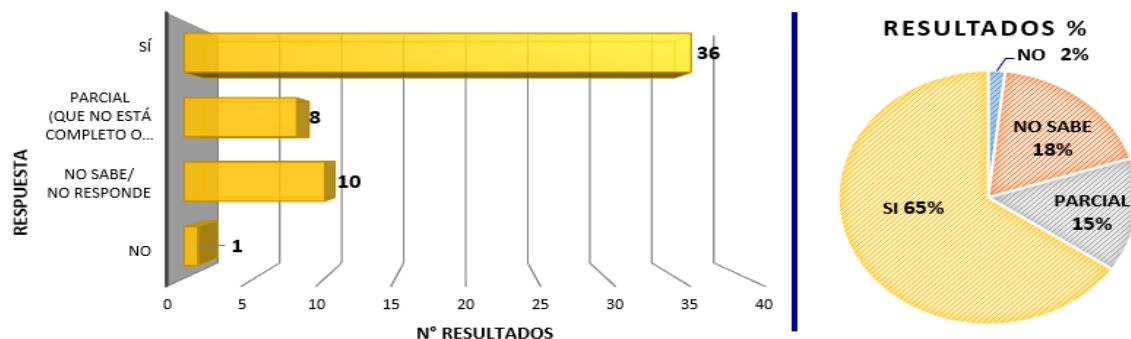
Gráfica 6. Tiempo de implementación de la norma sectorial NTS-TS 002



Fuente: elaboración propia

En cuanto a las condiciones de los EAH para implementar y mantener los requisitos de la NTS para el turismo sostenible, la gráfica 7 muestra que el 65 % de estos establecimientos, sin importar su tamaño, afirman contar con las condiciones necesarias para implementar el sistema. Además, un 15% de los EAH señaló necesitar realizar algunas adecuaciones para cumplir con estos requisitos, mientras que un 20% no está seguro si cuenta con las condiciones básicas necesarias, en gran parte debido al desconocimiento de la norma más que a su propia infraestructura.

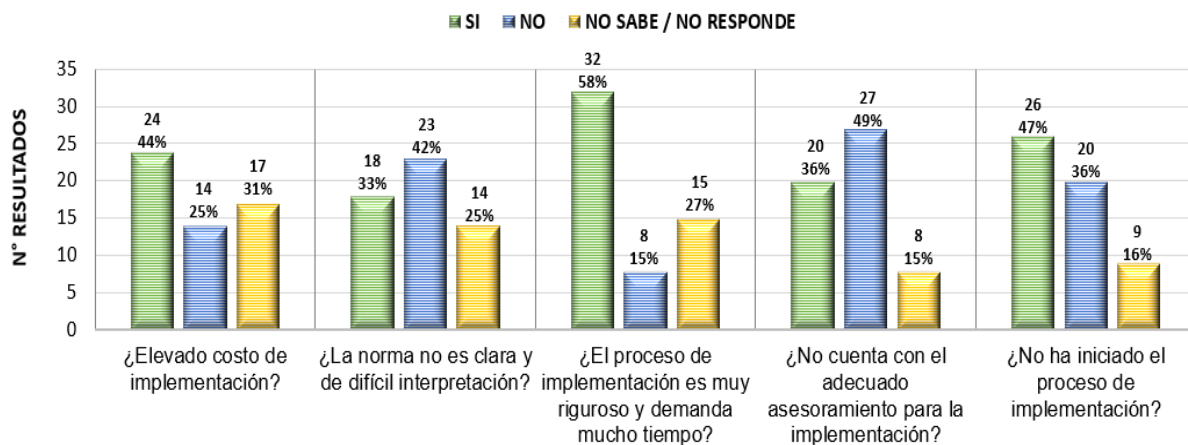
Gráfica 7. Está en condiciones el EAH para implementar la NTS-TS-002



Fuente: elaboración propia

En cuanto a las dificultades u obstáculos que han enfrentado los EAH en la implementación del SGS, la gráfica 8 muestra que el principal obstáculo es la rigurosidad del proceso de implementación, así como el tiempo y dedicación que se requiere para ello. Además, otros obstáculos destacados incluyen la falta de interés en iniciar el proceso, los altos costos de implementación, la ausencia de un asesoramiento adecuado y la falta de personal capacitado para llevar a cabo la implementación.

Gráfica 8. Percepción de los EAH en relación con las dificultades para implementar un SGS bajo la norma NTS-TS 002

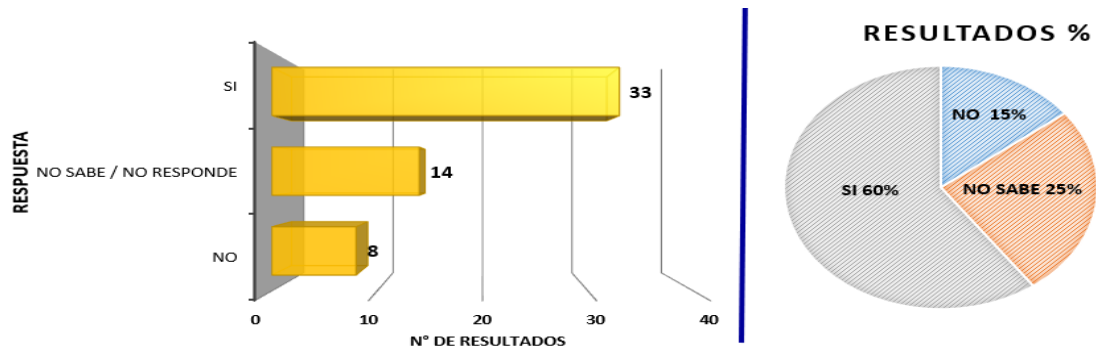


Fuente: elaboración propia

En aplicación de buenas prácticas para reducir el impacto ambiental en los EAH, la gráfica 9 muestra que el 60% de los establecimientos han implementado estas prácticas, mientras que el 25% parece no estar interesado en el tema ambiental y un 15% manifiesta desconocimiento al respecto. Entre las buenas prácticas

aplicadas, se destacan la disminución del uso de agua y energía mediante dispositivos de ahorro, el uso de productos ecoamigables, la reducción significativa del uso de papel, el cuidado de la flora y fauna, el reciclaje y la sensibilización ambiental. Estas prácticas se han implementado en orden de importancia según su frecuencia de uso en los EAH.

Gráfica 9. Aplicación de buenas prácticas sostenibles en los EAH

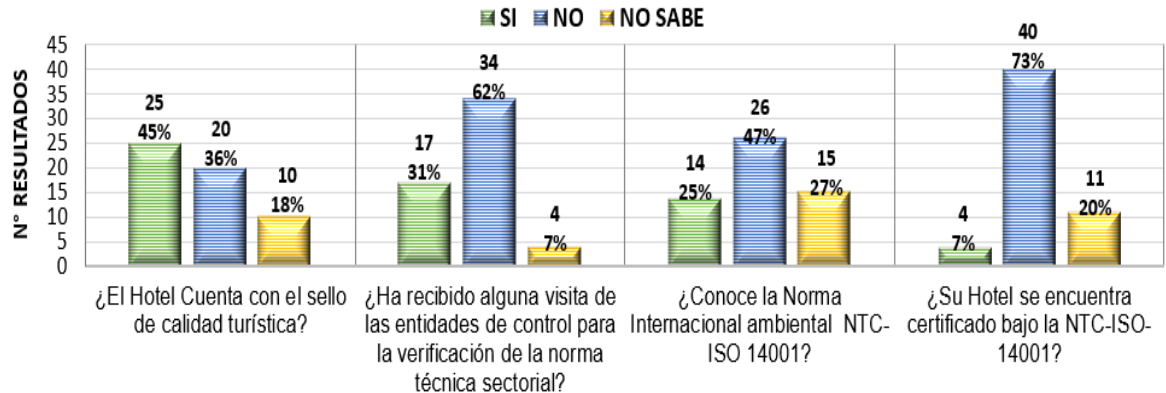


Fuente: elaboración propia

En relación con la sostenibilidad turística de los EAH, la gráfica 10 muestra que el 45% de estos establecimientos poseen el sello de calidad turística, demostrando que cumplen con los requisitos de la NTS-TS. Es importante destacar que varios de estos establecimientos llevan años implementando la norma o declarando que la están cumpliendo. Aunque el 62% de los EAH encuestados no han recibido visitas de entidades de control para verificar si realmente la norma o el SGS lo están implementando.

En cuanto a la gestión ambiental, el 74% de los EAH encuestados manifestó no conocer o no estar informado sobre la normativa internacional NTC-ISO 14001:2015. Además, el 73% de los encuestados indicó que no cuentan con una certificación en el sistema de gestión ambiental, mientras que solo el 7% señaló contar con dicha certificación. Estos resultados evidencian la necesidad de promover y sensibilizar a los EAH sobre la importancia de la gestión ambiental y la obtención de certificaciones en este ámbito.

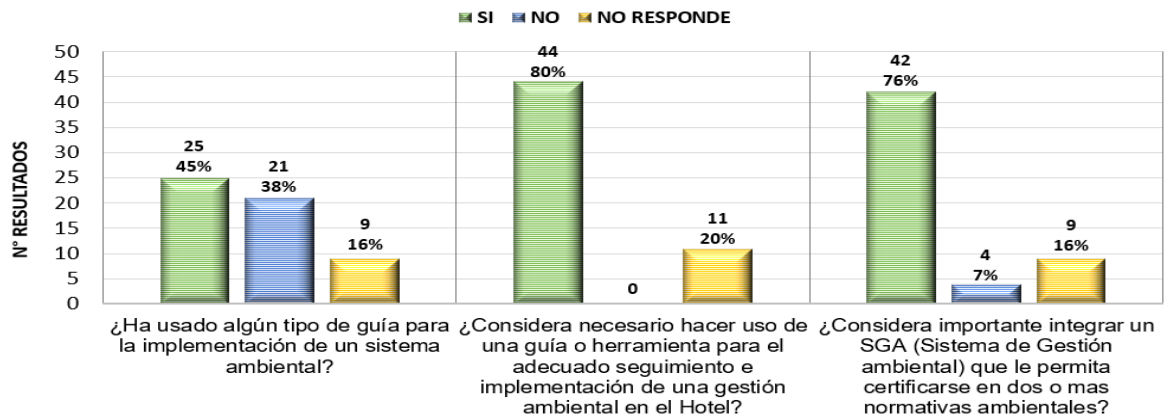
Gráfica 10. Situación real de los EAH frente a la sostenibilidad turística



Fuente: elaboración propia

La gráfica 11 muestra los resultados de 3 preguntas donde el 45% de los EAH han utilizado alguna guía o herramienta para implementar su sistema de gestión. En cuanto a la percepción sobre la necesidad de dicha guía o herramienta, el 80% de estos establecimientos la considera esencial para la implementación y seguimiento de un SGS. Respecto a la importancia de integrar la gestión ambiental y la gestión de sostenibilidad en un solo sistema, el 76% de los EAH considera la integración que permita certificarse en dos o más normativas ambientales puede ser una estrategia muy efectiva para mejorar la competitividad y la sostenibilidad de los EAH o tomar lo mejor de ambas gestiones para el EAH. puede ser también un requisito para poder optar por ciertos mercados o clientes, especialmente en el sector turístico donde la responsabilidad y sostenibilidad son aspectos cada vez más valorados por los consumidores y exigidos por los organismos reguladores.

