

**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE TURISMO  
SOSTENIBLE EN EL ECOHOTEL COLORES DE LA SIERRA**

**ALICIA ARTETA JIMENEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,  
ECONOMICAS Y CONTABLES**

**PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
TURISTICAS Y HOTELERAS**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL CARIBE  
BARRANQUILLA D.C  
AGOSTO DE 2018**

**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE TURISMO  
SOSTENIBLE EN EL ECOHOTEL COLORES DE LA SIERRA**

**ALICIA ARTETA JIMENEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,  
ECONÓMICAS Y CONTABLES**

**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL CARIBE  
BARRANQUILLA D.C  
AGOSTO DE 2018**

## RESUMEN

Atendiendo a las exigencias del Turismo Sostenible y su impacto de orden global que profesan sobre las posibilidades de un desarrollo económico amigable con la naturaleza, la cultura y las comunidades locales, esta investigación se ha centrado en el proceso de Implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible para Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (NTS TS-002). Por eso se ha tomado como estudio de caso el Eco-hotel Colores de la Sierra, ubicado a cinco kilómetros de Minca en la Sierra Nevada de Santa Marta.

¿Cómo estructurar la implementación de la NTS–TS 002 para el Eco-hotel Colores de la Sierra, desde la propuesta económica y administrativa del desarrollo sostenible? La pregunta problema versa sobre la posible implementación de la norma técnica sectorial de turismo sostenible (NTS–TS 002), que se sustenta desde las posibilidades del turismo ecológico, pues es una disciplina con la capacidad de modificar la misionalidad tradicional asignadas al sector hotelero.

El trabajo se ha dividido de la siguiente forma: en primera instancia, se ha desarrollado el estudio del Problema, en este apartado se establece el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación del problema. Luego se ha planteado un Marco Teórico, que es la base de sustento teórico sobre las que se soporta el desarrollo de la investigación. Seguido de esto, desarrollamos un marco Metodológico, donde se registra qué tipo de investigación se llevó a cabo.

Esta propuesta turística, responde a los retos de los nuevos modelos económicos con dinámicas que se entregan a una disposición legal desde los organismos reguladores de la actividad hotelera nacional, apuntando a que el desarrollo del turismo no cause cambios irreversibles en los ecosistemas donde se implementa.

## TABLA DE CONTENIDOS

	Página
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>6</b>
<b>1. ASPECTOS BÁSICOS DEL ANTEPROYECTO PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO.....</b>	<b>9</b>
<b>1.1 TEMA.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>1.3 SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>1.4 TÍTULO.....</b>	<b>9</b>
<b>2. EL PROBLEMA .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>15</b>
<b>3. OBJETIVOS.....</b>	<b>16</b>
<b>3.1 OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>16</b>
<b>3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>16</b>
<b>4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>17</b>
<b>5. HIPÓTESIS.....</b>	<b>19</b>
<b>6. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>19</b>
<b>6.1. MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>28</b>
<b>6.1.1 ECO-HOTEL COLORES DE LA SIERRA.....</b>	<b>28</b>
<b>6.1.2 PRESENTACION DE LA EMPRESA.....</b>	<b>28</b>
<b>6.1.3 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA.....</b>	<b>29</b>

<b>6.1.4 RESEÑA HISTORICA.....</b>	<b>29</b>
<b>6.1.5 VISIÓN.....</b>	<b>30</b>
<b>6.1.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ECO-HOTEL COLORES DE LA SIERRA, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE CADA DEPARTAMENTO .....</b>	<b>31</b>
<b>6.1.7 PLANEACIÓN, GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE ACCIONES NECESARIAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NTS-TS 002 .....</b>	<b>41</b>
<b>6.1.8 HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO A LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NTS-TS 002 .....</b>	<b>118</b>
<b>6.1.9 PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....</b>	<b>134</b>
<b>7. MARCO METODOLOGICO.....</b>	<b>135</b>
<b>7.1 TIPO DE INVESTIGACION.....</b>	<b>135</b>
<b>8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>135</b>
<b>9. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>137</b>
<b>10. ANEXOS INVESTIGATIVOS .....</b>	<b>140</b>

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el turismo se está posicionando como una de las principales actividades económicas del país. Para identificar este fenómeno, hay dos factores importantes que se destacan, en primera instancia el potencial de recursos naturales y lugares de interés turístico que tiene el país y el otro factor de incidencia es la dinámica del postconflicto, pues luego de cerrar el proceso de paz con las Farc E.P., Colombia se ha posicionado como un destino turístico de interés y como respuesta a esto se ven las constantes visitas de turistas extranjeros ávidos de conocer las diversas zonas del país y de alguna manera, potenciar la economía nacional con su capital.

No está demás, decir que, en las zonas turísticas hay beneficios que brinda la actividad turística a las poblaciones residentes pueden llegar a ser altos, pero para que esto sea palpable, es necesario planear desde lo económico, lo ambiental, lo social y lo cultural, armonizando y generando las posibilidades de ejercer el desarrollo sostenible.

Partiendo de este planteamiento, para la presente investigación de tesis se eligió al *Eco-hotel Colores de la Sierra* a cinco kilómetros de Minca en la Sierra Nevada de Santa Marta, como un destino atractivo para el turismo sostenible, más aún cuando se logró certificar como un establecimiento reconocido por el registro nacional hotelero, y esto se quiere ratificar con la implementación de la NTS–TS 002, lo que le da peso de sustento a esta investigación, y hace interesante para hacer un estudio de sostenibilidad, como uno de los atractivos turísticos que gana en reconocimiento, porque reúne una gran oferta turística, tanto ambiental como sociocultural.

