

Propuesta de herramientas para la implementación de la NTS-TS 002 en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en el municipio de Silvania; Cundinamarca

Jimer Alfonso Vargas Hernández
Miguel Ángel Zapata Alonso

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Hotelería y Turismo
Bogotá, D.C.
2021

Propuesta de herramientas para la implementación de la NTS-TS 002 en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en el municipio de Silvania; Cundinamarca

Jimer Alfonso Vargas Hernández
Miguel Ángel Zapata Alonso

Directora
Sorany Castaño

Trabajo de grado para optar al título en Hotelería y Turismo

Universitaria Agustiniana
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Hotelería y Turismo
Bogotá, D.C.
2021

Resumen

En los últimos años dentro de la industria turística se han venido implementando una serie de guías para el desarrollo y evolución de la prestación del servicio, principalmente en la búsqueda del mejoramiento de la calidad en los establecimientos de alojamiento y hospedaje. Por este motivo, dichos establecimientos han venido transformando su prestación del servicio por medio del valor agregado hacia la comunidad en lo que respecta al entorno ambiental, sociocultural y económico con el fin de darle un cambio en la forma en la que se ofertan dichos servicios, con base en la sostenibilidad y mitigar así posibles impactos negativos en el ambiente. Es por esta razón, que la siguiente investigación se encargó de generar una sensibilización para crear sentido de responsabilidad desde la industria y formar una unanimidad en el gremio de los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Silvania Cundinamarca. Entonces, el objetivo principal de este trabajo es identificar y sensibilizar sobre la aplicación de la norma NTS-TS 002, en todos los establecimientos de alojamiento y hospedaje en el municipio señalado por medio de la aplicación de unos instrumentos específicos y con ello diagnosticar la falla en la implementación de la norma, evidenciando las posibles causas que la han venido generando y así generar una mejora en la prestación del servicio.

Palabras clave: Sostenibilidad, impacto social, sociocultural, ambiental, establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Abstract

In recent years within the tourism industry, a series of guides have been implemented for the development and evolution of service provision, mainly in the search to improve the quality of accommodation and lodging establishments. For this reason, establishments have been transforming their service provision through benefit to the community in what respects the environmental, socio-cultural and economic environment in order to give a change in the way in which these services are offered, based on sustainability and thus mitigate possible negative impacts on the environment. It is for this reason, which the following investigation was in charge of generating an awareness to create a sense of responsibility from the industry and form a unanimity in the union of accommodation and lodging establishments in Sylvania Cundinamarca. Then, the main objective of this work is to identify and raise awareness about the application of the NTS-TS 002 standard, in all the accommodation and lodging establishments in the indicated municipality through the application of specific instruments and thereby diagnose the failure in the implementation of the standard, evidencing the possible causes that have been generating and thus generating an improvement in the provision of the service.

Keyword: Sustainability, impact, social, sociocultural, environmental, accommodation and lodging establishments.

Tabla de contenido

Introducción	10
Capítulo 1. Marcos de referencia	14
Marco teórico	14
Marco conceptual	18
Hotelería.	18
Sostenibilidad.	18
Desarrollo sostenible.	18
Establecimiento de alojamiento y hospedaje (EAH).....	19
Fuentes renovables.	19
Impacto social.....	20
Impacto cultural.	20
Impacto ambiental.	21
Registro Nacional de Turismo.....	21
Marco geográfico	21
Provincia de Sumapaz.	22
Silvania.....	23
Marco legal.....	25
Ley 300 de 1996, Ley general de turismo.	25
Ley 1558 de 2012.	25
Ley 1101 de 2006.	25
Decreto 1075 de 1997.....	26
Resolución 3860 de 2015.	26
Capítulo 2. Planteamiento del problema.....	27
Pregunta de investigación.....	28
Descripción del problema.....	28
Justificación.....	28
Objetivos	29
Objetivo general.	29
Objetivos específicos.	29
Marco metodológico	30

Enfoque.....	30
Cualitativo.....	30
Cuantitativo.....	30
Método de investigación.....	31
Técnicas e Instrumentos a Aplicar Según los Objetivos Específicos.....	31
Objetivo Específico N° 1.....	31
Técnica.....	31
Observación.....	31
Instrumento.....	31
Base de datos.....	31
Objetivo Específico N° 2.....	32
Técnica.....	32
Encuesta.....	32
Instrumento.....	32
Check list.....	32
Población.....	33
Muestra.....	33
Capítulo 3. Realizar un inventario turístico.....	34
Antecedentes.....	34
Justificación.....	36
Resultados.....	36
Fichas de caracterización.....	39
Análisis caracterización.....	44
Capítulo 4. Verificar el nivel de conocimiento e implementación de la NTS-TS 002.....	46
Introducción.....	46
Instrumentos de medición.....	47
Check list.....	47
Capítulo 5. Presentar una propuesta de herramientas para la implementación de la NTS-TS 002..	62
Charla informativa.....	63
Objetivo.....	63
Alcance.....	64

Responsabilidad.....	64
Actualización del plan.....	64
Ejecución y evaluación del plan.	64
Desarrollo o instrucciones.....	64
Finalidades del plan de capacitación.	64
Estrategias.....	65
Orden del día.	65
Indicadores de gestión y evaluación del plan de información	66
Documento/registro/evidencias.....	66
Documentos, registros y evidencias generados con la aplicación de este procedimiento.	66
Manual e implementación.	67
Conclusiones.....	85
Recomendaciones	86
Referencias.....	87
Anexos	91

Lista de tablas

Tabla 1.	24
Tabla 2.	31
Tabla 3.	32
Tabla 4.	39
Tabla 5.	39
Tabla 6.	40
Tabla 7.	41
Tabla 8.	41
Tabla 9.	42
Tabla 10.	43
Tabla 11.	43
Tabla 12.	44
Tabla 13.	50
Tabla 14.	65
Tabla 15.	66

Lista de figuras

Figura 1. Mapa de la provincia del Sumapaz.....	23
Figura 2. Municipio de Silvania.....	23
Figura 3. Cumplimiento del RNT.....	37
Figura 4. Cumplimiento del NTS-TS 002	37
Figura 5. Participación de los EAH	38
Figura 6. Check List.....	61
Figura 7. Sensibilización.....	67
Figura 8. Manual de implementación	72
Figura 9. Manual de implementación: Formatos	78
Figura 10. Propuesta de implementación.....	83
Figura 11. Proceso de certificación de los hoteles	84
Figura 12. Carta de invitación al taller de servicio EAH a los prestadores	91
Figura 13. Carta prestadores de servicio EAH. Hotel El Carmen	92
Figura 14. Carta prestadores de servicio EAH. Posada Las Bromelias.....	93
Figura 15. Carta prestadores de servicio EAH. Hotel Reina Isabel	94
Figura 16. Carta prestadores de servicio EAH. Hotel Javi.....	95
Figura 17. Carta prestadores de servicio EAH. Hotel Paraíso Real Subia	96
Figura 18. Carta prestadores de servicio EAH. Hotel Silvania Real	97
Figura 19. Carta prestadores de servicio EAH. Hotel Castillo Azul	98
Figura 20. Carta prestadores de servicio EAH. Hotel Noa Noa	99
Figura 21. Carta prestadores de servicio EAH. Hotel La Gran Estación	100
Figura 22. Lista asistencia a taller de sensibilización	101

Introducción

Este proyecto de investigación busca contribuir a la calidad turística en los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje -EAH- ubicados en el municipio de Silvania provincia del Sumapaz, soportado en un análisis para la identificación de la normatividad vigente que comprende estos establecimientos, dada la responsabilidad que tienen estas empresas turísticas para contribuir al desarrollo sostenible, desde un punto de vista empresarial, que pretende identificar posibles causas frente al cambio climático.

Ciertas actividades económicas, como en este caso la del turismo, se soportan sobre la base del consumo de recursos naturales, que en la mayoría de los casos no son renovables, y por ello, es necesario ir implementando estrategias y acciones dirigidas a buscar adecuarse a las normas que se van construyendo por parte de las autoridades, así como a adquirir las certificaciones en ámbitos de sostenibilidad, que se convierten en un valor agregado a momento en el que la demanda de las mismas hace diferenciar el servicio ofertadas por unas sobre las otras.

Es por ello que los clientes comienzan a apreciar estos esfuerzos alcanzados por los EAH, la comunidad y entes gubernamentales, todo en búsqueda del mantenimiento de un punto de equilibrio sostenible y generar espacios de conservación de los recursos para que las actividades económicas que se llevan a cabo se conviertan en procesos amigables y consientes del impacto que generan en el ambiente y así buscar la forma de mitigarlo.

Frente a las falencias que puedan tener estos establecimientos, en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, se aborda un posible desconocimiento en la realización productiva sostenible, que hace evidente las falencias en el ámbito de la integración de la oferta de productos y servicios amigables con el medio ambiente, dadas las circunstancias de mantener un cumplimiento óptimo en la planeación y ejecución de proyectos basados en prácticas razonables, que pocas veces se interpretan y una posible falta conocimiento normativo vigente, que apoyan todo el tema de mantener una relación efectiva entre el comportamiento humano y los recursos naturales

Por esta razón, es que desde los entes gubernamentales y organismos internacionales que hasta el momento han sido la base de la puesta en marcha de acciones que mitiguen dicho modo de llevar a cabo la actividad económica, se ha buscado la implementación de una serie de procesos recomendables para la realización de los proyectos turísticos en ámbitos de alojamiento y hospedaje.

Lo más importante para el desarrollo del presente trabajo, es que tienen en cuenta el momento crucial que está viviendo el mundo en la actualidad, donde es necesario e indispensable incorporar actividades económicas respaldadas con la protección y resguardo de la naturaleza, para que su explotación económica se lleve a cabo bajo lineamientos que puedan aprovecharse en el futuro, minimizando la contaminación y la informalidad en los prestadores de servicios de alojamiento, buscando mitigar procesos y procedimientos mediocres, y fortaleciendo los beneficios obtenidos por la implementación y guía de lineamiento gubernamental, para poder llevar una calidad en los servicios ofertados y ser sostenibles frente a una economía local, que pretende apoyar toda esta iniciativa de empresas privadas.

Al mismo tiempo busca identificar cada uno de los EAH por medio de una caracterización, identificando datos importantes para la posible implementación de la norma. Esto lleva de forma simultánea a un favorecimiento de la imagen frente a los competidores, clientes y proveedores, dando paso a la proposición de un plan de mejora para la ejecución de todos los procesos que se deben llevar a cabo, además de buscar la certificación en la norma de sostenibilidad y calidad turística.

Es importante destacar estos acontecimientos en un procedimiento coherente para la finalización oportuna de la investigación. Para ello, se busca establecer una caracterización y extraer una serie de datos en búsqueda de la conformación de un análisis congruente con la realidad en la que se llevó a cabo la investigación, y con ello determinar una serie de requisitos sostenibles, que dan lugar a formular estrategias idóneas en la ejecución de posibles formas de afrontar esa problemática.

En lo que respecta a las teorías en las cuales se fundamenta esta investigación, se encuentra una serie de información de organismos internacionales que empiezan a hablar del calentamiento global, aumento de los gases de efecto invernadero y todo lo relacionado al cambio climático, problemas que deben ser afrontados en la actualidad, para buscar las herramienta necesarias, basadas en los pactos internaciones que ayuden a disminuir procesos ambiguos que generan daños irreversibles y anacrónicos.

Para esto hay unos compromisos cooperativos entre países que fundamentan la mitigación al flagelo de la contaminación ambiental, y un país garante para contrarrestar esta problemática es España con la implementación en sus empresas de estrategias que pretenden disminuir los índices de contaminantes en el ambiente y apoyar procesos que forman parte de la sostenibilidad

actual, integrando aspectos ambientales, sociales, económicos y socioculturales. Ésta iniciativa se trasladada así a otro grupo de negocios como son los hoteles, y a los grandes generadores de contaminantes ambientales, que pueden llegar a ver este proceso como un incentivo a mejorar sus procesos de producción y de prestación de servicios en bien de toda la comunidad.

Desde la perspectiva metodológica se incorporaron una serie de elementos que construyen la investigación con fuertes bases en la identificación de problemáticas, así como de la forma adecuada de extraer información para crear ideas y propuestas coherentes desde la mirada investigativa. Esto fue posible sobre la consolidación de una investigación descriptiva que identificó las características de la población y fenómeno estudiado, dando una oportuna ubicación en el tema de investigación que señala la importancia de datos y cualidades que se extraen de los diferentes procedimientos realizados a través del trabajo de campo, trabajo que se consolidó en una lista de requisitos de cumplimientos por parte de propietarios de establecimientos de alojamiento y hospedaje en el municipio de Sylvania; Cundinamarca.

Por ello, en un primer momento se organizó por medio de un método de observación, buscando la trayectoria del servicio de hotelería en el municipio, y cuáles fueron sus necesidades para su conformación como establecimientos con ánimo lucro. Se revisaron los EAH del municipio para identificar las certificaciones actuales y el cumplimiento de la normatividad vigente y cuáles son los documentos legales que tienen para su funcionamiento y operación como establecimientos de alojamiento y hospedaje, cada uno aportó datos que se agrupaban de fácil observación, ya que el análisis general departía problemáticas de información y compromiso con los reglamentos vigentes para sus empresas basados en la sostenibilidad turística.

En relación con lo anterior y los datos hallados se procedió a una primera visita a los establecimientos que cumplan con las normas mínimas para operar en el municipio y a partir de esos datos y se aplicó la guía de implementación del MinTIC sobre la normatividad en turismo sostenible que contiene 93 ítem, para llevar a cabo un sondeo de los requisitos mínimos para la certificación de operatividad de acuerdo a las estrategias de sostenibilidad aplicadas a cada uno de los sitios analizados; con ello, se pudo interpretar en un primer momento cuál era el nivel de implementación en cada uno de los establecimientos de alojamiento y hospedaje visitados a través de una lista de chequeo, que arrojó como resultado unos datos reales en lo que respecta al estado de cumplimiento de dichos ítems en cada uno de los establecimientos analizados.

Con toda la información recolectada, se pudo proceder al diseño estratégico, y con ello dar una posible solución a la problemática hallada que hizo emerger como problema inicial, la falta de información y conocimientos mínimos en lo que respecta a los requisitos legales para la operación sostenible de los EAH en el municipio de Silvania.

Dados los datos arrojados en la investigación se consolida un manual de procedimientos, que ayuda al empresario a tener una visión efectiva de los procesos que se deben llevar a cabo para la implementación de la norma en turismo sostenible para establecimientos de alojamiento y hospedaje: “Normas Técnicas Sectoriales-Turismo Sostenible 002” (NTS-TS 002), así buscando a través de este manual auditar su nivel de cumplimiento.

Concluyendo lo planteado, se muestran diferentes procesos realizados dentro de la investigación abordando el desarrollo de una problemática global, basado en un aprovechamiento desproporcionado de los recursos naturales, en busca de proveer soluciones a los generadores de sustancias y desechos contaminantes en el medio ambiente, que se dan debido a la búsqueda de un sustento de las actividades turísticas y hoteleras a través de procesos que no favorecen al medio ambiente, encaminado a la identificación, cuantificación y fomento de beneficios a las comunidades vinculadas a estos negocios, con esfuerzos gubernamentales que buscan el desarrollo de este tipo de cultura empresarial sostenible con la comunidad.

En síntesis, de los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Silvania; Cundinamarca, tienen una amplia utilización de los recursos naturales de manera desproporcionada a las normas y reglamentos que se han establecido para llevar a cabo la actividad económica de manera sostenible, esto se debe en gran parte a la ausencia de estrategias adecuadas que aseguren el manejo integral de los recursos naturales a largo plazo, creando condiciones para la revisión de talantes de desarrollo inadecuados y la implementación de modelos socialmente más justos y ecológicamente más sostenibles.

Capítulo 1. Marcos de referencia

Marco teórico

El marco teórico que se presenta a continuación, fundamenta esta investigación y proporcionara al lector una idea más clara sobre el tema. Se referencian teorías que contribuyen a comprender la presente investigación, que basada en un análisis, mantiene una columna vertebral relacionada a temas de sostenibilidad para el debido proceso de toda actividad económica en los establecimientos de alojamiento y hospedaje. Para ello se van a abordar teorías nacionales e internacionales que muestran, mecanismos que se están proponiendo y ejecutando para mitigar el abuso desorbitante de los recursos naturales y procesos irregulares, de conformidad con la temática.

Desde la mirada de un organismo internacional como lo es la Organización de Estados Iberoamericanos -OEI- (2015), que refuta la sostenibilidad como un concepto nuevo que presenta graves problemas y desafíos para la sociedad en general, firme en la apuesta por la cooperación de los intereses generales, para la busca de una transición a la sostenibilidad, donde se integran lo cultural, económico y social, profundizado en una estrecha relación entre la naturaleza y los comportamientos sociales, es que se da una primer aproximación del término.

Cabe destacar que el desarrollo sostenible diverge de comportamientos racionales en las industrias, donde se necesita combinar actividades económicas con la protección y resguardo de la naturaleza, para seguir sacando provecho a los recursos en unas eventualidades futuras. Siendo un tema crucial para la supervivencia de la raza humana, teniendo extinción de algunas variedades de flora y fauna, uso inadecuado de los recursos y contaminación del aire, entran otras situaciones que tratan de mejorar el deterioro causado.

Se puede señalar dos ideas claras: el uso racional de los recursos naturales y la protección del ecosistema mundial en la figura de la comunidad, respeto al medio ambiente, cambio de hábitos, garantizando el desarrollo compatible con el mantenimiento de procesos sostenibles y recursos naturales, haciendo que este desarrollo económico sea eficiente y que los recursos generen conservación en el futuro (Nieto, 2013).

En consecuencia, al párrafo anterior sustentado por la OEI, que mantiene la sostenibilidad como un concepto nuevo, lo referente a este tema, la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo -CMMAD- considera que la realidad de sostenibilidad quedaría a un plazo mediano en el tiempo, es decir que sostiene proyectos, pero la sustentabilidad lleva a la

permanencia en el tiempo; éste es uno de los apartados que refiere esta entidad internacional para el mantenimiento de un trato coherente y congruente con los recursos naturales, y es nada más que un concepto expresado por los diferentes puntos de vista, buscando la realidad sostenibles en las organizaciones.

En relación al estudio de factibilidad, se requiere evaluar una serie de comportamientos y procesos que ven realmente al desarrollo sostenible como una posibilidad a los problemas que enfrenta el mundo en la actualidad. Algunas variables de sostenibilidad que han sido propuestas, y que llevan en cuenta en la elaboración de los comportamientos, consiste en reducir el impacto que tiene la comunidad con el medio ambiente, en especial la exagerada utilización de recursos renovable y no renovables, permitiéndole a la naturaleza un descanso de esa carga ambiental que se ha llevado a cabo en los últimos años por parte de los seres humanos.