Gráfica 11. Intereses y experiencia de los EAH

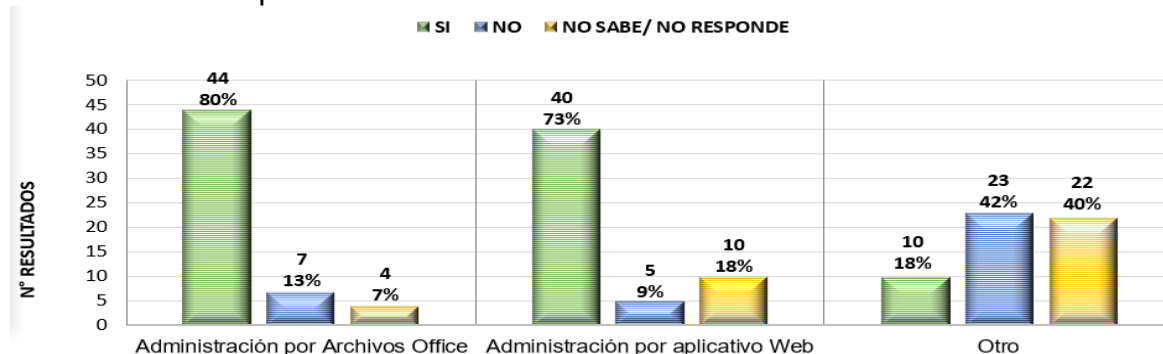


Fuente: elaboración propia

En la gráfica 12, se visualizan los resultados de tres preguntas de la encuesta. En primer término, en relación con el medio que más utilizarían los EAH para hacerle seguimiento a la implementación de un sistema de sostenibilidad y/o ambiente, el 80% considera continuar llevándolo como hasta el momento utilizando el aplicativo Office (archivos office) que es de fácil manejo. En cuanto a la administración del sistema de gestión mediante un aplicativo Web, el 73% de los establecimientos, considera oportuno utilizar un aplicativo web por su facilidad de manejo y revisión en cualquier parte donde se encuentre el administrador y/o usuarios de este.

Finalmente, en cuanto al uso de otro medio de administración del sistema de gestión de sostenibilidad, el 18% de los EAH estaría con otros, como pudiese ser por ejemplo integrar el office en un aplicativo web e incluso llevar los procesos en físico; un 42% no estaría de acuerdo con otros medios y un 40% no respondió. En términos generales, los entrevistados fundamentan que además es necesario una mayor capacitación y compromiso por la dirección.

Gráfica 12. Percepción de los EAH frente como llevar su SGS



Fuente: elaboración propia

En relación con la interrogante posterior a la pregunta de la gráfica 12, sobre las expectativas o ventajas diferenciadoras que obtuvo el establecimiento por la implementación de la NTS para el Turismo Sostenible NTS-TS 002, los EAH en términos generales señalaron que destacan el prestigio y diferenciación en la prestación de servicios, la adopción de prácticas sostenibles, garantía para los huéspedes.

En general, los resultados de la encuesta muestran un interés generalizado en el sector hotelero por el manejo de los sistemas de gestión ambiental y de sostenibilidad, así como la administración de estos sistemas a través de programas de oficina o aplicaciones en plataforma web. Los encuestados también destacaron la importancia de una mayor capacitación y compromiso por parte de la dirección

de los establecimientos para garantizar el éxito de estos sistemas y su sostenibilidad a través del tiempo.

6.2. ESTRUCTURA GUÍA INTERACTIVA

Después de identificar los desafíos más comunes que enfrentan los EAH en relación con la implementación del SGS como: rigurosidad del proceso, la falta de asesoramiento, la falta de interés por parte de la alta dirección, los altos costos de implementación, la gestión de papel y la poca capacitación del personal, por nombrar algunas; se hace evidente la necesidad de contar con herramientas y recursos que faciliten la puesta en marcha y continuidad del SGS en estos establecimientos; es por ello por lo que se ha estructurado una guía interactiva digital, que permita compartir herramientas, documentación y material de apoyo para la implementación, inicio o continuidad para los fines de la presente investigación del SGSA por los EAH.

No obstante, antes de implementar un SGSA utilizando la guía o cualquier otra herramienta, es fundamental que los EAH establezcan los lineamientos fundamentales que regirán su funcionamiento a largo plazo. Para ello, es necesario contar con unos lineamientos claros y precisos que garanticen la adecuada implementación y sostenibilidad del SGSA en el tiempo como:

- Lograr el compromiso de la Alta Dirección del EAH. Sin el adecuado compromiso y planificación desde la alta gerencia el sistema no trasciende, por lo que es fundamental el liderazgo de esta.
- El EAH debe conocer todas las partes interesadas que lo conforman interna y externamente, así mismo sus necesidades y realizar el diagnóstico del estado en que se encuentran las mismas.
- Una vez obtenido el diagnóstico del EAH, se deben informar sus resultados y lograr la participación de los miembros del establecimiento en la implementación del SGSA.
- Realizar la debida planificación para iniciar la implementación del sistema e identificar los procesos que conformaran el mismo.
- Identificar la información que requiera ser documentada de acuerdo con el tamaño y características del EAH.
- La identificación de los requisitos legales y otros requisitos aplicables a su actividad, la asignación de responsabilidades, la definición de los procedimientos y procesos necesarios, y la asignación de recursos y presupuesto adecuados.
- Implementar el SGSA con la participación de todo el personal.
- Realizar el plan de auditorías internas y realizarlas para garantizar el funcionamiento del SGSA.

- Revisar las no conformidades y oportunidades de mejora para el diseño del plan de acción para abordar los hallazgos y ejecutar acciones correctivas.
- Realizar la revisión por la alta gerencia y tomar las acciones correctivas a que haya lugar y definir las acciones de mejora que se detecten para el buen funcionamiento del SGSA.

Actualmente, para la implementación del SGS los EAH ya tienen adelantado este proceso por medio de la NTS-TS 002; esta norma se venía implementando en Colombia para los PST para la obtención de la renovación del RNT, y estaba establecida como obligatoria mediante la resolución 3860 del 2015. Sin embargo, posteriormente, la Ley 2068 Art. 12 modificó la Ley 1558 y eliminó esta obligatoriedad, por lo que actualmente se ha establecido como de cumplimiento voluntario; lo que conlleva que los EAH no empiecen desde cero con los esfuerzos realizados posterior a la declaración de cumplimiento normativo o puesta en marcha de la norma sectorial; la información, documentación y procesos alcanzados es un insumo importante de inicio, continuación o actualización del SGSA.

Para lograr el objetivo de estructurar la guía interactiva para el SGSA, es esencial realizar una revisión exhaustiva de las normativas objeto de estudio ...sección 5.3, tabla 11..., que rigen el funcionamiento de los EAH. En primer lugar, se llevó a cabo una revisión detallada de la norma sectorial NTS-TS 002:2014, que establece los requisitos de sostenibilidad para estos establecimientos y sirvió como punto de partida para la estructuración de la guía; posteriormente, se realizó una revisión de las normas actuales, la NTC 6503:2021, que establece los requisitos para el SGS en establecimientos de alojamiento, y la NTC ISO 14001:2015 que establece los requisitos para el SGA ampliamente aceptada y reconocida a nivel internacional. En esta revisión, se analizaron los requisitos individuales de cada norma y se estableció la interrelación entre ellas (ver Anexo D), es importante resaltar que se sugiere estudiar previamente los documentos en su totalidad, antes de abordar la utilización de este instrumento.

Después de identificar los requisitos comunes e inherentes de las normativas, se realiza un análisis detallado de cada una para establecer las herramientas que pueden ser aplicadas como evidencia para los EAH y cumplir con las normativas (Ver Anexo E). Se planifican las herramientas necesarias, incluyendo material de apoyo, videos y programas de capacitación y sensibilización que ayuden a los EAH a implementar y cumplir con los requisitos de manera efectiva. La guía estructurada permite a los EAH descargar, actualizar y modificar los formatos según las necesidades del establecimiento, así como cargar su propia documentación y retirar o modificar la que no consideren relevante. De esta manera, se logra tener un sistema integrado que promueve el seguimiento y control de la gestión de sostenibilidad; facilitando su manejo e implementación y no se quede solo en un

sistema de papel, sino que se fundamente en una gestión sostenible en el tiempo que fomente la conciencia y control de todos los procesos llevados dentro y fuera del EAH.

6.2.1. Diseño guía interactiva. Para el diseño de una herramienta útil y moderna, para facilitar la comprensión y el aprendizaje de conceptos, procedimientos y técnicas de forma dinámica e intuitiva a través de la combinación de textos, imágenes, videos y elementos interactivos y que fomente la participación y la retroalimentación para ser aplicado en diversos ámbitos, desde la control y seguimiento hasta la capacitación del personal, se tienen las siguientes consideraciones:

Se tomaron en cuenta los antecedentes ...sección 1.1.2..., que demostraron la importancia del turismo sostenible, las buenas prácticas y la efectividad de las guías interactivas y la necesidad de implementar tecnologías innovadoras en el proceso de implementación y mantenimiento del SGS, así como los modelos de integración ambiental en los EAH. Además, en la ...sección 6.1.2..., se evidencio la falta de recursos económicos y de acceso a tecnologías avanzadas en algunos EAH, ante esta situación, se buscó una solución que permitiera a los establecimientos de hospedaje adquirir y aplicar un SGSA de manera efectiva y eficiente. Es por eso por lo que se optó por el diseño de una guía interactiva digital, como herramienta de apoyo, que permita una fácil adaptación de la información en los EAH para la implementación del SGSA.