Este sector rural se ha posicionado a nivel nacional y uno de sus principales atractivos turísticos es el balneario de Poso Azul, que sufre los efectos negativos del turismo de masas, por lo que además de la implementación de la norma para el sector hotelero de la región, se requieren otros estudios de fondo como la capacidad de carga de estos lugares naturales y la disposición de medidas para proteger el medio ambiente. Otro de los atractivos de esta zona es la práctica reconocida del avistamiento de aves silvestres en lugares como Cerro Kennedy lo cual hace de Minca y este sector de la Sierra Nevada, lugares turísticos con un alto potencial de desarrollo lo que se puede llevar a cabo con la implementación de la NTS–TS 002.

Así, en la presente investigación, queremos dar cuenta de cómo es posible llegar a este punto y ser el hotel referente en la zona, donde se pueda llevar a cabo un turismo cuidadoso y solidario; que guíe proyectos ambientales, socioeconómicos y culturales. De esta manera, también se quiere demostrar una posible ruta para establecer las estrategias y los indicadores que nos sirvan como herramientas para diseñar y evaluar, proyectos como este, enrutados para desarrollar propuestas de turismo sostenible, facilitándole la administración, así como también, la creación de los manuales de funciones, que dictaminen los distintos cargos desde una estructura organizacional a partir de las responsabilidades asignadas desde la administración y los recursos humanos, con tareas y asignaciones claras con el fin de promover el desempeño eficiente del personal y a su vez garantizar el cumplimiento de los servicios ofertados a los turistas.

Así, partiendo de la pregunta problema: ¿Cómo estructurar la implementación de la NTS–TS 002 para el *Eco-hotel colores de la sierra*, desde la propuesta económica y administrativa del desarrollo sostenible? Hemos dividido el trabajo bajo la siguiente estructura: 1. El Problema, en este apartado se establece el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación del problema. 2. Marco Teórico, cuya base de sustento reposa sobre las bases teóricas que soportan el desarrollo de la investigación. 3. Marco Metodológico, aquí se registra qué tipo de investigación se desarrolló, cuál fue la técnica de recolección de datos y los procedimientos determinados para establecer los objetivos, y, en la medida en que se aglutina la información pasamos a ver cómo inciden las técnicas de análisis en el tratamiento de la información. 4. Manual de Cargos, Por último, se presenta El Manual de cargos del *Eco--hotel colores de la Sierra*, presenta la estructura administrativa de la empresa, su reseña histórica, la misión, la visión y su portafolio de servicios y los posibles antecedentes generadores de cambio.



## **1. ASPECTOS BÁSICOS DEL ANTEPROYECTO PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO**

### **1.1. TEMA**

Administrativo y de Recursos Humanos.

### **1.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Turismo Sostenible.

### **1.3 SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Plan de Desarrollo Empresarial Sostenible.

### **1.4 TÍTULO**

“IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL DE TURISMO  
SOTENIBLE EN EL ECO-HOTEL COLORES DE LA SIERRA”.

## 2. EL PROBLEMA

### 2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Luego de la cumbre de Johannesburgo, en el año 2004, el Comité de Desarrollo Sostenible del Turismo de la Organización Mundial de Turismo (OMT) implementa una nueva definición frente al tema del desarrollo sostenible haciendo énfasis en la posibilidad de equilibrar tres aspectos fundamentales para el turismo; el medio ambiental, el social y la parte económica en esta medida lo que se buscó fue armonizar la forma como se aplican los principios de sostenibilidad en los diferentes sectores del turismo. Partiendo de esta base se establece una estrategia global, se busca establecer un criterio de responsabilidad frente al tema del turismo, cuestión que toma fuerza con el desarrollo de la Asamblea General de la OMT celebrada en 2007, cuyo tema central fue la relación entre turismo y pobreza.

Desde esta perspectiva se tuvo en cuenta una perspectiva social que dimensiona más allá de todo, la comprensión del entorno en el que se desarrolla la propuesta económica de turismo que se plantea, armonizando y equilibrando las tres dimensiones, para dejar huellas reales en la sociedad. Por eso si revisamos el artículo 7, Derecho al turismo, de este *Código mundial de turismo*, vemos que profesa lo siguiente:

*1. La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta. La participación cada vez más difundida en el turismo nacional e internacional debe entenderse como una de las mejores expresiones posibles del continuo crecimiento del tiempo libre, y no se le opondrá obstáculo ninguno.*

*2. El derecho al turismo para todos debe entenderse como consecuencia del derecho al descanso y al ocio, y en particular a la limitación razonable de la duración del trabajo y a las vacaciones pagadas periódicas, que se garantiza en el artículo 24 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el artículo 7.d del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.*

3. *Con el apoyo de las autoridades públicas, se desarrollará el turismo social, en particular el turismo asociativo, que permite el acceso de la mayoría de los ciudadanos al ocio, a los viajes y a las vacaciones.*

4. *Se fomentará y se facilitará el turismo de las familias, de los jóvenes y de los estudiantes, de las personas mayores y de las que padecen minusvalías. (ONU, 2001)*

Sin embargo, a pesar de que hay unos derechos establecidos sobre el goce, es claro que no podemos desligarnos de lo que ocurre en la economía mundial sometida a los afanes de la globalización y los múltiples tratados comerciales que más allá de los alcances de los tratados y de la parte humana, el interés general en esta investigación establece que más allá de todo desde la economía sostenible se busca fortalecer el entorno empresarial de la industria hotelera, sustentada desde las herramientas teóricas y prácticas que permita una administración eficaz sustentada desde un manual de análisis donde se describan una serie de cargos que permitan consolidar el recurso humano dentro del marco de la industria hotelera. La Revista *Gerente* en su artículo, *Colombia hacía un turismo sostenible*, hace el siguiente planteamiento:

*Bajo el titular “Where to Go in 2017”, Bloomberg, la agencia estadounidense de noticias especializada en temas económicos, incluyó a Colombia en la lista de los 20 destinos que se deben visitar durante el 2017. Y es que el país, definitivamente comienza a estar más presente en el radar de los viajeros, pues la oferta turística del país es cada vez más amplia.*