Sin duda, el turismo está tomando una fuerza presente en apoyar economías locales, nacionales e internacionales, esto demuestra que es una industria global y con grandes caminos para crecer, pero todo esto dependerá de la voluntad de los gobiernos y empresas, para hacerlo benéfico y perdurable, se deben incorporar las nuevas formas de hacer turismo, que comprende la realización de proyectos sostenibles.

Uno de los resultados cooperativo que se han llevado a través de la historia sin duda fue en el 1997 según MinAmbiente (2012) con el Protocolo de Kioto -PK-, busca adjuntar todos los países con mayor emisión de Gases Efecto Invernadero -GEI-, sensibilizando a realizar en cada una de sus fuentes emisoras de GEI, forjando metas para su trazabilidad en las presentaciones internacionales, participando 37 países entre ellos se encuentra Estados Unidos, el mayor productos de GEI en el continente americano, buscando una reducción para que no implique el agotamiento de la capa de ozono, para ellos tenían cifras exactas para la disminución en un plazo establecido por el PK, motivando gobiernos a generar leyes y políticas para contrarrestar el calentamiento global por causas como la quema de materiales fósiles por más de 15 décadas, los países comprometidos tendrán exigir, a las empresas a tener la sostenibilidad en cuenta a la hora de tomar decisiones sobre sus inversiones.

Mientras todos estos precedentes afectan el desarrollo sostenible de un país, existen reglamentaciones que atienden las necesidades del turista actual y de las regiones receptoras, siendo garante de la protección y fomentación para el futuro, respetando la integridad cultural de las comunidades. Una de las apariciones reglamentarias se dio en 1995 con la Carta Mundial de

Turismo Sostenible, estableciendo 18 principios que hacen evidente la necesidad de poner en marcha estrategias para el desarrollo de turismo sostenible.

Según el Instituto de Turismo y Hotelería (2017) del gobierno Español da su punto de vista con respecto a la problemática que representa el cambio climático en la actualidad, para ello distingue tres aspectos que considera importante para el desarrollo sostenible de un grupo de intereses, entre ellos mira la correlación entre los aspectos ambientales, sociales y económicos, de manera que las empresas de la industria hotelera crezcan y prosperen, sin afectar el medio ambiente y la sociedad.

Dentro de la aceptación y aplicación de este, el gobierno considera la sostenibilidad para aquellos que llevan este punto de equilibrio, basado en una herramienta de Test de Auto-Evaluación en Sostenibilidad Hotelera. Esta herramienta ayudará a los hoteles a conocer en qué situación se encuentran respecto a sus acciones de sostenibilidad, para, de esta forma, conocer el grado de profundidad con el que deberían aplicar y monitorear las medidas e indicadores que se explican en este modelo.

Obedeciendo al clamor del cambio climático de varios hoteles en España, la implementación de estas medidas no se hizo esperar, dando paso a la integración de varios modelos de minimización al impacto ambiental. Según Serrano (2017) Ayre Hotel Sevilla, es considerado por tener compromiso adquirido en temas de sostenibilidad, ya que abarca en su cadena de producción con políticas basadas en dicho principio, incorporando a sus proveedores en ser más amigos de las buenas prácticas y procesos eficientes. Para esto el hotel genero unos indicadores de gestión en la implementación de las normas de sostenibilidad impartidas por el Gobierno Nacional, y para ello en el primer año, para el consumo de energía ha descendido un 43%. El establecimiento cuenta con 241 habitaciones repartidas en nueve plantas, y otros procesos como la implementación de elementos certificados como ecológicos, para la operación.

A partir de todos estos cambios y preocupaciones a nivel internacional en el cambio climático, Colombia también se ha tomado la tarea en estructurar sus políticas a modelos responsables con el medio ambiente, para ello ha generado una seria de leyes y normas para la implementación en toda la cadena de producción y más enfocado a la industria turística y hotelera, en muchas de las normas establecidas se encuentra las Normas Técnicas Sectoriales, que abarca un amplio número de segmentos de empresas, entre ellas esta los establecimientos de alojamiento y hospedaje,

establecimientos gastronómicos, tiempo compartido, guías de turismo y agencias de viajes, todo este conglomerado de sectores mantienen el mismo lineamiento hacia la sostenibilidad.

De acuerdo a Alhasan y Palacio (1993) los servicios de hotelería, en general, se enmarcan dentro del siguiente marco: empresas dedicadas, de modo profesional o habitual al alojamiento de las personas con, o sin, otros servicios de carácter complementario. A su vez, estas actividades:

Se diferencian de las actividades de otras organizaciones industriales y comerciales por la distinta naturaleza de los servicios y negocios que ejercen, puesto que existe una actividad principal, “la venta del alojamiento” o de las habitaciones, distinta a las otras actividades, las cuales varían según el tamaño físico del hotel, los clientes del mismo, los servicios ofrecidos, la temporada (p.169).

En correlación al párrafo anterior se puede identificar algunos prospectos de normas en sostenibilidad a nivel nacional, en la industria hotelera, todo esto cobijado en la normatividad colombiana que rige en la actualidad. Uno de los modelos, según El País (2018) es el Hotel Santiago de Cali, que cuenta con la certificación colombiana en NTS-TS 002 que abarca una serie de procesos e involucra diferentes actores dentro de la operación del hotel, una de las practicas es implementar y promocionar a los huéspedes, colaboradores y proveedores, las buenas prácticas de sostenibilidad, y minimizando el impacto ambiental.

Para el hotel, mantener una implementación en temas de sostenibilidad, fue la base para el desarrollo e implementación en los procesos de optimización de recursos de energía, agua, gas, productos químicos, abastecimiento de alimento y generación de residuos, así comprometiendo gestionar compras de forma responsable y participación de empleados en las buenas practicas sostenibles, todo esto soportado en condiciones óptimas de infraestructura para brindar confort y tranquilidad a los huéspedes y los grupos de interés.

Después del análisis de la sostenibilidad en diferentes escenarios, se encuentra una serie de asociaciones que promocionan y regulan los comportamiento y procesos para la validación de las buenas practicas sostenibles, entre ellos dice COTELCO (2017) es la contribución para el planeamiento y desarrollo de la guía de implementación que encierra aspectos sociocultural, ambientales, económicos y culturales; que llevan a la concentración de una seria de recomendaciones para preparación a cambios sostenibles, esto lo integra una serie de grupo de

intereses, como lo son proveedores, clientes, empleados y comunidad, la aplicación sensibiliza a todo tipo de establecimiento (Nieto, 2018).

Los establecimientos de alojamiento de montaña y de naturaleza, estos más enfocados a la zona rural, pero enfatiza en los sin vinculación a modalidades como lo son, establecimiento hotelero deportivos, familiares, gastronómicos, aquellos cuya característica principal es la prestación del servicio de restauración a los usuarios del servicio de alojamiento y al público en general, con platos de la comida internacional, nacional.

Marco conceptual

El marco conceptual que se presenta a continuación, proporciona la definición de conceptos fundamentales utilizados en la presente investigación.

Hotelería.

El hotelería es el conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que, de forma profesional y habitual, prestan servicio de hospedaje y restaurantes, ya sea habitaciones o apartamentos con o sin otros servicios complementarios, que están representados por una industria, que cada vez forma parte de las economías del futuro, que se necesitan instrumentos administrativos para el desarrollo de su actividad, estos servicios pueden ser tangibles o intangibles según Villena (2003).

Sostenibilidad.

El Congreso de la República de Colombia (1993) indica que la sostenibilidad es asumir que la naturaleza y el medio ambiente no son una fuente inagotable de recursos, siendo necesario su protección y uso racional, es promover el desarrollo social buscando la cohesión entre comunidades y culturas para alcanzar niveles satisfactorios en la calidad de vida, sanidad y educación, en concordancia promover un crecimiento económico que genere riqueza equitativa para todos sin dañar el medio ambiente.

Desarrollo sostenible.

El desarrollo sostenible es un concepto que aparece por primera vez en 1987 con la publicación del Informe Brundtland, que alertaba de las consecuencias medioambientales negativas del desarrollo económico y la globalización y trataba de buscar posibles soluciones a los problemas derivados de la industrialización y el crecimiento de la población. Para Acciona (2016), es aquel que conduce 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.

En 1987, la Unión Mundial para la Naturaleza -UICN-, menciona que es un proceso que permite que se produzca el desarrollo sin deteriorar o agotar los recursos que lo hacen posible, este objetivo se logra, universalmente, gestionando los recursos de forma que se puedan ir refrescando al mismo ritmo que van siendo empleados, o pasando del uso de un recurso que se genera lentamente a otro que lo hace a un ritmo más rápido. De esta forma los recursos podrán seguir manteniendo a las generaciones presentes y futuras. Para la Organización Mundial del Turismo -OMT- (1993) el turismo sostenible se define como un modelo de desarrollo económico concebido para mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora, facilitar al visitante una experiencia de alta eficacia y mantener la calidad del medio ambiente del que dependen tanto la comunidad dueña como los visitantes. Los perjuicios que genera el turismo deben ser abordados bajo un enfoque de turismo sostenible a fin de minimizar los diferentes impactos que puedan suscitarse.

Establecimiento de alojamiento y hospedaje (EAH).

Según el Senado de la República (1996), 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 o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje.

En relación con la normatividad, estos establecimientos son de carácter categóricos, es decir, que se establecen según los lineamientos del objetivo del negocio, según la norma técnica sectorial los categoriza según su naturaleza del servicio, en la variedad de estos existen las posadas, hospedajes, hoteles, hostel, finca hotel entre otros.

Fuentes renovables.

Según Corral (2011), las fuentes renovables se relacionan con una secuencia donde identifica unos antecedentes acerca de la posición geográfica que tiene dicha fuente, evaluando variables importantes para la determinación del concepto, manteniendo unas monitorias a la luz del comportamientos del seguimiento para cada uno de los segmentos diseñados para la evaluación de lo estas son consideradas como fuentes de energía inagotables. Con la peculiaridad de ser energías limpias, con las siguientes características: suponen un nulo o escaso impacto ambiental, su utilización no tiene riesgos potenciales añadidos, indirectamente suponen un enriquecimiento

de los recursos naturales y son una alternativa a las fuentes de energía convencionales, pudiendo sustituirlas paulatinamente, por ejemplo: energía solar, eólica, geotérmica, mareomotriz.

Impacto social.

Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida sobre la comunidad o alteración de los esquemas previos de relaciones sociales, orden social, convivencia, calidad de vida, pobreza, inclusión social, acceso a servicios de salud, capacitación, es comprendido por el autor Fernández (2009), enfatizando en un análisis por distintas disciplinas,, buscando la sistematización en los procesos de la investigación para la conversión de los lineamientos obtenidos en el desarrollo averiguando el perfil cualitativo e histórico, donde implica el impacto en relación al turismo y la comunidad.

Impacto cultural.

Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida en las prácticas culturales y el patrimonio, como resultado de la interacción de las actividades, productos y servicios turísticos con el entorno. Por ejemplo, impactos sobre: tradiciones, formas de vida, sitios de intereses históricos y culturales, entre otros (FONTUR, 2006).

Los proyectos turísticos incluyen generalmente construcción de hoteles, centros de convenciones, restaurantes y centros de esparcimiento (casinos, discotecas, entre otros). Esto conlleva necesariamente a la dotación de la infraestructura de apoyo correspondiente, pues es menester construir o mejorar instalaciones para parques, carreteras, manejo de desechos sólidos, alcantarillado y sistema de agua potable. Se requiere entonces de planificar el desarrollo turístico, de modo tal que no haya carencia de este soporte básico de la industria hotelera.

El Banco Mundial -BM- resalta que "sin una cuidadosa atención al equilibrio entre el volumen y tipo de actividades turísticas, por un lado, y la fragilidad y capacidad de carga de los recursos siendo explotados por otro, los proyectos turísticos pueden ser no sólo ecológicamente dañinos sino también económicamente autodestructivos" (Nieto, 2018, p.21).

Por ejemplo, un creciente número de hoteles ubicados para atraer turistas a un arrecife de coral, fracasan después de pocos años porque los efluentes del hotel, descargados en costa fuera, rápidamente perjudican o matan al arrecife. Otro problema que se presenta con frecuencia en destinos turísticos de gran afluencia de visitantes es precisamente el incremento, muchas veces desmedido, de la demanda de los servicios básicos de infraestructura (agua potable, tratamiento

de desechos sólidos, entre otros). Se genera entonces un impacto que afecta tanto a los invitados como a los pobladores locales.

Impacto ambiental.

Según Gestión de Recursos Naturales -GRN-, el impacto ambiental es la alteración del medio ambiente, provocada directa o indirectamente por un proyecto o actividad en un área determinada, en términos simples el impacto ambiental es la modificación del ambiente ocasionada por la acción del hombre o de la naturaleza (FONTUR, 2006).

El turismo por medio de los establecimientos de alojamiento y hospedaje mantienen una relación de constante deterioro por la utilización en gran volumen de los recursos naturales renovables, esto que por medio de entidades gubernamentales se ha dispuesto de mecanismos legales para mitigación de estos sucesos negativos al momento de desarrollar actividades en el hotelaría.

Registro Nacional de Turismo.

Según la Cámara de Comercio es un registro delegado a las Cámaras de Comercio del país, en el cual deben inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia, este es un registro que genera confianza y facilita la prestación del servicio en el país, así mismo es un requisito de Ley que debe ser cumplido por los Prestadores de Servicios Turísticos (et al., 2006).

Marco geográfico

Cundinamarca y Bogotá se han posicionado en el contexto nacional como la región económica más importante de Colombia. De igual forma, Cundinamarca es el principal socio estratégico de Bogotá, por su cercanía estratégica y por ser el principal abastecedor de alimentos de la capital del país. Cundinamarca está organizada administrativamente en 15 provincias conformadas por 116 municipios. De éstas, ocho provincias conformadas por 59 municipios forman parte de la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Bogotá -CCB-, algunas de ellas superan, en población y en número de empresas, a algunas ciudades importantes del país. Por ejemplo, la Provincia Soacha tiene 427.380 habitantes y 4.913 empresas, mientras la población de ciudades como Pereira y Santa Marta es de 424.230 habitantes y 413.006 habitantes respectivamente. Actualmente, la CCB tiene cobertura en la ciudad de Bogotá, D.C., y 59 municipios que se agrupan en ocho provincias: Almeidas, Guavio, Medina, Oriente, Sabana Centro, Soacha, Sumapaz y Ubaté.

El Departamento de Cundinamarca, localizado en la región central de Colombia, está conformado por 116 municipios y la ciudad de Bogotá, Distrito Capital. Los municipios están distribuidos en 15 provincias a saber: Almeidas, Alto Magdalena, Bajo Magdalena, Gualivá, Guavio, Magdalena Centro, Medina, Oriente, Rionegro, Sumapaz, Sabana Occidente, Soacha, Sumapaz, Tequendama y Ubaté. Posee una extensión territorial de 24.210 km². Limita por el norte con el departamento de Boyacá, por el sur con los departamentos de Meta, Huila y Tolima; por el occidente con los departamentos de Tolima y Caldas y por el oriente con el departamento de Casanare.

Cundinamarca posee todos los pisos térmicos debido a que su territorio está atravesado de suroccidente a nororiente por la cordillera Oriental de Colombia, con alturas desde los 300 metros sobre el nivel del mar -MSNM- en el río Magdalena y el piedemonte llanero hasta alturas mayores a los 4.000 msnm en el páramo de Sumapaz. Casi todo el territorio es montañoso con excepción de tres zonas: la Sabana de Bogotá, situada al centro norte del territorio, el piedemonte llanero ubicado al extremo oriente y el valle del río Magdalena, especialmente al noroccidente del Departamento.

Provincia de Sumapaz.



Figura 1. Mapa de la provincia del Sumapaz. Secretaría de Planeación de Cundinamarca (2017).

La provincia Sumapaz, localizada en el costado sur de Cundinamarca, representa el 8% del área total del departamento. Es la sexta provincia en extensión territorial con 1.808 km². Está conformada por 10 municipios: Arbeláez, Cabrera, Fusagasugá, Granada, Pandi, Pasca, San Bernardo, Silvania, Tibacuy y Venecia. Limita por el norte con las provincias de Tequendama y Soacha, por el sur con el Departamento del Tolima, por el oriente con la ciudad de Bogotá, D.C., y por el occidente con la provincia Alto Magdalena. Tomando como base el Censo General 20052, la población total de la provincia Sumapaz es de 181.254 habitantes (8,2% de participación) y ocupa el cuarto puesto en población entre las quince provincias de Cundinamarca.

La provincia Sumapaz cuenta con un gran potencial turístico de gran valor paisajístico y arqueológico, se destacan los centros turísticos y escenarios para practicar deportes de escalada, acuáticos y caminatas ecológicas.

Silvania.



Figura 2. Municipio de Silvania. Alcaldía de Silvania (2018).

El municipio de Silvania se localiza en la parte centro de Cundinamarca y al occidente de la ciudad de Bogotá, en la provincia Sumapaz, a una distancia de 65 km de Bogotá, y a una altitud de 1.470 MSNM. Limita por el norte con el municipio de Granada; por el sur con el municipio de Fusagasugá; por el oriente, con el municipio de Sibaté; y por el occidente, con el municipio de Viotá. Está conformado por las veredas: Agua Bonita, Azafranal, Centro, Jalisco, Loma Alta, Noruega Alta, Panamá, Quebrada Honda, San José del Chocho, San Luis Alto, Santa Rita Alta, Subía Central, Victoria Alta y Yayata.

Atractivos turísticos: senderos ecológicos, los caminos indígenas, las lagunas las formaciones rocosas, aptas para el andinismo, las reservas naturales, los petroglifos de Peñas Blancas, la carretera que une a Silvania con Tibacuy, la piedra grabada de Subía, la cascada de Usatama, el cementerio indígena y el más reciente descubrimiento arqueológico Eca apkihipziu; el templo parroquial María Auxiliadora, el centro histórico, los puentes con su capilla, la Casa de Juan Melo, el Centro Vacacional Prosocial, los valles donde se encuentra el Club El Bosque, la Plazoleta del Fundador, la Casa Museo Carlos Rojas y Luis Fonseca, el Jardín Botánico Kenga y la casa de la hacienda El Chocho.

Celebraciones: aniversario del municipio en febrero, Juegos Campesinos, en marzo; Día del Campesino, en junio y ferias y fi estas en diciembre. Empresas: según el Registro mercantil de la CCB, en el 2006, Silvania contaba 225 empresas de las 3.936 que tiene la Provincia Sumapaz, es decir, el 5,7%. La actividad empresarial del municipio de Silvania se concentró principalmente en los sectores: comercio y reparación de vehículos automotores con una participación del 52,4% del total municipal, industrias manufactureras (13,3%); hoteles y restaurantes (13,3%); agricultura (7,6%) y transporte, almacenamiento y comunicaciones (6,2%). Así mismo las actividades económicas más representativas de Silvania fueron: el comercio al por menor, en establecimientos no especializados con surtido compuesto principalmente de alimentos (víveres en general), bebidas y tabaco, el expendio a la mesa de comidas preparadas en restaurantes y cafeterías, y los servicios telefónicos.