La elección de la guía interactiva digital como herramienta de apoyo en el diseño del SGSA para los EAH se fundamenta en ...sección 1.2 y sección 6.1.2..., junto con la necesidad de brindar un material de apoyo sólido y completo digital, que facilite la adaptación de la información existente en los establecimientos de hospedaje para la implementación del SGSA y permita la descarga, modificación e incorporación de documentación nueva del establecimiento, permitiendo la personalización y edición de esta, asintiendo que los EAH tengan su sistema en digital que permita:

- Accesibilidad: La información del sistema ambiental se encuentre disponible en línea, y se pueda acceder a ella desde cualquier lugar con conexión a internet.
- Ahorro de tiempo y costos: La implementación de un sistema ambiental en una plataforma digital que pueda reducir los costos y el tiempo necesario para realizar tareas de gestión ambiental, lo que puede traducirse en ahorros económicos significativos.

- Mejora en la toma de decisiones: La guía digital permita que la información esté actualizada y disponible en tiempo real y permita una toma de decisiones más rápida y efectiva.

Además, la guía puede ser utilizada para socializar los sistemas de gestión con el personal, lo que puede ayudar a lograr el compromiso de los empleados en el cumplimiento de la visión establecida por los EAH en relación con su SGSA.

Con el fin de lograr todo lo anterior, se llevaron a cabo los siguientes procedimientos: se seleccionaron las normas y requisitos aplicables para el SGSA de los EAH ...sección 5.3..., luego, se realizó un análisis de las necesidades y requerimientos de los EAH en cuanto a la implementación de su SGSA ...sección 6.1.2..., con el fin de asegurar que la guía interactiva fuera capaz de brindar soluciones efectivas a los desafíos que enfrentan, se consideraron las siguientes pautas en el proceso de diseño:

- Identificación de las evidencias necesarias para el cumplimiento de la normativa y su diseño para la guía interactiva (Anexo G), para establecer la organización del contenido dentro de la guía para facilitar la comprensión y aplicación por parte de los usuarios.
- Búsqueda de una herramienta digital de fácil acceso y manejo para el diseño de una interfaz amigable y de fácil navegación.
- Inclusión de ejemplos prácticos y casos de estudio para una mejor comprensión de los conceptos y su aplicación.
- Personalización de la guía, permitiendo la descarga, modificación e incorporación de documentación propia del establecimiento.
- Inclusión de herramientas para la evaluación y seguimiento de los procesos del SGSA en el EAH.
- He de asegurar que los EAH puedan realizar actualización constante de la guía en función de los cambios normativos y las nuevas exigencias del sector.
- Promover la accesibilidad de la guía a través de diferentes dispositivos y plataformas.
- Garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos e información proporcionados por los usuarios a través de su correo.

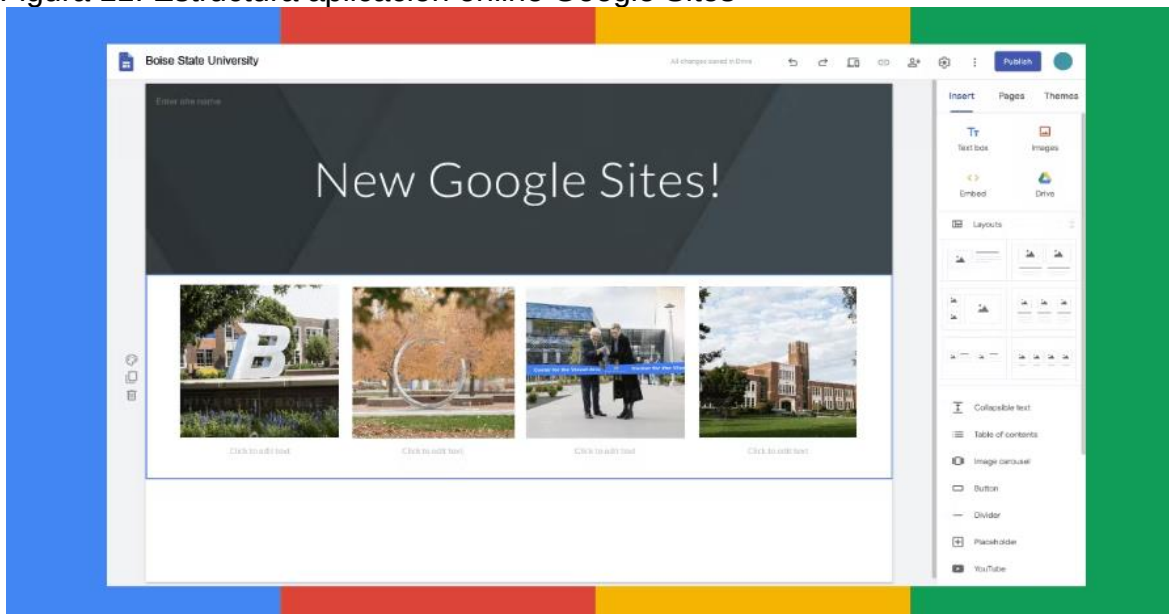
En este sentido, es importante definir la estructura de la guía interactiva de manera clara y lógica, con secciones y subsecciones que permitan una fácil navegación y acceso a la información necesaria para la implementación del SGSA. Asimismo, se debe definir el contenido de la guía interactiva, que debe incluir tanto información general sobre el SGSA como información específica y detallada sobre los procedimientos, planes y registros necesarios para su implementación; además, se

debe prestar especial atención a la presentación visual de la guía interactiva, utilizando elementos gráficos y multimedia que permitan una mejor comprensión de la información por parte de los usuarios.

Asimismo, contemplando que en caso de que EAH cuente con servicios adicionales, como gastronomía, agencia de viajes, transporte, etc., se recomienda fusionar la información para lograr una integración y evitar la duplicidad de datos. Además, si el EAH tiene implementado un sistema de gestión de calidad u otro tipo de sistema, puede realizar la integración de manera similar, siguiendo la estructura de alto nivel de las normas ISO de sistemas de gestión. De esta manera, se logra una gestión integrada y eficiente de los procesos del establecimiento.

En la búsqueda de la plataforma adecuada, se consideró una serie de factores, como la facilidad de uso, la disponibilidad de plantillas y herramientas de diseño, la integración con otras herramientas y aplicaciones, la capacidad de personalización y la accesibilidad desde diferentes dispositivos. En este caso, se seleccionó Google Sites como la plataforma para crear la guía interactiva debido a sus múltiples ventajas y características. En primer lugar, Google Sites es una plataforma de creación de sitios web fácil de usar y accesible, lo que permite crear una guía interactiva intuitiva y atractiva para los usuarios. Además, cuenta con una amplia variedad de plantillas y herramientas de diseño que facilitan el proceso de creación y personalización de la guía.

Figura 11. Estructura aplicación online Google Sites



Fuente: Crehana (2022)

Otra ventaja importante de Google Sites es su integración con otras herramientas de Google, como Google Drive para el almacenamiento y la conservación de la información y Google Docs para el acceso a la documentación, lo que permite una gestión más eficiente de la documentación y la colaboración en tiempo real. Además, Google Sites es una plataforma completamente en línea, lo que significa que la guía interactiva puede ser accesible desde cualquier dispositivo con conexión a Internet; así mismo responde a muchas de las necesidades que surgieron en las encuestas aplicadas como: no contar con una plataforma virtual para administrar y organizar sus sistemas de gestión, por considerarlo costoso. También es útil para aquellos establecimientos que desconocen estas normas, así como para aquellos que ya las tienen establecidas y necesitan mantener y mejorar sus procesos.

6.2.2. Contenido guía interactiva – SGSA. Después establecer el diseño de la guía interactiva digital y seleccionar la herramienta para su construcción, se identificaron diversas herramientas para que estén disponibles en la guía interactiva. Estas herramientas incluyen formatos, matrices, procedimientos y otros recursos útiles, así como material adicional de apoyo, como registros, cronogramas, presentaciones y enlaces a páginas web, videos de YouTube entre otros. En la tabla 16 se establece todas las herramientas disponibles para ayudar a los establecimientos a implementar y comprometerse con el SGSA (Ver anexo E - G).

Tabla 16. Material de apoyo propuesto para el SGSA (Anexo E - G)

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL SOSTENIBLE Y AMBIENTAL			
NTS-TS 02:2014 Anexos Sostenibles	NTC 6503:2021	ISO 14001:2015	EVIDENCIAS
			INSTRUMENTOS - HERRAMIENTAS DE APOYO
FORMATOS DOCUMENTALES			72
MATRICES			6
MATERIAL DE APOYO (DIAGRAMAS, CARTELES, PÁGINAS WEB, PRESENTACIONES, VIDEOS, ETC)			42

Fuente: elaboración propia

La guía interactiva diseñada para apoyar la implementación del SGSA se presenta en plataforma digital Google Sites para permitir un acceso desde cualquier lugar y dispositivo con conexión a Internet por su interfaz de usuario intuitiva, con una navegación sencilla y un diseño atractivo que ayudara a los EAH a encontrar fácilmente la información que necesitan.

La estructura de la página web para personalizarla y hacerla más atractiva visualmente, se utilizaron herramientas de diseño gráfico y se adaptó la estructura de la página a los requerimientos del proyecto. Además, se incluyó suficiente

material de consulta el cual se divide en varias secciones que buscan facilitar la navegación y consulta de los EAH (Ver anexo H). A continuación, se detallan las diferentes secciones y su contenido.

En la figura 12 se muestra el inicio de la página guía interactiva web, se plasma una introducción acerca del resultado del trabajo de investigación en el mismo material contextual que explica el SGSA. A la izquierda de la guía interactiva web se encuentran los hipervínculos para la consulta de los requisitos normativos relacionados (NTS-TS 002:2014, NTC 6503:2021 y NTC-ISO 14001:2015), así como el apartado adicional de "ANEXOS Normativos de la NTC 6503:2021 que vienen siendo parte de la norma NTS-TS 002:2014". También se encuentra información acerca del autor de la guía y del consultor de H&M que contribuyó en la sensibilización e importancia del SGSA en el sector, así como la presentación de la guía interactiva digital como instrumento de apoyo y refuerzo de su SGSA. Posterior se encuentra el glosario para consulta en caso de requerirse su estudio, también material de apoyo para el fortalecimiento y afianzamiento del SGSA y un apartado de juegos con la finalidad de que pueda ser utilizado por el EAH para reforzar conceptos sostenibles o como insumo a fortalecer los conceptos con su personal en capacitación.

La guía interactiva web se divide en diferentes secciones, identificadas con numeración como se muestra en la figura 12.