*La riqueza paisajística, biodiversa, cultural y gastronómica, es un activo nacional innegable, pero los esfuerzos que se han hecho por mejorar su infraestructura, y por fortalecer la cadena productiva desde una oferta cada vez más variada, que involucra hoteles, restaurantes, guías de turismo, entre otros, hacen parte de la razones por las que flujo de viajeros al país está cada vez más en aumento.*

*En Colombia, de acuerdo con el “Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo”, propuesta que se hizo en las Naciones Unidas, para poner la sostenibilidad*

*como una línea transversal al desarrollo y el turismo, se aspira a sensibilizar y movilizar todo el sector de la industria turística hacia un modelo catalizador de cambios positivos.*

*“El turismo en Colombia está pasando por un gran momento: El crecimiento en Colombia ha sido impresionante, crecimos un 15%, mientras que el mundo creció a un 4%, son más de 5 millones de turistas que llegan al país, pero podemos construir más y podemos desarrollar sosteniblemente este turismo”, afirmó la Ministra de Comercio, Industria y Turismo, María Claudia Lacouture. (25 de septiembre de 2017).*

Bajo esta premisa, no es descabellado pensar que hay que apuntarle al turismo sostenible, y desde la propuesta del *Eco-hotel colores de la Sierra*, se estructura una propuesta seria que va desde el uso de energías limpias; energía solar, agua potable de la Sierra, protección de flora y fauna nativa, retribución justa y equitativa a colaboradores, proveedores y comunidad local, autoabastecimiento con la huerta propia, entre otras prácticas que soportarán la estructura física y organizacional dándole valor al establecimiento y permitiendo la evolución económica, comunitaria y del medio ambiente que sustenta la posibilidad turística que se está apoyando.

Según Martha Cecilia Aldana Ortiz(2014), en su texto: *Análisis de los resultados obtenidos en hoteles de Bogotá, a partir de la implementación de la norma NTS-TS 002, explica que sólo en Bogotá:*

*Hay Según Confecámaras (2014), existen 1.342 establecimientos de alojamiento y hospedaje registrados; de estos solo 685 tienen Registro Nacional de Turismo. En agosto de 2013, 31 establecimientos estaban certificados en la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002 (Viceministerio de Turismo, 2013). Cada vez más un turismo exitoso tiene que estar insertado en un medio ambiente apropiado, que forma parte de las exigencias del cliente y desarrollarse sin agredirlo o deteriorarlo (Canadell, Suárez, y Vega, 2006). La norma técnica sectorial está enmarcada dentro de la calidad turística en Colombia, en documentos como el Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2010 “Estado Comunitario: Desarrollo para todos, el Plan Sectorial de Turismo*

*2007 – 2010: “Colombia destino de clase mundial”, la Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo), en la construcción de la visión 2020 de turismo, en el Plan sectorial de turismo 2011-2014 “Turismo factor de Prosperidad para Colombia”, el Plan de Gestión Ambiental del Distrito Capital 2008 – 2038, de la Secretaria Distrital de Ambiente y en programas como el de “Calidad y Sostenibilidad Turística” (Instituto Distrital de Turismo, 2009).(p, 38)*

A pesar del bajo porcentaje de hoteles que había registrados a la época lo importante es evidenciar los logros que se tienen con la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002, por ejemplo como al incorporarse a la norma, mejoran los estándares de calidad que de alguna manera favorece tanto a la infraestructura de los establecimientos de alojamiento como a las huéspedes que se benefician de los servicios que ofrece el hotel. Estos estándares se dan sobre la base de tres factores: económico, socio-cultural y ambiental. Este último ítem, es el más valorado dentro del marco de la encuesta que se realiza, ya que según, Aldana Ortiz (2014): “Aunque todos los requisitos son igual de importantes para los encuestados, el 100% consideran que el mayor impacto se da en el uso eficiente del agua y energía promovida en huéspedes y empleados”. (p, 39) Más allá de todo lo que se valora es la armonía que se debe preservar con el medio ambiente, sin que el factor económico tenga una incidencia mayor o entre en un desequilibrio que no sea amigable con los problemas eco-ambientales a los que nos enfrentamos hoy en día.

Por otra parte, dentro del mismo estudio cuándo se habla de valorar los aspectos socio-culturales se destacan dos aspectos principales entre los encuestados del trabajo se destaca con un 63% los que consideran necesario la prevención del turismo sexual y por otra parte, un porcentaje de encuestados cree en la importancia de divulgar y dar a conocer en los huéspedes, la importancia de entender y preservar el patrimonio, saber sobre los riesgos que implican el tráfico ilícito de estos bienes, al tiempo que propugnan por conocer y saber más de la costumbres y las gastronomías locales. (Aldana Ortiz, 2014, p, 43)

En cuanto a la valoración de los aspectos económicos en el estudio se destaca un aspecto importante:

*Los hoteleros encuestados ven que se debe hacer más promoción de las ventajas de la certificación para que el turista sienta los beneficios de estar alojados en estos establecimientos que cumplen con las normas de sostenibilidad. Este es el punto álgido para los EAH, porque exceptuando algunos clientes procedentes de Europa, la gran mayoría de huéspedes aún no demandan un establecimiento exclusivamente porque esté certificado en sostenibilidad independientemente de la tarifa. Se busca que en un futuro la cifra aumente considerablemente. Esta situación difiere con lo que estipula explícitamente la norma ya que inicialmente se buscaba con ella ser una herramienta de promoción y reconocimiento para diferenciar los servicios con respecto a otros establecimientos. (Aldana Ortiz 2014, p, 46)*

Muchos empresarios de la industria hotelera creen que los huéspedes no están familiarizados con los beneficios de la norma y que de esta divulgación debería encargarse los estamentos respectivos como el: “Fondo de Promoción Turística (Fontur), el Organismo de Promoción de Turismo, Inversión y Exportaciones (Proexport), el Instituto Distrital de Turismo (IDT) entre otras”. (Aldana Ortiz, 2014, p.46)

## 2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Desde la noción de turismo sostenible, discurre una problemática fundamental que reside sobre la base de una conciencia de respeto a los entornos naturales donde se desarrollan las actividades turísticas. Pues más allá de todo lo que se evita es la pérdida de una reglamentación que permita el acceso al disfrute, conocimiento y apreciación de los paisajes naturales, que testifican la herencia patrimonial de la humanidad. A lo que vamos es que son necesarias las reglamentaciones que permitan proteger y preservar los sitios naturales que motivan el viaje turístico, midiendo la dimensión de los flujos de los visitantes, ya que estos pueden hacerlo sin causar daños materiales, sociales o ambientales, teniendo control sobre los servicios de transporte, de alojamiento y de información que faciliten la visita controlada y en este marco de incidencia a la industria hotelera centrada en un enfoque de turismo sostenible.