Tabla 1.

Número de empresas por sector económico y tamaño en el municipio de Silvania.

Sector	Micros	Pequeñas	Medianas	Total
Comercio y reparación de vehículos automotores	117	1		118
Industrias manufactureras	30			30

Tabla 1.

Número de empresas por sector económico y tamaño en el municipio de Silvania.

Sector	Micros	Pequeñas	Medianas	Total
Hoteles y restaurantes	30			30
Agricultura	17			17
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	14			14
Otras actividades de servicios comunitarios y sociales	6			6
Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	5			5
Construcción	2			2
Intermediación financiera	1		1	2
Educación	1			1
TOTAL	223	1	1	225

Nota. Cámara de Comercio de Bogotá (2006).

Marco legal.

Ley 300 de 1996, Ley general de turismo.

Por la cual se determinan los lineamientos de desarrollo de la actividad turística como ejercicio económico del país, bajo el cual se establece que los prestadores de servicios turísticos que operen en Colombia deben registrarse en el Registro Nacional de Turismo (Senado de la República, 1996).

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. La presente ley tiene por objeto el fomento, el desarrollo, la promoción, la competitividad del sector, la regulación de la actividad turística, a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible y sustentable y la optimización de la calidad, estableciendo los mecanismos de participación y concertación de los sectores público y privado en la actividad.

Ley 1101 de 2006.

La cual modifica la ley 300 de 1996 (ley general de turismo) y deroga las disposiciones del Decreto 1336 de 2002 y así mismo el artículo 21 de la ley 769 de 2001, estableciendo la

obligatoriedad de la inscripción al Registro Único Nacional de Turismo para los prestadores de servicios turísticos.

Decreto 1075 de 1997.

Por el cual se determinan los procedimientos para la imposición de sanciones a los prestadores de servicios turísticos. Según la norma NTS-TS 002, se comprende en los requisitos específicos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económico, para los establecimientos de alojamiento y hospedaje, exigiendo los niveles de cumplimiento para la sana operación de los EAH, en los diferentes escenarios geográficos, así llevando un punto de equilibrio entre los tres factores principales.

La guía para la implementación de la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS-TS 002. Esta guía centra su propuesta orientadora de incorporar la sostenibilidad a los establecimientos de alojamiento y hospedaje en áreas rurales y urbanas de acuerdo con la normatividad que impone, para esto lleva un campo de acción que integra todas las dependencias que se ven involucradas en la operación del establecimiento de alojamiento y hospedaje (FONTUR, 2006).

Resolución 3860 de 2015.

Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización para las actividades del denominado Turismo de Aventura y la Sostenibilidad Turística (Senado de la Republica, 1996).

Capítulo 2. Planteamiento del problema

Actualmente la sostenibilidad se ha convertido en uno de los factores principales en el campo hotelero, ya que el turista prioriza el servicio y cataloga su estadía principalmente por la comodidad.

Para cumplir con los servicios demandados por los turistas es necesario cumplir con unos ítems de sostenibilidad turística los cuales dan un posicionamiento por medio de diversas normas estipuladas por MinTIC, en el presente caso en específico, se enfoca en la norma NTS-TS 002 turismo sostenible en EAH, la cual ha sido de obligatorio cumplimiento a partir del 31 de marzo del 2017, por lo cual el ministerio ha asignado una brigada especial a nivel nacional para verificar el obligatorio cumplimiento de la norma, por lo tanto, es de gran interés poder implementar todos los estándares de calidad que la norma establece para una optimización apropiada del manejo de recursos en los EAH.

La calidad turística es un elemento que marca la diferencia y se crea por medio de diferentes factores que implican un mejoramiento continuo para poder brindar un mejor servicio cada momento, para que los clientes tengan todo lo que necesitan en el momento indicado ya que la demanda que se produce hoy en día es muy alta y los clientes cada vez son más amigables con el medio ambiente y su comunidad.

Según lo que se especificó el problema radica en la falta de apropiamiento por parte de los dueños o administradores de dichos establecimientos ya que las estadísticas que arroja la página de certificación en calidad turística dice, en Colombia hay 13587 EAH registrados en el Registro Nacional de Turismo -RNT-, los cuales 847 a nivel nacional son los únicos que presentan la implementación de la norma y a nivel municipal Cundinamarca cuenta con 4 establecimientos certificados en esta norma, donde Silvania Cundinamarca no cuenta con ningún EAH certificado, a lo cual permite indagar ¿cuál es el principal motivo por el que no se ha implementado la norma en dichos establecimientos del municipio?.

En consecuencia, a esto se ha detectado un índice de falta de cumplimiento en la norma, con los prestadores del municipio de Silvania por lo cual se creará un manual para mejorar los estándares de cumplimiento en dichos establecimientos, ya que es de gran importancia por el crecimiento turístico que se presenta en estos municipios.

Pregunta de investigación

¿Que herramienta se puede presentar a los EAH para que comprendan la importancia del cumplimiento de la NTS-TS 002 en prestadores de servicio de alojamiento y hospedaje en el municipio de Silvania Cundinamarca?

Descripción del problema

En el municipio de Silvania, Cundinamarca, se encuentra que el municipio está pasando por un proceso de expansión y reconocimiento a nivel turístico, el cual ha evidenciado un mal procedimiento de los establecimientos de alojamiento y hospedaje en técnicas de sostenibilidad para la prestación del servicio.

En este orden de ideas se observa que la implementación de la norma NTS-TS 002 la cual es de obligatorio cumplimiento no se encuentra implementada, gracias a las estadísticas suministradas por la página de certificación en calidad turística por lo cual se tomó la decisión de realizar una revisión a cada uno de los EAH que se encuentran en proceso de expansión para la demanda ofrecida por el municipio.

Este problema tiene un índice fundamental a la que por parte del MINCIT no se realiza una promoción o una adecuada divulgación de la norma, para que los entes involucrados tengan pleno conocimiento y puedan cumplir a cabalidad los estándares suministrados por la norma.

Justificación

Hablar 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 para el prestador o destino donde se desarrollan las actividades de turismo.

La presente investigación se realiza para potenciar el turismo en el municipio de Silvania, Cundinamarca, ya que este se encuentra por un proceso de expansión y reconocimiento a nivel turístico.

Al mismo tiempo se observa que la implementación de la norma NTS-TS 002 la cual se volvió de obligatorio cumplimiento a partir del año 2017, mediante la resolución 3860 de 2015. por lo cual se tomó la decisión de realizar una verificación a cada uno de los EAH que se encuentran en proceso de expansión para la demanda ofrecida por el municipio, todo esto con la finalidad de unificar los estándares de calidad turística en dichos establecimientos y mejorar procesos que mitiguen tanto la contaminación como la carga turística en el municipio.

Para dar una solución efectiva a esta problemática, se toma la culta decisión de otorgar una herramienta a los prestadores de servicios turísticos para evidenciar las falencias y dar una posible solución a los inconvenientes que se presenten en el momento de utilizar la herramienta.

Busca beneficiar principalmente al medio ambiente y por ende a todos los seres humanos ya que permite minimizar impactos ambientales, en segundo lugar y no menos importante se beneficiarán los EAH reduciendo costos a largo plazo y obteniendo un reconocimiento por parte de la certificadora en calidad turística.

Objetivos

Objetivo general.

Presentar estrategias para la interpretación e implementación de la norma NTS-TS 002 a los establecimientos de alojamiento y hospedaje del municipio de Silvania Cundinamarca.

Objetivos específicos.

- Realizar un inventario turístico, basado en una caracterización a los prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje que operen con el RNT, en el municipio de Silvania.
- Verificar el nivel de conocimiento e implementación de la NTS-TS 002 en los establecimientos de alojamiento y hospedaje legalmente constituidos en el municipio de Silvania Cundinamarca.
- Presentar una propuesta de herramientas para la implementación de la NTS-TS 002 a los establecimientos de alojamiento y hospedaje del municipio de Silvania Cundinamarca

Marco metodológico

En este documento se realiza en la distinción que hay entre método, técnica e instrumento de investigación, que son los procedimientos y medios que hacen operativos los sistemas de investigación. El término método proviene del griego métodos, donde la raíz meta, significa a lo largo, es decir, a lo largo del camino. La palabra método da la idea de orden y de pasos a seguir para lograr un objetivo.

Enfoque.

Cualitativo. Según Gómez, et al., (1996) la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales, entrevistas, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas.

Cuantitativo. La metodología cuantitativa de acuerdo con Gómez, et al., (1996), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos es indispensable contar con una teoría ya construida, dado que el método científico utilizado en la misma es el deductivo; mientras que la metodología cualitativa consiste en la construcción o generación de una teoría a partir de una serie de proposiciones extraídas de un cuerpo teórico que servirá de punto de partida al investigador, para lo cual no es necesario extraer una muestra representativa, sino una muestra teórica conformada por uno o más casos, y es por ello que utiliza el método inductivo, según el cual se debe partir de un estado nulo de teoría.

Las características que destacan en la metodología cuantitativa, en términos generales es que esta elige una idea, que transforma en una o varias preguntas de investigación relevantes; luego de estas derivas hipótesis y variables; desarrolla un plan para probarlas; mide las variables en un determinado contexto; analiza las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis.

La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición

numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Método de investigación.

En la investigación del diagnóstico de la sostenibilidad en los establecimientos de alojamiento y hospedaje en Silvania Cundinamarca, se implementará una investigación descriptiva la cual es “un tipo de investigación concluyente que tiene como objetivo principal la descripción de algo, generalmente las características o funciones del problema en cuestión” (Malhotra, 1997, p.37). La investigación descriptiva busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, empresas o cualquier otro fenómeno.

Técnicas e Instrumentos a Aplicar Según los Objetivos Específicos.

Objetivo Específico N° 1.

Tabla 2.

Técnica e instrumento a aplicar en el objetivo específico N° 1.

Objetivo Específico	Técnica	Instrumento
Caracterizar los establecimientos de alojamiento y hospedaje que operen con el registro nacional de turismo, en el municipio de Silvania.	Observación	Base de datos

Nota. Elaboración propia.

Técnica.

Observación. Según Méndez (1988), es un elemento importante de todo proceso de investigación; es ahí donde se apoya el investigador para adquirir el mayor número de información cuantificable, siendo la observación es un mecanismo fundamental de todo sumario de investigación; en ella se sitúa el investigador para conocer el mayor cifra de datos, está influida por el marco(s) teórico(s) que ha aprendido el psicólogo, y que partiendo del mismo, va a influir en esa forma de observación que inicia el proceso de conocimiento de la persona que acude para ser diagnosticada y posteriormente intervenida lo desconocido, de lo consciente a lo inconsciente.

Instrumento.

Base de datos. Según Méndez (1988), es un conjunto estructurado de datos registrados sobre soporte accesibles por ordenador para satisfacer simultáneamente a varios usuarios de forma selectiva y en tiempo oportuno.

Objetivo Específico N° 2.

Tabla 3.

Técnica e instrumento a aplicar en el objetivo específico N° 2.

Objetivo Especifico	Técnica	Instrumento
Diagnosticar el nivel de implementación de la norma técnica sectorial NTS-TS 002 en los establecimientos de alojamiento y hospedaje	Encuestas	Check List

Nota. Elaboración propia.

Técnica.

Encuesta. Según Méndez (1988), “tiene aplicación en aquellos problemas que se pueden investigar por método de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de conocimiento. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes, opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación” (p.106). Esta técnica se considera pertinente en la investigación ya que permitió obtener información de la muestra seleccionada, con la finalidad de recopilar todo lo referente a la percepción de los huéspedes frente a la calidad en el servicio de los establecimientos en los que se hospedaron.

Instrumento.

Check list. La lista de chequeo es un tipo de ayuda de trabajo informativo. Obedece también a los nombres: Listas de control u hojas de verificación. La lista de chequeo, como herramienta metodológica está compuesta por una serie de ítems, factores, propiedades, aspectos, componentes, criterios, dimensiones o comportamientos, necesarios de tomarse en cuenta. Para realizar una tarea, controlar y evaluar detalladamente el desarrollo de un proyecto, evento, producto o actividad. Dichos componentes se organizan de manera coherente para permitir que se evalúe de manera efectiva, la presencia o ausencia de los elementos individuales enumerados o por porcentaje de cumplimiento u ocurrencia, como lo Menciona Hernández, et al. (2014).

El instrumento que escogió fueron check list y las entrevistas semi-estructuradas a partir de ellas determinara la realidad de los prestadores de servicios turísticos frente a factores y lineamiento de cumplimiento turístico, así como la aplicación de normatividad legal vigente del campo de establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Población. La población es todo el conjunto de personas que se encuentran habitando el municipio y dentro de la presente investigación se tomarán como participantes los establecimientos de alojamiento y hospedaje del municipio de Sylvania:

Las poblaciones son todos los EAH que se encuentran en Sylvania Cundinamarca

Muestra. Es una parte de la población a la cual se le aplicaran los instrumentos y para esta investigación se tendrán en cuenta los establecimientos de alojamiento y hospedaje del municipio de Sylvania Cundinamarca que tengan el RNT.

Capítulo 3. Realizar un inventario turístico, basado en una caracterización a los prestadores de servicios de alojamiento y hospedaje que operen con el Registro Nacional de Turismo en el municipio de Sylvania

Antecedentes

En el inicio se comienza a generarse la necesidad de hospedaje ya que el hombre siempre ha tenido la necesidad de desplazarse, con fines comerciales o de intercambio cultural, por lo cual ha necesitado de un hospedaje o un lugar donde descansar de en sus grandes travesías; por esos tiempos el trueque se realizaba a partir de las mercancías o elementos tangibles que buscaba el efecto de beneficio servicio-costo se generaba a partir del intercambio del hospedaje por mercancías.

Unas décadas más tarde van surgiendo una serie de posadas las cuales se generan por la gran afluencia de personas que se desplazaban, principalmente en Europa lo cual creó una oportunidad de negocio ya que los viajeros necesitaban un servicio y las personas prestaban en aquella época, sus establos para que se alojarán, adicionalmente se le vendía el alimento conjunto a la estadía y esto se generaba principalmente a cambio de dinero.

Luego en un hecho histórico que se denominó la revolución industrial tuvo un impacto significativo en las personas, ya que los viajes que realizaban las personas era en grandes cantidades, los viajeros más frecuentes eran los comerciantes y las clases más adineradas esto se generaba porque era muy costoso viajar en la época.

Gracias a esta influencia de las clases altas se empieza hablar de hotelería puesto que las personas comenzaron a exigir un servicio alto de acuerdo a sus posibilidades de pago, allí se generan unos establecimientos específicamente para que los viajeros puedan comer y pernoctar. Primero se crean establecimiento de un costo muy alto para las clases bajas, luego surgen establecimientos de menor costo para que todas las personas puedan viajar, puesto a este impacto se genera el turismo que es el gran aliado de los servicios de hotelería.

En 1525 el hotelería se posiciona en América, específicamente en México el cual fue el primer hotel que se creó en América, posicionado en un lugar céntrico donde cualquier persona pudiese hacer uso de este, prestando servicios tanto de alojamiento como de comidas y bebidas. En el transcurso de esta práctica comenzó a tomar impulso y a identificar a los establecimientos que prestan este beneficio con una rama verde grande lo cual adoptó un nombre específico originario de Alemania que se denominó (aleestake).

Años después a través de la evolución del servicio de hotelería, se forjó el segundo hotel de América también con origen en México el cual se llamó hotel Iturbide, este hotel se formó por la necesidad de servicio que exigen las clases; fue construido en una mansión a la cual se le implementaron ciertos lujos para poder suplir las demandas de las familias adineradas.

La trascendencia en el servicio de hotelería en Colombia ha tenido las mismas etapas que en distintas naciones ya que al iniciar se prestaba el servicio en edificaciones primitivas y poco higiénicas, el comercio impulso la necesidad de mejora en los establecimientos que prestaban el servicio ya que los obligo a una reubicación y mejoramiento para que los prestadores pudiesen mejorar socio-económicamente o conseguir productos por este medio.

Por medio de las rutas fluviales se generaron grandes demandas de alojamiento gracias a los visitantes, los cuales obligaron a crear el primer hotel que se catalogó en Colombia que se encuentra ubicado en Honda Tolima, se posiciona este hotel gracias al río Magdalena el cual en el siglo XVIII era el único contacto desde el mar atlántico hacia el centro del país, y por medio de esta vía fluvial se distribuyen diferentes mercancías necesarias para los colombianos.

Tiempo después por el lento desarrollo del país se van generando alojamientos en el país como el Menéndez ubicado en Cali y fue construido en 1902 y el Lusitania en Ibagué 1918, a la capital Bogotá llega el Hotel Regina fundado en 1921 por el señor Daniel Pombo el cual fue construido en la mansión más prestigiosa de la capital.

Para lo siguiente se establecieron los establecimientos de alojamiento y hospedaje en el municipio, resaltando una ficha técnica, abordando temas se ayudará a mantener una serie de datos para la construcción de la investigación, a continuación, se relacionará los establecimientos que operan en el municipio del Silvania Cundinamarca.

De acuerdo a los requerimientos que por necesidad de prestar un mejor servicio y el crecimiento de la administración hotelera se busca mejorar la comprensión de la norma NTS-TS 002 mediante estrategias específicas que ayudaran a la comprensión e implementación de esta por parte de los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

La presente investigación se llevará a cabo en 3 fases a las cuales se les llamaran capítulos, en estos se puede identificar paso a paso el cual iniciara con una caracterización de los hoteles seguido por una entrevista no estructurada la cual reflejara por medio de unos diagramas la falencia a mejorar en la implementación de la norma ya que según la resolución 3860 del 2015 es obligatorio para cualquier EAH.

En este primer capítulo se mostrará la metodología que usan los hoteles del municipio y se intentara comprender los factores principales por los cuales estos establecimientos no cumplen con esta norma o que les impide implementar la norma ya sea por cuestiones de arreglos locativos o por falta de conocimiento de la norma.

Se tendrá un objetivo en específico por parte de los investigadores y es caracterizar los establecimientos para evidenciar los procedimientos que realizan y como es el funcionamiento de dichos establecimientos.

Esto ayudara a entender el principal o los principales motivos por los que no se está llevando a cabo esta normatividad a pesar de que es obligatoria.

Justificación

La primera evidencia se realizó por medio de la observación lo cual permitió indagar para observar si el proyecto era viable o no, al mirar que había hoteles legalizados se generó interés por la implementación de la norma en cada uno de los EAH.

La primera parada se realizó en todo el corredor vial iniciando en subía no había dirección de turismo ni plan de ordenamiento, se continuo el recorrido hacia Silvana, aproximadamente a 15 minutos de subía en moto en el cual se indago en la alcaldía, en donde se consultó la totalidad de EAH donde prestan el servicio para turistas, del cual dieron una base de datos de los prestadores de servicios localizados en el municipio. Los EAH del municipio que estaban registrados y con el RNT actualizado.

En el sector se hizo un reconocimiento de los sitios nombrados en los cuales se evidencio pocos con señalización para la identificación. Luego de la inspección se indago con la población, la carga turística que podía tener el pueblo, y en esta se comprobó el incremento de visitas empleada por la gente a Silvania ya que se volvió un sitio residencial, y las personas viajan seguidos gracias a la cercanía y el clima que presta el sitio para el turismo. Gracias a esta herramienta de observación dio un dictamen en el cual arrojó los siguientes resultados.

Resultados

1. ¿Que EAH cumplen con cámara de comercio y RNT en Silvania Cundinamarca?

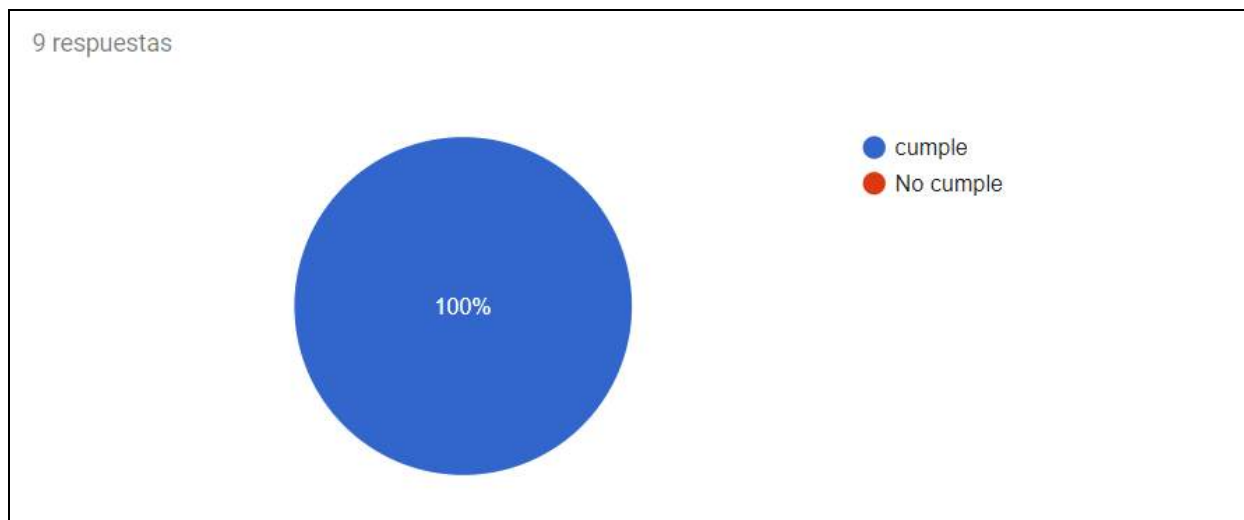


Figura 3. Cumplimiento del RNT. Elaboración propia (2020).

2. ¿Que EAH cumplan con la NTS-TS 002 en Silvania Cundinamarca?

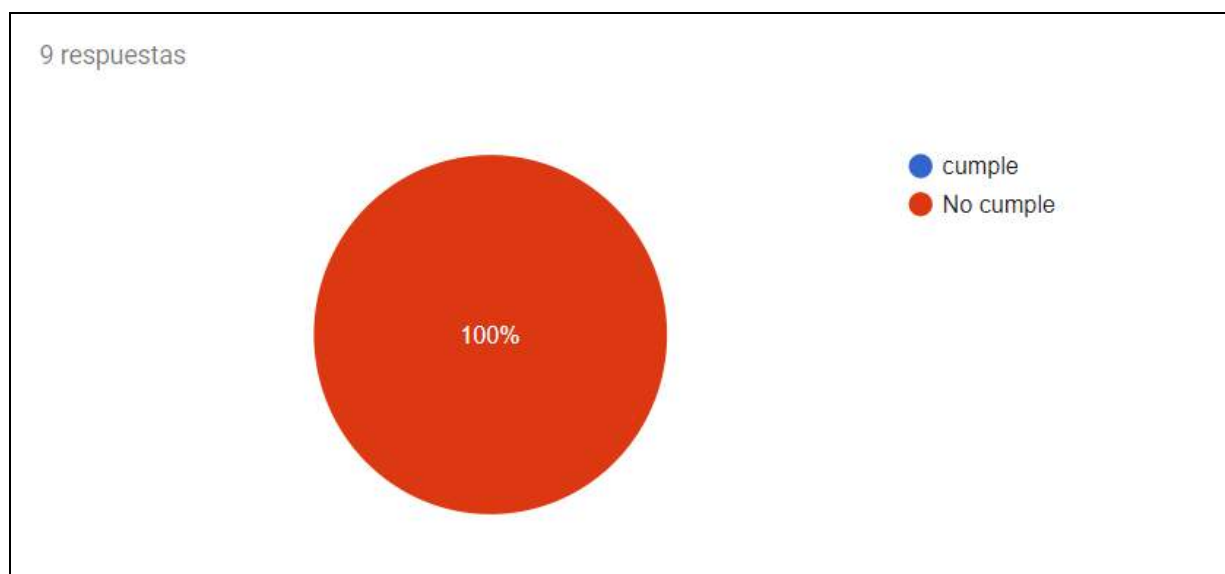


Figura 4. Cumplimiento del NTS-TS 002. Elaboración propia (2020).

3. Según la gráfica anterior ¿por que razones los EAH no cumplen con la NTS-TS 002?

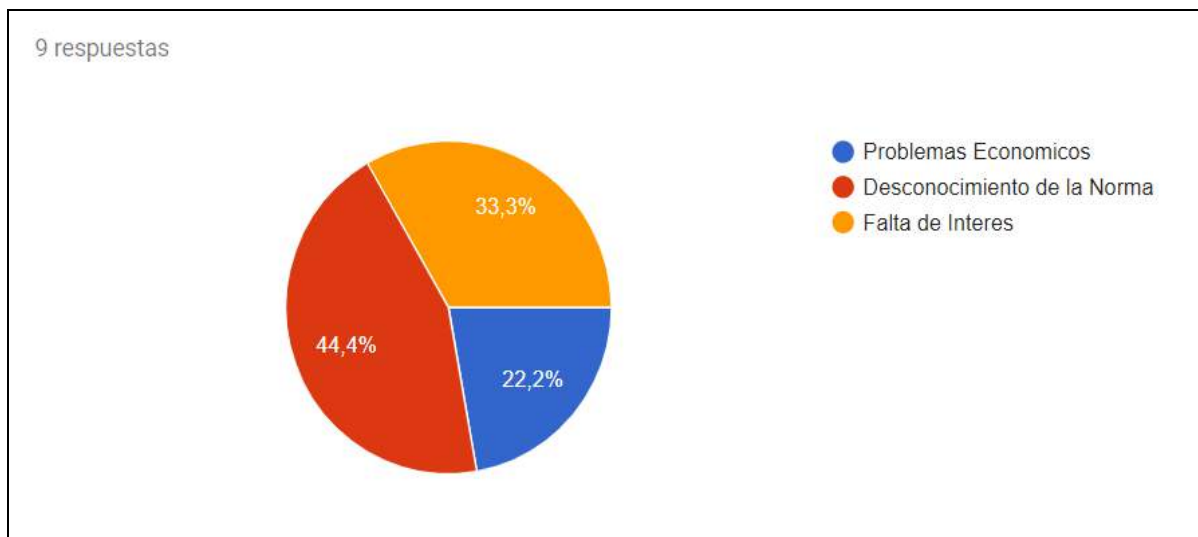


Figura 5. Participación de los EAH. Elaboración propia (2020).

Durante la caracterización, se concretó que mediante un testimonio libre y por medio de una entrevista no estructurada se evidenció las falencias puntuales, las cuales por medio de las gráficas se puede comprender más fácilmente.

Iniciando con la figura 1., en la cual arrojó un resultado del 100% en la pregunta ¿Que EAH cumplen con cámara de comercio y RNT en Sylvania Cundinamarca? Por lo cual se concluyó que se está trabajando con establecimientos debidamente constituidos al cual lleva a la Grafica B en la que al preguntar ¿Que EAH cumplan con la NTS-TS 002 en Sylvania; Cundinamarca? Se evidencia un problema alarmante ya que de la totalidad de los EAH entrevistados se evidenció que el 100% no contaba con la implementación de la NTS-TS 002, por lo cual da un tercer dictamen.

En la figura 3. la cual se enfocó en ¿por que razones los EAH no cumplen con la NTS-TS 002? y la principal respuesta de los prestadores de servicio con un 44,4% fue que desconocían por completo la norma en esto se encuentra un déficit por medio de los entes encargados de la divulgación de la norma al igual se les especifico a los prestadores que el desconocimiento de la norma no los hace exentos de la infracción. El otro 33,3% de los prestadores manifestaron falta de interés en la implementación de la norma, ya que para ellos las auditorias no se realizaban constantemente en el municipio y no les interesaba gastar tiempo y dinero en la implementación. Por ultimo con un 22.2% de resultado los prestadores indicaron que la implementación de la norma costaba mucho dinero por lo cual en el momento no contaban con los recursos

económicos suficientes para realizar la implementación en su totalidad pero que tenían un leve conocimiento sobre esta norma.

Fichas de caracterización

Tabla 4.

Ficha de caracterización para el Hotel: Hospedaje Javi.

Fichas de Caracterización Para Hoteles	
	<p>Nombre: Hospedaje Javi Departamento: Cundinamarca Municipio: Silvania Corregimiento, vereda o localidad: Silvania Centro Administrador o propietario: Fabriciano Vela Dirección: Calle 4 # 95 Teléfono: 312 521 0666 Tipo de acceso: Terrestre</p>

Caracterización y Servicios

Este establecimiento presta el Servicio de hospedaje para los visitantes del municipio. Se encuentra ubicado en el corredor vial km 46 vía Bogotá-Melgar. Consta de 25 habitaciones en acomodación sencilla, doble y múltiple. Sus precios van desde los \$25.000 a los \$35.000 dependiendo de la acomodación. No cuenta con zonas húmedas ni entretenimiento y se encuentra en estado activo.

Número de habitaciones 25

Valor promedio por habitación \$30.000

Nota. Elaboración propia.

Tabla 5.

Ficha de caracterización para el Hotel: Hotel Castillo Azul.

Fichas de Caracterización Para Hoteles	
	<p>Nombre: Hotel Castillo Azul Departamento: Cundinamarca Municipio: Silvania Corregimiento, vereda o localidad: Silvania Centro Administrador o propietario: Elsa Patricia Galindo Dirección: Km. 36 vía Panamericana</p>

Teléfono: 314 444 7178

Tipo de acceso: Terrestre

Caracterización y Servicios

Hotel de gran trayectoria que presenta servicios de hospedaje con grandes variedades de habitaciones además del parador al servicio de la venta de diferentes artículos y comida. Se encuentra localizado en el km 36 vía Bogotá-Melgar. Cuenta con 50 habitaciones en diferentes acomodaciones y sus precios can desde los \$24.000 a los \$40.000 dependiendo de la acomodación. No cuenta con zonas húmedas ni de entretenimiento.

Número de habitaciones 50

Valor promedio por habitación \$32.000

Nota. Elaboración propia.

Tabla 6.

Ficha de caracterización para el Hotel: Hotel el Carmen.

Fichas de Caracterización Para Hoteles



Nombre: Hotel el Carmen

Departamento: Cundinamarca

Municipio: Silvania

Corregimiento, vereda o localidad: Silvania Centro

Administrador o propietario: Daniela Oquendo

Dirección: Km. 47 vía Bogotá-Melgar

Teléfono: 314 444 7178

Tipo de acceso: Terrestre

Caracterización y Servicios

Hotel de alto reconocimiento por ser el lugar que se encuentra al momento del arribo de los visitantes al municipio de Silvania que presenta servicios de hospedaje con grandes variedades de habitaciones, se encuentra ubicado en el km 47 vía Bogotá-Melgar, cuenta con 24 habitaciones en diferentes acomodaciones su precio es de 40 mil pesos por persona y no tiene zonas húmedas ni de entretenimiento.

Número de habitaciones 50

Valor promedio por habitación \$32.000

Nota. Elaboración propia.

Tabla 7.

Ficha de caracterización para el Hotel: Restaurante Hotel La Gran Estación.

Fichas de Caracterización Para Hoteles



Nombre: Restaurante Hotel La Gran Estación
Departamento: Cundinamarca
Municipio: Silvania
Corregimiento, vereda o localidad: Silvania Centro
Administrador o propietario: Juan Manuel Vargas
Dirección: Km. 41 vía Bogotá-Melgar
Teléfono: 321 213 5661
Tipo de acceso: Terrestre

Caracterización y Servicios

Hotel que presenta servicios de hospedaje con diferentes opciones de habitaciones además de la cercanía a su propio restaurante. Se encuentra ubicado en el km 41 vía Bogotá-Melgar. Cuenta con 60 habitaciones en diferentes acomodaciones. Su precio va desde los \$23.000 a \$35.000 por persona y no tiene zonas húmedas cuenta con mesa de billar para el entretenimiento.

Número de habitaciones 60

Valor promedio por habitación \$30.000

Nota. Elaboración propia.

Tabla 8.

Ficha de caracterización para el Hotel: Hotel Paraíso Real Subia.

Fichas de Caracterización Para Hoteles



Nombre: Hotel Paraíso Real Subia
Departamento: Cundinamarca
Municipio: Silvania
Corregimiento, vereda o localidad: Subia
Administrador o propietario: Zulema Peña
Dirección: Km. 36 vía Bogotá-Melgar
Teléfono: 320 854 7433
Tipo de acceso: Terrestre

Caracterización y Servicios

Hotel que ofrece servicios de hospedaje con diferentes opciones de habitaciones y presenta ventajas por la proximidad de los diferentes establecimientos aledaños. Se encuentra ubicado en el km 36 vía Bogotá-Melgar. Cuenta con 100 habitaciones en diferentes acomodaciones su

precio está entre \$20.000 y \$35.000 por persona y no tiene zonas húmedas ni de entretenimiento.

Número de habitaciones 100

Valor promedio por habitación \$27.500

Nota. Elaboración propia.

Tabla 9.

Ficha de caracterización para el Hotel: Hospedaje Noa Noa.

Fichas de Caracterización Para Hoteles



Nombre: Hospedaje Noa Noa

Departamento: Cundinamarca

Municipio: Silvania

Corregimiento, vereda o localidad: Silvania Centro

Administrador o propietario: Hugo Emilio Martínez

Dirección: Cr. 5 – 02 B. Barrio El Progreso

Teléfono: 316 252 2134

Tipo de acceso: Terrestre

Caracterización y Servicios

Hotel que ofrece servicios de hospedaje con diferentes opciones de habitaciones y presenta ventajas por la proximidad de los diferentes establecimientos aledaños. Se encuentra ubicado en el centro del municipio. Cuenta con 7 habitaciones en diferentes acomodaciones. Su precio es de \$35.000 por persona y no tiene zonas húmedas ni de entretenimiento.

Número de habitaciones 7

Valor promedio por habitación \$35.000

Nota. Elaboración propia.

Tabla 10.

Ficha de caracterización para el Hotel: Hotel Sylvania Real.

Fichas de Caracterización Para Hoteles



Nombre: Hotel Sylvania Real
Departamento: Cundinamarca
Municipio: Sylvania
Corregimiento, vereda o localidad: Sylvania Centro
Administrador o propietario: Elizabeth Rodríguez
Dirección: Cr. 5 – 02
Teléfono: 310 212 2567
Tipo de acceso: Terrestre

Caracterización y Servicios

Hotel de gran trayectoria que presenta servicios de hospedaje con gran variedad de habitaciones. Se encuentra ubicado en el centro del municipio, cuenta con 17 habitaciones en diferentes acomodaciones más un apartamento en el último piso diseñado para 4 personas. Su precio es de \$30.000 por persona y no tiene zonas húmedas ni de entretenimiento.

Número de habitaciones 17

Valor promedio por habitación \$30.000

Nota. Elaboración propia.

Tabla 11.

Ficha de caracterización para el Hotel: Hotel La Reina Isabel.

Fichas de Caracterización Para Hoteles



Nombre: Hotel La Reina Isabel
Departamento: Cundinamarca
Municipio: Sylvania
Corregimiento, vereda o localidad: Sylvania Centro
Administrador o propietario: Alfonzo Bautista Salamanca
Dirección: Calle 4 # 5-34
Teléfono: 317 698 5760
Tipo de acceso: Terrestre

Caracterización y Servicios

El Hotel Reina Isabel se crea para el inicio del año 2016 con la idea de satisfacer las necesidades

de los turistas que desean un lugar de descanso o lugar de paso. Tiene una capacidad para 38 personas aproximadamente. Se encuentra ubicado en el centro del municipio. Cuenta con 14 habitaciones en diferentes acomodaciones su precio es de \$35.000 por persona y no tiene zonas húmedas ni de entretenimiento.

Número de habitaciones 14

Valor promedio por habitación \$35.000

Nota. Elaboración propia.

Tabla 12.

Ficha de caracterización para el Hotel: Hotel Posada Las Bromelias.

Fichas de Caracterización Para Hoteles



Nombre: Hotel Posada Las Bromelias

Departamento: Cundinamarca

Municipio: Silvania

Corregimiento, vereda o localidad: Silvania Centro

Administrador o propietario: Flor Yanira Pinilla

Dirección: Calle 1 # 3-56. Barrio Los Puentes

Teléfono: 868 5661 - 315 288 2857

Tipo de acceso: Terrestre

Caracterización y Servicios

El Hotel: Posada las Bromelias funciona como tal desde el año 2014. Brinda alojamiento para toda la población interesada. También apoya toda la parte de eco-turismo del municipio de Silvania. Se encuentra ubicado en el barrio Los Puentes. Cuenta con 12 habitaciones en diferentes acomodaciones. Su precio es de \$40.000 por persona y tiene zonas húmedas como sauna y de entretenimiento, mesa de juegos y de lectura.

Número de habitaciones 12

Valor promedio por habitación \$40.000

Nota. Elaboración propia.

Análisis caracterización

En el municipio de Silvania, se realiza la presente caracterización de la oferta de EAH, observando una serie de variables a considerar para el desarrollo objeto de la siguiente investigación, manteniendo un apoyo constante por parte de las entidades competentes en la investigación, y realizando una detallada y responsable obtención de los datos suministrados por los EAH.

En primer lugar, se identifica cada uno de los EAH que se encuentran en el municipio, y ratificado por la gestora de turismo que todos los mencionados anteriormente son los que operan en el municipio, y mantienen en su parte legal su RNT, desarrollando comunicación asertiva con el este gubernamental.

Después de tener la identificación de cada uno de los EAH se analiza el estado del bien, donde se observa que en promedio son establecimientos con pocos años de operación y formalizados legalmente, se integraron las variables de estado de conservación, constitución del bien representativo dentro del entorno.

Para entender es segmento de empresas asociadas a este gremio con los propietarios y administradores como es el proceso de sus actividades, y las motivaciones que tienen la seguir desarrollando esta actividad, en desarrollo y cooperación con el municipio, y expectativas con los comportamiento y expansión del municipio.

Por otro lado, se con esta motivación para la implementación se logrará un crecimiento en la parte hotelera y una unificación que permite potenciar el turismo municipal gracias al reconocimiento que brinda la norma, pero la principal motivación es la mitigación de contaminación por parte del ser humano y disminución de carga hotelera.

Capítulo 4. Verificar el nivel de conocimiento e implementación de la NTS-TS 002 en los establecimientos de alojamiento y hospedaje legalmente constituidos en el municipio de Silvania; Cundinamarca

Introducción

La estructura general de la norma de sostenibilidad da un claro concepto de lo que se busca con esta reglamentación la cual brinda unas políticas, unos objetivos y los medios por los cuales se logra dichos objetivos. Por este medio se realizará un seguimiento y dependiendo a lo estipulado en el análisis de seguimiento se realizarán las respectivas mejoras.

Para entender mejor el proceso se debe entender ¿qué es el sistema de gestión de sostenibilidad?, el sistema de gestión de sostenibilidad establece según la norma 4 pasos primordiales que se deben llevar a cabo los cuales son diseñar, implementar, mantener y evaluar los procesos que se realicen para la implementación de esta, este sistema se debe manejar mediante unos formatos que brinda la guía de implementación para poder sustentar cada uno de los requisitos que exige esta normativa.

Para comprender la magnitud e importancia de la norma se debe remitir a la legalidad, y se debe empezar por entender dónde está estipulado la obligatoriedad en el principio de la buena fe, de esta norma para ello se consigna a la ley 300 art 69 y 70 donde especifica todo lo referente a los certificadores de esta norma, luego la ley 1558 del 2012 la cual reforma a la ley 300 y estipula en el artículo 3 numeral 10 todas las especificaciones referentes a la calidad en los servicios y destinos turísticos, después en el artículo 33 en el cual establece todo lo referente a calidad turística habla de la obligación de las Normas Técnicas Sectoriales -NTS- en sostenibilidad allí da los lineamientos de cada una de las normas establecidas para los prestadores de servicios turísticos.

Años después la resolución 3860 del 28 diciembre del 2015 derogó la resolución 0405 y la resolución 0148 estipulando en el título II art sexto donde habla sobre el obligatorio cumplimiento de las normas sostenibilidad y en el artículo séptimo estipula que para la renovación del RNT en el periodo comprendido del 1RO de enero al 31 de marzo del 2017 adicional a los requisitos que establece este registro, comprobar el cumplimiento de lo establecido por la norma de sostenibilidad mediante documentación evidenciado en la declaración de primera parte.

Al infringir con lo estipulado en la ley se llevara el debido proceso de sanciones estipulado en el artículo 72 de la ley 300 en el cual dictamina sanciones de carácter pedagógico como amonestaciones escritas, de carácter económico como multas hasta por un valor equivalente a los 20 salarios mínimos legales vigentes dependiendo de la infracción y la debida suspensión del registro nacional de turismo que va desde 30 días hasta los 5 años de suspensión dependiendo la infracción determinada por los auditores del ministerio de comercio industria y turismo.

Se observa toda la parte legal y reglamentaria dirigida a la norma se utilizó un sistema de medición el cual va a dar un resultado sobre la implementación de la NTS-TS 002 en consecuencia se realizó en el trabajo de campo por medio de un check list.

Instrumentos de medición

Los instrumentos que se describirán a continuación, fueron elaborados con la finalidad de conocer el estado actual de los EAH en cuanto a la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente de acuerdo a los servicios obtenidos.

Seguidamente se describe de manera específica los resultados obtenidos a través de los instrumentos de investigación y así mismo se describe brevemente el análisis de los aspectos que se detallan en cada uno de estos, los cuales permitieron obtener información para generar la propuesta de fortalecimiento en la sostenibilidad.

Check list.

La lista de chequeo es un tipo de ayuda de trabajo informativo. Obedece también a los nombres: Listas de control u hojas de verificación. La lista de chequeo, como herramienta metodológica, está compuesta por una serie de ítems, factores, propiedades, aspectos, componentes, criterios, dimensiones o comportamientos, necesarios de tomarse en cuenta, para realizar una tarea, controlar y evaluar detalladamente el desarrollo de un proyecto, evento, producto o actividad. Dichos componentes se organizan de manera coherente para permitir que se evalúe de manera efectiva, la presencia o ausencia de los elementos individuales enumerados o por porcentaje de cumplimiento u ocurrencia (Hernández-Sampieri, et al., 2014) plantea que los pasos a seguir para construir una lista de chequeo, son:

- Hacer la lista de actividades o tareas a verificar.
- Denominar los atributos (lo cualitativo) y variables (lo cuantitativo) a verificar de cada actividad.

- Determinar, del paso anterior, la importancia o impacto de cada atributo y variable en el resultado final.
- Definir la frecuencia de verificación: Mensual, quincenal, semanal o diaria
- Tener claridad sobre quien realizará la verificación. Si es un proceso largo, se deben distribuir las responsabilidades de verificación entre las personas que participan, de tal manera que cada una de ellas se enfoque en u pocos atributos o variables a controlar.

De acuerdo a lo anterior se elaboró un check list mediante los pasos propuestos por la guía de implementación de la norma que da los lineamientos de control que se deben implementar en los EAH, especificando los parámetros y aspectos importantes relacionados con las instalaciones físicas, equipamiento inmobiliarios y procesos, que deben tomarse en cuenta y que son claves para mejorarla sostenibilidad sin interrumpir ni denigrar el servicio al cliente.

A fin de lo anteriormente mencionado se ha realizado este documento a los 8 de los 9 EAH del municipio de Sylvania ya que el establecimiento las Bromelias no permitió realizar el check list por motivos desconocidos. Lo cual permite verificar la función de los objetivos planteados en el proyecto, con base en los indicadores descritos en la norma, NTS-TS 002 Guía para la implementación en establecimientos de alojamiento y hospedaje.

De acuerdo con el proceso de investigación que se realizó por medio del check list llevado a cabo, se trata de dar comienzo a la construcción de un diagnóstico, que, por medio de la tabulación, buscaba conseguir una información concreta sobre el cumplimiento o no de las directrices enfatizadas dentro de la normatividad expuesta con anterioridad, todo basado en la información que suministra el Ministerio De Industria Comercio y Turismo, por las guías de implementación.

Así, lo que se encontró al momento de contrastar lo que se encontró con lo que aparece en la normatividad, fue necesario codificar y categorizar, por medio de un esquema para dicho fin, cada uno de los datos que arrojó la indagación y el posterior diagnóstico sobre dicha acción. Por esa razón, en la siguiente tabla se tomaron una serie de iniciativas por medio de las cuales se pueda llevar a cabo una lectura adecuada de la situación y con ello establecer cuáles son las directrices que mejor se acomodan a dicha actividad.

Para simplificar la información suministrada en la lista de chequeo se va a dar una letra a cada establecimiento de alojamiento y hospedaje, y un símbolo para el cumplimiento o no

cumplimiento de cada una de las variables a verificar por medio de esta herramienta, quedando de esta manera.

A: Hospedaje Javi

B: Hotel Castillo Azul

C: Hotel El Carmen

D: Restaurante y Hotel La Gran Estación

E: Hotel Paraíso Subia

F: Hospedaje Noa Noa

G: Hotel La Reina Isabel

H: Hotel Sylvania Real

I: Hospedaje Bromelias

c. Cumple

n. No Cumple

Tabla 13.

Check List de EAH según cada Hotel.

EAH	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Cumple/No cumple	c	n	c	n	c	n	c	n	c

Nota. Elaborado según guía de implementación del MinTIC

4. ¿Qué establecimiento cumple con los 90 requisitos de la norma técnica sectorial turismo sostenible 002?

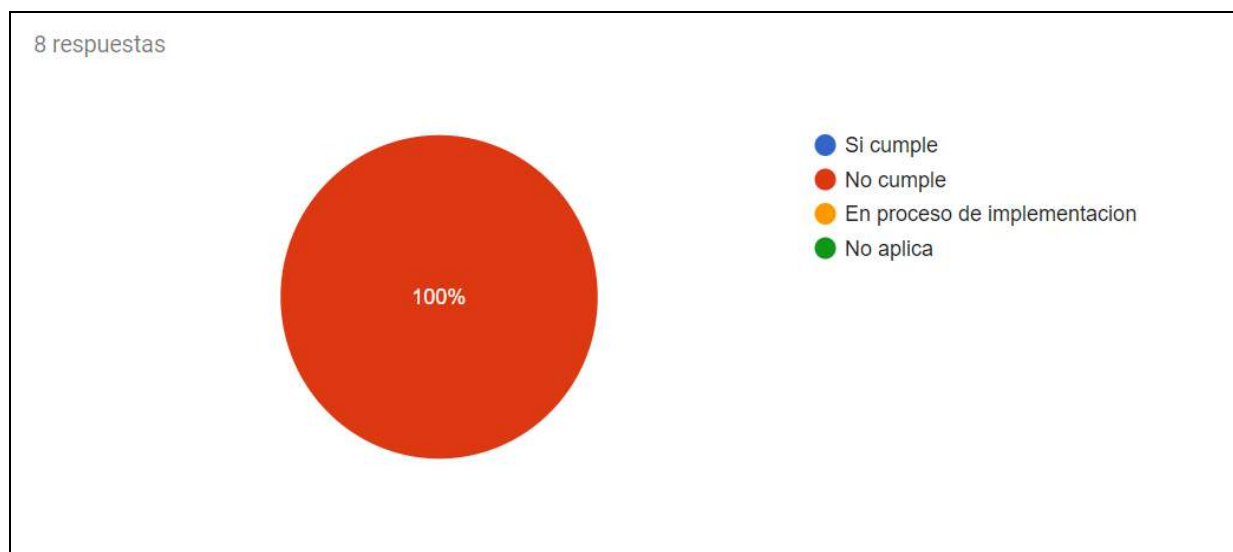


Figura 6. Check List. Elaboración propia (2020).

Al formalizar el análisis de los resultados, claramente se puede evidenciar que el 100% de los EAH infringen la norma al no ser aplicada en ningún porcentaje y mucho menos en su totalidad de tal manera que se encuentra un cuadro preocupante ya que gracias a la resolución 3860 de 28 de diciembre, la norma se torna totalmente obligatoria desde el año 2015 y el plazo estipulado para la implementación fue de dos años hasta el 31 de marzo del 2017, Esto se debe a la falta de información y capacitación que poseen los EAH por lo cual se detecta el incumplimiento al máximo de esta misma.

Lo cual permite afirmar que es un punto importante a tratar en estos establecimientos ya que por la no aplicación de la norma la calidad de estos disminuye con unos grandes impactos ambientales lo cual perjudica tanto a los turistas como a los habitantes del municipio sin contar con los daños colaterales que causa la carga turística.

Capítulo 5. Presentar una propuesta de herramientas para la implementación de la NTS-TS 002 a los establecimientos de alojamiento y hospedaje del municipio de Silvania; Cundinamarca

En derivación, a la investigación desarrollada, en la que se evidencia el desconocimiento de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible por los establecimientos de alojamiento y hospedaje del municipio, y basado en los resultados de la investigación presentados en el capítulo anterior, se plantea una propuesta de herramientas basada en un plan de mejoramiento frente a la concientización para la implementación de la norma NTS-TS 002.

La implementación normativa va más allá de tener un impacto positivo frente a los recursos renovables, por la infiltración que abarca esta norma, es decir, aparte de aquello que compromete al establecimiento ayuda a la integración de nuevas estrategias competitivas frente a la oferta y demanda que se presenta en este municipio, se encuentra unos beneficios previsibles en la composición de la presente norma.

En evidencia se presenta una serie de eventos positivos en relación con la implementación de la norma que encierran el mercado en cada uno de los establecimientos, es allí donde se observa las expectativas del cliente en términos de sostenibilidad turística y mejorar la fidelidad de los huéspedes.

Otro factor que tiene lugar a una afectación positiva en la implementación de la norma es la comprensión de estrategias comerciales que impulsan a enfocar nichos de mercados especializados y de alto crecimiento, que a su vez se traduce en obtener prestigio y confianza, al ofrecer a sus huéspedes el sello de calidad turística en sus servicios e instalaciones, que cumplen con normas específicas para el sector hotelero.

No solo es beneficio la parte comercial de la empresa, también compromete a la comunidad de manera que el desempeño sostenible para los servicios turísticos, respaldando la imagen de la empresa y del servicio, gracias a los procesos más eficientes, menor uso de materiales, energía y agua, reducción de los residuos, minimización de los impactos ambientales por ruido y contaminación atmosférica, entre otros variables.

Esto también demuestra a las autoridades el compromiso en la sostenibilidad ambiental, así cumpliendo con lo dispuesto por los entes regulatorios y ambientales, a tener un uso responsable de los recursos y llevarlos a una optimización de los mismos.

Espigado todo este esfuerzo a mejorar la calidad de los servicios turísticos ofrecidos en el municipio de Silvania y soportados bajo la sostenibilidad, y evidenciando la enmarcada participación activa de todos los prestadores turísticos que invita esta norma, y buscando mitigar posibles procesos y procedimientos mal implementados o desconocidos en los diferentes estímulos, como lo son ambientales, socioculturales y económicos que emergen los empresarios en esta industria, fortaleciendo la gestión de la sostenibilidad en las organizaciones, es de relevancia mencionar las herramientas informativas y comerciales impuestas, para diferenciar servicios turísticos que comparativamente presenten un mejor rendimiento, a promover un cambio hacia el consumo de servicios turísticos de óptima calidad así facilitando el acceso a mercados y mejorar la imagen de los servicios turísticos dando uso y desarrollo de procesos, técnicas y tecnologías de calidad aplicables al sector turístico y hotelero.

Toda esta información se consolidó en la participación activa de algunos dueños y administradores de EAH que operan en el municipio, y que contaban con la disposición de entender los requerimientos que se solicitaban desde el Gobierno Nacional y entidades promotoras, para este proceso de división informativa se elaboró una herramienta explicativa.

Charla informativa

El autor, Monje-Álvarez (2011), define la charla como el proceso educativo e informativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.

La charla informativa estará estructurada por una serie de requisitos que llevan a cabo la explicación de los comportamientos de la norma, y los deberes como empresarios para la formalización de la misma. A continuación, se definirá cada una de las variables para llevar a cabo este ejercicio.

Aplicación de herramientas planteadas como propuesta de concientización para la implementación de la NST-TS 002 a los establecimientos de alojamiento y hospedaje en el municipio de Silvia Cundinamarca.

Objetivo.

Informar a todos los establecimientos de alojamiento y hospedaje EAH la normatividad vigente de turismo sostenible, que relaciona lo ambiental, sociocultural y económico en cada uno de los procesos en organización y lo que acarrea no implementarla.

Alcance.

Inicia con la planeación de las necesidades de capacitación en los EAH, para disponer información a todo el público interesado, en la orientación general sobre la NTS-TS 002, y finaliza con el manejo de objeciones y evaluar conocimientos adquiridos.

Responsabilidad.

Actualización del plan. Debe velar porque el plan se encuentre en constante remodelación para hacer efectiva su ejecución

Ejecución y evaluación del plan. Estará a cargo de los estudiantes suscritos Miguel Ángel Zapata y Alfonso Vargas Hernández, quienes serán los que garantizarán una comunicación asertiva en la charla informativa.

Desarrollo o instrucciones**Finalidades del plan de capacitación.**

Siendo su propósito general estimular la Norma técnica sectorial NTS-TS 002 que el programa se llevará a cabo para contribuir a:

Presentar de la norma y la necesidad de su creación.

En la presentación de la siguiente norma, se va a central todo el sistema de sostenibilidad en tres pilares fundamentales que son, ambiental, sociocultural y económico, que se estructura en 93 requisitos y 23 formatos que concluyen, el manejo en la plataforma para la declaración en primera parte, dando por entendido que todos los temas referentes a la norma se incluirán en esta segmentación, que contempla el Gobierno Nacional por medio de la entidad certificadora ICONTEC en el 2006 cuando decidió formar un comité por méritos para la elaboración de las normas técnicas sectoriales en Colombia, y poder mitigar un poco el descontrol de los malos manejos que se llevaban en estos tres aspectos.

Normatividad que notifican la obligatoriedad y sanciones de la misma.

El Gobierno Nacional en representación del Ministerio de Industria y Turismo, se contempló la entidad FONTUR para la promoción de este reglón de la economía, en participación de las normas establecidas que se dieron lugar en el 2006 para todos los prestadores de servicios turísticos, donde los representantes legales no dieron importancia en la implementación, por varios motivos, que ellos contemplaban de poca utilidad en la operación, el MinTIC contempló en la resolución 3860 del 28 de diciembre de 2015 su obligación en la implementación, dando oportunidad hasta el 31 de marzo 2017 para su implementación.

Estimular interés sobre los beneficios de implementar la norma en los establecimientos EAH

El valor agregado que se desarrolla simultáneamente con la implementación de la norma, son en gran expansión sobre aspectos paralelos, como lo es, el reconocimiento de una marca amigable con el medio ambiente, también para percepción de los viajeros al momento de escoger el hospedaje, son cada vez más sensibles a estos temas de sostenibilidad, que agregan gran valor a los servicios ofrecidos en el establecimiento.

Actividad creativa para exponerla y comprenderla.

En el proceso de sensibilización, se hizo énfasis cada uno del ítem de norma, su explicación, comprensión y manejo de los requisitos obligatorios, esto con el fin de comprobar la efectividad y facilitar la instrucción de los procedimientos. Se utiliza la herramienta digital Kahoot, que permite de manera virtual el resultado de una respuesta masiva de diferentes variables.

Dando como resultado lo siguiente:

Estrategias.

- Uso de herramientas electrónicas como correo, intranet, cartelera digital, entre otros.
- Presentación y análisis de la investigación desarrollada con sus datos obtenidos.
- Realizar actividades didácticas creativas con herramientas digitales.
- Metodología de exposición – diálogo.

Orden del día.

Tabla 14.

Orden del día.

Módulo	Sala consejo Municipal/Silvania Cundinamarca									
	9:00	9:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	01:00	
I: presentación de los exponentes e introducción del tema	X									
II: comprensión de la norma en los tres aspectos, ambiental, sociocultural y económico.		X	X	X						
Descanso					X					
III: normatividad vigente y sanciones							X			
IV: manejo de formatos sugeridos por la norma							X			
VI: manejo de objeciones y								X	X	

Tabla 14.

Orden del día.

Módulo	Sala consejo Municipal/Silvania Cundinamarca									
	9:00	9:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	01:00	
actividad evaluativa										

Nota. Elaboración propia.**Indicadores de gestión y evaluación del plan de información**

Tabla 15.

Indicadores de gestión y evaluación del plan de información.

Indicador	Fórmula		Meta
Efectividad: Del aprendizaje (%)	No. Evaluaciones por encima de bueno	X 100%	≥ 65% (Excelente, bueno y malo)
	No. Evaluaciones realizadas		
Cumplimiento: Capacitaciones realizadas (%)	No. Capacitaciones ejecutadas	X 100%	≥ 75%
	No. Capacitaciones programadas		
Cobertura: % Trabajadores que reciben capacitación	No. Servidores capacitados	X 100%	100%
	No. Total de servidores		
Indicador	Fórmula		Meta
Efectividad: Del aprendizaje (%)	4	X 100%	≥ 80%
	5		
Cumplimiento: Capacitaciones realizadas (%)	1	X 100%	≥ 100%
	1		
Cobertura: % administradores que reciben capacitación	9	X 100%	56%
	5		

Nota. Elaboración propia.

Para esto se consolido la estrategia posterior a la implementación de un plan de mejoramiento para entender y organizar con mayor veracidad los procesos y procedimientos que se deben llevar a cabo en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Documento/registro/evidencias

Documentos, registros y evidencias generados con la aplicación de este procedimiento.



Figura 7. Sensibilización. Elaboración propia (2020).

La finalidad del diseño de la propuesta de herramientas para la interpretación e implementación de la NTS-TS 002, Se basa en brindar al Prestador de Servicio de Alojamiento y Hospedaje, una síntesis clara y concisa frente a la importancia de implementación de la norma, así como herramientas útiles para su fácil entendimiento, basado en ello, el resultado obtenido frente a la aplicación de la herramienta de formación, fomento en los asistentes a la charla informativa, el interés por implementar la norma, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente Colombiana en el sector del alojamiento y hospedaje, en el que mostraron gran interés, por el conocimiento de dicho manual, gracias a las herramientas presentadas como favorecimiento a la estandarización de procesos.

Manual e implementación.

La propuesta de presentación del manual de interpretación e implementación de la NTS-TS 002, se diseña, con el fin de brindar al lector y prestador de servicio de alojamiento y hospedaje un desglose de los requerimientos, basado en la interpretación clara y cómoda para los EAH, presentado una serie de herramientas que permiten la implementación de la norma, el diseño de la misma, se enfoca en la presentación de un manual como instrumento, dado que se estandarizan los procesos y la actividades a realizar en los prestadores de servicio de alojamiento y hospedaje.

Los manuales son un instrumento importante en la administración, pues persiguen la mayor eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo asignado al personal para alcanzar los objetivos de cualquier empresa, así como la de las unidades administrativas que lo constituyen. En esencia,

los manuales representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración concernientes a políticas, organización y procedimientos. En la moderna administración, el volumen y la frecuencia de dichas decisiones continúan en aumento.

El autor Duhalt (2014), define al manual, como “un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo” (p.123).

Para Martín-Torres (2014) los manuales administrativos son

Documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas (p.234).

Según su clasificación y grado de detalle, los manuales permiten cumplir los siguientes objetivos: Presentar una visión de conjunto del organismo social, Precisar las funciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones, Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo, Permitir el ahorro de esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices, Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas, Facilitar el reclutamiento y la selección de personal, Servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas áreas, y Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

Conforme a las circunstancias se presenta a continuación el manual de procedimiento para la debida presentación de la norma, donde se centra una serie de pasos para la verificación de los requisitos ambientales, legales que deben llevar para buscar la certificación en la norma NTS-TS 002 y la ejecución de la misma, de una forma más didáctica para el empresario o administrador.

Manual

Interpretación e implementación

NTS TS 002

Introducción

Con el fin de atender una demanda turística cada vez más exigente y mejor informada, y atender las necesidades de mejoramiento de la calidad de la oferta turística bajo un enfoque de turismo sostenible, se ha detectado la necesidad de promover instrumentos que fomenten el uso de prácticas que permitan lograr el equilibrio entre el uso eficaz de las potencialidades estéticas, recreativas, científicas, culturales y naturales y garantizar que se puedan proporcionar iguales o superiores beneficios a las generaciones futuras.

Basado en la finalidad de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002, se plantea una propuesta de plan de mejoramiento frente a la aplicación de la NTS TS 002, afianzando conceptos a los actores relacionados, basados en la concientización de la implementación y obligatoriedad de la misma, como aporte al ámbito ambiental, socio cultural y económico, como factor competitivo en la oferta turística.

A el lector...

El presente manual, es diseñado con la finalidad de brindar a el lector , una interpretación y desglose de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002, que es enfocada a prestadores de servicio de alojamiento y hospedaje, con el fin de que la aplicación de la norma sea mas clara con la presentación de herramientas estratégicas enfocadas a la fácil comprensión e implementación de la misma.

Objetivo

Presentar una propuesta de plan de mejoramiento en competitividad basado en la implementación de la NTS TS 002, a los establecimientos de hospedaje y alojamiento en el municipio de Sylvania Cundinamarca.

Alcance

La propuesta de plan de mejoramiento, se presenta y socializa con los establecimientos de hospedaje y alojamiento del municipio de Silvania Cundinamarca, como material de referencia para la implementación de la NTS TS 002, con el fin de brindar una herramienta asequible de la misma.

La propuesta de plan de mejoramiento, también servirá como apoyo en la importancia y obligatoriedad de la norma, presentada al departamento de desarrollo turístico del municipio.

NTS TS 002

La implementación de la NORMA TECNICA SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE 002, es obligatoria a partir del 31 de marzo del 2017 según la resolución 3860 del 2015 aunque en el numeral 9 del decreto 2063 de 2018 se estipula que se maneja basado en el principio de la buena fe, también mencionado en uno de los criterios para obtención y renovación del Registro Nacional de Turismo, adicional a ello, proporciona la obtención del Sello Ambiental Colombiano, basado en el certificado de calidad turística, quien otorga la Superintendencia de Industria y Comercio y es una herramienta de promoción y reconocimiento, que redundara en el crecimiento y fortalecimiento de la industria turística.

Estrategias

El desarrollo de las herramientas planteadas, se basa en el enfoque de presentación y concientización de implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible, con el fin de dar cumplimiento a la normativa obligatoria en Colombia, así como de aportar un factor competitivo a los oferentes del servicio de alojamiento y hospedaje en el municipio de Silvania Cundinamarca

Las herramientas planteadas son

Estrategias

Las estrategias presentadas, se basan en la implementación de la NTS TS 002.



PROPUESTA FORMACIÓN

La propuesta de formación, se basa en jornadas de formación a través de charlas informativas, dirigidas a los prestadores de servicio de alojamiento y hospedaje, con el fin de socializar la NTS TS 002,

METODOLOGIA	Presencial y Virtual
DURACIÓN	Sesiones de 2 a 4 horas
FORMADOR	Profesional en Hotelería y Turismo expertos en la NTS TS 002 Apoyo departamento desarrollo turístico del municipio Entes de control
LUGAR	Para las sesiones presenciales el lugar de formación será en la Alcaldía Municipal se Silvania Cundinamarca.
TEMATICA	Importancia normativa Objeto y campo de aplicación Definiciones

PROPUESTA FORMACIÓN

TEMATICA	Requisitos de sostenibilidad Requisitos de sostenibilidad específicos a establecimientos de alojamiento y hospedaje Requisitos legales Sistema de gestión para la sostenibilidad Política de sostenibilidad Programas de gestión de sostenibilidad Sistema de monitoreo y seguimiento Sistema de compras Importancia de información y capacitación Documentación Preparación y respuesta ante emergencia Mejora continua Requisitos específicos de tipo ambiental
-----------------	---

PROPUESTA FORMACIÓN

TEMATICA	Áreas naturales Protección de flora y fauna Gestión de agua Gestión de energía Consumo de productos Manejo de residuos Manejo de contaminación atmosférica, auditiva y visual Participación de programas ambientales Requisitos específicos tipo socio cultural Patrimonio cultural Prevención y manejo de impactos sociales negativos Requisitos específicos tipo económico Contratación y capacitación de las comunidades locales
-----------------	---

PROPUESTA FORMACIÓN

TEMATICA	Beneficios indirectos Seguridad Infraestructura Importancia certificado calidad turística y sello ambiental colombiano
-----------------	---

PROPUESTA ACOMPAÑAMIENTO A ESTABLECIMIENTOS

El acompañamiento a los establecimientos es ejecutada por profesionales en hotelería y turismo expertos en la NORMA TÉCNICA SECTORIAL SE TURISMO SOSTENIBLE 002, basados en asesoría y seguimiento a la implementación de la NTS TS 002, teniendo en cuenta los ítem establecidos para la certificación de la misma.

En dicho acompañamiento inicialmente se socializará el check list presentado y aplicado al seguimiento de la NORMA TÉCNICA SECTORIA DE TURISMO SOSTENIBLE 002, Enfocado y aplicada específicamente a establecimiento de hospedaje y alojamiento.

PROPUESTA ACOMPAÑAMIENTO A ESTABLECIMIENTOS

Para programar el acompañamiento a establecimientos, escriba un correo indicando su interés, acompañando@asesoriashoteleryturisticas.com, y a respuesta de correo se indicará, su programación de cita, indicando la etapa de proceso en que se encuentra su establecimiento, así como los requisitos a tener en cuenta basado en las exigencias de la norma.

FORMATOS

los registros o formatos, son obligatorios para soportar las actividades realizadas, de igual manera, sirven para garantizar que los procesos que se ejecutan, cumplen con las características básicas para establecimientos internamente en cada empresa, dando cumplimiento en la normatividad aplicable a cada sector, basados en conocer los procesos de ejecución.

Tener por escrito los procedimientos y registros de actividades de la empresa no tiene como única finalidad cumplir con un requisito administrativo ante la autoridad, su aplicación tiene muchas ventajas para mejorar la eficiencia de la empresa, entre las cuales se citan las siguientes:

FORMATOS

- Garantizar resultados consistentes. Si las actividades se realizan siempre igual y bajo las mismas condiciones, es posible obtener siempre los mismos resultados, por lo que los servicios y actividades obtenidas mediante procedimientos controlados tendrán siempre la misma calidad.
- Evitar pérdidas. Cuando se programan las actividades, se aprovechan mejor las instalaciones, equipos, utensilios e insumos; adicionalmente se evita la pérdida de tiempo, así como deterioro a equipos o al establecimiento.
- Autoverificar los procesos y actividades de manera efectiva y ordenada. Los procedimientos escritos son una guía para que la empresa corrobore si lo que se planeó se está llevando a cabo tal como se espera. Al tenerse por escrito, no se escapan detalles importantes.

Figura 8. Manual de implementación. FONTUR (2006)

	NTS-TS 002	Fecha	
	PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE REQUISITOS LEGALES	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

	NTS-TS 002	Fecha	
	LISTA DE CHEQUEO REQUISITOS LEGALES	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	
REQUISITO LEGAL	EVALUACIÓN		ACCIÓN
	CUMPLE / SI	CUMPLE / NO	

Revisado y aprobado (Dirección del hotel - Líder de sostenibilidad)

	NTS-TS 002	Fecha	
	POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

	NTS-TS 002	Fecha	
	CÓDIGO DE CONDUCTA: PREVENCIÓN ESCORNA	Versión	
	RESPONSABLE Encargado de implementación	Código	

Revisado y aprobado (Dirección del hotel - Líder de sostenibilidad)

Revisado y aprobado (Dirección del hotel - Líder de sostenibilidad)

			NTS-TS 002		Fecha
			MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE POTENCIALES EMERGENCIAS		Versión
			RESPONSABLE Encargado de implementación		Código
ARMADA	PREVENCIÓN CON INCURSIÓN	REACTIVO	ACCIONES ANTES	ACCIONES DURANTE	ACCIONES DESPUES

Revisado y aprobado (Dirección del hotel - Libro de sostenibilidad)

			NTS-TS 002		Fecha
			PROCEDIMIENTO DE MEJORA		Versión
			RESPONSABLE Encargado de implementación		Código

Revisado y aprobado (Dirección del hotel - Libro de sostenibilidad)

			NTS-TS 002		Fecha
			PROGRAMA DE FLORA Y FAUNA		Versión
			RESPONSABLE Encargado de implementación		Código
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIO NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO

REVISADOR

Revisado y aprobado (Dirección del hotel - Libro de sostenibilidad)

			NTS-TS 002		Fecha
			PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA		Versión
			RESPONSABLE Encargado de implementación		Código
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIO NECESARIOS	RECURSOS ADICIONALES	OBJETIVO

REVISADOR

Revisado y aprobado (Dirección del hotel - Libro de sostenibilidad)

NTS-TS 002						Fecha
PROGRAMA DE AHORRO Y USO EFICIENTE DE ENERGÍA						Versión
RESPONSABLE						Código
Encargado de implementación						
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIO NECESARIO	RECURSOS	OBJETIVO	
INDICADOR						

NTS-TS 002						Fecha
PROGRAMA DE USO DE PRODUCTOS QUÍMICOS						Versión
RESPONSABLE						Código
Encargado de implementación						
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIO NECESARIO	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO	
INDICADOR						

Revisado y aprobado (Dirección del hotel - Líder de sostenibilidad)

NTS-TS 002								Fecha
PROGRAMA DE GESTIÓN DE RESIDUOS								Versión
RESPONSABLE								Código
Encargado de implementación								
ACCIONES	INDICADOR	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIO NECESARIO	RECURSOS	OBJETIVO		
INDICADOR								

Revisado y aprobado (Dirección del hotel - Líder de sostenibilidad)

Revisado y aprobado (Dirección del hotel - Líder de sostenibilidad)

NTS-TS 002						Fecha
PROGRAMA INTEGRAL DE MITIGACIÓN DE LA CONTAMINACIÓN						Versión
RESPONSABLE						Código
Encargado de implementación						
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIO NECESARIO	RECURSOS	OBJETIVO	
INDICADOR						

Revisado y aprobado (Dirección del hotel - Líder de sostenibilidad)

Habladores y material publicitario

EL USO RACIONAL DE AGUA FAVORECE
EL MUNDO...



USO DE VENTILADOR Y LUZ LIMITADO



GENEREMOS CONCIENCIA...

Habladores y material publicitario

Utilizamos el sol y sombra, para
calentar y enfriar, paneles solares
para necesidades básicas de
electricidad.



EL CUIDADO DE AGUA,
ES PRIMORDIAL PARA
LA SOSTENIBILIDAD

CUIDEMOS EL MEDIO
AMBIENTE

Habladores y material publicitario

SOMOS UN ESTABLECIMIENTO EN
BUSQUEDA DE LA SOSTENIBILIDAD



Modificamos nuestro
consumo para reducir

**EL IMPACTO
AMBIENTAL**

PROPUESTA AUDITORIAS Y SEGUIMIENTO

Rodríguez Valencia" Es un examen detallado, metódico y completo practicado por un profesional de la administración sobre la gestión de un organismo social. Consiste en la aplicación de diversos procedimientos, con el fin de evaluar la eficiencia de sus resultados en relación con las medidas fijadas o los recursos humanos, financieros y materiales empleados en la organización, utilización y coordinación de dichos recursos de los métodos y controles establecidos y su forma de operar.

La propuesta de Auditoria y Seguimiento presentada en el manual de implementación de la NTS TS 002, Se basa en el seguimiento de la aplicación de la norma, se presenta el check list bajo el que se evalúa el cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002 enfocada a Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje.

PROPUESTA AUDITORIAS Y SEGUIMIENTO

EAH		
Cumple/No cumple	c	n
contar con un lider		
Definir las responsabilidades en la organización que garanticen el cumplimiento de los requisitos de esta norma.		
Establecer derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad.		
Ejecutar las decisiones para el cumplimiento de los requisitos de esta norma.		
El EAH debe identificar y documentar los requisitos legales que le sean aplicables y evaluar periódicamente su cumplimiento.		

PROPUESTA AUDITORIAS Y SEGUIMIENTO

El EAH debe definir de manera participativa dentro de la organización, una política de sostenibilidad que: a. Incluya su compromiso con el mantenimiento o mejora de los impactos ambientales, socioculturales y económicos positivos y el manejo, minimización o eliminación de aquellos impactos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad. b. Referencie los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad. c. Esté disponible y sea difundida al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes.		
El EAH debe: A partir de las actividades que realiza o desarrolla y de los productos o servicios que presta, identificar sus aspectos ambientales, socioculturales y económicos.		
A partir de la identificación de dichos aspectos, realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicos.		

PROPUESTA AUDITORIAS Y SEGUIMIENTO

A partir de la identificación de los aspectos e impactos significativos (Ver Anexo B), contar con programas enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, que incluyan como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables; cuando sea aplicable, alcanzables y medibles), recursos, responsabilidades, plazos e indicadores para su logro y seguimiento, teniendo en cuenta al menos: La política de sostenibilidad; Los requisitos legales vigentes que les sea aplicable.		
El EAH debe: Contar con un programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad.		
Procedimientos documentados para los siguientes numerales: Identificación y actualización de requisitos legales; Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos; mejora continua.		
Contar como mínimo con la documentación que incluya los registros relacionados con: La política de sostenibilidad; Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos; Programas de gestión para la sostenibilidad; Mejora continua.		

PROPUESTA AUDITORIAS Y SEGUIMIENTO

El EAH debe contar con el plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable.		
Realizar permanentemente acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad.		
Hacer monitoreo y seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad, que permita garantizar el cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma.		
Llevar un registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante.		
Garantizar que los sistemas de refrigeración y aire acondicionado contengan placa o etiqueta visible, en donde se indique claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo. En caso de realizar cambio de refrigerante, debe especificar, el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la etiqueta.		

PROPUESTA AUDITORIAS Y SEGUIMIENTO

Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado, según especificaciones técnicas del fabricante y condiciones de operación, utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a la atmósfera.		
Llevar un registro del mantenimiento que incluya: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado.		
Mantener a disposición de quien intervenga los equipos o dispositivos con SAO, la hoja de seguridad de la sustancia, como elemento primordial de consulta.		
Verificar que, en el proceso de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado de uso comercial e industrial, se cumplan las normas de seguridad industrial y salud en el trabajo vigentes.		

PROPUESTA AUDITORIAS Y SEGUIMIENTO

Garantizar la gestión ambientalmente adecuada de las SAO, sus envases y residuos teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos.		
Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.		
Adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural.		
Adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural;		
Evitar la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes.		
Evitar comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la ley.		

PROPUESTA AUDITORIAS Y SEGUIMIENTO

Respetar las rondas hídricas de los cuerpos de agua, humedales, lagos, lagunas, ciénagas y manglares, reservas de flora y fauna y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.		
Contar con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere y promover que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables.		
Contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento.		
Adelantar acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural.		
Adelantar acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino.		
Evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios.		
Adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación.		

PROPUESTA AUDITORIAS Y SEGUIMIENTO

Registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua.		
Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias.		
Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua.		
Utilizar agua potable para el consumo humano, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.		
Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano.		
Cumplir con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales.		
Adelantar acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación.		
Registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía.		

PROPUESTA AUDITORIAS Y SEGUIMIENTO

Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía.		
Adelantar acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía		
Adelantar acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes y huéspedes.		
Promover el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía. -----		
Llevar un registro del consumo de productos químicos empleados.		
Usar productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado.		
Emplear las dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos.		

PROPUESTA AUDITORIAS Y SEGUIMIENTO

Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información: composición del producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.		
Evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes.		
Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.		
Adelantar acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos.		
Establecer el manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.		
Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.		

PROPUESTA AUDITORIAS Y SEGUIMIENTO

Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.		
Adelantar acciones para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, generada por el establecimiento, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.		
Cumplir con la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores.		
Adelantar acciones para la reducción, reutilización y reciclaje del papel, o su reemplazo por medios magnéticos.		
Adelantar acciones para promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad.		
Identificar las fuentes de emisión que generan GEI.		
Llevar un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.		
Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia.		

PROPUESTA AUDITORIAS Y SEGUIMIENTO

Participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere.		
Cuando utilice en su material publicitario o en su decoración manifestaciones culturales producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, usarlas de manera responsable para que no se afecte negativamente el patrimonio cultural.		
Informar de manera responsable a los huéspedes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.		
Capacitar periódicamente al personal de la organización para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.		
Cuando promueva las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales realizarla de manera responsable.		

PROPUESTA AUDITORIAS Y SEGUIMIENTO

Quando preste sus servicios en un bien inmueble o sector declarado como BIC, informar a los clientes sobre su valor patrimonial.		
cumplir con la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación.		
Diseñar, operar, promover productos o prestar servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural.		
Adelantar acciones que promuevan la gastronomía local, regional o nacional.		
Incluir en la política de sostenibilidad su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).		
Adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo.		
Capacitar periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.		
Mostrar que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA.		

PROPUESTA AUDITORIAS Y SEGUIMIENTO

Prevenir la explotación laboral infantil.		
Adelantar acciones para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino donde opere.		
Capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.		
Informar a través de medios visibles su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables.		
Asegurar que no se ejerce ningún tipo de discriminación.		
Dar prioridad en la contratación de colaboradores de base local, vinculándolos de manera directa a nivel operativo, administrativo o gerencial, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.		
Dar prioridad en la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.		

PROPUESTA AUDITORIAS Y SEGUIMIENTO

Adelantar acciones para reducir el uso de productos empacados y cuando sea necesario promover su recuperación, reutilización o reciclaje.		
El EAH debe medir el grado de satisfacción de los clientes y huéspedes en relación con la calidad del servicio y con el cumplimiento de la política de sostenibilidad, adelantando acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.		

Figura 10. Propuesta de implementación. FONTUR (2006).

CERTIFICACIÓN

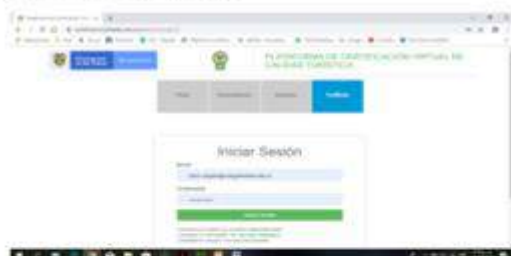
El presente instructivo, favorece a la comprensión e implementación de la NTS TS 002, enfocada a los establecimientos de alojamiento y hospedaje del municipio de Sylvania Cundinamarca



Página virtual de certificación 2017Figura 19

A continuación, se presenta el paso a paso del registro que se debe realizar para la obtención del certificado de calidad.

Inicie sesión con sus datos



Página virtual de certificación 2017Figura 22



Ingrese al link www.certificacioncalidadturistica.co



Página virtual de certificación 2017Figura 20

No olvide su usuario y contraseña, antes registrado



O regístrese en caso de aun no culminar este paso



Página virtual de certificación 2017Figura 24

**Siguiendo los pasos su establecimiento
se encuentra inscrito!!!**

Figura 11. Proceso de certificación de los hoteles. FONTUR (2006).

Conclusiones

El presente trabajo tuvo como objetivo evidenciar que la sostenibilidad es un problema que se presenta a nivel mundial, dadas las circunstancias de los comportamientos inadecuados por parte de las organizaciones y entes gubernamentales.

En primer lugar, se pudo evidenciar que los establecimientos de alojamiento y hospedaje del municipio de Silvania, no cuentan con un acompañamiento riguroso de entidades gubernamentales para el acompañamiento legal y normativo frente a los cambios generados por la utilización desproporcionada de los recursos naturales y prestación de servicios demandados por un público cada vez más exigente a conceptos sostenibles.

En segundo lugar, los prestadores de EAH, no tienen la convicción de participar activamente en planes de certificación ambiental, obviando que todo este tema de inclusión de sostenibilidad en sus empresas le representara gastos elevados en su balance general, descuidando este eje vital, que por cierto es un punto estratégico para quienes quieren disfrutar cerca de Bogotá unas buenas vacaciones.

Al comprobar que los establecimientos desconocían la normatividad vigente en turismo sostenible, se pudo corroborar que sus procesos eran ambiguos y anacrónicos con la contaminación ambiental del municipio, sin dimensionar las faltas graves que estarían cometiendo frente a una entidad de salubridad pública, y consumidor final.

Sin embargo, por medio de esta investigación se logró la ejecución de una charla informativa que tenía como finalidad sensibilizar a los propietarios y administradores en dar uso razonable de los recursos naturales y buscar la iniciativa propia a la transformación de sus procesos y procedimiento en desarrollo sostenible, y poder pertenecer a ese grupo de empresas amigas con el medio ambiente, y tener reconocimientos frente a la competencia y huéspedes.

Por último, se estructuró un manual e implementación de la norma técnica sectorial NTS-TS 002 para los establecimientos de alojamiento y hospedaje, donde muestra una visión más pedagógica ordenada y con unos pasos a seguir, para poder iniciar desde la autonomía del establecimiento hasta la asesoría profesional para la certificación en esta norma.

Recomendaciones

Referente a la forma de gestionar la normatividad para la sostenibilidad en Colombia, es de carácter obligatoria para todos los entes de control que intervengas en la auditoría y cumplimiento de la misma, pues son daños irreversibles que se están cometiendo con el medio ambiente, ya que para los establecimientos si les genera gastos, pero ellos no cuantifican el daño que le están haciendo a la industria en el futuro.

En el almacenamiento de datos por parte de la alcaldía local y la cámara de comercio de Facatativá quien es la que rige en esta provincia, no mantienen ningún registro, ni base de datos para futuras investigaciones de turismo sostenible y desarrollo sostenible, esto retrasa y desmotiva al investigador y se puede llevar hallazgos repetidos con otras investigaciones.

A las empresas, que deben priorizar la sostenibilidad como eje fundamental para sus operaciones, la presentación de productos y servicios, pues esto hace que se conserve en gran manera los recurso renovables y no renovables y se pueda llegar al punto de equilibrio entre lo ambiental, cultural y económico de una región.

Referencias

- Acciona. (28 de Septiembre de 2016). *¿Qué es el desarrollo sostenible?* Recuperado el 21 de Febrero de 2020, de Acciona: Bussines as Unusual: <https://www.acciona.com/es/desarrollo-sostenible/>
- Alcaldía de Silvania. (19 de Noviembre de 2018). *Mi municipio: Galería de mapas*. Recuperado el 2 de Diciembre de 2020, de Alcaldía de Silvania: <http://www.silvania-cundinamarca.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Galeria-de-Mapas.aspx>
- Alhasan, M., & Palacio, S. (1993). *La determinación de los precios de alojamiento en la industria hotelera*. Madrid: ACODI. Obtenido de tdx: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8805/cap3.pdf%3Bjsessionid%3D0379918F62E42F482A126C81577F7284.tdx2?sequence=5>
- Amat-Salas, O., & Campa-Planas, F. (2011). *Contabilidad, control de gestión y finanzas de hoteles: con casos prácticos*. Mexico: PROFIT.
- CCB. (21 de Diciembre de 2006). *Registro mercantil*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2020, de Cámara de Comercio de Bogotá: <https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Jurisdiccion-de-la-CCB>
- Congreso de la República. (Dic de 1993). *Ley 99 de 1993: "Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente"*. Bogotá, D.C.: Congreso de la República de Colombia. Obtenido de <http://www.oas.org/dsd/EnvironmentLaw/>
- Corral, M. (2011). Las renovables: Principal fuente de electricidad en 2010. *El mundo*, 1(1), 23-24.
- COTELCO. (1 de Marzo de 2017). *Sostenibilidad: Guia implementacion*. Recuperado el 18 de Marzo de 2020, de Asociación Hotelera y Turística de Colombia: <https://www.cotelco.org/>
- Duhalt, M. (11 de Febrero de 2014). *Milenio 2020*. Recuperado el 29 de Diciembre de 2019, de Milenio 2020: <https://www.milenio.com>
- El País. (10 de Marzo de 2018). *Hotel Santiago de Cali*. Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de El País: <http://www.hotelsantiagodecali.com>
- Fernández, J. A. (2009). *Debates sobre la percepción social del turismo*. Madrid: Palma de Mallorca. Recuperado el Octubre de 2019, de

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8805/cap3.pdf%3Bjsessionid%3D0379918F62E42F482A126C81577F7284.tdx2?sequence=5>

- Ferrer, M. A. (2004). *Indicadores para el control de gestión de procesos básicos en hoteles. Tesis de grado*. Merida: Universidad de los Andes.
- FONTUR. (12 de Julio de 2006). *Certificación de calidad turística*. Recuperado el 12 de Octubre de 2019, de Fondo Nacional de Turismo: <https://www.certificacioncalidadturistica.com/attachments/courses>
- Galealba, A. (16 de Octubre de 2017). *Conoce la magia de la fotografía documental*. Recuperado el 29 de Octubre de 2020, de Fotografía Documental: <http://antoniogalealba.com/magia-fotografia-documental/>
- Gómez, G., Flóres, J., & García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. España: Aljibe.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación. 6a Edición*. México D.F.: McGraw-Hill. Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Hurtado, J. (2002). *Metodología de la investigación*. Madrid: Quiron.
- INEGI. (28 de Octubre de 2013). *Diseño de cuestionarios*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2019, de Instituto Nacional de Estadística y Geografía: https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md1/pos/ME/TD/AM/02/Diseno_Cuestionarios.pdf
- ITH. (12 de Enero de 2017). *Innovación para el sector hotelero y turístico*. Recuperado el 31 de Diciembre de 2019, de Instituto Tecnológico Hotelero: <https://www.ithotelero.com>
- Malhotra, N. (1997). *Investigación de mercados: un enfoque aplicado*. Madrid: Pearson Educación.
- Martín-Torres, M. (11 de Noviembre de 2014). *La importancia de los manuales como herramientas de comunicación en las MiPyMes*. Recuperado el 28 de Enero de 2020, de Milenio 2020: <https://www.milenio.com>
- Méndez-Álvarez, C. E. (1988). *Metodología: Guía para elaborar diseños de Investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. Bogota, D.C.: Editorial MacGraw-Hill Latinoamericana.

- MinAmbiente. (3 de Junio de 2012). *Convenios: Marcos nacionales*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2020, de Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible: <https://www.minambiente.gov.co>
- Monje-Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa - Guía didáctica*. Neiva: Universidad Surcolombiana. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Programa de Comunicación Social y Humanidades. Obtenido de file:///C:/Users/kpc_3/Downloads/Monje%20Carlos%20Arturo%20-%20Gu%3%ADa%20did%3%A1ctica%20Metodolog%3%ADa%20de%20la%20investigaci%3%B3n%20(1).pdf
- Navarro-Urreña, A. (2009). *Recepción hotelera y atención al cliente*. Madrid: Paraninfo.
- Nieto, A. (2013). Participación comunitaria en iniciativas de ecoturismo en la vereda los Soches: Usme; Bogotá, D.C. *Revista interamericana de ambiente y turismo – RIAT*, 1(23), 101-107.
- Nieto, A. (2018). Aportes metodológicos para la planificación turística en los entes territoriales: caso municipio de Pacho Cundinamarca. En A. Nieto, *Planificación turística en territorios campesinos* (págs. 11-55). Bogotá: Corporación Universitaria Unitec.
- Nieto, A. (2018). Asociatividad y productividad campesina articulada al turismo: una aproximación a la cultura del progreso. En A. Nieto, & L. Castellanos, *Del turismo y el campesinado: aportes metodológicos desde una mirada prospectiva* (págs. 9-57). Bogotá: Corporación Universitaria Unitec.
- OEI. (15 de Enero de 2015). *Programa de acción global*. Recuperado el 21 de Octubre de 2019, de Organización de Estados Iberoamericano: <https://www.oei.es>
- OMT. (12 de Octubre de 1993). *¿Quiénes somos?* Recuperado el 23 de Octubre de 2019, de Organización Mundial Del Turismo: www.tdx.cat
- Orgaz-Agüera, F. (2013). El turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de distintos destinos subdesarrollados. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 1(38), 16-18.
- Sanmartín, J. (2001). *Discurso turístico e Internet*. España: Iberoamericana. Vervuert.
- Secretaría de Planeación de Cundinamarca. (19 de Noviembre de 2017). *Estadísticas básicas: Provincia de Sumapaz*. Recuperado el 22 de Noviembre de 2019, de Gobernación de Cundinamarca. Secretaría de Planeación de Cundinamarca.:

<http://www.cundinamarca.gov.co/wcm/connect/de54058f-66d9-4ee2-838f-4b423ad223cb/Sumapaz.pdf?MOD=AJPERES&CVID=l4W1bh6>

Senado de la Republica. (12 de Enero de 1996). *Ley 1558*. Recuperado el 28 de Octubre de 2019, de Senado de la República de Colombia: <https://dapre.presidencia.gov.co>

Senado de la República. (12 de Agosto de 1996). *Ley 300*. Recuperado el 3 de Octubre de 2019, de Secretaria Senado de la República de Colombia: <http://www.secretariasenado.gov.co>

Serrano, N. (25 de Enero de 2017). *Hoteles sostenibles en España*. Recuperado el 3 de Febrero de 2020, de Expansión Hotelera: <https://www.expansion.com>

Villena, E. (2003). *Técnico en hotelería y turismo. (2º Vol.)*. Barcelona: Quirios. Recuperado el Octubre de 2019, de <https://www.casadellibro.com/libro-tecnico-en-hoteleria-y-turismo-2-vols/9788480557238/917590>

Anexos

A continuación, se ponen a disposición los formatos sugeridos que podrán ser utilizados para la implementación de la norma NTS-TS 002 para establecimiento de alojamiento y hospedaje, adicional se adjuntan las diferentes evidencias que permitieron llevar a cabo esta investigación, estos formatos son recuperados de la página oficial del MINCIT, sesión de guías de implementación.

Anexo 1.

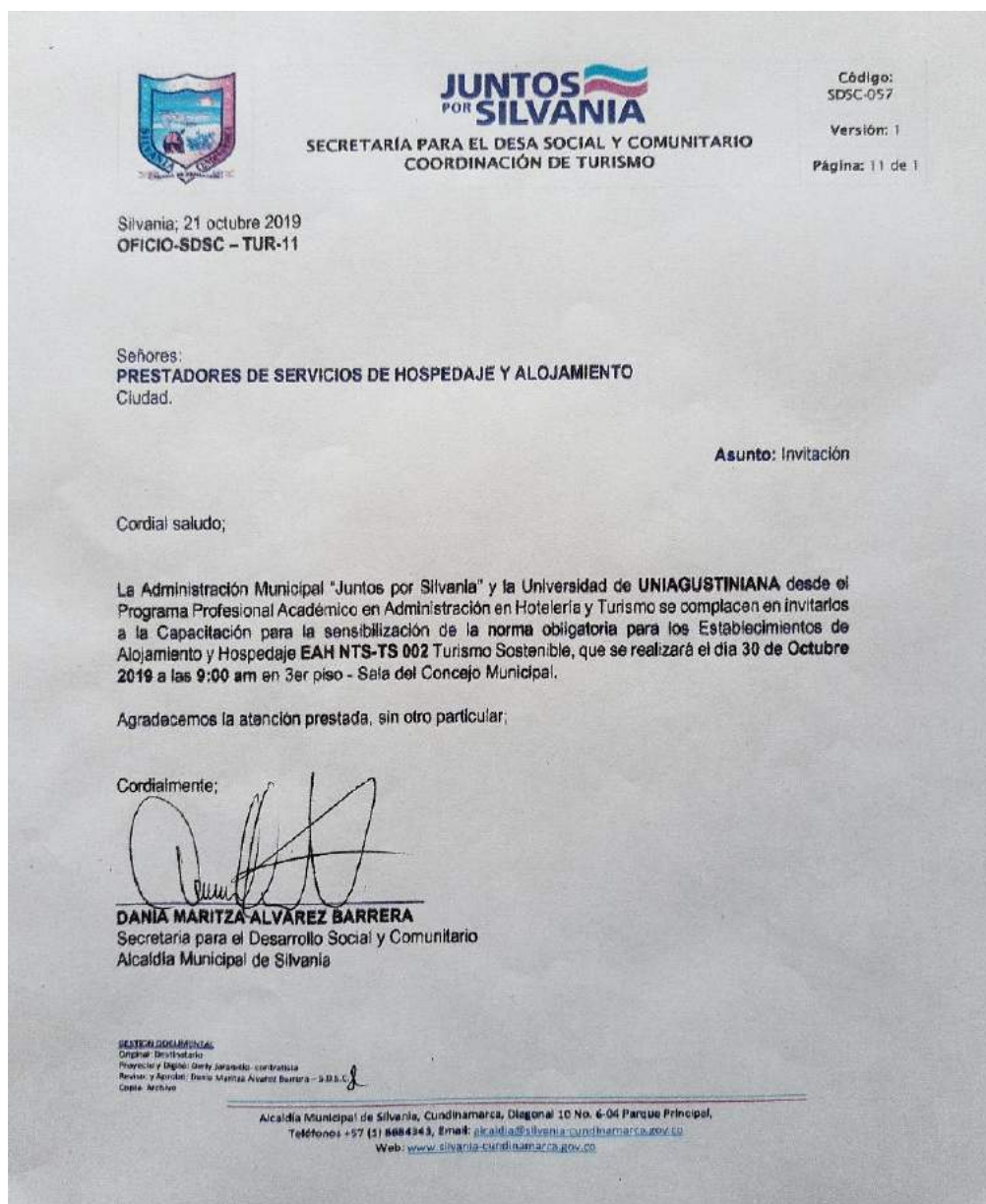



Figura 12. Carta de invitación al taller de servicio EAH a los prestadores del servicio en Silvania. Alcaldía de Silvania (2019).

Anexo 2.



**JUNTOS
POR SILVANIA**

SECRETARÍA PARA EL DESA SOCIAL Y COMUNITARIO
COORDINACIÓN DE TURISMO

Código:
SDSC-057

Versión: 1

Página: 11 de 1

Sylvania; 21 octubre 2019
OFICIO-SDSC – TUR-11

Señores:
PRESTADORES DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALOJAMIENTO
Ciudad.

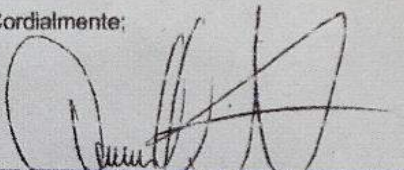
Asunto: Invitación

Cordial saludo;

La Administración Municipal "Juntos por Sylvania" y la Universidad de **UNIAGUSTINIANA** desde el Programa Profesional Académico en Administración en Hotelería y Turismo se complacen en invitarlos a la Capacitación para la sensibilización de la norma obligatoria para los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje EAH NTS-TS 002 Turismo Sostenible, que se realizará el día **30 de Octubre 2019** a las **9:00 am** en 3er piso - Sala del Concejo Municipal.

Agradecemos la atención prestada, sin otro particular;

Cordialmente:



DANIA MARITZA ALVAREZ BARRERA
Secretaría para el Desarrollo Social y Comunitario
Alcaldía Municipal de Sylvania

*Dania Garcia
Hotel El Carmen*

RESUMEN DOCUMENTAL
Original: Destinatario
Proyecto y Digitó: Dania Jaramillo- Contraloría
Revisión y Aprobó: Dania Maritza Alvarez Barrera – S.D.S.C.
Copia: Archivo

Alcaldía Municipal de Sylvania, Cundinamarca, Diagonal 40 No. 6-04 Parque Principal,
Teléfonos +57 (3) 8684343, Email: alcaldia@silvania.cundinamarca.gov.co
Web: www.silvania-cundinamarca.gov.co

Figura 13. Carta prestadores de servicio EAH. Hotel El Carmen. Alcaldía de Sylvania (2019).

Anexo 3.



**JUNTOS
POR SILVANIA**

SECRETARÍA PARA EL DESA SOCIAL Y COMUNITARIO
COORDINACIÓN DE TURISMO

Código:
SDSC-057

Versión: 1

Página: 11 de 1

Sylvania, 21 octubre 2019
OFICIO-SDSC – TUR-11

Señores:
PRESTADORES DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALOJAMIENTO
Ciudad.

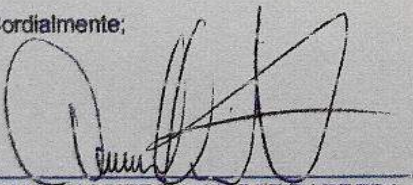
Asunto: Invitación

Cordial saludo;

La Administración Municipal "Juntos por Sylvania" y la Universidad de **UNIAGUSTINIANA** desde el Programa Profesional Académico en Administración en Hotelería y Turismo se complacen en invitarlos a la Capacitación para la sensibilización de la norma obligatoria para los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje **EAH NTS-TS 002 Turismo Sostenible**, que se realizará el día **30 de Octubre 2019** a las **9:00 am** en 3er piso - Sala del Concejo Municipal.

Agradecemos la atención prestada, sin otro particular;

Cordialmente;



DANIA MARITZA ALVÁREZ BARRERA
Secretaría para el Desarrollo Social y Comunitario
Alcaldía Municipal de Sylvania

*Recibido
Dania y
24-10-19
Posada
las
Bromelias*

GESTIÓN DOCUMENTAL
Original: Destinatario
Proyecto y Digitó: Dany Jaramillo-contratista
Revisó y Aprubó: Dania Maritza Álvarez Barrera – S.D.S.C.
Copia: Archivo

Alcaldía Municipal de Sylvania, Cundinamarca, Diagonal 10 No. 6-04 Parque Principal,
Teléfonos +57 (1) 8084343, Email: alcaldia@silvania.cundinamarca.gov.co
Web: www.silvania.cundinamarca.gov.co

Calle 1 No. 3 - 56 Barrio Los Puentes - Sylvania (C)
Tel: 800 8961 - Cel: 321 318 8214

Figura 14. Carta prestadores de servicio EAH. Posada Las Bromelias. Alcaldía de Sylvania (2019).

Anexo 4.

 **JUNTOS POR SILVANIA**
SECRETARÍA PARA EL DESA SOCIAL Y COMUNITARIO
COORDINACIÓN DE TURISMO

Código: SDSC-057
Versión: 1
Página: 11 de 1

Silvanía; 21 octubre 2019
OFICIO-SDSC – TUR-11

Señores:
PRESTADORES DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALOJAMIENTO
Ciudad.

Asunto: Invitación

Cordial saludo;

La Administración Municipal "Juntos por Silvanía" y la Universidad de **UNIAGUSTINIANA** desde el Programa Profesional Académico en Administración en Hotelería y Turismo se complacen en invitarlos a la Capacitación para la sensibilización de la norma obligatoria para los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje EAH NTS-TS 002 Turismo Sostenible, que se realizará el día **30 de Octubre 2019** a las **9:00 am** en **3er piso - Sala del Concejo Municipal**.

Agradecemos la atención prestada, sin otro particular;

Cordialmente:


DANIA MARITZA-ALVAREZ BARRERA
Secretaría para el Desarrollo Social y Comunitario
Alcaldía Municipal de Silvanía

* y

Hotel Reina Isabel

GESTION DOCUMENTAL
Original: Destinatario
Proyecto y Digita: Dany Jaramillo - contratista
Revisó y Aprobó: Dania Maritza Álvarez Barrera - S.D.S.C.
Copia: Archivo

Alcaldía Municipal de Silvanía, Cundinamarca, Diagonal 10 No. 6-04 Parque Principal,
Teléfonos +57 (1) 8684343, Email: alcaldia@silvania-cundinamarca.gov.co
Web: www.silvania-cundinamarca.gov.co

Figura 15. Carta prestadores de servicio EAH. Hotel Reina Isabel. Alcaldía de Silvanía (2019).

Anexo 5.


JUNTOS POR SILVANIA
 SECRETARÍA PARA EL DESA SOCIAL Y COMUNITARIO
 COORDINACIÓN DE TURISMO

Código: SDSC-057
 Versión: 1
 Página: 11 de 1

Sylvania; 21 octubre 2019
OFICIO-SDSC – TUR-11

Señores:
PRESTADORES DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALOJAMIENTO
 Ciudad.

Asunto: Invitación

Cordial saludo;

La Administración Municipal "Juntos por Sylvania" y la Universidad de **UNIAGUSTINIANA** desde el Programa Profesional Académico en Administración en Hotelería y Turismo se complace en invitarlos a la Capacitación para la sensibilización de la norma obligatoria para los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje **EAH NTS-TS 002 Turismo Sostenible**, que se realizará el día **30 de Octubre 2019** a las **9:00 am** en 3er piso - Sala del Concejo Municipal.

Agradecemos la atención prestada, sin otro particular;

Cordialmente;


DANIA MARITZA ALVAREZ BARRERA
 Secretaria para el Desarrollo Social y Comunitario
 Alcaldía Municipal de Sylvania

*Diano Marcelo Cortón Callejas
 Hotel "JAVI"

GESTIÓN DOCUMENTAL
 Original: Destinatario
 Proyecto y Digiteo: Dany Jaramillo - contratista
 Revisión y Aprobación: Dania Maritza Alvarez Barrera - S.D.S.C.
 Copia: Archivo

Alcaldía Municipal de Sylvania, Cundinamarca, Diagonal 10 No. 6-04 Parque Principal,
 Teléfonos +57 (1) 8684343, Email: alcaldia@silvania.cundinamarca.gov.co
 Web: www.silvania-cundinamarca.gov.co

Figura 16. Carta prestadores de servicio EAH. Hotel Javi. Alcaldía de Sylvania (2019).

Anexo 6.



**JUNTOS
POR
SILVANIA**

SECRETARÍA PARA EL DESA SOCIAL Y COMUNITARIO
COORDINACIÓN DE TURISMO

Código:
SDSC-057

Versión: 1

Página: 11 de 1

Silvania; 21 octubre 2019
OFICIO-SDSC – TUR-11

Señores:
PRESTADORES DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALOJAMIENTO
Ciudad.

Asunto: Invitación

Cordial saludo;

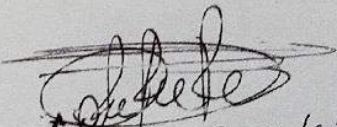
La Administración Municipal "Juntos por Sylvania" y la Universidad de **UNIAGUSTINIANA** desde el Programa Profesional Académico en Administración en Hotelería y Turismo se complacen en invitarlos a la Capacitación para la sensibilización de la norma obligatoria para los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje **EAH NTS-TS 002 Turismo Sostenible**, que se realizará el día **30 de Octubre 2019** a las **9:00 am** en **3er piso - Sala del Concejo Municipal**.

Agradecemos la atención prestada, sin otro particular;

Cordialmente;



DANÍA MARITZA ALVÁREZ BARRERA
Secretaria para el Desarrollo Social y Comunitario
Alcaldía Municipal de Sylvania



**HOTEL PARAÍSO
REAL SUBIA**

SELECCIÓN DOCUMENTAL
Original: Destinatario
Proyecto y Digito: Dany Jaramillo - contratista
Revisó y Aprobó: Danía Maritza Álvarez Barrera - S.D.S.C.
Copia: Archivo

Alcaldía Municipal de Sylvania, Cundinamarca, Diagonal 10 No. 6-04 Parque Principal,
Teléfonos +57 (1) 8684343, Email: alcaldia@silvania.cundinamarca.gov.co
Web: www.silvania-cundinamarca.gov.co

Figura 17. Carta prestadores de servicio EAH. Hotel Paraíso Real Subia. Alcaldía de Sylvania (2019).

Anexo 7.

Código:
SDSC-057

Versión: 1

Página: 11 de 1



**JUNTOS
POR SILVANIA**

SECRETARÍA PARA EL DESA SOCIAL Y COMUNITARIO
COORDINACIÓN DE TURISMO

Silvania; 21 octubre 2019
OFICIO-SDSC – TUR-11

Señores:
PRESTADORES DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALOJAMIENTO
Ciudad.

Asunto: Invitación

Cordial saludo;

La Administración Municipal "Juntos por Silvania" y la Universidad de **UNIAGUSTINIANA** desde el Programa Profesional Académico en Administración en Hotelería y Turismo se complacen en invitarlos a la Capacitación para la sensibilización de la norma obligatoria para los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje **EAH NTS-TS 002 Turismo Sostenible**, que se realizará el día **30 de Octubre 2019** a las **9:00 am** en 3er piso - Sala del Concejo Municipal.

Agradecemos la atención prestada, sin otro particular;

Cordialmente:



DANIA MARITZA ALVAREZ BARRERA
Secretaría para el Desarrollo Social y Comunitario
Alcaldía Municipal de Silvania


**Admona Conto.
Hotel Silvania Real.*

GESTIÓN DOCUMENTAL
Original: Destinatario
Proyecta y Digita: Dery Jaramillo - contratista
Revisa y Aprobó: Dania Maritza Álvarez Barrera - S.D.S.C.
Copia: Archivo

Alcaldía Municipal de Silvania, Cundinamarca, Diagonal 10 No. 6-04 Parque Principal,
Teléfonos +57 (1) 8684343, Email: alcaldia@silvania.cundinamarca.gov.co
Web: www.silvania-cundinamarca.gov.co

Figura 18. Carta prestadores de servicio EAH. Hotel Silvania Real. Alcaldía de Silvania (2019).

Anexo 8.



**JUNTOS
POR SILVANIA**

SECRETARÍA PARA EL DESA SOCIAL Y COMUNITARIO
COORDINACIÓN DE TURISMO

Código:
SDSC-057

Versión: 1

Página: 11 de 1

Silvania, 21 octubre 2019
OFICIO-SDSC – TUR-11

Señores:
PRESTADORES DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALOJAMIENTO
Ciudad.

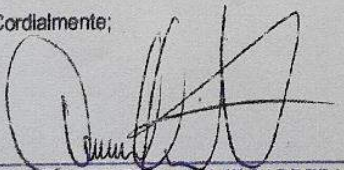
Asunto: Invitación

Cordial saludo;


La Administración Municipal "Juntos por Silvania" y la Universidad de **UNIAGUSTINIANA** desde el Programa Profesional Académico en Administración en Hotelería y Turismo se complacen en invitarlos a la Capacitación para la sensibilización de la norma obligatoria para los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje EAH NTS-TS 002 Turismo Sostenible, que se realizará el día **30 de Octubre 2019 a las 9:00 am en 3er piso - Sala del Concejo Municipal.**

Agradecemos la atención prestada, sin otro particular;

Cordialmente;



DANIA MARITZA ALVAREZ BARRERA
Secretaria para el Desarrollo Social y Comunitario
Alcaldía Municipal de Silvania




Hotel Castillo Azul.

SISTEMA DOCUMENTAL
Original: Destinatario
Proyecto y Dígito: Dery Jaramillo- controlista
Revisó: y Aprobó: Dania Maritza Alvarez Barrera - S.O.S.C.
Copia: Archivo

Alcaldía Municipal de Silvania, Cundinamarca, Diagonal 10 No. 6-04 Parque Principal,
Teléfonos +57 (1) 8684343, Email: alcaldia@silvania-cundinamarca.gov.co
Web: www.silvania-cundinamarca.gov.co

Figura 19. Carta prestadores de servicio EAH. Hotel Castillo Azul. Alcaldía de Silvania (2019).

Anexo 9.



**JUNTOS
POR SILVANIA**

SECRETARÍA PARA EL DESA SOCIAL Y COMUNITARIO
COORDINACIÓN DE TURISMO

Código:
SDSC-057

Versión: 1

Página: 11 de 1

Silvania; 21 octubre 2019
OFICIO-SDSC – TUR-11

Señores:
PRESTADORES DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALOJAMIENTO
Ciudad.

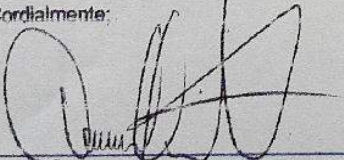
Asunto: Invitación

Cordial saludo;

La Administración Municipal "Juntos por Silvania" y la Universidad de **UNIAGUSTINIANA** desde el Programa Profesional Académico en Administración en Hotelería y Turismo se complacen en invitarlos a la Capacitación para la sensibilización de la norma obligatoria para los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje **EAH NTS-TS 002 Turismo Sostenible**, que se realizará el día **30 de Octubre 2019** a las **9:00 am** en **3er piso - Sala del Concejo Municipal**.

Agradecemos la atención prestada, sin otro particular;

Cordialmente:



DANÍA MARITZA ALVAREZ BARRERA
Secretaria para el Desarrollo Social y Comunitario
Alcaldía Municipal de Silvania



*ALDER TIGUE
NOA NOA.*

GESTIÓN DOCUMENTAL
Origen: Destinatario
Proyecto y Digít: Dely Jaramillo - controlista
Revisó y Aprobó: Danía Maritza Álvarez Barrera - S.D.S.C.
Copia: Archivo

Alcaldía Municipal de Silvania, Cundinamarca, Diagonal 10 No. 6-04 Parque Principal,
Teléfonos +57 (3) 8684343, Email: alcaldia@silvania-cundinamarca.gov.co
Web: www.silvania-cundinamarca.gov.co

Figura 20. Carta prestadores de servicio EAH. Hotel Noa Noa. Alcaldía de Silvania (2019).

Anexo 10.

Código:
SDSC-057
 Versión: 1
 Página: 11 de 1

Sylvania, 21 octubre 2019
OFICIO-SDSC - TUR-11

Señores:
PRESTADORES DE SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALOJAMIENTO
 Ciudad.

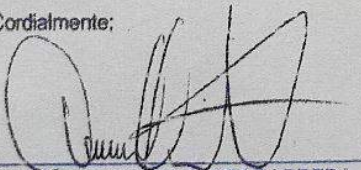
Asunto: Invitación

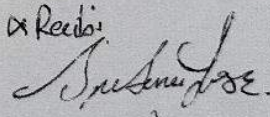
Cordial saludo;

La Administración Municipal "Juntos por Sylvania" y la Universidad de **UNIAGUSTINIANA** desde el Programa Profesional Académico en Administración en Hotelería y Turismo se complacen en invitarlos a la Capacitación para la sensibilización de la norma obligatoria para los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje EAH NTS-TS 002 Turismo Sostenible, que se realizará el día **30 de Octubre 2019** a las **9:00 am** en **3er piso - Sala del Concejo Municipal**.

Agradecemos la atención prestada, sin otro particular;

Cordialmente:


DANIA MARITZA ALVÁREZ BARRERA
 Secretaria para el Desarrollo Social y Comunitario
 Alcaldía Municipal de Sylvania

x Recibí

 Hotel Gran Estación

GESTIÓN DOCUMENTAL
 Original: Destinatario
 Proyecto y Digitado: Dany Faravalle - contratista
 Revisó y Aprobó: Dania Maritza Álvarez Barrera - S.D.S.C.
 Copia: Archivo

Alcaldía Municipal de Sylvania, Cundinamarca, Diagonal 10 No. 6-04 Parque Principal,
 Teléfonos +57 (1) 8664343, Email: alcaldia@silvania-cundinamarca.gov.co
 Web: www.silvania-cundinamarca.gov.co

Figura 21. Carta prestadores de servicio EAH. Hotel La Gran Estación. Alcaldía de Sylvania (2019).

Anexo 11.

UNIVERSIDAD AGUSTINIANA UNIAGUSTINIANA		NTS-TS 002	FECHA	30/OCT/2019	
		TALLER DE SENSIBILIZACION	TEMA	IMPORTANCIA DE IMPLEMENTACION EN LA NORMA NTS-TS 002	
		RESPONSABLE MIGUEL ZAPATA y ALFONSO VARGAS	LUGAR	ALCALDIA MUNICIPAL DE SILVANIA	
PARTICIPANTE	ESTABLECIMIENTO	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA	
Alfonso Bautista S.	Hotel Reina Isolda	3176025760	alfbautista@gmail.com		
Nancy Cortes Garcia	El Carmen Hotel	3118391514	nancycgacha@hotmail.com		
Yasmin Hernandez Torres	El Carmen Hotel	3102626932	Htyas_23@yahoo.com		
Patricia Cortes	Hotel Castillo Azul	3132432216	patricialin396@gmail.com		
Emiliano Bohonquez	LA GRAN ESTACION	3145148508	Emilio Bohonquez 57@gmail.com		

Figura 22. Lista asistencia a taller de sensibilización. Alcaldía de Silvania (2019).