- a) **(1. Logo)** de las instituciones que apalancaron el desarrollo del proyecto; este puede ser reemplazado por el logo propio del EAH.
- b) **(2. Parte visible portada)** del SGSA.
- c) **(3. Menú de navegación lateral)**: Se ubica de forma lateral los ítems para permitir una fácil navegación a través de la guía. En él se encuentran los diferentes ítems que componen la guía, tales como la normativa, anexos y material de apoyo, entre otros.
- d) **(4. Introducción)**: Escrito introductorio del inicio y finalidad de la página interactiva.
- e) **(5. Material de apoyo)**: herramientas visuales para reforzar los temas propios del SGSA.
- f) **(6. Menú de navegación central)**: Se ubica de forma central los ítems para permitir una fácil navegación a través de la guía. En él se encuentran los diferentes ítems que componen la guía, tales como la normativa, anexos y material de apoyo, entre otros.
- g) **(7. Contacto)**: Instituto de Turismo del Meta – Centro de Asistencia Técnica.

Figura 12. Portada guía interactiva para el SGSA



Fuente: elaboración propia

La figura 13 muestra el contenido lateral de la guía interactiva web, donde se encuentra el acceso a la página "MAPA DEL SITIO". En ella, se proporciona una introducción completa al contenido de la guía, así como información detallada sobre cada numeral y las herramientas propuestas para cumplir con los requisitos establecidos en las normativas. Además, para cada numeral del capítulo de consulta, se encuentra disponible una pestaña que contiene las evidencias propuestas para el cumplimiento de cada requisito.

Posterior sigue la opción de navegación por capítulos de la norma en la pestaña "NTC 6503:2021". Cada capítulo contiene páginas internas con los requisitos específicos de la norma, y se ofrece una amplia gama de herramientas de gestión, procedimientos, videotutoriales, presentaciones y otros recursos para el establecimiento. Esto facilita el acceso directo a las herramientas necesarias para cumplir con los requisitos establecidos en la norma. La navegación es clara y fácil de usar, lo que permite una rápida identificación de los recursos disponibles.

Figura 13. Contenido guía interactiva - NTC 6503:2021

Para entender en detalle cada requisito, es posible desplegar el capítulo correspondiente y revisar las herramientas propuestas. Cada numeral del capítulo de consulta cuenta con una pestaña que contiene las evidencias propuestas para cumplir con cada requisito establecido. De esta forma, se puede conocer en detalle cada numeral y su relación con la normativa.

NTC 6503:2021	NTC 6503:2021	NTC 6503:2021	NTC 6503:2021
CAPÍTULO 4 4.1 CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN 4.2 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO 4.3 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS 4.4 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD 4.5 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD	CAPÍTULO 5 5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO 5.2 POLÍTICA 5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES	CAPÍTULO 6 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 6.2 OBJETIVOS DE SOSTENIBILIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	CAPÍTULO 7 7.1 RECURSOS 7.2 COMPETENCIA 7.3 TOMA DE CONCIENCIA 7.4 COMUNICACIÓN 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA
CAPÍTULO 8 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 8.2 TRATAMIENTO DE ACTIVIDADES, PRODUCTOS O SERVICIOS MODIFICADOS 8.3 GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO	CAPÍTULO 9 9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 9.2 AUDITORÍA INTERNA 9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	CAPÍTULO 10 10.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA 10.2 MEJORA CONTINUA	

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA
NTC 6503
2021-02-17

Activar Windows
Ve a Configuración para

Fuente: elaboración propia

Después del enlace "NTC 6503:2021", se presenta la sección de "ANEXOS NTC 6503:2021", el cual se elaboró a partir de la norma NTS-TS 002:2014 que anteriormente se aplicaba en el sector de alojamiento y hospedaje en Colombia y sirve de insumo para la nueva normativa, en esta sección, se interrelacionan los "ANEXOS NORMATIVOS" de la norma NTC 6503:2021 para ofrecer una visión clara y completa del sistema de gestión. La navegación se muestra en la figura 14 con una estructura fácil de seguir, que incluye páginas internas que describen cada uno de los requisitos que fortalecen el sistema de gestión. Además, se ofrecen recursos adicionales, como procedimientos, videotutoriales, presentaciones y otros materiales que ayudan a los establecimientos a mejorar sus controles sobre los recursos naturales y la capacitación de su personal.

Figura 14. Contenido guía interactiva – ANEXOS NTC 6503:2021



Fuente: elaboración propia

Para acceder a la página dar clic en el siguiente enlace:
<https://sites.google.com/usantotomas.edu.co/guiagestionintegralsostenible>

6.3. VALIDACIÓN GUÍA INTERACTIVA

Una vez finalizada la creación de la guía interactiva web, es crucial asegurar que la herramienta para el SGSA sea válida y confiable. Para lograrlo, se llevó a cabo una evaluación de la propuesta mediante la opinión de expertos en el tema (Ver Anexo F). Diez expertos fueron consultados, cada uno cumpliendo al menos una de las siguientes condiciones:

- Empresarios o líderes de organizaciones turísticas que hayan implementado SGSA.
- Académicos con amplios conocimientos en SGSA.
- Profesionales con experiencia en la implementación de SGA en empresas turísticas.
- Consultores en gestión ambiental y sostenibilidad que hayan trabajado en proyectos relacionados con el turismo en EAH.
- Investigadores en el campo de SGSA en el sector turístico.
- Expertos en evaluación de impacto ambiental en proyectos turísticos.
- Auditores de las normas objeto de estudio en el sector hotelero.
- Profesionales con experiencia en el diseño y desarrollo de proyectos de turismo sostenible.
- Consultores especializados en el diseño e implementación de SASA en el sector turístico.
- Expertos en turismo y desarrollo sostenibles en el contexto global.

A cada uno de los 10 expertos se les envió por correo electrónico un enlace para acceder a la guía interactiva web y un archivo en formato Excel para la realización de la evaluación de validación de contenido. La evaluación tenía como objetivo validar el contenido de la guía mediante su **claridad, pertinencia y aplicabilidad**, utilizando el cuestionario enviado, conformado por cinco ítems en cada sección. A cada experto se le solicitó de acuerdo con su experiencia y conocimiento calificar cada ítem en una escala tipo *Likert* de 1 a 5 (Ver anexo F).

Una vez recibidas las respuestas de los 10 expertos al cuestionario de validación de contenido sobre la guía interactiva, se procedió a analizar los resultados para evaluar su confiabilidad y validez. Para ello, se utilizaron dos coeficientes estadísticos ampliamente reconocidos en la literatura especializada: el *coeficiente de Alfa de Cronbach* herramienta como se explicó en la...sección 6.1.1...y el *coeficiente de Validez de Contenido de Hernández-Nieto*. Estos coeficientes permitieron medir la consistencia interna de las respuestas y la validez de contenido de la guía, respectivamente, lo que aseguró la calidad de la herramienta y la confiabilidad de los resultados obtenidos.

“Permite valorar el grado de acuerdo con los expertos (el autor recomienda la participación de entre tres y cinco expertos) respecto a cada uno de los diferentes ítems y al instrumento en general. Para ello, tras la aplicación de una escala tipo Likert de cinco alternativas, se calcula la media obtenida en cada uno de los ítems y, en base a esta, se calcula el CVC para cada elemento” (Pedroza, Suárez Álvarez, y García Cueto, 2013, p. 10):

El CVC (Coeficiente de validez de contenido), se estima con la fórmula que se presenta a continuación y se expresa como:

$$CVC_i = \frac{\text{Promedio de valoración de los expertos}}{\text{Valoración máxima posible de la escala}} = \frac{M_x}{V_{m\acute{a}x}}$$

“Donde M_x representa la media del elemento en la puntuación dada por los expertos y $V_{m\acute{a}x}$ la puntuación máxima que el ítem podría alcanzar. Por otro lado, debe calcularse el error asignado a cada ítem (Pe_i), de este modo se reduce el posible sesgo introducido por alguno de los jueces, obtenido mediante”.

$$Pe_i = \left(\frac{1}{j}\right)^j$$

Siendo j el número de expertos participantes. Finalmente, el CVC se calcularía aplicando $Cvc_{ic} = Cvc_i - Pe_i$, se recomienda mantener únicamente aquellos ítems con un CVC superior a 0.80 (Pedroza, Suárez Álvarez, & García Cueto, 2013).

6.3.1. Resultados validación guía interactiva web. Después de enviar el correo electrónico a cada uno de los expertos seleccionados, conteniendo el enlace para acceder a la página web y el archivo de Excel para realizar la evaluación de contenido, se procedió al análisis de los resultados utilizando los dos coeficientes mencionados anteriormente: el Coeficiente de Alfa de Cronbach y el Coeficiente de Validez de Contenido de Hernández-Nieto.

Este análisis se llevó a cabo con el fin de validar el instrumento y verificar la claridad, pertinencia y aplicabilidad de la guía interactiva para la implementación, continuación o inicio del SGSA en el sector hotelero, conforme a las normativas NTS-TS 002:2014 en concordancia con la NTC 6503:2021 y la NTC 14001:2015 (ver Anexo F). El objetivo principal de esta validación fue asegurar que la guía sea

una herramienta objetiva y útil, con el propósito de apoyar y promover la implementación de un SGSA en el sector hotelero.

Adicionalmente, es importante destacar que la validación del instrumento es un paso fundamental para garantizar la fiabilidad y validez de la guía interactiva. La participación de los expertos consultados en la evaluación permitió identificar posibles mejoras y ajustes necesarios para que la guía sea más eficiente y efectiva en el logro de los objetivos propuestos.

En este sentido, la validación del instrumento se convierte en un proceso esencial para garantizar que la guía cumpla con las expectativas y necesidades de los EAH, y que sea una herramienta de trabajo eficaz y eficiente en el logro de los objetivos de sostenibilidad y ambiente en el sector hotelero.

En la tabla 17 se muestran los resultados del juicio de los expertos consultados mediante la escala de Likert, la cual se describe en la parte superior de la tabla 12. Los resultados indican que la guía obtuvo una calificación promedio de 4.24 en cuanto a su claridad, 3.68 en cuanto a su pertinencia y 4.12 en cuanto a su aplicabilidad. El promedio de estas calificaciones se establece en 4 lo ubica en “De acuerdo”.