Sobre esta base de mediar con una estructura jurídica que soporte y permita el desarrollo del turismo sostenible hemos pensado que en torno a esta problemática se construye la pregunta problema: ¿Cómo estructurar la implementación de la NTS–TS 002 para el Eco-hotel Colores de la Sierra, desde la propuesta económica y administrativa del turismo sostenible? La pregunta se debe responder con base de que esta práctica sostenible del turismo debe garantizar la protección y sobre todo, la preservación de los atractivos naturales, sin provocar la extinción de *habitats* naturales o daños irreparables al medio ambiente, pues son expresiones que la humanidad debe resguardar y conservar para las siguientes generaciones.

### **3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Objetivo General**

Diseñar una estrategia administrativa que permita implementar la NTS-TS 002, capacitando al personal en las competencias requeridas del establecimiento turístico *Eco-hotel Colores de la Sierra*.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

- Identificar las áreas que conforman la estructura organizacional del establecimiento turístico Colores de la Sierra, estableciendo las funciones y responsabilidades de los cargos laborales.
- Diseñar un plan de acciones necesarias en la implementación de la norma sectorial NTS-TS 002.
- Generar una herramienta de seguimiento y monitoreo a la implementación de la norma sectorial NTS-TS 002.



#### 4. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La justificación de este trabajo de investigación tiene su base de sustento en la formulación y evaluación de herramientas teóricas y administrativas para presentar una propuesta de implementación y diseño de una estrategia administrativa que permita capacitar e implementar la NTS-TS 002, capacitando al personal en las competencias requeridas, tomando como estudio de caso el establecimiento turístico *Eco-hotel Colores de la Sierra*, esto se plantea con la finalidad de establecer un negocio hotelero que responda a las directrices del turismo sostenible y que se guíe desde los tres pilares que sustentan esta propuesta; ambiental, sociocultural y económica, que apunte a la calidad de servicio y a un presupuesto que suponga una armonización de la economía con el medio ambiente.

Así, el personal administrativo y laboral debe apuntar por criterios de responsabilidad en la selección de personal y su posterior capacitación para que responda a los presupuestos que se requieran desde la administración hotelera aportándole tanto al establecimiento hotelero y a la economía hotelera nacional de manera que se puedan, establecer los principales elementos que permitan darle sustento y ejecución al problema planteado en el proyecto de investigación.

Esto nos llevará a examinar las áreas que configuran la estructura organizacional al punto que podamos identificarlas en establecimientos turísticos similares al *Eco-hotel Colores de la Sierra*, estableciendo las funciones y responsabilidades de los cargos con respecto a la sostenibilidad. Esto se hace con el fin de poder planear en la gestión coordinando las acciones necesarias para la implementación de la Norma Técnica sectorial NTS-TS 002. Por último, es necesario socializar las prácticas en gestión de la sostenibilidad con los clientes internos, externos y proveedores, con el fin de establecer las funciones necesarias para que los principios y gestión de la sostenibilidad sean permanentes y en constante evolución.

Lo que esto implica es que es necesario tener un criterio administrativo para facilitar las convocatorias de selección y contratación, que requieran con los perfiles mínimos requeridos para cada oferta laboral, teniendo en cuenta; las competencias, experiencias, funciones, nivel académico, etc. *El Eco-hotel Colores de la Sierra* se dedica a ofrecer un servicio turístico de calidad enfocado desde el turismo sostenible con una nómina organizada con alrededor de 10 trabajadores, en una estructura organizacional informal que apunta a un servicio de calidad, armónico con el medio ambiente y la economía sustentada desde las prioridades del entorno natural donde está ubicado.

Finalmente se puede considerar que la investigación puede aportar una mejora sustancial en la forma como se están desarrollando los Eco- Hoteles en diferentes lugares de la Costa, implementando la norma se podrán generar propuestas de desarrollo sostenible que beneficien a las comunidades rurales y ubicadas en zonas de parques naturales. De otro lado las investigaciones que serían resultantes de este trabajo podrían ser los mecanismos de incorporación de comunidades en propuestas de Eco Hoteles, como desarrollar programas de bilingüismo turístico sostenible y capacitaciones requeridas en los diferentes campos para comunidades rurales que puedan implementar Eco Hoteles.

## **5. HIPÓTESIS**

Llevar a cabo una eficiente gestión administrativa en la implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo sostenible para Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje tipo Eco-hotel permite obtener resultados cualitativos y cuantitativos beneficiosos a corto, mediano y largo plazo tanto para el establecimiento como para los colaboradores y la comunidad donde este se encuentra, ya que se evidencia la mejora en la prestación de servicios, el aporte al desarrollo del potencial humano y la mejora de su calidad de vida, se resguardan de forma responsable los recursos naturales bajo los que se sustenta la vida, y se incluyen y promueven responsablemente los atractivos culturales de la región

## **6. MARCO TEÓRICO**

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define al turismo como el conjunto de actividades que realizan la personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado. Sin embargo, estos beneficios pueden verse cuestionados si el turismo no se desarrolla sosteniblemente de una manera planificada, armonizando con el entorno en el que interviene el viajero y dando posibilidades de participación a la población local.