Tabla 17. Consolidados resultados de la validación de expertos (Ver anexo F)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN		ESCALA TIPO LIKERT										1. Esta totalmente en desacuerdo 2. Está en desacuerdo 3. Está de acuerdo, pero considera que se requiere ajuste 4. De acuerdo 5. En total acuerdo		
No	Asociados a la CLARIDAD de la GUÍA	EXP. 1	EXP. 2	EXP. 3	EXP. 4	EXP. 5	EXP. 6	EXP. 7	EXP. 8	EXP. 9	EXP. 10	S ²	Σ	$\bar{X}$
CLARIDAD	1 El mapa del sitio (índice general) y los numerales presentados se entienden fácilmente.	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	0,61	43	4,30
	2 El Gestor documental presentado en cada capítulo como propuesta de evidencia cumple con el requisito expuesto.	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	0,76	42	4,20
	3 La presentación de la guía permite facilidad de comprensión y ruta para ir avanzando en la misma.	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	0,65	45	4,50
	4 La incorporación de las tres normas NTC 6503:2015, NTC ISO 14001:2015 y NTS-TS 002:2014 se comprende fácilmente en la guía.	3	3	2	5	4	4	5	5	5	3	1,09	39	3,90
	5 Los apartados usados son útiles y suficientes para la navegación de la guía.	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	0,61	43	4,30
PERTINENCIA	6 La integración de sistemas de gestión sostenible y ambiental es un tema pertinente para los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH).	5	5	0	5	4	5	0	5	5	4	3,76	38	3,80
	7 La integración de las normas NTC 6503:2021 y NTC ISO 14001:2015 resultan pertinentes para la integración de sistemas de gestión sostenible.	4	5	0	5	4	4	0	5	5	4	3,44	36	3,60
	8 Resulta pertinente asociar la norma NTC 6503:2021 con la norma NTC-ISO 14001:2015 en los EAH.	5	5	0	5	4	4	0	5	5	4	3,61	37	3,70
	9 Las normas presentadas en los capítulos para la integración son pertinentes y responden a las necesidades de los EAH.	4	3	0	5	4	5	0	5	5	5	3,64	36	3,60
	10 La Guía para la Integración de los Sistemas de Gestión es pertinente.	4	5	0	5	3	5	0	5	5	5	3,81	37	3,70
APLICABILIDAD	11 La guía propuesta contiene los elementos suficientes para su aplicación en los EAH turísticos.	3	3	4	5	3	4	5	5	5	5	0,76	42	4,20
	12 La metodología propuesta en la guía para llevar a cabo la integración de sistemas de gestión es de fácil aplicación.	4	3	2	5	4	5	5	5	5	5	1,01	43	4,30
	13 La guía propuesta responde a las necesidades de los EAH para implementar un sistema integrado de gestión sostenible y ambiental bajo las normas NTC 6503:2021 y ISO NTC 14001:2015.	3	3	0	5	3	4	5	5	5	5	2,36	38	3,80
	14 La guía para la integración propuesta trae beneficios como: apropiación del sistema integrado sostenible y ambiental, herramientas de sensibilización, capacitación y control para los EAH.	4	4	0	5	3	5	5	5	5	5	2,29	41	4,10
	15 Es posible aplicar la guía para integrar e implementar sistemas de gestión sostenible y ambiental en los EAH.	4	3	3	5	3	4	5	5	5	5	0,76	42	4,20

Fuente: elaboración propia

De acuerdo con la escala de interpretación del Coeficiente de Alpha de Cronbach que se presenta en la ...sección 6.1.1 tabla 14, se muestra en la tabla 18 con un resultado de 0,93 indicando que el instrumento objeto de estudio está dentro del rango confiabilidad muy alta de los ítems evaluados de la guía interactiva para la implementación del SGSA.

Tabla 18. Resultado Alfa de Cronbach guía interactiva web (Ver anexo F)

ALFA DE CRONBACH		
K	15	El número de ítems
$\sum s_i^2$	29,16	Sumatoria de las Varianzas de los ítems
s_T^2	233,36	La Varianza de la suma de los ítems
α	0,938	Coeficiente de Alfa de Cronbach

Fuente: elaboración propia

Al aplicar el Coeficiente de Validez de Contenido de Hernández-Nieto (2011) cuya interpretación se realizó siguiendo la escala de valores que se muestra en la tabla 19.

Tabla 19. Interpretación del cálculo de la validez y concordancia

Valor del CVC	Interpretación de la validez y concordancia
De 0 a 0,60	Inaceptable
Mayor a 0,60 y menor o igual a 0,70	Deficiente
Mayor a 0,70 y menor o igual a 0,80	Aceptable
Mayor a 0,80 y menor o igual a 0,90	Buena
Mayor a 0,90	Excelente

Fuente: Hernández Nieto (2011)

Tomados cada uno de los criterios evaluados se procede a realizar la validación de coeficiente de validez de contenido de Hernández- Nieto que se presenta en la tabla 20 y el grado en que los expertos se encuentran de acuerdo; el criterio de “**Claridad**” obtuvo un 0,8479 dentro del valor de CVC con una interpretación de la validez y concordancia buena para este fin; el criterio de “**Pertinencia**” obtuvo un 0,7359 ubicándolo en un resultado de aceptable y el criterio de “**Aplicabilidad**” obtuvo un 0,8239 con una interpretación de buena; concluyéndose que los expertos encuentran la guía viable.

Tabla 20. Resultado coeficiente de validez de contenido de Hernández - Nieto

Coeficiente de validez de contenido de Hernández-Nieto					
CRITERIOS	$\sum x_{ij}$	(M_x)	Cvc_i	Pe_i	Cvc_{ic}
	Sumatoria	Promedio	Sumatoria / Valor máximo	Probabilidad de Error	
1. Claridad	212	21,2	0,848	0,0000000001	0,8479
2. Pertinencia	184	18,4	0,736	0,0000000001	0,7359
3. Aplicabilidad	206	20,6	0,824	0,0000000001	0,8239
				Σ	2,4077

Fuente: elaboración propia

$$Cvc_t = \frac{\sum Cvc_{ic}}{N} = \frac{2,4077}{3} = 0,80256$$

$$Cvc_{tc} = Cvc_t - Pe_i = Cvc_t - \left(\frac{1}{J}\right)^J = 0,80256 - 0,0000000001 = 0,80255$$

6.3.2. Observaciones y sugerencias guía interactiva web. Después de haber obtenido resultados estadísticos que demostraron la viabilidad y confiabilidad del instrumento, se procedió a revisar todas las observaciones y sugerencias proporcionadas por los expertos consultados (ver anexo F).

Se realizaron ajustes generales en respuesta a todas las observaciones y sugerencias recibidas. Se agregaron secciones a cada documento para cumplir con los requisitos correspondientes y se proporcionaron enlaces a videos de apoyo en YouTube para fortalecer la comprensión de los capítulos u objetivos. Los textos se ajustaron para que pudieran desplegarse en hipervínculos, lo que permite que los usuarios accedan a información adicional si lo desean. Además, se complementó el material de apoyo con la guía creada por el MinCIT, y se compartieron las normas expedidas por ICONTEC, como la NTS-TS 002, la NTC-ISO 14001, la NTC-ISO 31000 y la ISO 19011, para reforzar los conceptos de gestión basados en riesgos y auditoría; se diseñó material de apoyo como ficha técnica y manual de uso para el uso de la guía interactiva.

En cuanto a otras sugerencias indicadas, se resalta que los establecimientos hoteleros son libres de ingresar, cambiar, estructurar o diseñar a su gusto la presentación de su SGSA, así como agregar documentación de acuerdo con su tamaño, ubicación, entre otros factores. Esto se debe a que lo presentado en la guía interactiva es una propuesta general de evidencias de control documental, material de apoyo, material de capacitación y otras disposiciones para el fortalecimiento y puesta en marcha de su sistema de gestión.

7. CONCLUSIONES

- Después de realizar el diagnóstico del grado de implementación de la NTS-TS 002:2014 y norma ISO NTC 14001:2015, en los EAH del municipio de Villavicencio, se puede concluir que aún queda mucho por hacer para lograr una gestión turística sostenible en la región; es un paso importante diagnosticar el sector turístico ...sección 6.2.1..., sobre su gestión frente al ambiente y a las prácticas sostenibles que utilizan para proteger los recursos naturales y culturales. Para abordar estos desafíos, se propuso la elaboración de una guía interactiva para fortalecer el SGSA en el sector hotelero. Esta herramienta tiene como objetivo fomentar la gestión turística sostenible en la región y promover la protección de los atributos naturales, el patrimonio cultural y el desarrollo social y económico de su entorno; adicionalmente los antecedentes que contrajo la pandemia del COVID-19 y posteriores variantes junto con la inestabilidad económica global, han dejado en evidencia la fragilidad del sector frente a la protección del medio ambiente y la salud pública, por lo que es esencial que todos los actores involucrados en la cadena de valor del sector turismo asuman un verdadero compromiso de calidad turística frente al impacto medio ambiental, cultural y patrimonial en el cual están inmersos. De esta manera, se podrán mitigar la huella de carbono en el planeta y promover el desarrollo sostenible del sector turístico en beneficio de las comunidades locales y los turistas.
- Al estructurar la guía interactiva para el cumplimiento de los requisitos y aspectos claves de las normas NTC 6503:2021 y NTC-ISO-14001:2015, se tuvo en cuenta el insumo inicial con el que deben contar los EAH sobre la norma en transición NTS-TS 002:2014; se logró desarrollar una herramienta funcional, innovadora y práctica para la consulta general de los EAH. La guía didáctica propuesta permite un uso eficiente de la herramienta en Google Sites para llevar los registros, gestión y control del SGSA con acceso a internet, lo que permite la consulta en tiempo real en cualquier momento y desde cualquier lugar, además, gracias a la flexibilidad de la herramienta, la guía puede ser ajustada y adaptada de acuerdo con las necesidades específicas de cada EAH, lo que garantiza una implementación efectiva y personalizada, preservando las evidencias y actualizaciones. Además, con el material contenido se promueve la capacitación y sensibilización de todo el establecimiento frente a las normativas; es una propuesta flexible en la que se puede seguir consultando material de apoyo y complementarse por el EAH que lo ponga en práctica. Se propone seguir el ciclo PHVA para mantener el sistema permanentemente y promover la mejora continua. Además, este sistema de gestión integrado puede permitir la integración de uno o más sistemas con la misma estructura para mejorar aún más la gestión sostenible del EAH.

- La validación de contenido por parte de expertos para asegurar la confiabilidad y validez de la guía interactiva propuesta es un paso esencial en el proceso de asegurar su calidad como herramienta de gestión; adicionalmente permitió identificar aspectos que podrían mejorarse y contemplar todas las acciones necesarias para lograr una herramienta más completa y adecuada para el objetivo buscado. Gracias a las evaluaciones recolectadas se pudo comprobar que la guía es válida y confiable como herramienta para la gestión del SGSA y puede ser considerada como un instrumento útil y efectivo para la implementación de prácticas de gestión y control sostenibles del establecimiento.
- La guía es una herramienta que aplicada permite el autodiagnóstico de cada establecimiento, sin depender, en primera instancia de otras empresas o instituciones. Actúa, incluso, como un canal de información sobre la gestión ambiental para el empresario, sobre un tema no siempre conocido, ni evaluado como necesario, así mismo es accesible desde cualquier dispositivo y en cualquier momento, lo que la convierte en una herramienta útil para la toma de decisiones.

8. RECOMENDACIONES

- Para asegurar una implementación adecuada de la calidad turística, es esencial contar con el compromiso real y sostenible de la alta gerencia. Este compromiso debe quedar plasmado en una carta de compromiso o en la política del establecimiento, y debe ser respaldado por acciones concretas y planes de mejora para asegurar su continuidad en el tiempo. De esta forma, se garantiza que la gestión de la calidad turística no solo sea un registro documental, sino una práctica efectiva y sostenible en el tiempo.
- Es recomendable que los EAH refuercen sus prácticas sostenibles y responsables en el cuidado del medio ambiente a medida que aumente el número de turistas y se levanten las restricciones postpandemia en su totalidad, para que de esta manera se evite un deterioro del medio ambiente que habitan.
- Se sugiere a los clientes de los EAH que consideren como un criterio importante al elegir un establecimiento de alojamiento, su compromiso con la sostenibilidad y el medio ambiente. Es fundamental que los clientes comprendan que sus elecciones pueden tener un impacto significativo en el medio ambiente, y que al elegir un establecimiento sostenible, están contribuyendo a la conservación de los recursos naturales, apoyando el turismo sostenible y motivando a los EAH a fomentar prácticas de gestión y turismo responsables y sostenibles en sus establecimientos.
- Se sugiere que las entidades de control ...sección 4.1.3..., intensifiquen sus esfuerzos de difusión y control en el sector turístico a nivel nacional. A menudo el sector turístico percibe que el acompañamiento y asesoramiento que reciben es insuficiente. Al fortalecer estas medidas, se pueden mejorar las prácticas de gestión sostenible y turismo responsable en el sector, lo que a su vez contribuirá a la conservación del medio ambiente y al desarrollo sostenible en general.
- Se sugiere que la guía interactiva sea utilizada como insumo para desarrollar una aplicación o software que permita la administración completa del SGSA y facilite un mayor control de los procesos en los EAH. De esta manera, se podría optimizar el seguimiento y monitoreo de los indicadores de gestión, asegurando una mejor toma de decisiones y una gestión más eficiente de los recursos.
- Se recomienda seguir realizando investigaciones en la cadena de valor turística, con el fin de brindar apoyo a los diferentes actores involucrados que permitan identificar las normatividades aplicables en la industria y que ayuden a fortalecer sus sistemas de gestión en general, ofreciendo soluciones y mejoras que les permitan mantenerse en el mercado tanto a nivel nacional como internacional.

REFERENCIAS

- Alcaldía de Palmira. (24 de Marzo de 2022). *Palmira pa'lante*. <https://palmira.gov.co/noticias/la-direccion-de-emprendimiento-de-la-alcaldia-invita-a-los-prestadores-de-servicios-turisticos-a-una-sensibilizacion-sobre-la-nueva-norma-tecnica-colombiana/>
- Ariza Tovar, N. A., & Puentes Saavedra, D. J. (2020). *Propuesta de implementación de un sistema de sostenibilidad basado en la NTS-TS 002 en la finca ecoturística El Molino, Gachantivá, Boyacá*. [Tesis de grado, Universidad el Bosque]. <https://repositorio.unbosque.edu.co/handle/20.500.12495/3950>
- Asamblea Departamental del Meta. (21 de Julio de 2020). Ordenanza No. 1069 DE 2020. *Gobernación del Meta*, 475. <https://regioncentralrape.gov.co/wp-content/uploads/2020/08/Ordenanza-1069-2020.-PDD-2020-2023-Meta.pdf>
- Asociación Hotelera y Turística de Colombia. (Enero de 2014). Guía para la implementación de la NTS TS 002 en establecimientos de alojamiento y hospedaje. *Cotelco*. <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2accfa51-7345-46ed-87c3-56fff8f25016>
- Asociación Hotelera y Turística de Colombia. (2019). *Balance favorable para el sector hotelero en el primer semestre*. *Noticias. Cotelco*. <https://www.Cotelco.org/noticias/Indicadoresjunio2019>
- Asociación Hotelera y Turística de Colombia. (21 de Julio de 2020). La gobernación del Meta, comprometida con la generación de confía. *Cotelco*. <https://www.cotelco.org/noticias/Meta1>
- Asociación Hotelera y Turística de Colombia. (02 de Febrero de 2021). 2020: año nefasto para la hotelería en Colombia. *Cotelco*. https://www.cotelco.org/noticias/ocupacion_2020
- Ayuso Siart, S. (2003). *Gestión Sostenible en la Industria Turística. Retórica y práctica en el Sector Hotelero Español*. [Tesis doctoral, Universidad Autonoma de Barcelona]. <https://1library.co/document/8yde67gq-gestion-sostenible-industria-turistica-retorica-practica-hotelerero-espanol.html>
- Azze Alonso, A. M., & Ochoa Ávila, M. B. (2017). La gestión ambiental en una entidad hotelera de turismo de naturaleza. Caso Villa Mirador de Mayabe de Holgín, Cuba. *Revista interamericana de ambiente y turismo*, 13(1), 52-67. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-235X2017000100052
- Bohórquez Vidal, M. F., Gómez Arias, J., Cabezas, B. L., & Scheafer, J. A. (2009). *Importancia Del Green Marketing en El Mundo Hotelero para Alcanzar Una Ventaja Competitiva Sostenible*. Fundación Universitaria Los Libertadores. *Perfiles Libertadores*. <https://revistas.uexnado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/3115>
- Brundtland, G. H. (1987). *Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo*. Naciones Unidas - Asamblea General. http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_Lecture_1/

CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf

- Calderon, P. (2015). Seguimiento y control al sistema de gestión de calidad acorde con las normas NTS TS 002 y NTC 5133 implementado en la empresa hotelera y turística del Llano Hotel del Llano Ltda ubicada en la ciudad de Villavicencio-Meta. *Proyecto de grado*. [Trabajo de grado no publicado]. Universidad Antonio Nariño.
- Cámara de Comercio de Medellín para Antioquía. (2021). *38 Inscripción y renovación del registro nacional de turismo* (Vols. 01-20). <https://www.camaramedellin.com.co/Portals/0/Gu%C3%ADa%20inscripci%C3%B3n.pdf?ver=2020-01-14-155841-980>
- Cámara de Comercio de Villavicencio. (2017). Estudio sectorial de turismo Villavicencio, Granada y Acacias. En O. L. Marin Vecino, N. Rojas Ramos, & D. C. Jaime Rodriguez, CCV (1 ed., pág. 22). https://s3.pagegear.co/415/71/imagenes-editor/paginas/2020/la_camara/investigaciones_economicas/inversion_neta/63.estudio_sectorial_del_municipio_de_granada_vfff.pdf
- Carbó Ochoa, D. (2013). *Impacto ambiental del sector hotelero en clima cálido-húmedo. Evaluación y propuestas de mejora*. [Proyecto final de Master, Universidad Politécnica de Cataluña]. Repositorio. <https://upcommons.upc.edu/handle/2099.1/19667>
- Centro de Información Turística. (2021). *Iniciativa del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Estadísticas Nacionales - RNT*. https://www.citur.gov.co/estadisticas/df_prestadores_historico/all/41?t=1#gs.c.tab=0
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (s.f.). *Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)*. <https://www.cepal.org/es/temas/agenda-2030-desarrollo-sostenible/objetivos-desarrollo-sostenible-ods>
- Congreso de la República de Colombia. (22 de Diciembre de 1993). *Ley 99 de 1993*. Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial No. 41.146. <https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2021/08/ley-99-1993.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (26 de Julio de 1996). *Ley 300 de 1996. Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones*(Art. 76), 2. <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2008/6488.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (31 de diciembre de 2020). *Ley 2068 de 2020. Por el cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones*. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=172558

- Congreso de la República de Colombia. (2020, 31 de diciembre). *Ley 2068 de 2020. Ley General de Turismo*. calidad turística. <https://calidadturistica.gov.co/attachments/documents/dd03f6cf7b7c355527fd30db4ef806c8.pdf>
- Crehana. (07 de Junio de 2022). *Transformación digital*. O <https://www.crehana.com/blog/transformacion-digital/que-es-google-sites/>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (15 de Julio de 2020). Boletín Técnico Muestra Mensual de Hoteles (MMH). https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/mmh/bol_mmh_may20.pdf
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2018). Muestra mensual hotelera. Anexos estadísticos. https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/mmh/cp_mmh_abr18.pdf
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2022). *“Las personas refugiadas representan la fuerza y bondad del espíritu humano”*. <https://www.acnur.org/noticias/historia/2022/3/622642144/creo-que-las-personas-refugiadas-representan-la-fuerza-y-bondad-del-espiritu.html>
- Departamento Nacional de Planeación. (2021). *Informe anual de avance en la implementación de los ODS en Colombia*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://assets.ctfassets.net/27p7ivvbl4bs/7myPrzLxNgtrIV0ZZ9PLS6/4fcaa686e86371ab12de75c69f382571/2021-12-29_Informe_final_2021.pdf
- Departamento Nacional de Planeación. (2019). *La agenda 2030 en Colombia. Objetivos de desarrollo sostenible*. <https://ods.dnp.gov.co/es/about>
- Departamento Nacional de Planeación. (2019). *Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022: Pacto por Colombia, pacto por la equidad*. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/BasesPND2018-2022n.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación. (2019). *Política de crecimiento verde. Documento conpes 3934 de 2018*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://www.dnp.gov.co/Crecimiento-Verde/Documents/Pol%C3%ADtica%20CONPES%203934/Resumen%20Pol%C3%ADtica%20de%20Crecimiento%20Verde%20-%20diagramaci%C3%B3n%20FINAL.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación. (2022). *Pacto por la Sostenibilidad: producir conservando y conservar produciendo*. <https://www.dnp.gov.co/DNPN/Plan-Nacional-de-Desarrollo/Paginas/Pactos-Transversales/Pacto-por-la-sostenibilidad/Sostenibilidad.aspx>
- EFE Economía. (6 de Septiembre de 2013). *La OMT defiende que el turismo crea más empleo y riqueza que otros sectores tradicionales*. https://elpais.com/economia/2013/09/06/agencias/1378483241_976089.htm
- El Tiempo. (2021). *La certificación de sistemas de gestión ambiental*. <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-497692>