Entre los impactos negativos del turismo se destacan: el deterioro ambiental por el mal manejo de recursos y la construcción de infraestructura, la exclusión de la población local en los beneficios económicos debido a que la mayoría de ingresos se quedan fuera del destino (cadenas internacionales de hoteles, aerolíneas, operadores en el lugar de origen, etc.), el aumento de precios locales por presión en la demanda, la

generación de empleos de carácter estacional y las alteraciones de las prácticas culturales, los valores y las estructuras de las comunidades receptoras.

En su texto, Turismo Sostenible: una revisión conceptual aplicada, Carlos Cardoso Jiménez al ubicar una definición precisa del concepto de turismo se remite al periodo de tiempo que va luego de las post-guerras mundiales de la primera mitad del siglo XX (1919-1938), el autor considera que a partir de la superación de este proceso de penuria, se empezó a considerar al turismo como una actividad eminentemente profesional por parte de algunos economistas que vieron en ella, una nueva alternativa económica para los países en desarrollo. Frente a este paradigma, Cardoso Jiménez (2006), argumenta que Es preciso ubicar el concepto de turismo, mismo que por su complejidad de implementación en los años sesentas se empieza a planear el turismo teniendo en cuenta el medio ambiente como punto de influjo y estudio, por su incidencia problemática.

*Uno de estos problemas, es justamente de corte ambiental, haciéndose evidente en los años sesenta en el siglo pasado, cuando iniciaron una serie de reuniones en donde se pugnaba por tomar medidas necesarias para revertir los daños causados al ambiente, por tal motivo la ONU solicita a la Sueca Gro Harlem Brundtland que organizara una comisión de expertos para que dieran una respuesta definitiva a la larga polémica que se dio en los años setenta sobre el desarrollo y el ambiente. La preocupación por el ambiente a nivel global se hace más latente a partir de los años 70 en el siglo pasado, reuniéndose el 1972 en Estocolmo Suecia, los países miembros de la Organización para las Naciones Unidas (ONU) en la Conferencia sobre el Medio Ambiente y Desarrollo, en la cual se dedicaron a revisar el concepto de desarrollo en sus múltiples dimensiones, entre ellas, la ambiental, social y económica, centrándose en el análisis del bienestar económico que se dio en los años anteriores a esta reunión, se asoció la creciente inquietud del daño al entorno natural y al temor a que su eventual destrucción alejara las posibilidades de lograr el bienestar de la sociedad mundial, creándose el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). (pp,6-7)*

Es pertinente aclarar conceptos tales como Desarrollo Sostenible y Turismo Sostenible. Según la Comisión Brundtland, se define Desarrollo sostenible como el progreso que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. El profesor investigador de la Universidad Complutense de Madrid, Luis M. Jiménez Herrero, en su artículo, La Sostenibilidad Como Proceso de Equilibrio Dinámico y Adaptación al Cambio: plantea que la sostenibilidad aplicada al desarrollo ha querido mostrarse como una idea simple para responder a problemas complejos. Sin embargo, las dificultades para concretar este concepto de forma integrada, objetivable y generalizable, tanto en el ámbito científico como en el de la acción política, han producido una cierta frustración, aunque han abierto caminos de investigación transdisciplinarios con una perspectiva sistémica. En su artículo, se resalta que la sostenibilidad y el desarrollo sostenible, conceptual y estratégicamente, se entienden mejor como procesos de cambio, adaptación, auto-organización y equilibrios permanentes para ajustar las relaciones de los sistemas ecológicos, económicos y sociales dentro de un sistema global y único.

El desarrollo del turismo sostenible ha tenido una serie de variables definidas que han mediado en su aparición en un lapso de tiempo que va de finales del siglo XX a lo que se ha desarrollado en los casi dos decenios del siglo XXI, pues en el fondo cada vez se va a generar más cercanía con un turismo que medie y aporte soluciones a los problemas medio ambientales del entorno y del planeta. Sin embargo, el turismo al posicionarse como un motor que promueve el desarrollo económico regional y el desarrollo social en Colombia y en otros territorios, ha de estipularse como una práctica no masiva, ya que de forma masiva si puede llegar a afectar diversos aspectos del desarrollo armónico sostenible de los establecimientos y del entorno natural donde estos se desarrollan. La tendencia a un turismo ecológico sostenible se hace imprescindible para minimizar el impacto del hombre y su forma de vida en el medio ambiente.

Según el diario local, El informador de Santa Marta, Minca pasa de ser un asentamiento indígena Tayrona, para luego pasar a ser un sector productor de café con

una especie de mito fundacional con respecto al auge y el desarrollo de esta actividad en la Hacienda La Casona, de quién era dueño Juan Minca:

Cuentan los pobladores, quienes conocen su historia, que a finales del siglo pasado un aventurero español, don Juan de Minca, se enamoró del lugar y en él se instaló con su familia. La tradición oral dice que don Juan vislumbró las posibilidades de sembrar café y trajo por su cuenta a varias familias puertorriqueñas y hondureñas como los Soto o los Pérez, cuyos descendientes aún viven aquí, para que sembraran las primeras plantaciones. Pero don Juan no vino solo; cuando la familia creció, don Juan decidió enviar a estudiar a su hija mayor a algún colegio de monjas en Barranquilla. Aprovechando unas vacaciones, las religiosas aceptaron la invitación del padre de su alumna e impresionadas por la belleza y tranquilidad de Minca solicitaron la ayuda del colonizador español para levantar allí un claustro. Hoy funciona allí 'La Casona', una hostería que recibe visitantes extranjeros principalmente canadienses que llegan a conocer la riqueza de la vegetación o el embrujo de la Sierra Nevada. ( JULIO 29, 2016)

Como vemos se dan las primeras pautas para el desarrollo turístico de una región que iría tomando importancia con la siguiente declaratoria que se menciona en el artículo periodístico: "En 1980 la Sierra Nevada de Santa Marta, en reconocimiento al enorme valor que encierra como ecosistema natural, es declarada por la Unesco 'Reserva del Hombre y de la Biosfera', y Minca al estar ubicada en el macizo montañoso tiene como gancho turístico el impresionante marco de la Sierra Nevada de Santa Marta que alcanza a apreciarse en todo su esplendor; un río de frías, corrientosas y cristalinas aguas; un clima reconfortante y envidiable tranquilidad, convirtiéndola en un refugio ideal para la meditación de religiosos, estudiantes, naturalistas y ecologistas". .( JULIO 29, 2016)

El clima de montaña cercana a la costa Caribe, apenas a 14 kilómetros se vuelve un foco atrayente para turistas y especialistas en la naturaleza; ornitólogos, biólogos y observadores de aves se dan cita en la montaña para pasar el tiempo en armonía con el entorno. En un estudio de Corpomag y la Universidad del Atlántico, Caracterización,

Diagnóstico y Análisis de Vulnerabilidades y Amenazas en el Departamento del Magdalena (2016) se mide el alto nivel de lluvias que se registra en la región:

La estación pluviométrica MINCA se ubica en la cuenca alta, con coordenadas 11°8'27"N y 74°7'12"W, cuenta con información histórica de precipitación a resolución diaria para 45 años de registro empezando en enero de 1969 y terminando en mayo de 2014. La estación se encuentra ubicada en la cuenca media-alta del río Gaira, exactamente en las coordenadas: 11.140° de Latitud Norte, 74.12° de Longitud Oeste y a una cota de 640 msnm, junto a la cuchilla que divide las cuencas de los ríos Gaira y Manzanares. Como primera medida se presenta una descripción general de la información de la precipitación máxima en 24 horas.

Este informe muestra como la gestión de riesgo ambiental y sobre todo, de grandes recursos hídricos de una zona caracterizada por la lluvia frecuente y que puede estar como patente de riesgo, por ser zona montañosa. Por su difícil acceso el gobierno nacional atendiendo al llamado de la comunidad gestionó a finales del año 2015 la construcción de una vía pavimentada que aumentó la fluidez del servicio de transporte para los habitantes de Minca hacia Santa Marta y permitió aún más el ingreso y la salida de visitantes que llegan a Minca, sin embargo, con el paso del tiempo se ha declarado cierta emergencia por el aumento de afluencia de turistas en masa al sector, lo que ha venido afectando tanto la convivencia como los parajes ambientales por las malas prácticas de los turistas.

En un informe bastante completo del Diario La Opinión argumentan que: Crece la preocupación por parte de la Corporación encontrar que Pozo Azul, una de las pocas reservas con la que cuenta Santa Marta, se ha vuelto un hormiguero. “Los turistas y locales han decidido visitar más a menudo el sector. Se han puesto en práctica conductas inoficiosas para el río, como fogatas, sancochos, omitiendo la preservación del medio ambiente”, apuntó el subdirector. Agregó que el sitio debe tener unas condiciones básicas como baños, y debe existir unos parámetros, y reglamentación en cuanto al número de personas que pueden entrar, al mismo tiempo realizar un estudio

de capacidad de carga para evitar la pérdida de este sitio de interés ambiental, informó Martínez haber solicitado una reunión con el Secretario de Planeación del distrito Francisco García Rentería, y los curadores urbanos por las licencias expedidas para la construcción de cabañas en esta zona.( 10 febrero, 2016)

Frente a estas medidas que deben apuntar por una propuesta de turismo sostenible, se decretó que no pueden subir automotores de más de 14 personas y queda prohibido el parqueo de autos en los sectores aledaños al pueblo, incluso en el marco mismo de ejecutar estas medidas se apela a revisar la posibilidad de ver quién es directamente responsable de regular el tema del turismo en el sector si las autoridades nacionales o las locales. El problema de fondo está en mediar con otras posibilidades de turismo ecológico o amigable con el medio ambiente, pues es bien sabido que el turismo es uno de los sectores económicos más activos y con mayor crecimiento no sólo en Colombia sino en otros lugares que se han visto sometidos a estas problemáticas sobre todo en sectores rurales tal como lo demuestran Forero & Ezpeleta (2007), y Perfetti (2009):

A principios de los años setenta, casi la mitad de la población colombiana vivía en el campo. La agricultura representaba algo más del 20 % del PIB total... Hoy en día (2009), en las áreas rurales del país viven 11.838.032 personas, que constituyen el 26 % de la población total. El sector agropecuario representa alrededor del 10% del PIB total... El nivel de desempleo rural es muy bajo 6,8%, pero el nivel de subempleo es alto, 49,9%” (Perfetti, 2009; 5-6). “De acuerdo a la Encuesta de Calidad de Vida 2003, el sector rural presentó menor desempleo y mejor distribución del ingreso (Gini de 0,50 rural y de 0,55 urbano), pero la calidad del empleo y los niveles de remuneración no favorecen al campo, donde el ingreso por persona dio un equivalente al 35% del urbano en 2003” (Forero & Merchán, 2007; 8) y para 2009 fue de 32,6% de las áreas de cabecera municipal (con base en MESEP, 2010).

Una de las alternativas a esta problemática rural que toca necesariamente a Minca es abrirse a una visión de turismo sostenible como fuente de trabajo, ya que se puede



generar puestos de trabajo guardando las reservas sobre la base de una actividad turística que ayuden a armonizar a los pobladores, turistas y prestadores de servicios turísticos para posibilitar las condiciones necesarias para proteger estas reservas naturales del turismo masivo. Cardoso Jiménez (2006), explica que:

Por esto en 1990 en la conferencia celebrada en Vancouver Canadá se asientan las responsabilidades de los actores involucrados en la actividad y no fue hasta en el año 1991, en el 41 Congreso de la International Association of Scientific Experts in Tourism (AIEST), quienes definieron por primera vez al turismo sostenible como “un turismo que mantiene un equilibrio entre los intereses sociales, económicos y ecológicos, integrando las actividades económicas y recreativas con el objeto de buscar la conservación de los valores naturales y culturales” (AIEST,1991:46). Este concepto es el primero que se registra en el ámbito turístico sostenible, y en el cual enuncia los principios básicos que más adelante se definen de manera detallada tanto por organizaciones internacionales como por autores que lo abordan bajo esquemas sostenibles: intereses sociales, económicos y ecológicos, mismos que deben de tener un equilibrio armonioso entre ellos. (P, 8)