- Fletcher, R. (2011). " The Only Risk is Wanting to Stay": Mediating Risk in Colombian Tourism Development. *Recreation and Society in Africa, Asia and Latin America*, 1(2).
<https://journal.lib.uoguelph.ca/index.php/rasaala/article/view/1510>
- Gándara, J. M. (2007). Hoteles sostenibles para destinos sostenibles: la calidad hotelera como instrumento para la sostenibilidad. In *El comportamiento de la empresa ante entornos dinámicos: XIX Congreso anual y XV Congreso Hispano Francés de AEDEM* (p. 19). Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM).
<http://www.esade.edu/cedit2003/pdfs/gandarajm.pdf>
- Gobernación del Meta. (2012). Ordenanza No.776 de 2012: Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico y Social del departamento del Meta para el periodo 2012 – 2015, “Juntos Construyendo Sueños Y Realidades”.
<http://www.meta.gov.co/web/sites/default/files/adjuntos/PLAN%20DE%20DESARROLLO%20JUNTOS%20CONSTRUYENDO%20SUENOS%20Y%20REALIDADES%202012%202015.pdf>
- Guzman Ramos, A., & Fernandez, G. (2014). Diagnostico y guia ambiental para alojamientos turisticos. Aplicación a cabañas en Tandil. Argentina. *Revista Electrónica de Gestión Ambiental, Educación y Tecnología - REGET*, 18(4). 1467-1486. <https://periodicos.ufsm.br/reget/article/view/15238/pdf>
- Hernández Nieto, R. (2011). *Instrumentos de Recolección de Datos en Ciencias Sociales y Ciencias Biomédicas : Valiez y Confiabilidad. Diseño y Construcción. Normas y Formatos*. Universidad Los Andes - Merida.
https://www.academia.edu/37886946/Instrumentos_de_recoleccion_de_datos_en_ciencias_sociales_y_ciencias_biomedicas_Rafael_Hernandez_Nieto_pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta edición ed.). McGrawHill.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández Suárez, G. L. (2019). Análisis de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002, orientado a la parte ambiental en la cadena Hotelera GHL. Bogotá D.C: [Artículo académico, [Trabajo de grado, Fundación Universitaria Empresarial de la Cámara de Comercio de Bogotá]. Repositorio.
<http://hdl.handle.net/11520/23913>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n._Rutas_cuantitativa__cualitativa_y_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_LAS_RUTA.pdf&Expires=
- Herrera Cárdenas, P. L., & López Rodríguez, M. (2021). El turismo: la gestión de la calidad y sus costos. *Cofin Habana*, 15(2).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612021000200009&lng=es&nrm=iso

- Huertas Cardozo, N. C. (2015). *Turismo Rural Comunitario como una Propuesta Metodológica de Innovación Social para Comunidades en Conflicto. Caso Montes de María*. [Tesis doctoral, Universidad de Girona]. Repositorio. <http://hdl.handle.net/10803/378657>
- Instituto Colombiano de Cualificación Empresarial. (s.f.). Guía para la implementación de la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS-TS 002. En CICCE, *Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH)* (pág. 111). Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=9325dc9d-8f0b-41ac-af39-5e72174c33f0>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (Icontec). (Icontec). (18 de Mayo de 2016). *Reglamento del servicio de normalización de Icontec*. <https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2020/04/ES-R-NN-001.pdf>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (Icontec). (Icontec). (2020). *Especialistas Icontec, equipo experto sector turismo*. https://www.icontec.org/wp-content/uploads/2020/12/8.-BROCHURE-Sector_turismo-1.pdf
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (Icontec). (Icontec). (2021). *Certificación de Turismo Sostenible*. https://www.icontec.org/eval_conformidad/certificacion-de-turismo-sostenible/
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (Icontec). (17 de Febrero de 2021). NTC 6503: Sistema de gestión de la sostenibilidad para establecimientos de alojamiento. Requisitos. 57. file:///F:/GESTOR%20DOCUMENTAL%20MINISTERIO/NTC_6503%20Sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20sostenibilidad%20para%20establecimientos%20de%20alojamiento.%20Requisitos.pdf
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (Icontec). (2006). Norma técnica NTS TS Sectorial Colombiana 002: Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH), requisitos de sostenibilidad. En ICONTEC. <https://www.minambiente.gov.co/image>
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (Icontec). (23 de septiembre de 2015). NTC-ISO 14001. *Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso, Segunda actualización*. https://www.umng.edu.co/documents/20127/517101/NTC_ISO_14001_2015.pdf/22ca7367-248d-7d00-ab9f-6251faf9ea75?t=1575487373967
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (Icontec). (2015) NTC-ISO 14001. *Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso*. ICONTEC. <https://ecollection-icontec-org.crai-ustadigital.usantotomas.edu.co/pdfview/viewer.aspx?locale=es-ES&Q=064CBD33FFC7FDECEE8B665BE8D9E>
- Instituto Departamental de Cultura Meta. (S.f.). Pacto por la Llaneridad - Informe actividades 2018-2020. *"Somos Llaneros, Somos del Meta"*. <file:///C:/Users/johanna/Downloads/presentacion%20AGENDA%20DE%20L>

LANERIDAD%20%23somosdelmeta%20%23somosllaneros%20CULTURA
%20META.pdf

- Ledesma, R., Molina Ibañez, G., & Valero Mora, P. (2002). Análisis de consistencia interna mediante Alfa de Cronbach: un programa basado en gráficos dinámicos. *Psico-USF*, 7(2), 143-152.
<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/psicousf/v7n2/v7n2a03>
- López Grajales, F., Navarrete Acuña, M. L., & Torres Palma, J. C. (2020). Guía metodológica para implementar estándares mínimos del SG-SST, según resolución 0312:2019 articulada con NTC-ISO-45001:2018 en empresas tipo "A" del Clúster Agroindustrial Alimentario del Meta. [Trabajo de grado, Universidad Santo Tomás]. Repositorio.
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/31323>
- López Moreda, L., & Vargas Martínez, E. (enero-abril de 2014). Gestión ambiental empresarial: un estudio comparativo entre hoteles de Cancún, México y Varadero, Cuba. *Turismo - Visão e Ação*. 16(1), 61-91.
<https://www.redalyc.org/pdf/2610/261056066004.pdf>
- Melchiorre, C. A. (2009). *Incorporación de los principios de buenas prácticas en las empresas: Desarrollo de una política de turismo responsable para el sector de cabañas de la ciudad de Olavarría*. Olavarría, Ecuador: [Tesis doctoral, Universidad Nacional de La Plata]. Repositorio.
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/3253>
- Mendoza Calderon, E. (2011). ISO 9001 sistema de gestión de la calidad [vídeo]. 2011. <https://www.youtube.com/watch?v=wLSN4RM0dnw>
- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (s.f.). *Sello Ambiental Colombiano*. <https://www.minambiente.gov.co/index.php/component/content/article/366-plantilla-asuntos-ambientales-y-sectorial-y-urbana-19>
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (Febrero de 2021). *Abecé de la Ley general de turismo Ley 2068 de 2020*. MinCIT. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://colombiasigueadelante.mincit.gov.co/colombia_sigue_adelante/media/archivos/pdf/ABECE-febrero-2021-Ley-de-Turismo.pdf
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo . (11 de Julio de 2022). *ABC del turismo cuaderno de trabajo. FONTUR Colombia*. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/programas-de-turismo-comunitario/caja-de-herramientas-para-organizaciones-de-base-d/cartilla-acb-del-turismo/11-07-2022-cartilla-abc-del-turismo-v2-2022.pdf.aspx>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (28 de Octubre de 2014). Prestadores de servicios turísticos certificados en calidad turística. *MinCIT*. [Diapositivas de PowerPoint]. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/prestadores-de-servicios-turisticos-certificados/de-interes/prestadores-de-servicios-turisticos.aspx>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (Septiembre de 2015). Calidad - Proceso decisivo para la competitividad del turismo. [Presentación de diapositivas]. MinCIT.

- <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=7174959f-8689-467b-a60c-1cf073f2aa4a>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2015). Informe al congreso: sector comercio, industria y turismo 2014-2015. En MinCIT. <http://www.mincit.gov.co/getattachment/ministerio/planeacion/informe-al-congreso-de-la-republica/informe-al-congreso-de-la-republica/2014-2015/2014-2015.pdf.aspx>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2016). Política de calidad turística. 14. https://fontur.com.co/sites/default/files/2020-12/POLITICAS_PUBLICAS_4.PDF
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2018). *Plan sectorial de Turismo 2018-2022. "Turismo: El propósito que nos une"*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2018). *Semana Nacional de la Calidad Turística - 2018*. MinCIT. <https://calidadturistica.gov.co/attachments/documents/80fd549260fd5d5643684500489f3c0b.pdf>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (31 de Diciembre de 2020). La nueva Ley de Turismo, Ley 2068 de 2020, fue sancionada por el presidente Duque. <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/ley-de-turismo-sancionada-por-el-presidente-duque>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2020). *Política de Turismo Sostenible: "Unidos por la Naturaleza"*. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible#:~:text=La%20pol%C3%ADtica%20de%20turismo%20sostenible,desarrollo%20social%20y%20cultural%20local>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (Enero de 2021). *Establecimientos de alojamiento certificados en sostenibilidad- Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002. Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad*. <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=90645adf-0908-4866-9a8e-3af54f8fe497>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2021). Turismo: el propósito que nos une. En R. G. Bueno, 4. *Fortalecimiento del sector empresarial* (pág. 25). <https://congresonacional.anato.org/memorias2021/viceministro-turismo.pdf>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2021). Turismo: el propósito que nos une. [Diapositivas de PowerPoint]. En R. Galindo Bueno. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/resumen-ejecutivo-politica-de-turismo-sostenible.aspx>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (23 de Febrero de 2022). *"En 2022 el sector turismo pasará de la reactivación al crecimiento sostenido": ministra de Comercio, Industria y Turismo*. <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/en-2022-el-turismo->

- pasara-al-crecimiento-sostenido#:~:text=%E2%80%9CEI%20sector%20turismo%20ya%20se,logrado%20recuperarse%20a%20niveles%20hist%C3%B3ricos.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (20 de Febrero de 2022). *Calidad Turística*. Artículo: La calidad turística como un concepto integral. <https://calidadturistica.gov.co/news/noticias/100>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (4 de Enero de 2022). *Calidad Turística*. *La normalización, factor clave para la calidad y competitividad en el sector turismo*. <https://calidadturistica.gov.co/news/noticias/104>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (21 de Febrero de 2022). *Calidad Turística*. *Noticia Normas Técnicas y Tramite RNT*. <https://calidadturistica.gov.co/news/noticias/101>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (10 de Marzo de 2022). *Guía legal de los prestadores de servicios turísticos alojamiento y hospedaje*. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/analisis-sectorial-y-promocion/guias-legales-de-los-prestadores-de-servicios-turi/10-03-2022-guia-prestadores-turisticos-alojamineto.aspx>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (12 de Abril de 2022). Los sistemas de gestión y su importancia. Artículo: Los sistemas de gestión y su importancia. <https://calidadturistica.gov.co/news/noticias/106#>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (14 de Enero de 2022). *Noticia*. *Nuevas Normas Técnicas Colombianas (NTC) para el turismo*. <https://calidadturistica.gov.co/news/noticias/94>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (s.f.). *Guía registro nacional de turismo*. Viceministro de Turismo. MinCIT. https://www.cccucuta.org.co/uploads_descarga/desc_b769e253b706e02f6071fdafe1859b54.pdf
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (s.f.). *Guía Turística Meta Colombia*. MinCIT, pág. 104. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/analisis-sectorial-y-promocion/promocion-turistica/guias-turisticas-por-departamentos/descargar-en-pdf-meta/descargar-en-pdf-meta.pdf.aspx>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (s.f.). *Protección al turista - SIC*. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/analisis-sectorial-y-promocion/proteccion-al-turista-sic>
- Ministerio de Educación Nacional. (s.f.). *Caracterización del sector de turismo área de cualificación: turismo, hotelería y gastronomía - TUHG*. Marco Nacional de Cualificaciones Colombia. https://www.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/files_public/2021-12/caracterizacion-sector-turismo.pdf
- Ministerio de Minas y Energía. (2017). *Cómo ser una organización turística sustentable*. Guía para alojamientos, restaurantes y agencias de viajes. 119. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/mintur-minem-como_ser_una_organizacion_turistica_sustentable.pdf

- Ministro de Comercio, Industria y Turismo. (2018). *Plan sectorial de turismo 2018 - 2022. "Turismo: El propósito que nos une"*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2021). Política de turismo sostenible: unidos por la naturaleza. 4. Construyendo sobre la coyuntura del COVID-19. efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/politica-de-turismo-sostenible-9.aspx
- Nossa Sánchez, J. V. (2014). Implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002 para el hotel estelar La Fontana. [Trabajo de grado, Fundación Universitaria Agraria de Colombia]. Repositorio. https://issuu.com/maosabo/docs/tesis_0205
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. (Agosto de 2019). *Los principales problemas medioambientales del momento*: https://eacnur.org/blog/principales-problemas-medioambientales-tc_alt45664n_o_pstn_o_pst/
- Organismo Nacional de Acreditación de Colombia. (s.f.). *Presentación ONAC*.
- Organización de las Naciones Unidas. (Septiembre de 2015). *La Asamblea General adopta la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/09/la-asamblea-general-adopta-la-agenda-2030-para-el-desarrollo-sostenible/
- Organización de las Naciones Unidas. (2018). ODS en Colombia: Los retos para 2030. Objetivos de Desarrollo Sostenible. (Colombia, Ed.) file:///C:/Users/johanna/Downloads/undp_co_PUBL_julio_ODS_en_Colombi a_los_retos_para_2030_ONU%20(2).pdf
- Organización de las Naciones Unidas. (agosto de 2020). *Informe de políticas: La COVID-19 y la transformación del turismo*. https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2020/10/policy_brief_covid-19_and_transforming_tourism_spanish.pdf
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (1980). *El correo de la UNESCO: una ventana abierta sobre el mundo*. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000074757_spa
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2017). *Afirmación de la función de la Unesco en el turismo sostenible para el desarrollo*. Unesco. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000259059_spa
- Organización Internacional de Normalización. (2018). *ISO 26000 y los ODS*. Suiza: ISO. https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/store/sp/PUB100401_sp.pdf
- Organización Internacional de Normalización. (s.f.). *ISO 37301:2021(es). Elementos de un sistema de gestión del compliance*. https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:37301:ed-1:v1:es
- Organización Mundial del Turismo. (s.f.). *Sobre la OMT. World Tourism Organization* https://www.unwto.org/es/acerca-de-la-omt

- Organización Mundial de Turismo. (S.f.). *Desarrollo sostenible*.
<https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- Organización Mundial del Turismo. (2015). Panorama OMT del turismo internacional. Edición 2015. P. 2. <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416875>
- Organización Mundial del Turismo. (2016). El sector turístico y los objetivos del desarrollo sostenible.
http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/turismo_responsable_omt_pm_acc_20170126.pdf
- Organización Mundial del Turismo. (1 de Julio de 2016). *La gestión de la calidad, esencial para la competitividad de los destinos turísticos*.
<https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2016-07-01/la-gestion-de-la-calidad-esencial-para-la-competitividad-de-los-destinos-tu>
- Organización Mundial del Turismo. (Julio de 2016). *Organización especializado de las naciones unidas*. <https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2016-07-01/la-gestion-de-la-calidad-esencial-para-la-competitividad-de-los-destinos-tu>
- Organización Mundial del Turismo. (16 de Enero de 2017). *Año internacional del turismo sostenible para el desarrollo*.
<https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2017-01-16/2017-ano-internacional-del-turismo-sostenible-para-el-desarrollo>
- Organización Mundial del Turismo. (2017). El sector turístico y los Objetivos de Desarrollo Sostenible - Turismo responsable, un compromiso de todos. Organización Mundial del Turismo y Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas. 51. doi:<https://doi.org/10.18111/9789284418299>
- Organización Mundial del Turismo. (2020). Barómetro OMT del Turismo Mundial, mayo 2020 – Con especial enfoque en el impacto de la COVID-19. OMT, 1, 51. <https://doi.org/10.18111/9789284421954>
- Ortiz Urquijo, V. H., & Olivares Silva, H. H. (2015). *Diseño de un modelo de gestión ambiental integrado para la implementación de los modelos NTS-TS 002: 2006 y la norma ISO 14001: 2004 aplicado a hoteles de la ciudad de Bogotá D.C.* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/17961>
- Paredes Ortiz, O. L. (2017). ¿Cómo va el desarrollo del turismo en Colombia, según la visión 2018? 5.
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/6559/Ponencia_Como%20va%20el%20desarrollo%20del%20turismo%20en%20Colombia_2017.pdf?seq
- Paz Martínez, C. (2017). *Planeación del Sistema de Gestión Ambiental en el Hotel Melía "Las Dunas"*. Santa Clara, Archipiélago de Cuba: [Trabajo de grado, Universidad Central Marta Abreu de las Villas]. Repositorio. <https://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/8128/Claudia%20Paz%20Mart%C3%ADnez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pedroza, I., Suárez Álvarez, J., & García Cueto, E. (2013). Evidencias sobre la validez de contenido: avances teóricos y métodos para su estimación. *Acción*

- psicológica, 10(2), 3-20.
<https://scielo.isciii.es/pdf/acp/v10n2/02monografico2.pdf>
- Registro Nacional de Turismo. (2022). *Legislación*.
<https://rnt.confecamaras.co/legislacion>
- Revista de la Normalización Española. (Diciembre de 2019). "El 90 % de los comités y subcomités de normalización de ISO cuentan con representación de expertos españoles". *UNE*, N° 20. <https://revista.une.org/20/el-90--de-los-comites-y-subcomites-de-normalizacion-de-iso-c.html>
- Romero Terner, M. J. (2014). *Productos, servicios y destinos turísticos. HOTG0108* (Vol. 1a ed.). Antequera, Málaga: IC editorial.
<https://books.google.com.co/books?id=j1lpEAAQBAJ&pg=PT287&lpg=PT287&dq=aquel+que+pretende+satisfacer+las+necesidades+de+los+turistas,+as%C3%AD+como+de+los+destinos+tur%C3%ADsticos,+protegiendo+e+incrementando+las+oportunidades+de+futuro&source=bl&ots=63r>
- Ruiz Bolívar, C. (2002). *Instrumentos de Investigación Educativa :Procedimientos para su Diseño y Validación* (1era ed.). doi:980-303-384-0
- SafetyCulture. (28 de Abril de 2022). *Norma ISO 14000: Guía para principiantes*.
<https://safetyculture.com/es/temas/norma-iso-14000/>
- Sánchez Hernández, I. A. (2019). La implementación de normas técnicas sectoriales en turismo sostenible en Colombia (Reseña). *Turismo y Sociedad*, XXVI, 233-234, 2020.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5762/576262996011/html/index.html>
- Sancho, A. (2019). *Introducción al Turismo*. OMT Organización Mundial del Turismo.
<http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Vargas Leira, F. D. (2019). *Efectos de la certificación NTS TS 002 en los ingresos y gastos de los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH) de Santa Marta (Colombia)*. Universidad del Magdalena.
<http://turpade.com/f/FG75.pdf>
- Velasco Chavarro, M. F., & Villamizar Villamizar, C. S. (2014). Diseño de una guía metodológica para la implementación de requisitos de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedajes (EAH), basada en los criterios establecidos en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002. [Trabajo de grado, Universidad Industrial de Santander]. Repositorio.
<http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2014/155574.pdf>
- Vidal, M. F. (2012). Importancia del green marketing en el mundo hotelero para alcanzar una ventaja competitiva sostenible.
<https://issuu.com/liliahu/docs/revistaperfiles6>
- World Tourism Organization. (2022). Llegadas de turistas internacionales e ingresos por turismo (17). 2000-2021. https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-01/220118-Barometersmall.pdf?_PBIQdr4u_qM0w56.l0NpfGPzylGu6Md

ANEXOS

- Anexo A. Registro Nacional de Turismo – RNT
- Anexo A. Instrumento de validación – Encuesta diagnóstica
- Anexo B. Encuesta diagnóstica estructurada
- Anexo C. Matriz integral: NTS-TS 002:2014 - NTC 6503:2021 - NTC-ISO 14001:2015
- Anexo D. Relación de evidencias para el cumplimiento del SGSA
- Anexo E. Instrumento de validación – Guía Interactiva
- Anexo F. Ficha técnica relación de evidencias – PHVA
- Anexo G. Manual uso guía interactiva – SGSA
- Anexo H. Presentación y sensibilización - Guía interactiva