La idea es armonizar los procesos tanto del entorno natural con el desarrollo mismo de la comunidad al punto de hacer congeniar las distintas voluntades que apunten a planes de gestión de un turismo amigable con el medio ambiente, así la población local tiene una alta incidencia en el desarrollo de estos factores basados en el cambio cualitativo sustentado desde el desarrollo del turismo que medie con la preservación del patrimonio natural y cultural, sea viable económicamente y tenga una incidencia social basada en el desarrollo, es decir que apunte a los 3 pilares del turismo sostenible desde los aspectos; social, ambiental y económico (Cardoso Jiménez, 2006, p, 10)

El concepto de sostenibilidad aplicado al turismo, también tiene en cuenta todos los pilares de la sostenibilidad (Ecológico, Social y cultural y Económico), es decir, pretende un turismo que no cause impactos negativos sobre el medio ambiente, que cuente con la participación de las comunidades locales, que procure la preservación de

la cultura y el patrimonio cultural e inmaterial y que a su vez mejore el saldo de la balanza de pagos, fomente la creación de empleos (directos e indirectos) y genere un aumento y distribución de la renta.

La Federación de Parques de Nacionales y Naturales, define el Turismo Sostenible como todas las formas de desarrollo turístico, gestión, y actividad que mantienen la integridad ambiental, social y económica, así como el bienestar de los recursos naturales y culturales a perpetuidad. Por otro lado la OMT (Organización Mundial de Turismo) en la Conferencia Euromediterránea sobre Turismo y Desarrollo Sostenible, plantea que el Turismo Sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.

Los turistas son cada vez más conscientes del impacto global del turismo y de sus viajes ya que este supone el 5% de las emisiones de carbono a nivel mundial. La concientización ambiental de los viajeros y clientes de hoteles los hace valorar muy positivamente las buenas prácticas ambientales y la gestión sostenible de los recursos, maximizando los beneficios para el medioambiente y minimizando los impactos negativos, moderando el consumo energético y de agua, reduciendo la contaminación proveniente de la emisión de gases, aguas residuales, residuos y sustancias nocivas, conservando la biodiversidad, los ecosistemas y los paisajes.

Todos los usuarios de servicios turísticos perciben el respeto por lo ambiental y lo socio-cultural como parte esencial a la calidad de un servicio o de un destino más allá de la experiencia. Según los grandes operadores turísticos mundiales, ante características similares de la oferta, el 50% optamos por alojamientos o destinos más ecológicos y amigables con el medio ambiente. El 34 % de los clientes pagaría más por un hotel responsable y un 71% de los usuarios está planeando viajes a destinos

sostenibles. El turismo receptivo internacional de elevado poder adquisitivo y con un gasto promedio en destino 80% superior al turista nacional está deseando viajar y comprar productos turísticos sostenibles.

Los hoteles también quieren ser más ecológicos, en consonancia con la actitud de los consumidores, la mayoría de los hoteles coinciden en la importancia de desarrollar su actividad de forma ecológica (91%). Los hoteles de América del Norte y América del Sur son los que más suelen conceder gran importancia a la aplicación de medidas ecológicas (el 93% en ambos casos). En la actualidad, más de las tres cuartas partes de los hoteles (77%) aplican algunas medidas para reducir la repercusión que su actividad tiene en el medio ambiente.

Con la implementación de normas de calidad en los alojamientos y empresas turísticas en relación con las instalaciones y su mantenimiento, la gestión de los residuos, los ruidos y el control higiénico-sanitario se exigirían buenas prácticas ambientales previniendo el impacto ambiental, siendo más responsables con el entorno.

El turismo sostenible es el que atiende las necesidades actuales de los turistas con sentido ambiental y de los destinos al tiempo que protege y fomenta las oportunidades para el futuro siendo una vía hacia una gestión integral de todos los recursos que permita compatibilizar el desarrollo económico y social de la industria y los destinos con las expectativas estéticas y de experiencia de los turistas, respetando la integridad cultural y el entorno ambiental del área visitada.

La sostenibilidad en la hotelería, un hotel “verde”, sostenible o eco-responsable es el que se preocupa por mejorar la satisfacción de sus clientes impactando lo mínimo al ambiente, poniendo en valor a las culturas locales, sus economías, tomando iniciativas para mejorar su entorno natural, aplicando estrategias y modelos de gestión que les hagan ser más competitivos, integrando las preocupaciones ambientales y sociales de la comunidad y sus clientes, conociendo sus expectativas, para generar experiencias positivas al huésped respetando y promocionando el entorno, las costumbres y tradiciones locales.

## 6.1. MARCO REFERENCIAL



### 6.1.1 ECO-HOTEL COLORES DE LA SIERRA

#### 6.1.2 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

El Eco-hotel Colores de la Sierra es un establecimiento hotelero que encarna los valores del turismo sostenible y quiere respetar los tres pilares que rigen esta materia transformando con armonía en el entorno natural del territorio de la gran Sierra Nevada de Santa Marta. La idea de fondo es cumplir con todas las certificaciones requeridas más allá del Registro Nacional de Turismo (RNT), se desea presentar como un referente para la implementación de la NTS-TS 002, que se sustenta desde las bases del turismo sostenible, pues es una disciplina con la capacidad de modificar la misionalidad tradicional asignadas al sector hotelero. Esta empresa eco-sostenible genera cerca de 10 empleos directos y quiere destacarse por la promoción del respeto y la preservación ambiental, para ser reconocida y pasar a ser un referente a seguir dentro del eco-turismo en la región y el país.

### 6.1.3 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Razón Social: BITAR & COMPAÑÍA SAS

Matricula: 146689

Inscripción en Cámara y Comercio de Santa Marta

De COLORES DE LA SIERRA: 187419

Nit: 901061470-8

Email: anbitarmail.com

Página Web: [www.coloresdelasierra.com](http://www.coloresdelasierra.com) (en construcción)

Sede Administrativa: Cra 51 #80-85 (Barranquilla)

Registro Nacional de Turismo: 53919

### 6.1.4 RESEÑA HISTÓRICA

El *Eco-hotel Colores de la Sierra* es un establecimiento hotelero basado en el turismo sostenible que surge en el año 2016 y obtuvo su personería jurídica en Agosto de 2016 con un capital de \$200'000.000 (doscientos millones de pesos) y un número de 5 asociados; esto aconteció por iniciativa de Antonio Bitar, Cecilia Arango, Miguel Bitar, Antonio David Bitar y María Camila Bitar, personas activas e ingeniosas que sintieron la necesidad de agruparse para ofrecer un servicio hotelero amigable con el entorno y sustentado desde el eco-turismo y la sostenibilidad.

### **6.1.5 VISIÓN**

El *Eco-hotel Colores de la sierra* será el referente hotelero más importante del sector de Minca en la Sierra Nevada de Santa Marta, preferida por su excelente SERVICIO AL CLIENTE, queremos presentarnos como un referente para la implementación de la NTS–TS 002, que se sustenta desde las bases del turismo sostenible, en el turismo ecológico y en el desarrollo sostenible con el entorno natural en el que está ubicado, apelando a la cultura de calidad y compromiso integral de todo nuestro personal calificado.

## **6.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ECO-HOTEL COLORES DE LA SIERRA FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE CADA DEPARTAMENTO**

El Eco-Hotel Colores de la Sierra si cuenta con una estructura organizacional definida, sin embargo se identificaron falencias en el equipo con respecto a la comunicación interna, apropiación de los cargos, sus funciones y responsabilidades específicas. A través del trabajo inicial de implementación de la NTS TS-002 se generan espacios de diálogo en los que se socializa de forma general dicha norma, se reiteran los cargos, funciones y responsabilidades mencionando la importancia del óptimo desarrollo de cada una de ellos para lograr el objetivo de ser un establecimiento sostenible.

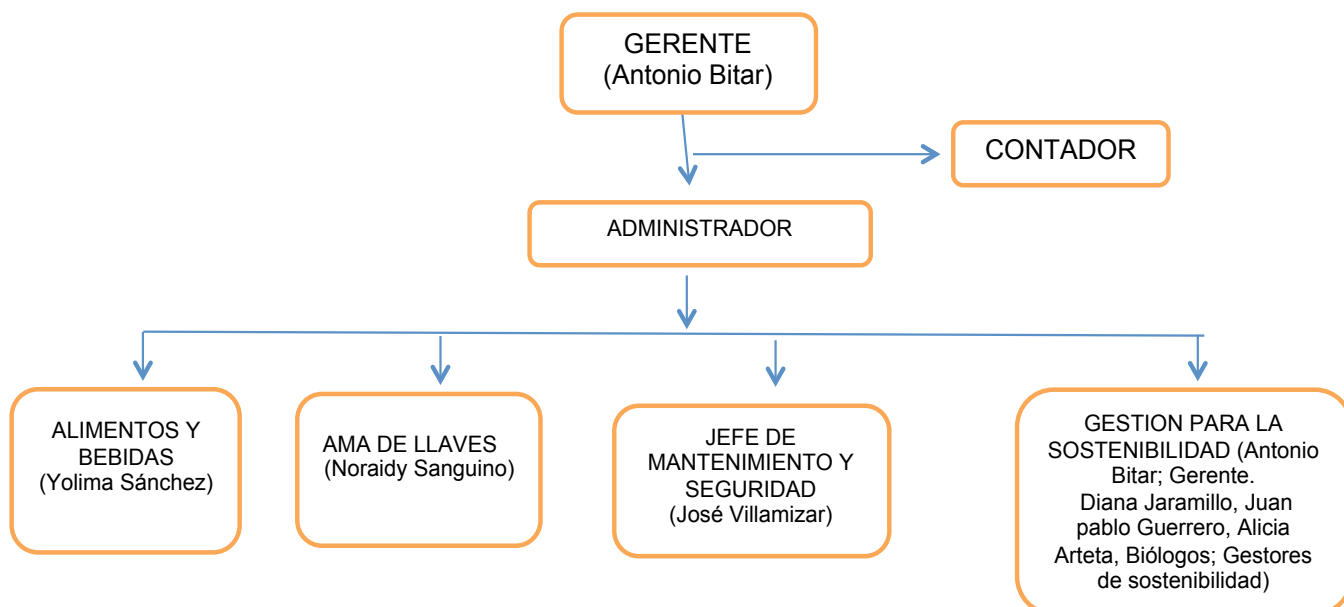
A la gerencia se le sugiere incorporar la norma como una guía para la administración del Hotel y en esta medida se está de acuerdo en que sea el administrador el encargado de liderar y supervisar los planes y procesos que se emprenden con la NTS TS-002 y que llevarán al establecimiento a la sostenibilidad.

### **ORGANIGRAMA COLORES DE LA SIERRA**

Este organigrama se construyó con la gerencia, fue importante para reiterar los cargos al interior del hotel y para su apropiación al socializarse con los colaboradores una vez establecidos oficialmente, a partir de estos nombramientos se inició el proceso de analizar con ellos los quehaceres que ya realizaban y sus expectativas en cuanto al desempeño de sus cargos y funciones.

Es una herramienta útil para organizar y distribuir el trabajo en el Eco-hotel según tareas especializadas, naturaleza y dimensión del mismo (Ver tabla 3).

**Tabla N° 3 – Organigrama**



Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta las necesidades particulares del establecimiento se reitera una estructura organizacional con sus respectivas funciones y responsabilidades: