

**DISEÑO DE UN MODELO SOSTENIBLE PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA
NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS 002 APLICADO AL
HOTEL COTRANAL PLAZA DE PAMPLONA**

**Autor
EVIS SANDRICH FUNEZ MONROY**

**PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE INGENIERIA MECANICA, MECATRONICA E
INDUSTRIAL
FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURAS**



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
PAMPLONA, mayo 19 de 2017

**DISEÑO DE UN MODELO SOSTENIBLE PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA
NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS 002 APLICADO AL
HOTEL COTRANAL PLAZA DE PAMPLONA**

**Autor
EVIS SANDRICH FUNEZ MONROY**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
INGENIERO INDUSTRIAL**

**Director: CARLOS ESPINEL
LIC. PEDAGOGIA
MAGISTER ORIENTACIÓN LABORAL**

Cj.espinel@gmail.com

**PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
DEPARTAMENTO DE INGENIERIA MECANICA, MECATRONICA E
INDUSTRIAL**

**FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURAS
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

Pamplona, mayo 19 de 2017

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por haberme guiado en el camino correcto hasta ahora; en segundo lugar, a cada uno de los que son parte de mi familia a mi PADRE Edgar Funez, mi MADRE Arledis Monroy, mis hermanos, mis tíos; y a toda mi familia, por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

AGRADECIMIENTOS

Los resultados de este proyecto, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación.

Mis sinceros agradecimientos están dirigidos primeramente a Dios que es el motor de mi existencia y el autor de todo lo que pueda lograr en mi vida, de igual manera a mis padres que han sido durante esta etapa el apoyo más sincero y puro que tengo. A la universidad de Pamplona y sus maestros por proporcionarme los conocimientos necesarios para convertirme en una profesional, empresa COTRANAL LTDA, la cual me brindó la oportunidad de reforzar mis conocimientos como ingeniera al permitirme realizar mis prácticas empresariales, con un gran realce para el éxito del proyecto. A mi familia por siempre brindarme su apoyo, tanto sentimental, como económico.

Gracias Dios, gracias familia, y en especial, gracias padres y hermanos.

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCION	15
2. JUSTIFICACION	16
3. OBJETIVOS	17
3.1 Objetivo general.....	17
3.2 Objetivos específicos	17
4. ESTADO actual	18
4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
4.1.1 Formulación	20
4.1.2 Sistematización	20
5. MARCO REFERENCIAL	21
5.1 ANTECEDENTES.....	21
5.2 marco conceptual.....	22
5.3 MARCO TEORICO	23
5.4 marco legal	24
5.5 marco contextual.....	25
6. METODOLOGIA EXPERIMENTAL	26
6.1.1 Primera Fase: Diagnostico	14
6.1.2 Segunda Fase.....	20
6.1.3 Planificar	21
6.1.4 Hacer.....	21
6.1.5 Verificar	21
6.1.6 Actuar.....	21
6.1.7 Tercera Fase.....	38
6.1.8 Cuarta Fase.....	38
7. RESULTADOS	44
7.1 Resultados primer objetivo:	44
7.2 resultados segundo objetivo	48
7.3 resultados terCER objetivo	50
7.4 resultados CUARTO OBJETIVO.....	50
7.5 MECANISMOS DEL ANALISIS BENEFICIO- COSTO	51
7.5.1 Análisis de costos.....	52

7.6	Definición de los rubros de los costos.....	53
7.7	BENEFICIOS	54
8.	ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS	56
9.	conclusion	57
10.	RECOMENDACIONES Y TRABAJOS FUTUROS.....	58
11.	referenias BIBLIOGRÁFICAS	59
12.	ANEXOS	60

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. PORCENTAJE DE HUÉSPEDES EXTRANJEROS	19
TABLA 2. CRITERIOS	14
TABLA 3. DIAGNÓSTICO DE LOS REQUISITOS	13
TABLA 4. FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS (UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA- GUÍA ANÁLISIS DOFA)	19
TABLA 5. METODOLOGÍA PARA REALIZAR LOS REQUISITOS	22
TABLA 6. REGISTRO DE HUÉSPEDES.....	39
TABLA 7. TOTAL HUÉSPEDES POR MES	40
TABLA 8. INGRESOS DEL HOTEL.....	41
TABLA 9. VARIACIÓN TRIMESTRE.....	42
TABLA 10. VARIACIÓN TRIMESTRE UTILIDAD NETA.....	43
TABLA 11. TOTAL EN PORCENTAJE DE REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD	44
TABLA 12. TOTAL EN PORCENTAJE DE REQUISITOS DE TIPO AMBIENTAL	44
TABLA 13. TOTAL EN PORCENTAJE DE REQUISITOS DE TIPO SOCIOCULTURAL	44
TABLA 14. TOTAL EN PORCENTAJE DE REQUISITOS DE TIPO ECONÓMICO.....	44
TABLA 15. TOTAL DE REQUISITOS EN PORCENTAJE.....	45
TABLA 16. MATRIZ DOFA	46

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1. INVENTARIO DEL EAH EN BOGOTÁ	21
FIGURA 2. DIMENSIONES DE SOSTENIBILIDAD	24
FIGURA 3. ORGANIGRAMA	25
FIGURA 4. FASES DE LA METODOLOGÍA.....	26
FIGURA 5. CICLO DEMING	48

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD	15
GRÁFICO 2. REQUISITOS DE TIPO AMBIENTAL	16
GRÁFICO 3. REQUISITOS DE TIPO SOCIOCULTURAL	17
GRÁFICO 4. REQUISITOS DE TIPO ECONÓMICO.....	18
GRÁFICO 5. VARIACIÓN DE LA OCUPACIÓN DEL HOTEL	40
GRÁFICO 6. INGRESOS MENSUALES	41
GRÁFICO 7. GASTOS MENSUALES	42
GRÁFICO 8. UTILIDAD NETA	43
GRÁFICO 9. TOTAL REQUISITOS	45
GRÁFICO 10. VARIACIÓN DE LA TASA DE OCUPACIÓN.....	50
GRÁFICO 11. UTILIDAD NETA.....	51

LISTA DE ANEXOS

ANEXOS A. FORMATOS (EXCEL) NTS-TS 002	60
ANEXOS B. INSCRIPCIÓN PARA EL REGISTRO NACIONAL DE TURISMO	60
ANEXOS C. DECLARACIÓN DE LA PRIMERA PARTE DEL SERVICIO DE ACUERDO CON LA NT ISO.....	61
ANEXOS D. AUTOEVALUACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE.....	62

Resumen

La NTS-TS es una norma que surge con el propósito 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.

El diseño del modelo sostenible puede ser utilizado como un método de producción dentro de los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH), en donde cada fase de implementación se hace uso de herramientas estadísticas que indiquen los resultados que se van presentando a medida que se va implementando el método. La mayor importancia que se debe tener en cuenta al momento de aplicar el sistema de sostenibilidad es saber cuáles son los problemas por lo que está pasando los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) ya sea en el control de requisitos exigidos por la norma de manera interna y externa con el fin de dar una solución directa.

El objetivo primordial de este proyecto es diseñar un modelo Sostenible dentro del cual se encuentran modelos documentales ya proporcionados por la guía de la Norma Técnica Sectorial 002, mediante el cual el hotel se vea beneficiado permitiendo en su implementación un aumento de la productividad en el servicio prestado al cliente y ser más competitivo en el mercado hotelero, esto a través de una investigación descriptiva ya que es una herramienta que permite describir la situación actual del proceso mediante la elaboración de un diagnóstico y la matriz de impactos ambientales, socioculturales y económicos para luego realizar un análisis de los resultados obtenidos.

El resultado que se desea obtener con la elaboración de este proyecto es mejorar los procesos y control de los clientes externos del hotel y el valor agregado en la implementación de la Norma para que el hotel que sea más competitivo en la región.

Palabras claves

Modelo, Diseño Sostenible, Sostenibilidad Ambiental, Sostenibilidad Sociocultural, Sostenibilidad Económicos, Procesos, Servicios.

Abstract

The NTS-TS is a standard that arises with the purpose of attending to an increasingly demanding and better informed tourist demand and to meet the needs of improving the quality of the tourism offer, under a sustainable tourism approach. The design of the sustainable model can be used as a production method within the Accommodation and Lodging Establishments (EAH), where each implementation phase makes use of statistical tools that indicate the results that are presented as it goes Implementing the method.

The most important thing to keep in mind when applying the sustainability system is to know what the problems are happening for the accommodation and accommodation establishments (EAH), either in the control of requirements required by the standard of way Internal and external in order to give a direct solution.

The primary objective of this project is to design a Sustainable model within which documentary models are already provided by the guide of Sectorial Technical Norm 002, through which the hotel benefits by allowing in its implementation an increase in productivity in the service Provided to the client and to be more competitive in the hotel market, this through a descriptive research since it is a tool that allows to describe the current situation of the process by means of the elaboration of a diagnosis and the matrix of environmental, socio-cultural and economic impacts for later Perform an analysis of the results obtained.

The result that is desired to obtain with the elaboration of this project is to improve the processes and control of the hotel's external customers and added value in the implementation of the Standard to make the hotel more competitive in the region.

Key words

Model, Sustentable Design, Environmental Sustainability, Socio-cultural Sustainability, Economic Sustainability, Processes, Services.

1. INTRODUCCION

En la última década la actividad económica que ha tenido un alto crecimiento ha sido la prestación de los servicios turísticos en Colombia y en el mundo. Muller¹ sostiene que la calidad en la prestación de servicios se puede construir en la ventaja competitiva más importante para las empresas [1]

Actualmente se hace necesario que las organizaciones sean flexibles a los cambios que se presentan en el mercado, ya que, si esta no lo es, se dice que en poco tiempo se encontrara fuera de la competencia.

La acelerada transformación del mundo actual ha llevado consigo cambios en todos los ámbitos sociales, culturales, etc. Que hacen necesaria la elaboración de diseños que conlleven a la implementación de procesos que piensen en la Sostenibilidad. Es por ello que surgen normas que pueden ser implementadas pensando en el bienestar de las organizaciones.

El hotel COTRANAL PLAZA de Pamplona, presenta la necesidad de obtener la oportunidad de aumentar su productividad y ser más competitivo debido a las ventajas que ofrece la Norma Técnica Sectorial 002 de sostenibilidad turística y alta competitividad que existe.

Dado el objeto de los procesos en materia de calidad turística consiste en crear una cultura de excelencia en la prestación de los servicios turísticos a los consumidores, el obtener la certificación de calidad turística promueve el reconocimiento, que redundara en el reconocimiento y fortalecimiento del hotel.

El proyecto busca diseñar un modelo para que el hotel pueda obtener los beneficios que brinda la norma, además de estimular el turismo en la región teniendo en Cuenta el cuidado al medio ambiente, contribuyendo con la economía de la región y la parte social y cuyo punto de equilibrio de los procesos sostenibles son a corto y largo plazo.

El proyecto se llevará a cabo con la realización de cuatro fases:

- Diagnostico
- Modelo metodológico
- Elaboración de la documentación correspondiente según la guía de la Norma Técnica Sectorial 002
- Análisis costo / beneficio

¹ [1]

2. JUSTIFICACION

Es importante señalar la elaboración del diseño para implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002, que garantice el mejoramiento continuo de las condiciones, para que se desempeñen de una manera adecuada y eficiente, permitiendo su crecimiento personal y familiar y, a la vez, el mejoramiento de los servicios prestados por el hotel.

Actualmente, a nivel nacional el sistema turístico se enfrenta a un mercado global, con un alto grado de competitividad, el cual exige que los procesos llevados a cabo dentro de las cadenas hoteleras alcancen un nivel alto en la satisfacción de los clientes, además aspectos importantes como la disminución de los impactos ambientales generados por los mismos procesos.

Hoy en día se hace necesario que los clientes perciban que el servicio que está adquiriendo es un servicio de calidad y con una responsabilidad sostenible debido a la alta competitividad existente.

Se debe tener presente que el objetivo de los procesos consiste en crear una cultura de excelencia en la prestación de los servicios turísticos a los consumidores.

La Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002 es un mecanismo que tiene gran influencia en la eficacia, eficiencia y mejora continua de estos establecimientos, el cumplimiento de las normas y las leyes ambientales es una manera de garantizar que la actividad realizada cumple con ciertos estándares y posteriormente, con un sistema de gestión el cual permite mitigar impactos ambientales, y además permite ofrecer una imagen de servicio diferenciado, mejorando así un mejor posicionamiento en el mercado.

Con el diseño de un modelo sostenible que conlleve al hotel a la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002 se convierte en una estrategia comercial que brinda ventajas competitivas y un alce en la productividad, ya que los clientes perciben un valor agregado que no encuentran en otras empresas debido a que involucran mejoras en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos.

No dejando de lado la oportunidad de obtener la certificación de calidad turística y el sello ambiental colombiano, esto teniendo en cuenta que se cumpla el 100% de los requisitos descritos por la norma, considerando esta oportunidad como una herramienta de promoción y reconocimiento, que causara en el crecimiento y fortalecimiento de la industria turística y hotelera.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar acciones dirigidas al diseño de un modelo sostenible para la implementación de las normas NTS-TS 002 aplicado al hotel COTRANAL PLAZA de Pamplona, que permita la creación de una cultura de excelencia en la prestación del servicio la búsqueda del reconocimiento que fortalezca la organización del hotel.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la situación actual del hotel COTRANAL PLAZA de acuerdo a la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002 específicamente aquellos requisitos que involucran la Sostenibilidad Ambiental, Sociocultural y Económica para determinar fortalezas y debilidades de la organización.
- Establecer un modelo metodológico de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002 para que el hotel se guíe a la implementación.
- Elaborar la documentación correspondiente según la guía de la Norma Técnica Sectorial NTC-TS 002 que incluya todos los aspectos que se deben realizar para el cumplimiento del 100% de los requisitos ambientales, socioculturales y económicos.
- Realizar el análisis costo/beneficio de la propuesta de implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana 002.

4. ESTADO ACTUAL

4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En este momento lo que ha causado preocupación en el mundo es la relación con el tema ambiental y su conservación.

La industria hotelera ha mostrado gran interés en la transformación de sus procesos buscando minimizar los impactos al medio ambiente, a la sociedad y a la fuente económica, por ende, se requiere de un futuro sostenible y económicamente viable.

El aumento constante de visitantes al departamento aporta una gran cantidad de empleos no solo en la industria hotelera si no en todo el sector turístico en general. Sin embargo el impacto ambiental generado tanto directa como indirectamente; el 55,9% es la tasa de ocupación de los hoteles más alta para este periodo en los últimos 10 años [1]

En los últimos doce meses hasta enero del año 2017 hubo incremento para la tasa de ocupación de los hoteles en los ingresos del 3,2% [1], la capacidad que tienen los hoteles de variar desde unas cuantas decenas hasta más de doscientas habitaciones, es así como se hace importante resaltar que tanto los hoteles de alta como los de baja capacidad utilizan en promedio una mayor proporción de servicios públicos por persona que las viviendas locales. Este hecho radica en que el supuesto de visitantes el precio del hospedaje justifica el uso inapropiado de los recursos disponibles.

Así mismo factores como servicios de lavandería y el protocolo de aseo requerido después de que un visitante ha culminado su estadía, aumenta el uso de agua y productos de aseo y consecuentemente afecta la cantidad y calidad de los vertimientos generados; El uso de luces eléctricas constantemente encendidas en parqueaderos y zonas comunes y electrodomésticos para manejar de una forma apropiada el volumen de los requerimientos propios de la industria, implica un aumento en el uso de la energía eléctrica.

Estos son unos de los factores que amplían la necesidad de diseñar un modelo de sostenibilidad eficiente en áreas de la actividad hotelera sostenible a largo plazo en la región en el hotel COTRANAL PLAZA de Pamplona.

Fuente: [1]

Muestra El porcentaje de huéspedes extranjeros en junio fue del 33%, superior en 3 puntos porcentuales al observado en el mismo mes del año 2015.

Bogotá con 61%, Cartagena con 47%, superan el promedio del total de la muestra.

Tabla 1. Porcentaje de huéspedes extranjeros

Capítulo	Nacional		Extranjero	
	Junio	Junio	Junio	Junio
	2015	2016	2015	2016
Antioquia	78%	72%	22%	28%
Atlántico	83%	84%	17%	16%
Barrancabermeja	99%	94%	1%	6%
Bogotá	42%	39%	58%	61%
Boyacá	97%	97%	3%	3%
Caldas	92%	80%	8%	20%
Cartagena	61%	53%	39%	47%
Caquetá	99%	99%	1%	1%
Casanare	96%	96%	4%	4%
Cauca	89%	92%	11%	8%
Cesar	95%	96%	5%	4%
Cundinamarca	90%	98%	10%	2%
Huila	99%	92%	1%	8%
Magdalena	94%	95%	6%	5%
Meta	93%	96%	7%	4%
Nariño	90%	75%	10%	25%
Norte de Santander	85%	92%	15%	8%
Quindío	96%	97%	4%	3%
Risaralda	88%	90%	12%	10%
San Andrés	64%	76%	36%	24%
Santander	95%	85%	5%	15%
Sucre	99%	98%	1%	2%
Tolima	98%	99%	2%	1%
Valle del Cauca - Cotelvalle	80%	85%	20%	15%
Total Muestra	70%	67%	30%	33%

Fuente: [2] Asociación Hotelera y Turística de Colombia – COTELCO

Actualmente el hotel COTRANAL PLAZA no cuenta con un sistema de gestión de Sostenibilidad que tenga en cuenta los requisitos ambientales, socioculturales y los económicos, la cual permita intervenir las políticas y la prestación de un servicio al cliente establecido por la norma en su totalidad, teniendo en cuenta que el hotel no cuenta con una clasificación de estrellas que certifique los servicios prestados que puedan diferenciarlo dentro del mercado turístico de la región como una empresa sostenible.

4.1.1 Formulación

Teniendo en cuenta la problemática planteada en el presenta trabajo y la necesidad que existe para generar un modelo de sostenibilidad apoyado por todas las herramientas documentales que proporciona la NORMA TECNICA COLOMBIANA (NTS-TS) 002, y la necesidad que tiene el establecimiento de generar un documento para la certificación e implementación de la NTS-TS 002 en el hotel COTRANAL PLAZA, se plantea la siguiente pregunta

¿El diseño de un modelo sostenible proporcionado por la Norma Técnica Colombiana 002 contribuirá al aumento de la productividad y la competitividad del hotel COTRANAL PLAZA DE PAMPLONA?

Teniendo en cuenta lo anterior se dará la debida utilización a los requisitos implantados por la norma, con el fin de dar solución a los problemas ambientales, socioculturales y económicos para aumentar todos los aspectos productivos del hotel, tomando como referente y guía las herramientas estadísticas y matemáticas para medir el impacto asociado con la norma y la influencia asociada a la implementación en el hotel.

4.1.2 Sistematización

¿Cuáles son los beneficios adquiridos por el hotel al querer implementar la NTS-TS 002?

¿Qué requisitos son necesariamente esenciales para dar cumplimiento a la norma?

¿Cómo afecta la competitividad del sector turístico a la región?

¿Cuáles son las necesidades en cuanto la prestación del servicio?

5. MARCO REFERENCIAL

5.1 ANTECEDENTES

Avanzando en nuestro razonamiento se presentan sucesión de antecedentes relacionados con el turismo, sistemas de gestión ambiental, sociocultural y económica de las normas sectoriales. Se hace énfasis en antecedentes nacionales, ya que estos nos indican efectos comparativos de la investigación que se quiere llevar a cabo en el presente proyecto.

El Instituto Distrital de Turismo (IDT) ha analizado que la ciudad de Bogotá ha sido promovida como una ciudad donde se encuentra la mayor concentración de personas visitantes en América Latina, esto debido a los tratados firmados en los últimos años, ya que vienen viajeros en busca de nuevas oportunidades como los negocios, estudio, turismo entre otros [2]. Debido a este aumento la industria turística ha incrementado en la demanda, lo que exige que los servicios prestados sean seguros y tenga una excelente calidad.

Con referente al tema de la certificación de las normas sectoriales, los establecimientos de alojamiento pueden acceder a ellas, con el fin de alcanzar y mejorar su calidad y por supuesto ser un establecimiento sostenible en la prestación del servicio para obtener el valor agregado del mismo, aumento en la productividad, competitividad y la apertura del establecimiento hacia la expansión de los mercados turísticos y sostenibles (IDT, 2013)

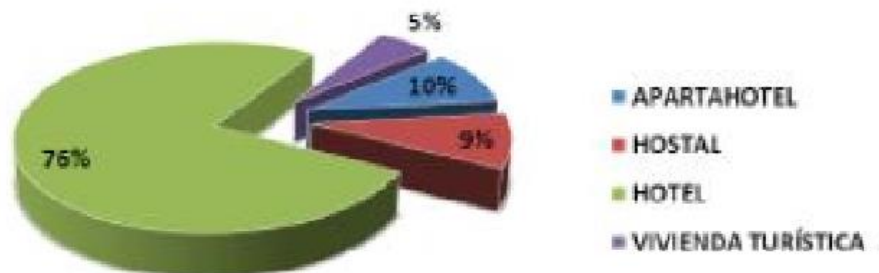


Figura 1. Inventario del EAH en Bogotá

Fuente: Inventario de Establecimientos de Alojamiento en Bogotá, IDT, 2013.

5.2 MARCO CONCEPTUAL

Algunos de los siguientes conceptos son definidos según la Norma Técnica Sectorial Hotelera 002, para facilitar la comprensión de los mismos en relación a la sostenibilidad en el sector hotelero.

1. **Desarrollo sostenible:** Es aquel que conduce al desarrollo económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de los recursos naturales renovables en el que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho a las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus necesidades.
2. **Bienes de interés cultural, BIC:** Bienes materiales que las autoridades competentes han declarado como monumentos, áreas de conservación histórica, arqueológica, o arquitectónica, conjuntos históricos, u otras denominaciones que con autoridad a la promulgación de la ley 1185 de 2008 hayan sido objeto de la declaratoria por parte de las autoridades competentes o hayan sido incorporados a los planes de ordenamiento territorial. Adicionalmente cualquier bien mueble o inmueble que tenga la característica de representar sentidos de identidad para los colombianos y que por tanto haga parte del patrimonio cultural de la nación, puede ser declarado bien de interés cultural.
3. **Cliente:** persona natural o jurídica que recibe n servicio de establecimiento de alojamiento y hospedaje.
4. **Colaboradores:** todas las personas que intervienen en los procesos del establecimiento de alojamiento y hospedaje.
5. **Evaluación de impactos:** procedimiento que sirve para identificar, interpretar y calificar los impactos ambientales, socioculturales y económicos de los establecimientos de alojamiento y hospedaje.
6. **Establecimiento de alojamiento y hospedaje (EAH):** conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 0 días, con o sin alimentación y servicios básicos o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje.
7. **Investigación descriptiva:** Consiste en conocer la situación a través de la descripción de las actividades, sujetos y lo que interviene en la misma.

5.3 MARCO TEORICO

Norma técnica NTS-TS sectorial colombiana 002:

El objetivo de la norma es especificar los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica para los establecimientos de alojamiento y hospedaje, EAH; definidos por dos niveles, así: Nivel básico, de sostenibilidad y Nivel alto de sostenibilidad.

El instituto Colombiano de Normas Técnicas Y certificación, ICONTEC, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico (hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo) y delega el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades.

Este instrumento promueve la adopción de un enfoque basado en normas de producto, para permitir al establecimiento de alojamiento y hospedaje (en adelante EAH) que demuestre, de manera permanente, que cumple con los requisitos acá establecidos.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Técnica Sectorial (en adelante NTS) no se puedan aplicar debido a la naturaleza del establecimiento de alojamiento y hospedaje, se deberá justificar técnicamente su excusión.

El esquema del sello Ambiental Colombiano es un sistema de diferenciación voluntario que permite identificar los productos no alimenticios disponibles en el mercado que cumplen con especificaciones ambientales, las cuales han sido previamente determinadas de acuerdo con la categoría a la que pertenecen.

El diseño o implementación de este esquema se presenta como una herramienta educativa orientada a que los consumidores nacionales e internacionales puedan identificar y orientar sus preferencias de compra por productos amigables con el medio ambiente; asimismo, es un instrumento de activación a la oferta nacional, que podrán utilizar los productores para crear o acceder a nuevos nichos de mercado y posicionar sus productos dentro y fuera del país

Según el instituto Colombiano de Normas Técnicas, [3] el sello Ambiental Colombiano es uno de los primeros esquemas de eco-etiquetado en América Latina que pretende seguir realizado en otros países que identificar bienes y servicios amigables con el medio ambiente.

Para el otorgamiento del sello de calidad turística es necesario cumplir con la totalidad de requisitos que se exigen en la Norma Técnica Colombiana NTC –TS 002.

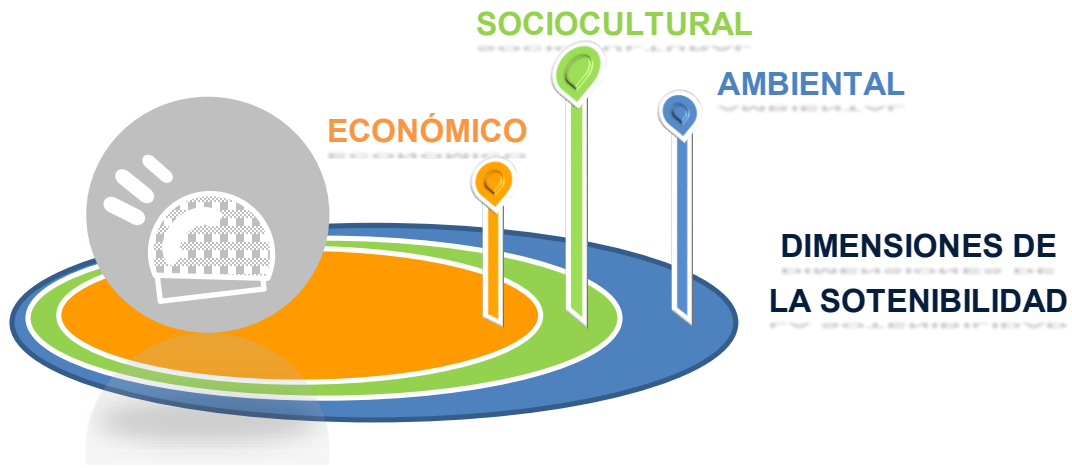


Figura 2. Dimensiones de Sostenibilidad

Fuente: Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002

5.4 MARCO LEGAL

Principales normas con las que garantizamos la sostenibilidad en el hotel.

- Ley 63 de 1986 “por medio de la cual se aprueba la convención sobre las medidas que deben adoptarse para prohibir e impedir la importación, la exportación y la transferencia de propiedad ilícitas de bienes culturales”
- LEY 697 DE 2001 Mediante la cual se fomenta el uso racional y eficiente de la energía, se promueve la utilización de energías alternativas y se dictan otras disposiciones.
- LEY 373 DE 1997 por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua.
- LEY 17 DE 1981 Por la cual se aprueba la “Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres”, suscrita en Washington, D.C. el 3 de marzo de 1973.
- LEY 1336 DE 2009 por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes

5.5 MARCO CONTEXTUAL

El Hotel Cotranal Plaza está ubicado en la carrera 9 #3 - 144, en la ciudad de Pamplona, Norte De Santander. Fue inaugurado el 28 de marzo del 2012, se fundó como unidad de negocio de la Cooperativa de Transportadores Nacionales de Pamplona “COTRANAL”, desde su fundación se le han realizado muchas modificaciones en cuanto a infraestructura y recurso humano, actualmente el hotel cuenta con 31 habitaciones, 1 parqueadero, 1 salón de eventos y demás recursos que ayudan a la prestación de sus servicios. También cuenta con una planta de personal conformada por 4 recepcionistas y 3 camareras.

Las características de las habitaciones con las que cuenta el hotel son las siguientes:

- Cama sencilla \$30.000
- 2 Camas sencillas \$ 50.000
- Cama doble más cama sencilla \$55.000
- Cama doble más camarote \$70.000
- Cama doble \$45.000

Esta unidad de negocio no cuenta con un modelo de planeación estratégica ni se encuentra inmersa en el modelo de planeación estratégica de la Cooperativa como unidad de negocio, y se administra según el orden organizacional mostrado por el organigrama general de la Cooperativa como se detalla a continuación.

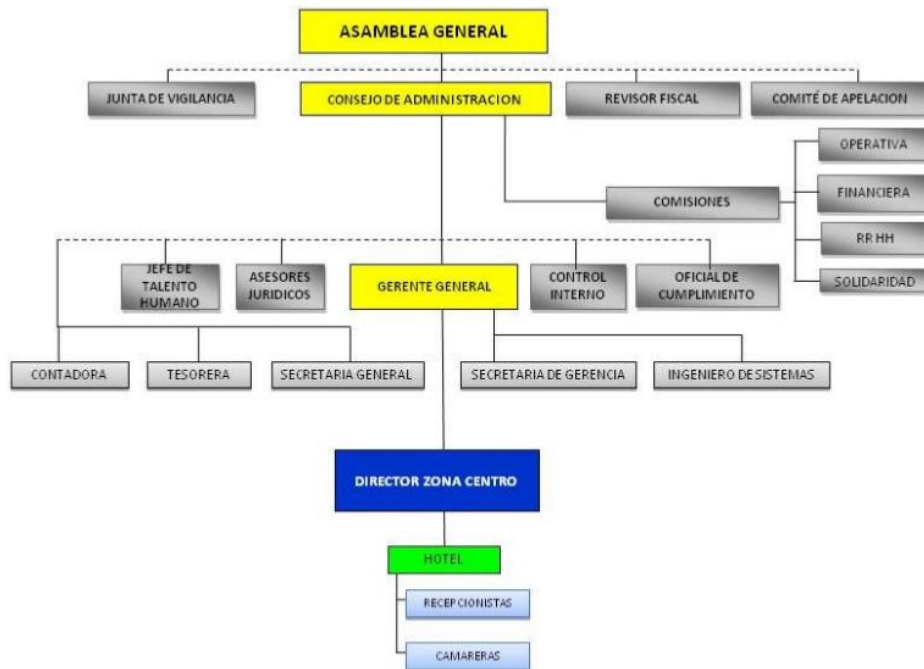


Figura 3. Organigrama

Fuente: Suministrado por la gerencia.

6. METODOLOGIA EXPERIMENTAL

Para la realización con éxito del siguiente proyecto de Sostenibilidad que brinda la Norma Técnica Sectorial 002 en el Hotel COTRANAL PLAZA de Pamplona Norte de Santander, se realizará una investigación descriptiva ya que es una herramienta que permite describir la situación actual del proceso, donde se tendrá en cuenta:

Fuentes cuantitativas y cualitativas en las cuales muestren la cantidad de clientes que llegan al hotel y durante que fechas, con el fin de determinar el nivel de efectos positivos y negativos, de aceptación con respecto al tema ambiental, sociocultural y económico que afectan al hotel, considerando de igual manera aspectos internos y externos de los clientes para dar cumplimiento a la Norma con el fin de comprender con mayor claridad el estudio que se desea realizar.

Para llevar a cabo una recolección de datos efectiva se adquirirá técnicas como la encuesta descriptiva que busca reflejar o documentar las actitudes o condiciones presentes y la matriz de impactos aplicada mayormente al aspecto ambiental.

Luego se recoge y se extrae la mayor información para analizar los resultados con los cuales se darán las conclusiones adecuadas.

Para realizar una amplia investigación en el tema se dará paso a tres fases las cuales se realizarán de la siguiente manera:

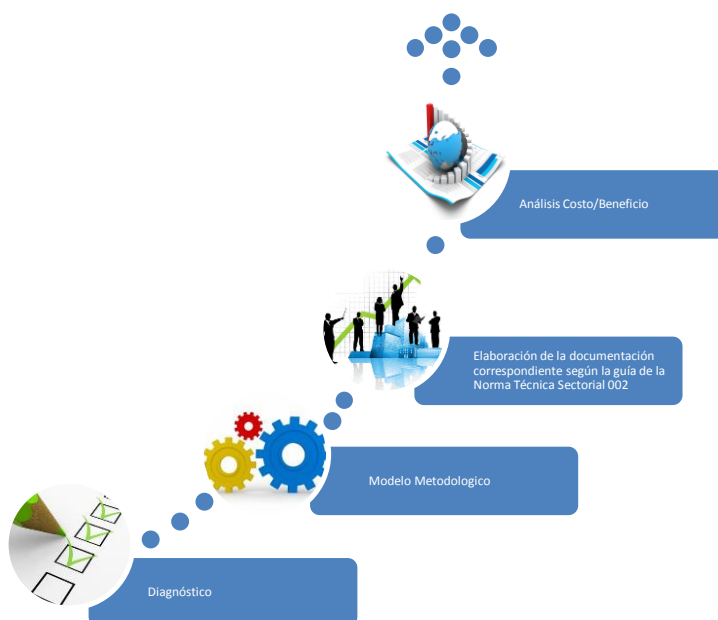


Figura 4. Fases de la metodología

Fuente: Propia

Descripción de cada fase:

1. La primera fase se llevará a cabo un diagnóstico que podrá mostrar el panorama general de la situación actual del hotel mediante la matriz de impactos y la matriz DOFA.

Este diagnóstico tiene como finalidad mostrar en cada requisito exigido por la Norma Técnica Sectorial NTC-TS 002 si el establecimiento cumple con los requisitos, si aplica o no algunos de ellos y si está en la capacidad de adquirir la certificación además de mostrar que se debe hacer para alcanzar a cumplir con todos los requisitos propuestos en todos los aspectos de sostenibilidad ambiental. Sociocultural y económico.

La matriz de impactos será una evaluación general al establecimiento que indicara los impactos ambientales, socioculturales y económicos en relación con la matriz DOFA que mostrara cuales son las principales debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que tiene el hotel.
2. La segunda etapa se realizarán todos los documentos que exige la Norma Técnica Sectorial NTC-TS 002 para llevar un control en todos los aspectos sostenibles del hotel, estos documentos están proporcionados en su mayoría por la NTC-TS 002
3. Para culminar la última fase se realizará un análisis Costo/ Beneficio que permitirá al hotel mirar su rentabilidad en la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002, con el fin de brindarle al hotel una mejor opción en todos los factores que se deben tener en cuenta para la certificación de la norma y en que los puede beneficiar.

6.1.1 Primera Fase: Diagnostico

CARACTERISITICAS DEL HOTEL

El hotel Cotranal plaza, se encuentra frente al terminal de Transporte. Se cuenta con un total de 32 habitaciones y un total del personal encargado de....

Tabla 2. CRITERIOS


















CODIGO	CRITERIO		%	TOTAL Requisitos
0	NO CUMPLE		25%	6
1	NO APLICA		25%	1
2	CUMPLE CON EL REQUISITO		25%	15
3	CUMPLE PARCIALMENTE		25%	4
			100%	26

Tabla 3. Diagnóstico de los Requisitos

REQUERIMIENTOS NTS-TS 002		
REQUISITOS	CRITERIO POR CADA REQUISITO	
	% CUMPLIMIENTO	CODIGO
3. REQUERIMIENTOS GENERALES DE SOSTENIBILIDAD		
3.1 Autoridad y responsabilidad	 11,00%	2
3.2 Requisitos legales	 11,00%	2
3.3 Política de sostenibilidad	 11,17%	0
3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos	 11,17%	0
3.5 Programas de gestión de la sostenibilidad	 11,17%	0
3.6 Información y sensibilización	 11,17%	0
3.7 Documentación y registros	 11,17%	0
3.8 Preparación y respuesta ante emergencias	 11,00%	3
3.9 Mejora continua	 11,17%	0
4. REQUISITOS DE TIPO AMBIENTAL		
4.1.10 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	 9%	1
4.1.1 Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	 9,13%	2
4.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible	 9,00%	3
4.1.3 Gestión del agua	 9,00%	3

		9,00%	
4.1.4 Gestión de energía		9,13%	2
4.1.5 Uso y manejo de productos químicos		9,13%	2
4.1.6.1 Manejo de residuos sólidos		9,13%	2
4.1.6.2 Manejo de residuos peligroso		9,13%	2
4.1.7 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual		9,13%	2
4.1.8 Material impreso		9,13%	2
4.1.9 Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)		9,13%	2
5. REQUISITOS DE TIPO SOCIOCULTURAL			
5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural		33,33%	2
5.2 Manejo y prevención de riesgos sociales		33,33%	2
5.3 Apoyo a las comunidades		33,33%	2
6. REQUISITOS DE TIPO ECONÓMICO			
6.1 Contratación y generación de empleo		25,00%	2
6.2 Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades		25,00%	3
6.3 Compras		25,00%	2
6.4 Calidad y satisfacción del cliente		25,00%	2

REQUERIMIENTOS GENERALES DE SOSTENIBILIDAD

● CRITERIO POR CADA REQUISITO % CUMPLIMIENTO
 ● CRITERIO POR CADA REQUISITO CODIGO

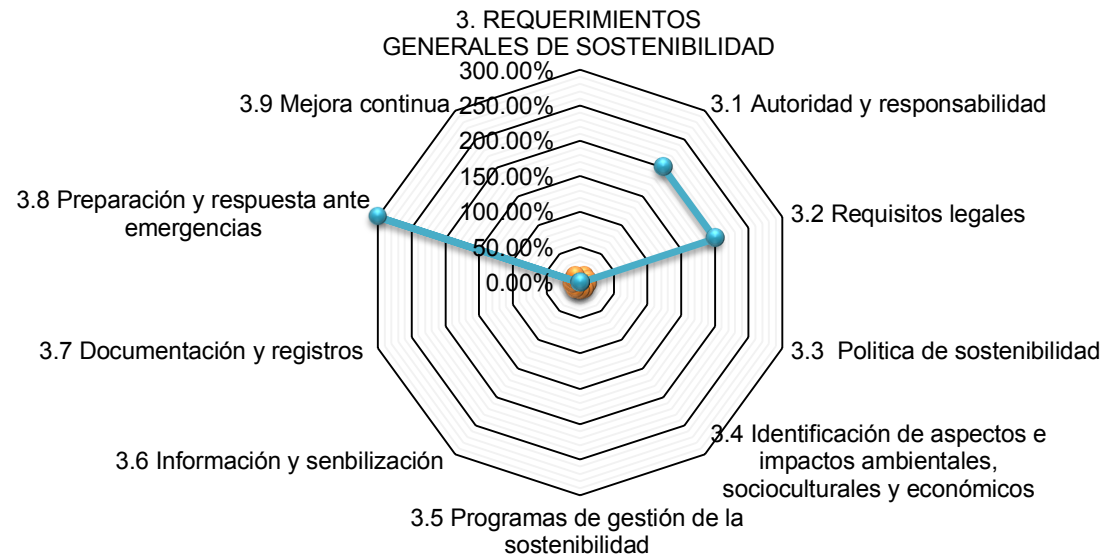


Gráfico 1. Requisitos de Sostenibilidad

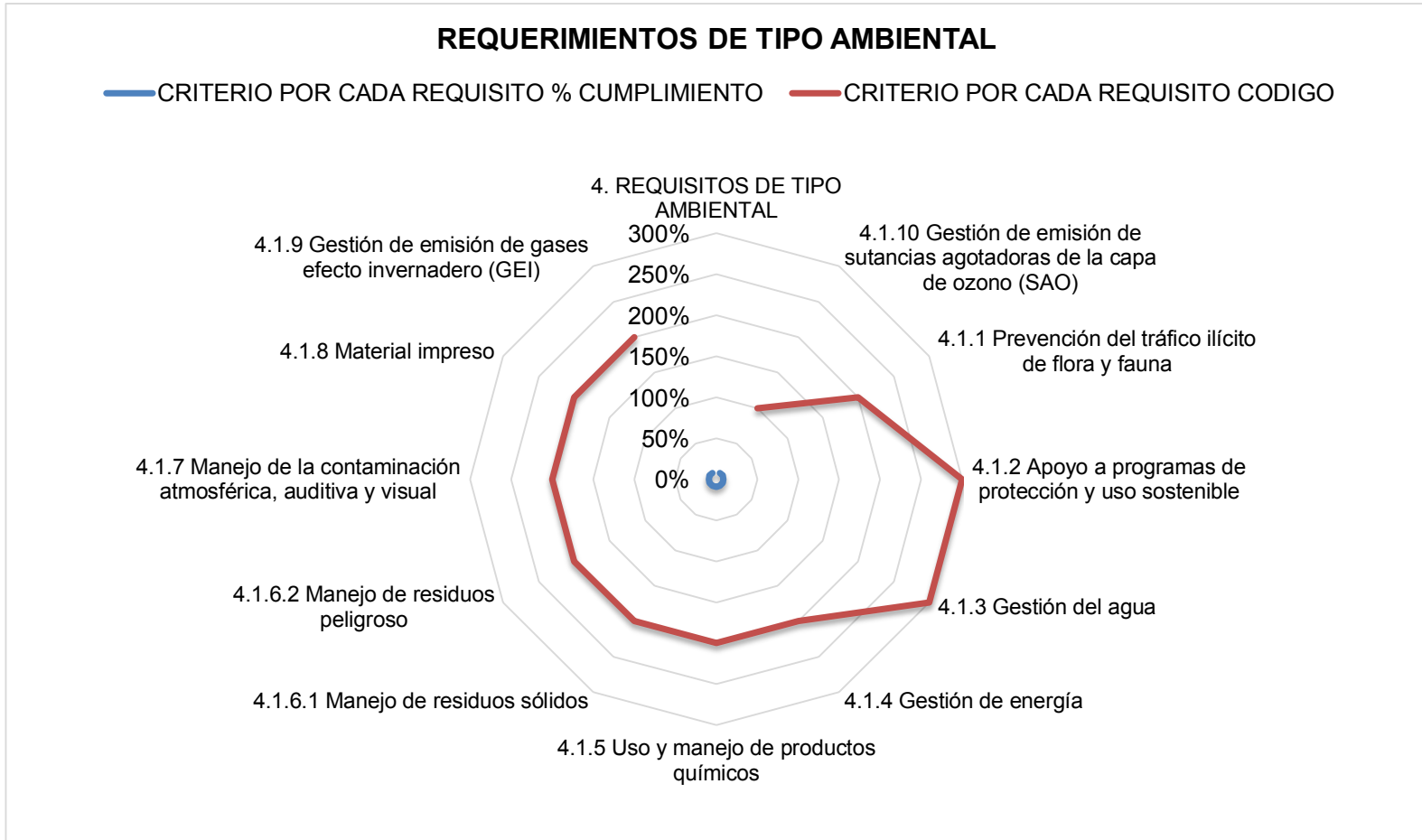


Gráfico 2. Requisitos de tipo Ambiental

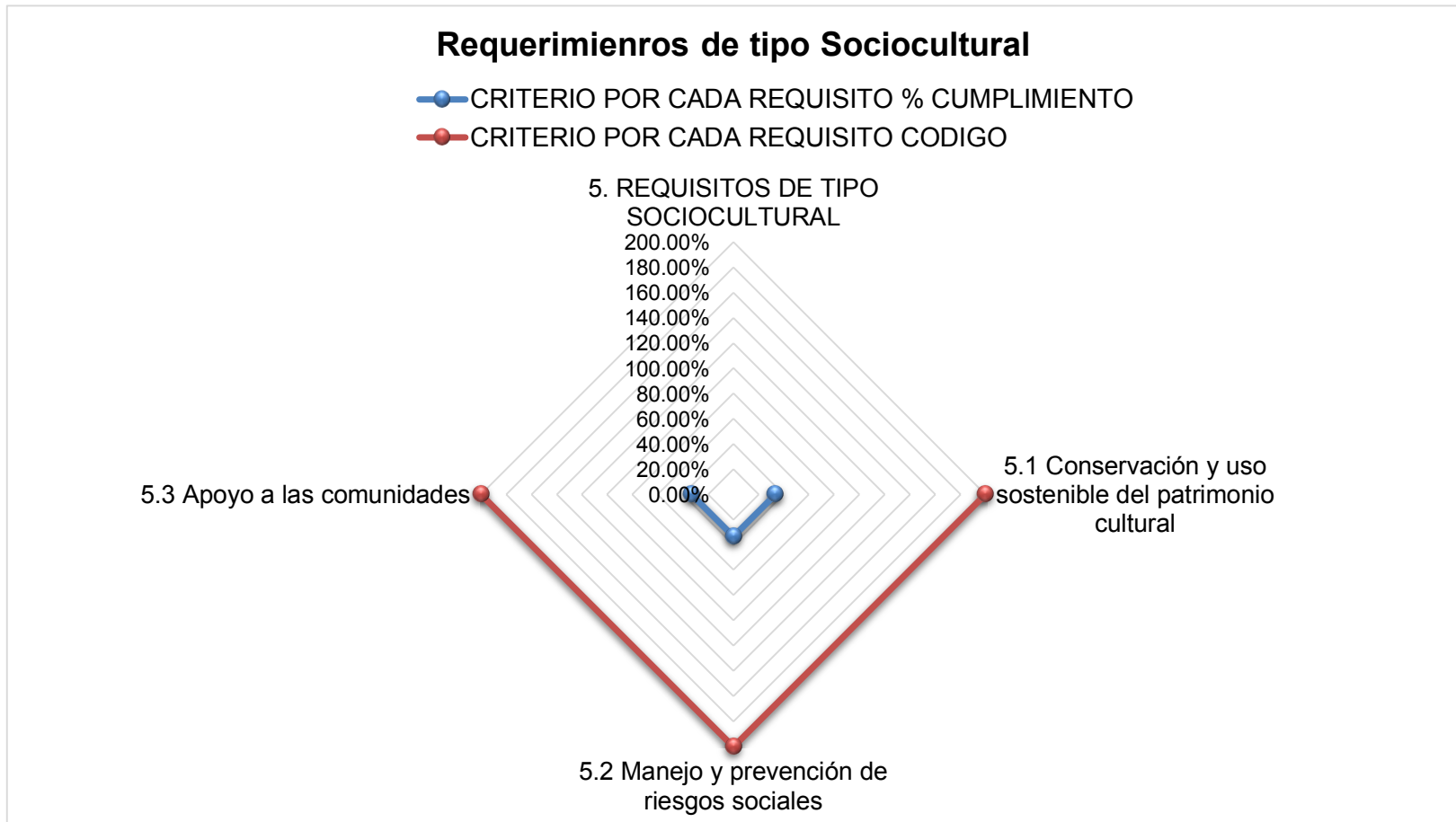


Gráfico 3. Requisitos de tipo Sociocultural

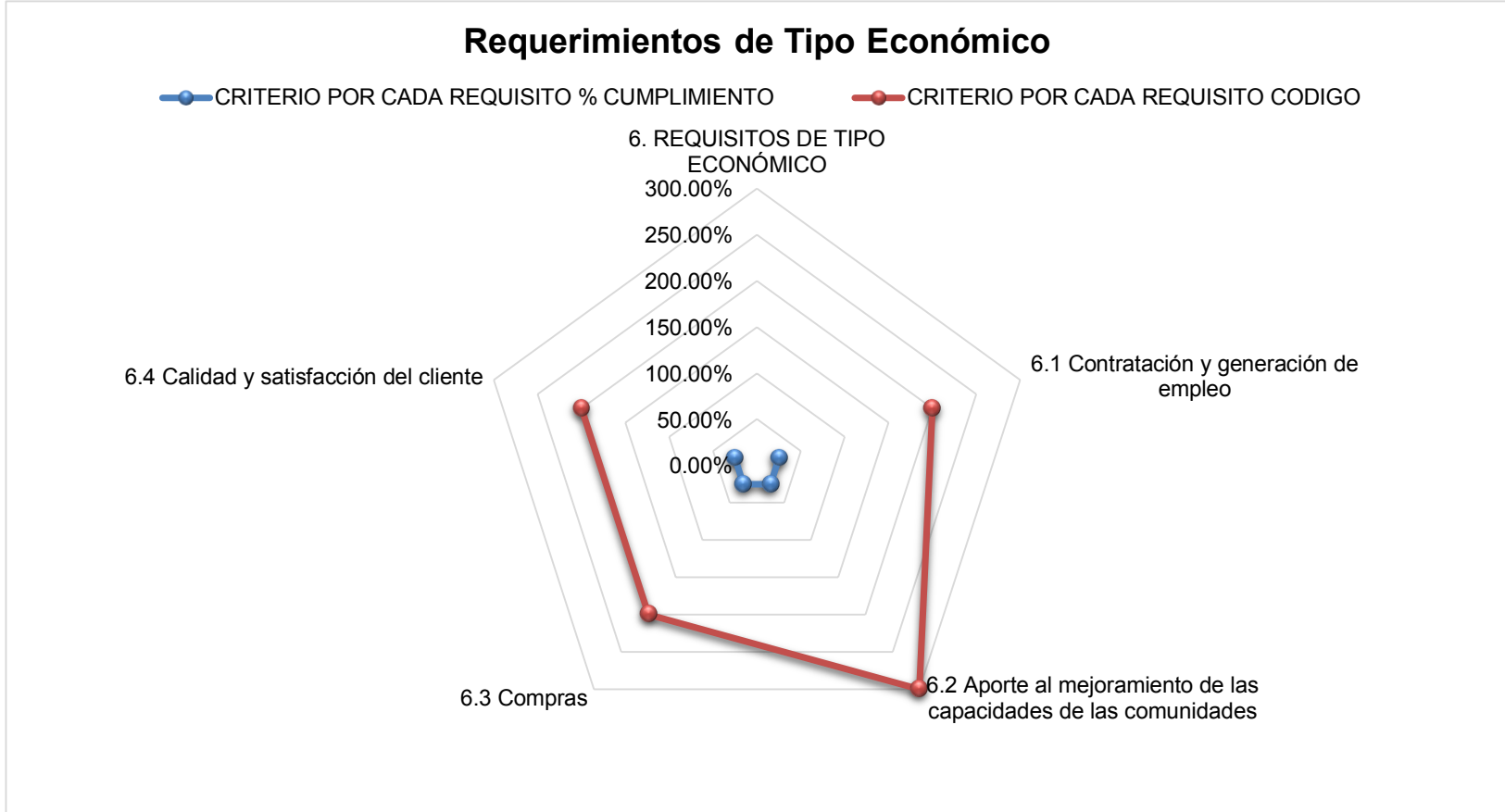


Gráfico 4. Requisitos de tipo Económico

(Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) la cual ayudará a la generación relativa de posibles estrategias a partir de la identificación de los factores internos y externos del hotel.

De igual manera identificar las áreas y actividades con mayor potencial para un mayor desarrollo y mejora que permitan minimizar los impactos negativos, a saber:

Tabla 4. Factores internos y externos (Universidad Nacional de Colombia- Guía Análisis DOFA)

FACTORES INTERNOS	D ¿Cuáles son las debilidades y desventajas del Hotel COTRANAL PLAZA de Pamplona?
	O ¿cuáles son las oportunidades que el Hotel COTRANAL PLAZA de Pamplona puede explorar?
FACTORES EXTERNOS	F ¿cuáles son las fortalezas y ventajas del Hotel COTRANAL PLAZA de Pamplona?
	A ¿cuáles son las Amenazas y los obstáculos que pueden afectar negativamente la evolución del Hotel COTRANAL PLAZA de Pamplona?

6.1.2 Segunda Fase

Objetivo N° 2: Modelo metodológico de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002 para que el hotel se guíe a la implementación.

Para la implementación de NTS-TS 002 utilizara el modelo del ciclo Deming el cual se establece a través de ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) compuesto por las cuatro fases básicas del control: Planear, hacer, verificar y actuar correctivamente.

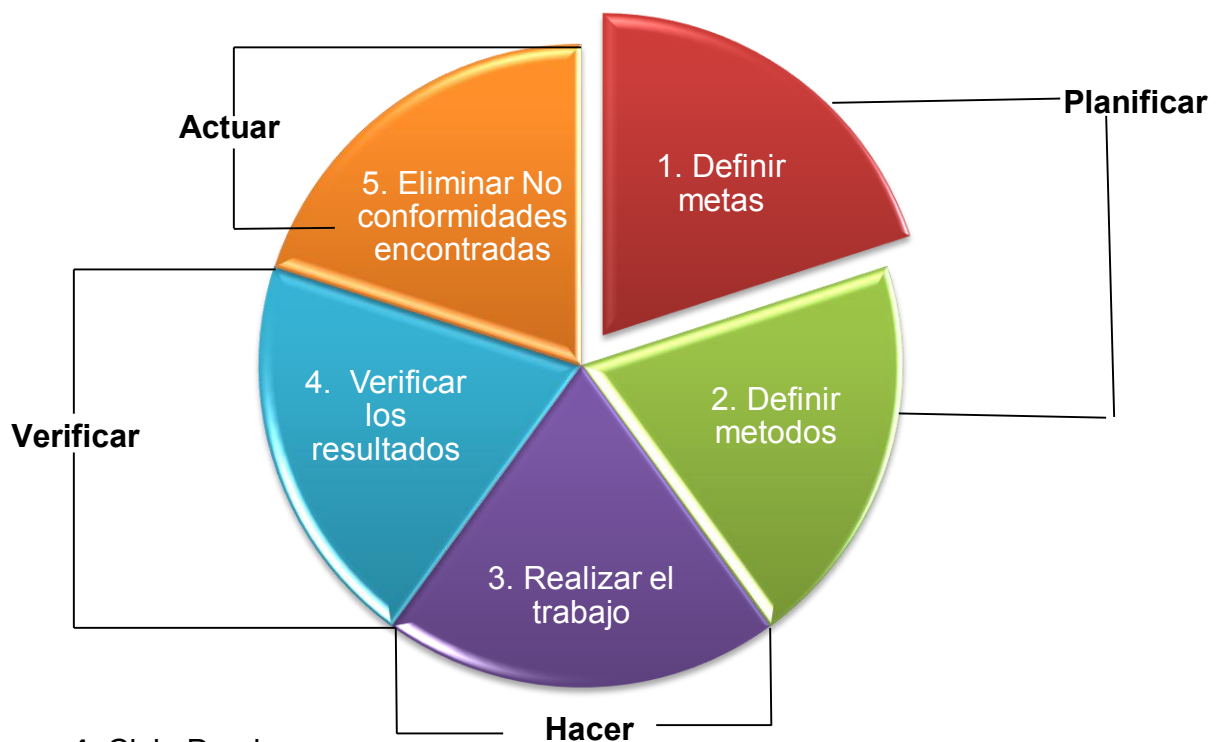


Figura 4. Ciclo Deming

El método consiste en aplicar 4 pasos perfectamente definidos, toda vez que se quiera llevar adelante y fundamentalmente “completar” un proyecto. Estos 4 pasos, simplemente aseguran para el proyecto:

- La organización lógica del trabajo
- La correcta realización de las tareas necesarias y planificadas
- La comprobación de logros obtenidos
- La posibilidad de aprovechar y extender aprendizajes y experiencias adquiridas a otros casos [3]

6.1.3 Planificar

Primero se debe analizar y estudiar el proceso decidiendo que ambos pueden mejorarlo y en qué forma se llevara a cabo

6.1.4 Hacer

Se debe efectuar el cambio y/o las pruebas proyectadas según la decisión que se haya tomado y planificación que se ha realizado.

6.1.5 Verificar

Una vez realizada la acción e instaurado el cambio, se debe verificar. Ello significa observar y medir los efectos producidos por el cambio realizado al proceso, sin olvidar de comparar las metas proyectadas con los resultados obtenidos chequeando si se ha logrado el objetivo del previsto.

6.1.6 Actuar

Para terminar el ciclo se deben estudiar los resultados desde la óptica del beneficio que nos deja el trabajo en nuestro “saber hacer” (Know-how): ¿Qué aprendimos? ¿Dónde más podemos aplicarlo? ¿Cómo lo aplicaremos a gran escala? ¿De qué manera puede ser estandarizarlo? ¿Cómo mantendremos la mejora? ¿Cómo lo extendemos a otros casos o áreas?

Tabla 5. Metodología para realizar los Requisitos

	REQUISITO	REQUISITO ESPECIFICO	DEBE	METODOLOGIA
P	3. Gestión para la sostenibilidad	3.1 Autoridad y responsabilidad	1. Contar con un líder. 2: Definir Responsabilidades. 3: Establecer derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad	1: Mediante delegación directa escrita de la alta Gerencia, definir y establecer la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de la NTS-TS 002. 2: Definir y establecer reuniones periódicas donde se presente a la alta gerencia, el avance de las actividades de implementación del sistema de gestión para la Sostenibilidad, necesidades de recursos y acciones a seguir.
P		3.2 Requisitos legales	El EAH debe identificar y documentar los requisitos legales que le sean aplicables y evaluar periódicamente su cumplimiento.	1. Identificar los requisitos legales y otros requisitos aplicables a las actividades, productos o servicios basados en los procesos de la organización y los aspectos sostenibles generados, por medio de la revisión del régimen legal del medio ambiente, de la legislación emitida por el Ministerio. 2: Verificar con cada jefe de proceso el cumplimiento de

				<p>cada requisito legal y otros aplicables a las actividades y servicios.</p> <p>3: Actualizar los requisitos legales, ambientales, turísticos y otros que se implementen al hotel e incluir los nuevos requisitos.</p>
P		3.3 Política de sostenibilidad	<p>El EAH debe definir de manera participativa dentro de la organización, una política de sostenibilidad que: Incluya su compromiso con el mantenimiento o mejora de los impactos ambientales, socioculturales y económicos positivos y el manejo, minimización o eliminación de aquellos impactos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad; Referencie los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad; Esté disponible y sea difundida al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes.</p>	<p>1: Identificar características del servicio que se ofrece tanto al cliente interno, externo y proveedores.</p> <p>2: Generar una lluvia de ideas de las actividades y servicios que se ofrecen al cliente.</p> <p>3: Teniendo en cuenta lo anterior generar la Política que será presentada y analizada por el encargado del hotel.</p> <p>4: I ser aprobada se publicará y se dará a conocer mediante capacitaciones.</p>
H		3.4 Identificación de aspectos e impactos	<p>El EAH debe: A partir de las actividades que realiza o desarrolla y de los</p>	<p>Establecer e identificar una evaluación para mirar el nivel de</p>

		ambientales, socioculturales y económicos	productos o servicios que presta, identificar sus aspectos ambientales, socioculturales y económicos.	impactos al ambiente, la sociedad y el nivel económico
H		3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad	A partir de la identificación de los aspectos e impactos significativos, 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, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento, teniendo en cuenta al menos: o La política de sostenibilidad; o Los requisitos legales vigentes que les sea aplicable.	1: Definir actividades. 2: Realizar un análisis de entradas y salidas por medio de la caracterización del proceso. 3: Realizar valoración y clasificación de aspectos e impactos ambientales, por cada actividad del hotel. 4: Actualizaciones periódicas de los impactos significativos sobre la sostenibilidad. 5: Diseñar objetivos, metas y programas con el fin de minimizar el impacto ambiental, sociocultural y económico; y realizar monitoreo a estas metas y objetivos.
H		3.6 Información y sensibilización	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;	1: Establecer y definir un programa de capacitación para los empleados, que involucre las funciones e interacción dentro del sistema de gestión para la Sostenibilidad. 2: Establecer una herramienta para la evaluación y control de los resultados de

				<p>los programas de simbolización y capacitación.</p> <p>3: Diseñar e implementar registros para generar evidencia de las acciones anteriores.</p> <p>4: Establecer un Programa de información para huéspedes sobre el compromiso del EHA frente al Sistema de gestión para la Sostenibilidad y sus objetivos y motivación al cliente en la participación de los diferentes programas de sostenibilidad que el hotel desarrolle.</p>
H		<p>3.7 Documentación y registros</p>	<p>Procedimientos documentados para los siguientes numerales:</p> <p>Identificación y actualización de requisitos legales;</p> <p>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;</p> <p>Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y</p>	<p>1: Determinar, diseñar y establecer los documentos que necesita la Operación para asegurar la planificación eficaz, operación y control de sus procesos en lo relacionado con la Sostenibilidad.</p> <p>2: Diseñar y establecer los procedimientos requeridos en la NTS-TS 002.</p> <p>3: Documentar y publicar la Política, objetivos, metas y programas del sistema de gestión para la Sostenibilidad.</p>

			económicos; Programas de gestión para la sostenibilidad; Mejora continua.	
H		3.8 Preparación y respuesta ante emergencias	El EAH debe contar con el plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	1: Elaborar un plan para actuar en caso de desastres naturales o emergencias, que puedan afectar negativamente el ambiente. 2: Darlo a conocer a los empleados, huéspedes y clientes. 3: Planear y ejecutar simulacros con clientes internos y externos.
V		3.9 Mejora continua	Realizar permanentemente acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad	1: Establecer mediante reuniones con la alta gerencia y los responsables de la implementación del sistema de gestión para la Sostenibilidad, estrategias encaminadas al mantenimiento.
H	4. REQUISITOS AMBIENTALES	4.1.10 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	a. Llevar un registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante. b. Garantizar que los sistemas de refrigeración y aire acondicionado contengan placa o etiqueta visible.	1: Identificar que equipos de refrigeración utilizan en el hotel para prevenir alguna contaminación a medio ambiente.

H		<p>4.1.1 Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna</p>	<p>a. 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.</p> <p>b. 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.</p> <p>d. Evitar comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la ley.</p>	<p>1: Establecer mediante folleto, volantes de información a los huéspedes y clientes que especies no se deben comercializar ni consumir.</p>
V		<p>4.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible</p>	<p>a. 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.</p> <p>d. Adelantar acciones para que su iluminación externa no cause</p>	<p>1: Establecer programas de información para controlar el uso de energía, agua y aquellos productos que generan residuos químicos y sólidos.</p> <p>2: Tener en cuenta al momento de comprar productos de aseo que estos no sean contaminantes químicos que</p>

			<p>alteraciones en el medio natural. f. Evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios.</p>	<p>puedan afectar la salud de los clientes.</p>
H		4.1.3 Gestión del agua	<p>a. Adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación. c. Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias; d. Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua. e. Utilizar agua potable para el consumo humano, de acuerdo con la legislación vigente aplicable. f. Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano. g. Cumplir con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente,</p>	<p>Para los sistemas de gestión del agua, la organización deberá organizar capacitaciones al personal interno del hotel y presentar en información visual a los clientes del hotel la importancia de saber utilizar estos sistemas y cuál es su propósito.</p>

			relacionados con el manejo de aguas residuales.	
H		4.1.4 Gestión de energía	<p>a. Adelantar acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación.</p> <p>b. Registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía.</p> <p>c. Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía.</p> <p>d. Adelantar acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía.</p> <p>e. Adelantar acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes.</p>	Para los sistemas de gestión de la energía la organización deberá organizar capacitaciones al personal interno del hotel y presentar en información visual a los clientes del hotel la importancia de saber utilizar estos sistemas y cuál es su propósito.
H		4.1.5 Uso y manejo de productos químicos	<p>a. Llevar un registro del consumo de productos químicos empleados.</p> <p>b. Usar productos químicos amigables</p>	Para los sistemas de gestión de productos químicos, la organización deberá organizar

			<p>con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado.</p> <p>c. Emplear las dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos.</p> <p>e. Evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes.</p>	<p>capacitaciones al personal interno del hotel y presentar en información visual a los clientes del hotel la importancia de saber utilizar estos sistemas y cuál es su propósito.</p>
A		4.1.6.1 Manejo de residuos sólidos	<p>a. Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.</p> <p>b. Adelantar acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos</p>	<p>Para los sistemas de gestión de los residuos sólidos , la organización deberá organizar capacitaciones al personal interno del hotel y presentar en información visual a los clientes del hotel la importancia de saber utilizar estos sistemas y cuál es su propósito.</p>
A		4.1.6.2 Manejo de residuos peligroso	<p>a. Establecer el manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;</p> <p>b. Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.</p>	<p>Para los sistemas de gestión de los residuos peligrosos, la organización deberá organizar capacitaciones al personal interno del hotel y presentar en información visual a los clientes del hotel la importancia de saber utilizar estos sistemas y cuál es su propósito</p>
V		4.1.7 Manejo de la contaminación	<p>a. Identificar las fuentes de contaminación</p>	<p>Para el manejo de la contaminación</p>

		atmosférica, auditiva y visual	atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad. b. 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 c. Cumplir con la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores.	auditiva, atmosférica y visual, la organización deberá organizar capacitaciones al personal interno del hotel y presentar en información visual a los clientes del hotel la importancia de saber utilizar estos sistemas y cuál es su propósito
H		4.1.8 Material impreso	a. Adelantar acciones para la reducción, reutilización y reciclaje del papel, o su reemplazo por medios magnéticos. b. Adelantar acciones para promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad.	Establecer capacitaciones al personal interno para reducir el uso del papel. Toda la información proporcionada realizarlo por medio magnéticos o directos.
V-A		4.1.9 Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)	a. Identificar las fuentes de emisión que generan GEI. b. Llevar un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético	Para los sistemas de gestión de GEI, la organización deberá organizar capacitaciones al personal interno del hotel y presentar en información visual a los clientes del hotel la importancia de saber utilizar estos sistemas y cuál es su propósito

A	REQUISITOS SOCIO-CULTURAL	<p>5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural</p>	<p>a. 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.</p> <p>b. Participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere</p> <p>c. 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.</p> <p>d. 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</p>	<p>1: Brindar información básica (Folletos, Volantes, personal capacitado) a los huéspedes y clientes acerca de: difusión del patrimonio cultural, promoción de atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región, gastronomía nacional y regional.</p> <p>2: Utilizar para su decoración alguna manifestación artística elaborada local, regional o nacional.</p> <p>3: Asegurar que los medio publicitarios empleados para su promoción no afecten negativamente al patrimonio cultural.</p>
---	----------------------------------	--	---	--

			<p>e. 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.</p> <p>f. Cuando promueva las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales realizarlo de manera responsable.</p> <p>g. Cuando preste sus servicios en un bien inmueble o sector declarado como BIC, informar a los clientes sobre su valor patrimonial.</p> <p>h. En caso de que esté ubicado en un BIC, cumplir con la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación.</p> <p>i. Diseñar, operar, promover productos o prestar servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural.</p> <p>j. Adelantar acciones que promuevan la</p>	
--	--	--	---	--

			gastronomía local, regional o nacional.	
H		5.2 Manejo y prevención de riesgos sociales	<p>a. Incluir en la política de sostenibilidad su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).</p> <p>b. Adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo.</p> <p>c. Capacitar periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA</p> <p>d. Demostrar que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA.</p> <p>e. Informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.</p> <p>f. Prevenir la explotación laboral infantil.</p>	<p>1: Establecer Políticas claras que prevengan el desarrollo de actividades ilícitas con menores de edad, el uso y promoción de actividades de comercio sexual, prostitución, expendio de drogas u otros problemas sociales.</p> <p>2: Participar en programas de la comunidad que fomenten el respeto a la población infantil.</p>
H-V-A		5.3 Apoyo a las comunidades	a. Adelantar acciones para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino donde opere.	1. Establecer en su programa de compras para suministrar productos en el hotel, productos elaborados en la región; De igual manera brindar

			<p>b. Capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.</p> <p>c. Informar a través de medios visibles su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables</p> <p>d. Asegurar que no se ejerce ningún tipo de discriminación.</p>	<p>capacitación a su personal para evitar algún tipo de discriminación social.</p>
H	REQUISITOS ECONOMICO	6.1 Contratación y generación de empleo	<p>a. 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.</p> <p>b. 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.</p> <p>c. Adelantar acciones para promover la capacitación de sus empleados y fortalecer sus competencias laborales.</p>	<p>1: Identificar los programas específicos de la capacitación de personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y actividades relacionadas y determinar una forma de apoyo en su desarrollo.</p> <p>2: Establecer un programa de capacitación dirigido a los empleados, de acuerdo a sus funciones y que involucre temas relacionados con la sostenibilidad.</p> <p>3: Establecer Políticas que promuevan la contratación de personas del ámbito comunal o regional para trabajar en cualquier nivel de la organización.</p>

H		6.2 Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades	a. Adelantar acciones para promover entre los clientes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos, fabricados por personas o empresas de base local en condiciones comerciales justas y equitativas, de acuerdo con su disponibilidad en el destino donde opere.	1: Identificar actividades deportivas, artísticas, culturales o benéficas que se desarrollen en la comunidad y vincularse mediante la participación o promoción de las mismas; además promover el uso y consumo de productos producidos a nivel local.
H-V		6.3 Compras	a. Promover acciones para la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la población local en los destinos donde opera. b. Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y diseñar criterios de compra que incluyan consideraciones ambiental, sociocultural y económico. c. Dar prioridad a los proveedores que incluyan en sus productos y servicios consideraciones sostenibles relacionadas con el desarrollo ambiental, sociocultural y económico, de acuerdo con la disponibilidad en el mercado.	1: Definir una matriz de aspectos e impactos en donde se van a involucrar los contratistas y proveedores. 2: Definir qué actividades o que productos y servicios ofrecen a la organizaciones. 3: Identificar actividades, productos y servicios que pueden interactuar con el medio ambiente, sociocultural y económica.

			d. Adelantar acciones para reducir el uso de productos empacados y cuando sea necesario promover su recuperación, reutilización o reciclaje	
A		6.4 Calidad y satisfacción del cliente	El EAH debe medir el grado de satisfacción de los clientes y huéspedes en relación con la calidad del servicio y con el cumplimiento de la política de sostenibilidad, adelantando acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.	1: Definir a través de encuestas el nivel de satisfacción del cliente, con el fin de dar mejoras y producir cambios. 2: Establecer un buzón de sugerencias.

6.1.7 Tercera Fase

Objetivo N° 3: Documentación correspondiente según la guía de la Norma Técnica Sectorial NTC-TS 002 que incluya todos los aspectos que se deben realizar para el cumplimiento del 100% de los requisitos ambientales, socioculturales y económicos. (Ver Anexo A)

6.1.8 Cuarta Fase

Objetivo N° 4: Análisis costo/beneficio

A partir del diseño metodológico para la implementación de la Norma técnica Sectorial NTS-TS 002 se desea estimar teóricamente los costos en los que incurriría la empresa para poder aplicarlo y de la misma manera conocer o estimar los beneficios que obtendrá bajo su aplicación futura, todo esto con el fin de tomar la decisión de realizar o no cada una de las estrategias propuestas en el plan de mejoramiento.

Se ha tenido en cuenta el registro de huéspedes del primer trimestre con el fin de analizar la cantidad de clientes que genera el hotel sacando un promedio de cuanta productividad ha tenido el hotel teniendo en cuenta factores como la prestación del servicio y la seguridad que el hotel ofrece a sus clientes.

Tabla 6. Registro de Huéspedes

REGISTRO DE HUESPEDES COTRANAL 2017															
ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
DIA	C. HUE SP.	CORT ESIA	T. DI AS	DIA	C. HUE SP.	CORT ESIA	T. DI AS	DIA	C. HUE SP.	CORT ESIA	T. DI AS	DIA	C. HUE SP.	CORT ESIA	T. DI AS
1	10		10	1	17		17	1	22	1	23	1	13	4	17
2	10		10	2	13		13	2	16		16	2	1		1
3	17	2	19	3	14	1	15	3	18		18	3	6		6
4	21	4	25	4	19		19	4	19		19	4	13		13
5	14	1	15	5	16		16	5	9		9	5	15	1	16
6	27	1	28	6	15	4	19	6	12	1	13	6	22	1	23
7	26		26	7	12	4	16	7	14		14	7	14	1	15
8	26		26	8	11	4	15	8	14	1	15	8	19	1	20
9	8	1	9	9	19	3	22	9	14	2	16	9	16	5	21
10	12	1	13	10	13	3	16	10	18	7	25	10	19	4	23
11	11	2	13	11	15		15	11	23	1	24	11	13	5	18
12	10	2	12	12	10		10	12	14		14	12	14	3	17
13	22	1	23	13	13		13	13	11	3	14	13	28	3	31
14	17	4	21	14	15	1	16	14	15	2	17	14	28	3	31
15	6	1	7	15	22	1	23	15	22		22	15	17	1	18
16	8	1	9	16	22	1	23	16	22	4	26	16	7		7
17	19	2	21	17	24		24	17	22		22	17	11	3	14
18	15		15	18	23	1	24	18	28		28	18	14	3	17
19	19		19	19	8		8	19	27		27	19	7	7	14
20	14	1	15	20	26	2	28	20	11	1	12	20	14	5	19
21	9	1	10	21	17	2	19	21	19		19	21	14	7	21
22	6	1	7	22	13	1	14	22	10		10	22	19	5	24
23	13		13	23	17	1	18	23	11		11	23	3	5	8
24	6	2	8	24	10	4	14	24	20		20	24	15	2	17
25	10	2	12	25	21	1	22	25	16		16	25	9	3	12
26	13	2	15	26	16	4	20	26	8		8	26	9	3	12
27	6		6	27	14	3	17	27	21	2	23	27	9	4	13
28	16	1	17	28	21	2	23	28	11		11	28	15	3	18
29	13		13	29			0	29	16		16	29	16		16
30	21	1	22	30			0	30	14	14	28	30	21	1	22
31	28	2	30	31			0	31	11	14	25	31			0
TOT AL	453	36	489	TOT AL	456	43	499	TOT AL	508	53	561	TOT AL	421	83	504

Fuente: Información obtenida de los libros de control de huésped.

Tabla 7. Total Huéspedes por mes

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
C. HUESPED	453	456	508	421
CORTESIA	36	43	53	83

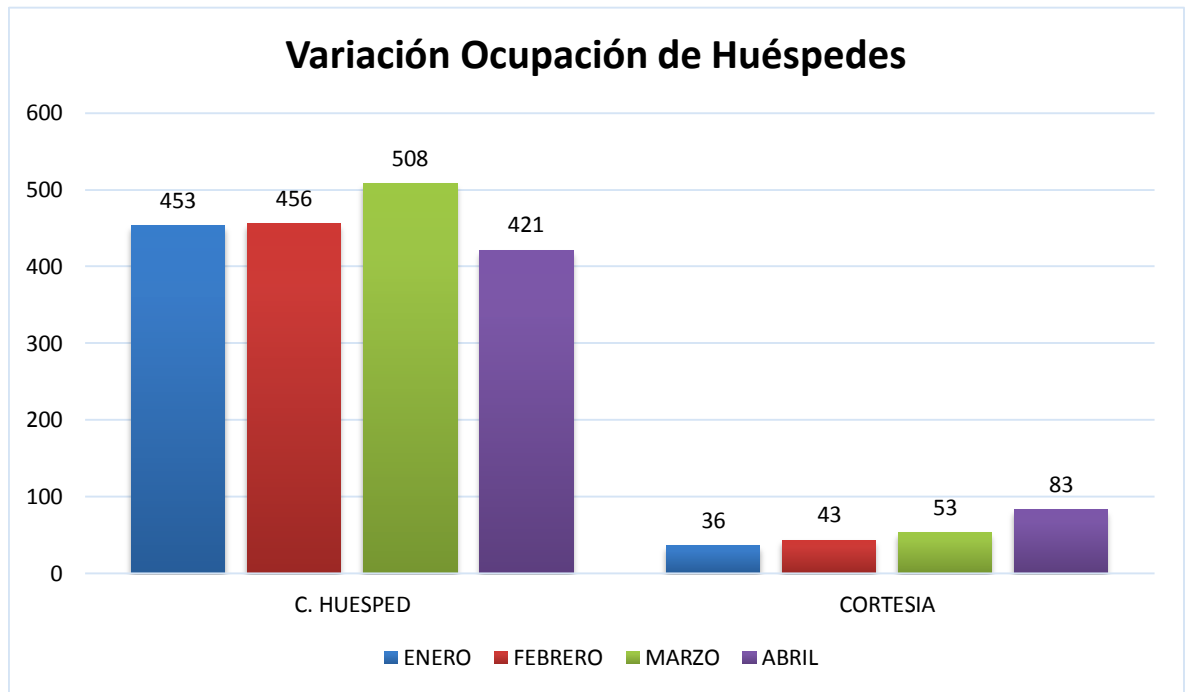


Gráfico 5. Variación de la ocupación del hotel

Tabla 8. Ingresos del hotel

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
INGRESOS	\$ 14.964.753,17	\$ 13.383.351,15	\$ 14.720.490,69	\$ 15.458.500,35
Tasa de Ocupación (Huéspedes)	453	456	508	421

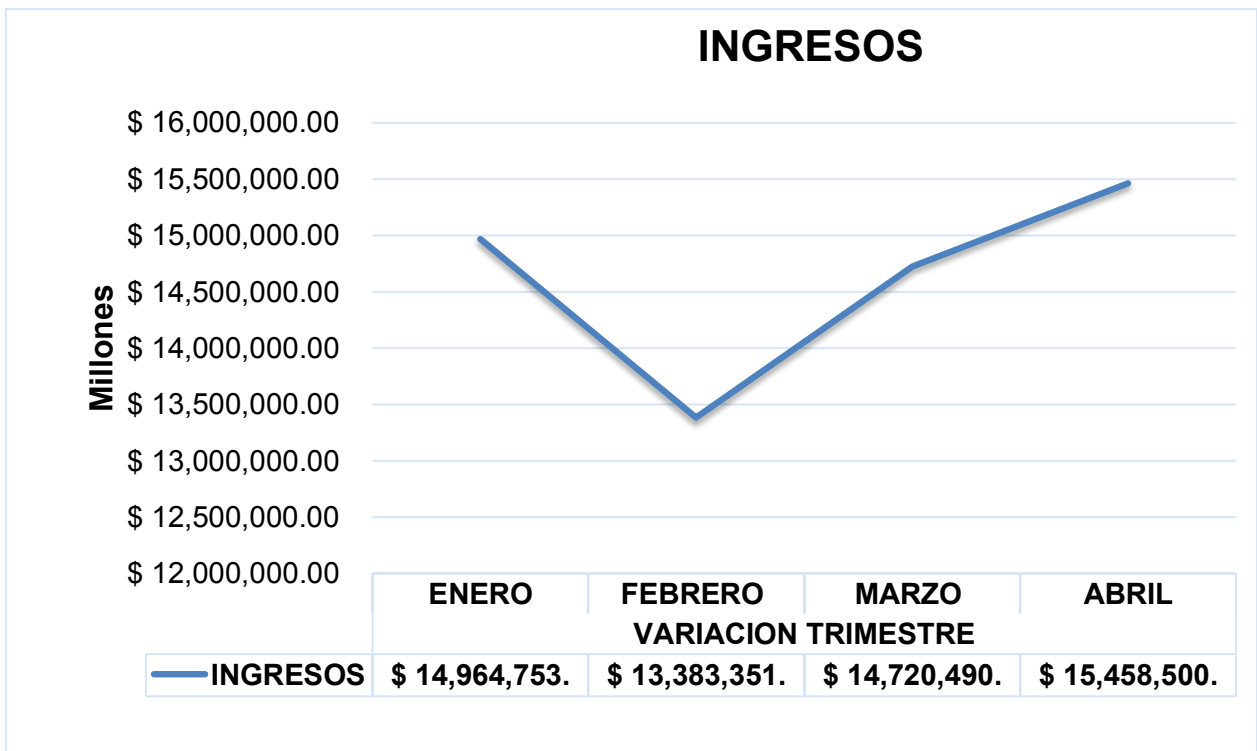


Gráfico 6. Ingresos mensuales

Tabla 9. Variación Trimestre

	VARIACION TRIMESTRE			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
GASTOS	\$ 13.830.732,60	\$ 14.209.257,00	\$ 15.380.176,97	\$ 17.291.705,56
Tasa de Ocupación (Huéspedes)	453	456	508	508

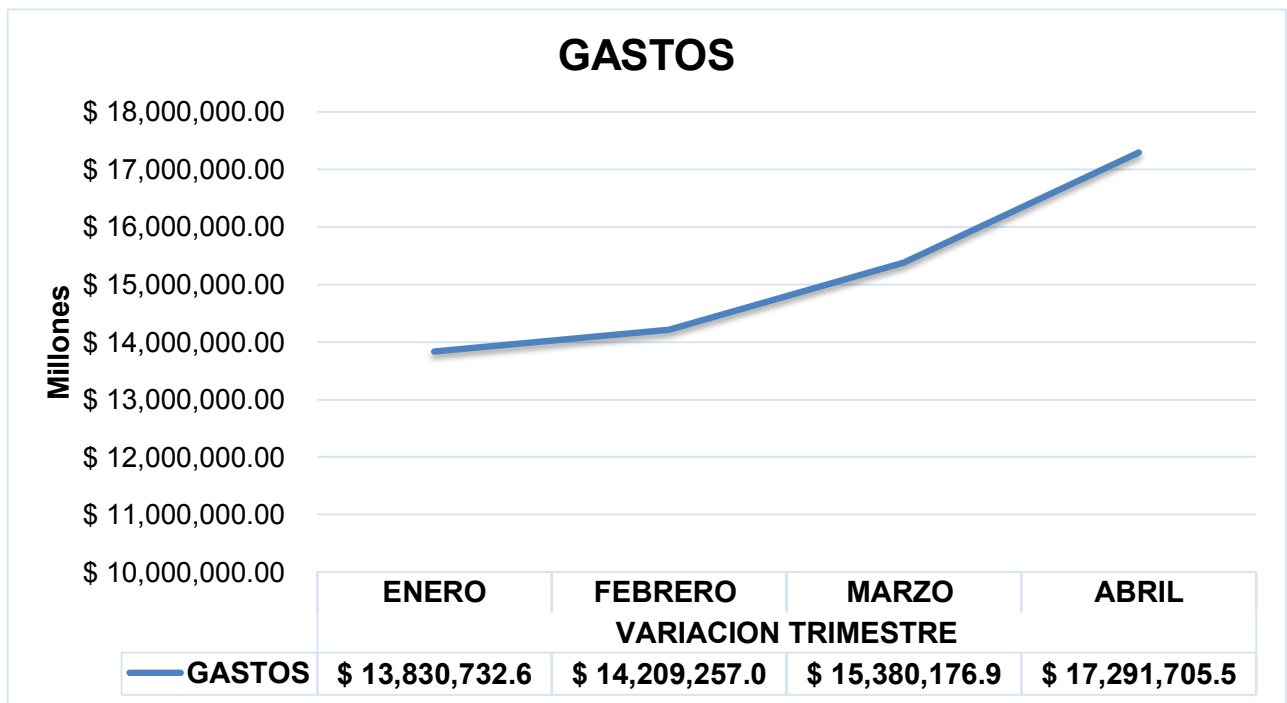


Gráfico 7. Gastos mensuales

Tabla 10. Variación Trimestre Utilidad Neta

	VARIACION TRIMESTRE			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
UTILIDAD NETA	\$ 1.134.020,57	(\$ 825.905,85)	(\$ 659.686,28)	(\$ 1.833.205,21)
Tasa de Ocupación (Huéspedes)	453	456	508	508

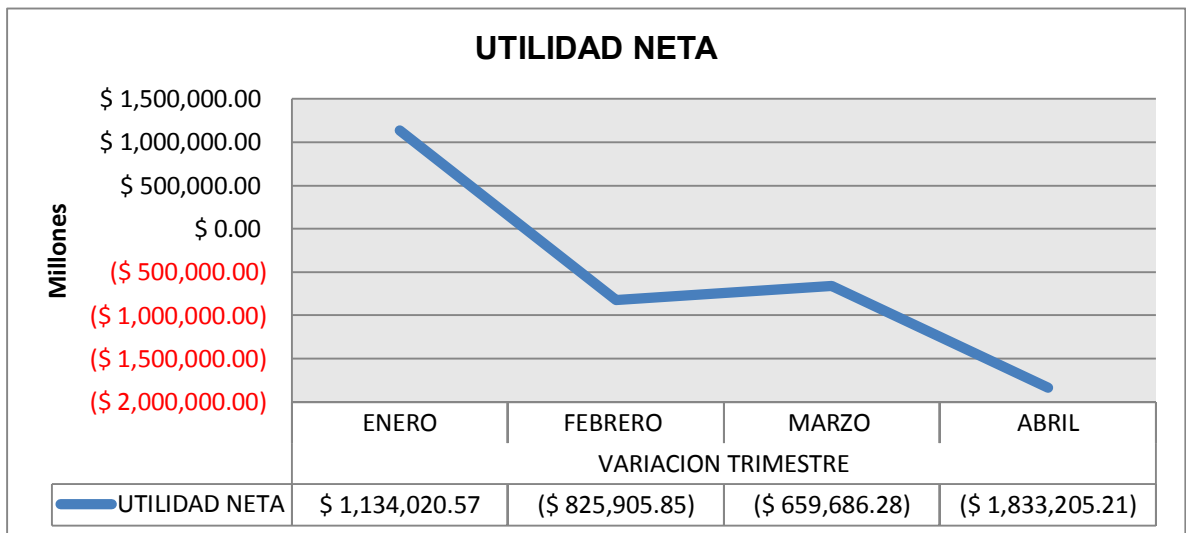


Gráfico 8. Utilidad Neta

7. RESULTADOS

7.1 RESULTADOS PRIMER OBJETIVO:

Tabla 11. Total en Porcentaje de Requisitos de Sostenibilidad

total de requisitos SOSTENIBILIDAD	9	100%
Cumple	2	22%
no cumple	6	67%
cumple P	1	11%

Tabla 12. Total en porcentaje de Requisitos de tipo Ambiental

total de requisitos Ambiental	11	100%
No aplica	1	9%
Cumple	8	73%
Cumple P	2	18%

Tabla 13. Total, en porcentaje de Requisitos de tipo Sociocultural

total de requisitos sociocultural	3	100%
Cumple	3	100%

Tabla 14. Total en porcentaje de Requisitos de tipo Económico

total de requisitos económicos	4	100%
Cumple	3	75%
Cumple P	1	25%

Tabla 15. Total de Requisitos en porcentaje

TOTAL REQUISITOS DE LA NORMA		
No cumple	6	22%
No aplica	1	4%
Cumple	16	59%
Cumple P	4	15%
TOTAL	27	100%

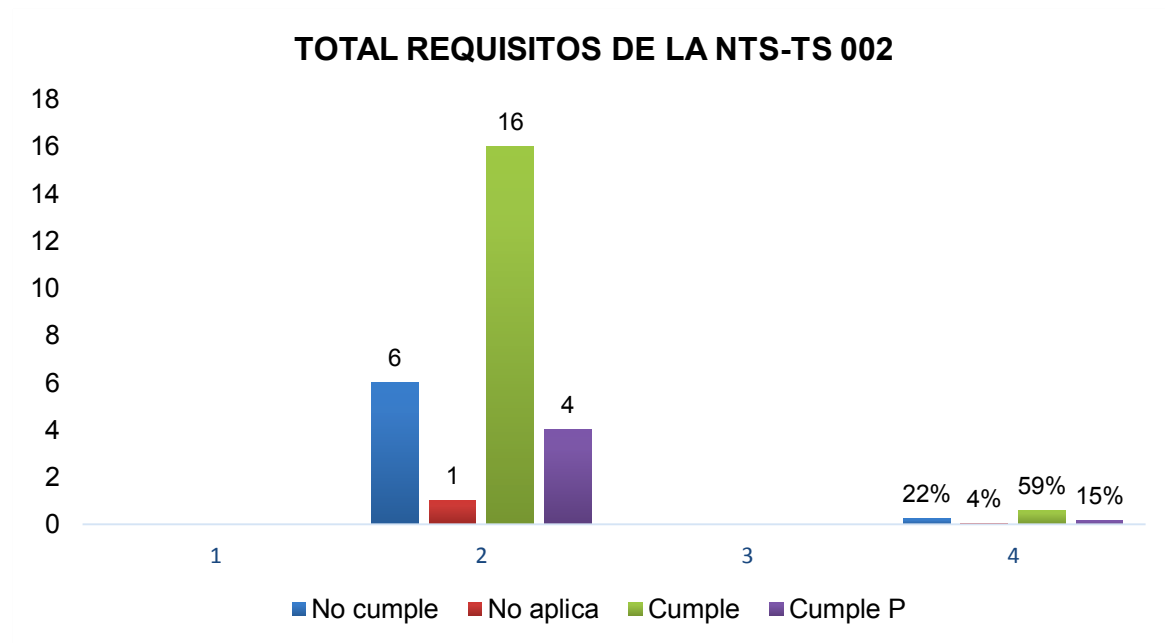


Gráfico 9. Total Requisitos

Tabla 16. Matriz DOFA

<p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p>	<p style="text-align: center;">FORTALEZA</p> <p>F1. El hotel cumple con el 59% de los requisitos de sostenibilidad, ambiental y sociocultural, lo que le permite acceder a tomar en cuenta el diseño metodológico de la NTS-TS 002 para obtener la certificación ante el Ministerio de Industria y Turismo de Colombia.</p> <p>F2. Cuenta con un recurso humano de la región capacitado en la prestación de servicios de alojamiento.</p> <p>F3. Tarifas accesibles.</p>	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <p>D1. Mantenerse en épocas que no es temporada alta ya que se depende de los turistas.</p> <p>D2. El personal no maneja varios idiomas.</p> <p>D3. Incremento de gastos y tiempo en la capacitación del personal.</p> <p>D4. Riesgo de no tener la aceptación esperada en el mercado.</p>
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <p>O1. Cuenta con servicios innovadores en la región.</p> <p>O2. Gran influencia de turistas en temporadas altas debido a celebraciones como la Semana Santa.</p> <p>O3. Se encuentra a solo una cuadra de la Terminal de Trasportes.</p>	<p>FO. Estrategia para maximizar las F como las O</p> <p>1. Aplicar el modelo metodológico para cumplir el 100% de los requisitos de la norma, y así aprovechar la influencia de los turistas en temporadas altas en la región con el fin de brindar un mejor servicio.</p>	<p>DO. Estrategia para minimizar las D y maximizar las O</p> <p>1. Capacitar al personal encargado de la prestación del servicio en el hotel con respecto a la norma ya que involucra los aspectos más importantes para ofrecer lo que el mercado exige.</p> <p>2. Aprovechar la ubicación en la que se encuentra el hotel y proporcionar mayor publicidad con el fin de darse a conocer</p>

		a los turistas que visitan el municipio de Pamplona.
<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <p>A1. La oferta de prestadores de servicios de alojamiento en el Municipio de Pamplona Y el crecimiento de los mismos.</p> <p>A2. El no cumplimiento de las normas legales dadas por el estado puede causar altas multas de dinero a la organización.</p>	<p>FA. Estrategia para fortalecer el hotel y minimizar las Amenazas</p> <p>1. Llegar al cumplimiento del 100% de los requisitos que aplican al hotel para obtener la certificación del Ministerio de Industria y Turismo para obtener un valor agregado frente a la alta competencia existente en el municipio</p>	<p>DA. Estrategia para minimizar tanto las D como la A</p> <p>1. Realizar capacitación al personal sobre el cumplimiento de la norma y sus beneficios internos y externos del hotel.</p>

7.2 RESULTADOS SEGUNDO OBJETIVO

Como resultado para el segundo objetivo del presente trabajo se le orienta a la organización que para llevar a cabo la implementación de la norma tenga en cuenta el ciclo Deming, el cual facilitara el mecanismo que se debe llevar para entender y hacer cada uno de los requisitos.



Figura 5. ciclo Deming

De igual manera dentro del modelo para la implementación de la norma se clasificaron todos los requisitos de la norma de acuerdo a lo que indica el ciclo PHVA

Tabla 17. Clasificación ciclo PHVA

3. REQUERIMIENTOS GENERALES DE SOSTENIBILIDAD	CLASIFICACION
	CICLO PHVA
3.1 Autoridad y responsabilidad	Planificar
3.2 Requisitos legales	Planificar
3.3 Política de sostenibilidad	Planificar
3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos	Hacer
3.5 Programas de gestión de la sostenibilidad	Hacer
3.6 Información y sensibilización	Hacer
3.7 Documentación y registros	Hacer
3.8 Preparación y respuesta ante emergencias	Hacer
3.9 Mejora continua	Verificar
4. REQUISITOS DE TIPO AMBIENTAL	
4.1.10 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	Hacer
4.1.1 Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	Hacer
4.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible	Verificar
4.1.3 Gestión del agua	Hacer
4.1.4 Gestión de energía	Hacer
4.1.5 Uso y manejo de productos químicos	Hacer
4.1.6.1 Manejo de residuos sólidos	Actuar
4.1.6.2 Manejo de residuos peligroso	Actuar
4.1.7 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	Verificar
4.1.8 Material impreso	Hacer
4.1.9 Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)	Verificar-Hacer
5. REQUISITOS DE TIPO SOCIOCULTURAL	
5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	Actuar
5.2 Manejo y prevención de riesgos sociales	Hacer
5.3 Apoyo a las comunidades	Hacer-Verificar-Actuar
6. REQUISITOS DE TIPO ECONÓMICO	
6.1 Contratación y generación de empleo	Hacer
6.2 Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades	Hacer
6.3 Compras	Hacer-Verificar
6.4 Calidad y satisfacción del cliente	Actuar

7.3 RESULTADOS TERCER OBJETIVO

Como resultado del segundo objetivo se diseñaron 30 formatos que facilitarían en trabajo a la organización al momento de llevar a cabo el modelo realizado en el presente trabajo para la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana Nts-ts 002, de los cuales 16 de los formatos diseñados se diligenciaron de acuerdo a lo requerido en cada requisito que aplica al hotel según la norma. Estos formatos se pueden apreciar en el Anexo A.

7.4 RESULTADOS CUARTO OBJETIVO

Tabla 18. Resultado de tasa de ocupación

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
C. HUESPED	453	456	508	421
CORTESIA	36	43	53	83

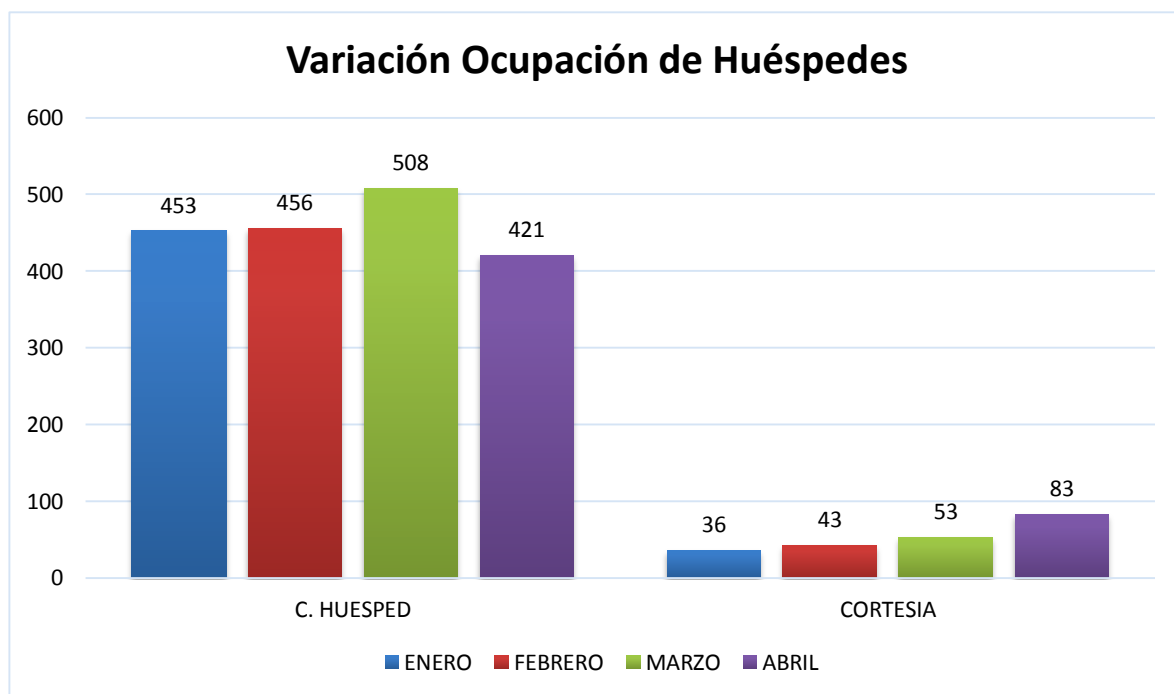


Gráfico 10. Variación de la tasa de ocupación

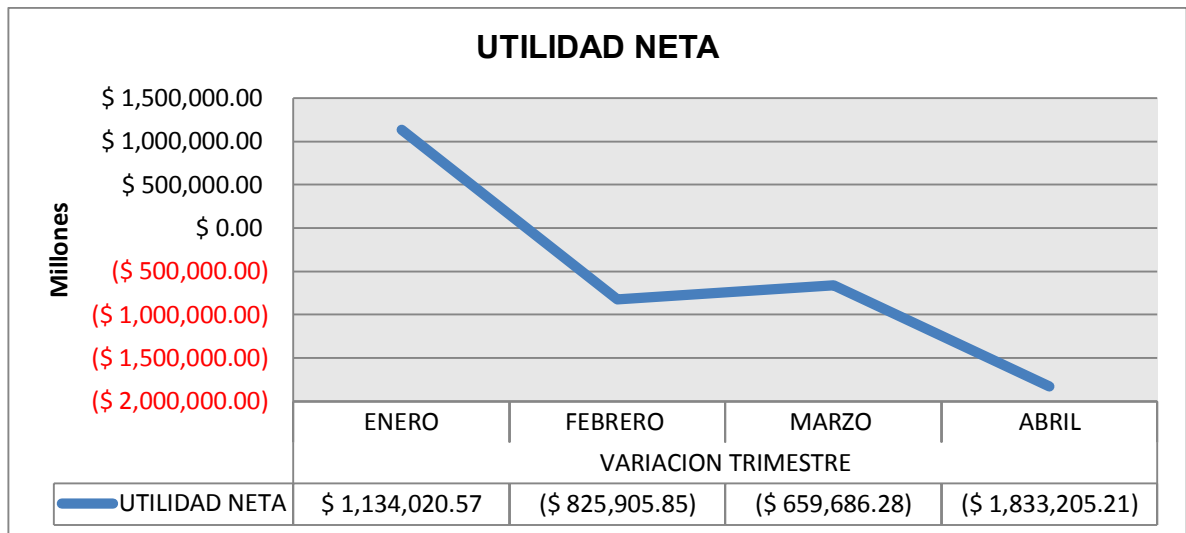


Gráfico 11. Utilidad neta

Debido a la situación que presenta el hotel actualmente según los gráficos observados la tasa de ocupación del hotel es inversamente proporcional a la utilidad neta que debería tener el hotel, otro factor importante que se debe analizar es la región donde se encuentra ubicado ya que para el cuarto mes el municipio se encuentra en temporada por el alto nivel de visitantes, lo que debería indicar un alza en clientes del hotel.

7.5 MECANISMOS DEL ANALISIS BENEFICIO- COSTO

Para el respectivo análisis de beneficio/costo se tiene en cuenta las estrategias mencionadas en la matriz DOFA.

En primera medida la organización debe tomar la decisión y para la aprobación de las estrategias en el análisis con el propósito de mejorar las condiciones del hotel a través de la implementación de la norma como primera medida de solución.

7.5.1 Análisis de costos

Tabla 19. Componentes de los costos

1.1. Componentes Técnicos	1.2. Componentes Profesionales	1.3. Componentes de Mejora
Prestación de un a nueva o actualizada infraestructura para el registro que se debe realizar según la norma a los huéspedes.	Prestación de servicios para asesoramiento, capacitaciones, entre otros.	Buzón de sugerencias para los clientes internos y externos del hotel. Mantenimiento a todo los programas a o de realizar en el proceso de implementación.

Tabla 20. Costos directos

1. Costos directos

1.1.1. Comunicaciones para información de requisitos evidénciales como la política de sostenibilidad.	1.2.1. Capaciones por entidades competentes en temas de seguridad y sostenibilidad se sitios turísticos 1.2.2. Difusión y comunicaciones 1.2.3. Página web	1.3.1. Difusión y comunicaciones 1.3.2. Personal del organismo 1.3.3. Ampliación de la estructura organizacional. 1.3.4. Página web
---	--	--

Tabla 21. Costos indirectos

2. Costos indirectos

2.1.1. Capacitaciones a otros usuarios 2.1.2. Tiempo en solucionar problemas	2.2.1. Tiempo en solucionar problemas 2.2.2. Capaciones a otros usuarios	2.3.1. Tiempo en solucionar problemas
---	---	---------------------------------------

7.6 DEFINICIÓN DE LOS RUBROS DE LOS COSTOS

1. Costos directos

- **Difusión y comunicaciones:** se incluye todos los costos de folletería si se toma la decisión de aplicarlos, campañas en medios internos de la organización, entre otro, que son necesarios en forma directa para la difusión y comunicación de lo que se desea obtener en la implementación de la norma.
- **Capaciones por entidades competentes en temas de seguridad y sostenibilidad se sitios turísticos:** estos incluyen costos como de organizaciones tales como CORPONOR, CONFAORIENTE, entidades que se encuentran en la capacidad de dar temas de sostenibilidad.
- **Ampliación de la estructura organizacional:** son los costos que incrementan por la contratación de personal capacitado y confiable, producto de la implementación de la norma.

2. Costos indirectos

- **Capaciones a otros usuarios:** Incluye todos los costos en materiales y horas-hombre necesarios para la capacitación del personal sobre las herramientas vinculadas a la implementación de la norma.
- **Tiempo en solucionar problemas:** este costo incluye las horas-hombre del personal encargado de solucionar los problemas específicos de los requisitos de la norma especialmente aquellos del tipo ambiental.

7.7 BENEFICIOS

Tabla 22. Beneficios 1.

POBLACIÓN-CLIENTES	BENEFICIO	DIMENSIONES
Beneficios económicos	Tiempo	Tiempo: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de solicitud a la información. • Espera de la atención
	Gastos	Interacción presencial: <ul style="list-style-type: none"> • Locomoción – costo por tramite o servicio.
Beneficios Sociales	Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio Web • Trazabilidad
	Acceso, Uso y Disponibilidad-satisfacción de los clientes.	Cobertura a los servicios prestados: <ul style="list-style-type: none"> • Horarios de prestación • Fácil acceso-terminal de trasportes.

Como objetivo de este primer beneficio de la norma se pretende mejorar el servicio que presta el hotel y los tiempos de espera por atención, solicitud de información, con el fin de acercar a las personas para que sean clientes junto con la organización.

Tabla 23. Beneficios 2.

HOTEL	BENEFICIOS	DIMENSIONES
Beneficios económicos	Tiempo	Tiempo: <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento de solicitud a la información. • Espera de la atención
	Gastos	Gastos: <ul style="list-style-type: none"> • Impresión de los documentos • Almacenamiento • Servicios públicos (Agua, energía)
Beneficios en la gestión del cumplimiento y elaboración de la norma.	Gestión del personal del hotel	Mayor satisfacción en el cumplimiento de sus funciones
	Imagen del hotel	Publicidad y aprobación por el Ministerio de Industria y Turismo, además de una nueva oportunidad de darse a conocer en la región como un establecimiento seguro y amigable con la sostenibilidad.

✓ Beneficios generales [4]

- Reducción de los costos de operación, sobre todo los relacionados con servicios públicos como el agua, la energía y combustibles con base fósil

8. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

Para realizar el trabajo de investigación se realizó:

1. Se realizó un diagnóstico general del hotel basado en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002, gracias a la información recolecta en la organización donde se dio a conocer el estado actual del hotel y las condiciones necesarias para el cumplimiento de la norma y así poder determinar bajo el diseño metodológico el cumplimiento de los requisitos aplicables para obtener la certificación que otorga al hotel como un lugar responsable con la sostenibilidad y seguridad de los clientes.
2. A través del diagnóstico realizado se realizó un análisis para conocer el porcentaje exacto de los requisitos que cumple la organización y aquellos que no, con el fin de conocer si la organización se encontraba en la capacidad de dar cumplimiento a la norma en las fechas establecidas, el cual arrojó un porcentaje de cumplimiento del 59% Y UN 15% que cumple parcialmente.
3. Luego de hacer el análisis de los resultados bajo el diagnóstico realizado se obtuvo como resultado una matriz DOFA del proceso, del cual resultaron estrategias que se deben desarrollar para dar cumplimiento a lo establecido en Norma y llevar un proceso de mejora para así obtener el valor agregado que la misma proporciona.
4. Se realizaron todos los formatos exigidos por la norma y fueron revisados y llenados de acuerdo a los requisitos que cumple el hotel actualmente, y se realizó un modelo metodológico con todos los requisitos para dar a la organización los pasos a seguir en su cumplimiento.
5. Se logró realizar un análisis costo-beneficio sobre la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002. Este se hizo completamente describiendo los beneficios y costos que tendrán las estrategias al aplicar el diseño metodológico

9. CONCLUSION

Debido a la investigación realizada en el presente trabajo, se determinó mediante la realización del diagnóstico general a través de la Norma Técnica Sectorial Colombiana Nts-ts 002 un análisis que presenta y muestra que la competitividad en las organizaciones es el principal argumento que permite la estabilidad en el mercado, y esta a su vez será mayor si se apuntan estrategias brindadas por el Ministerio de Industria y Turismo a través de la NTS-TS 002 la cual brinda estrategias para mejorar la calidad turística que se ofrece, con el objetivo de alcanzar un nivel de competitividad que le permita establecerse como una organización capaz de permanecer en un mercado exigente.

Teniendo en cuenta que la calidad turística mejora las posibilidades para el incremento de nuevos clientes, la prestación de un servicio eficiente y un personal ben capacitado, hace necesario que la organización tenga en cuenta las grandes posibilidades a las que se encuentra mediante el cumplimiento de los requisitos que aplica según la norma, ya que al implementar el modelo del diseño de la norma le da posibilidad de obtener clasificación turística, posicionándolo como un establecimiento Sostenible y seguro a sus clientes internos y externos.

El proceso realizado en la investigación mostro la capacidad que presenta la organización para dar cumplimiento a los requisitos de la norma, mediante una evaluación realizada a través del portal del Ministerio de Industria y Turismo, lo que indica a la organización que tener en cuenta el diseño del modelo para la implementación les facilita su cumplimiento y rendimiento en el proceso.

Cada sistematización planteada muestra en el estudio realizado el nivel de productividad actual de la organización que pone en alerta la búsqueda de una solución basada en estrategias inteligentes y avaladas que garanticen la pronta salida a una mejora oportuna, se puede tomar como recurso recursivo lo que proporciona la norma no solo porque es un requisito obligatorio por el estado el cumplimiento de la misma si no que para mejor entendimiento de las organizaciones es una manera de ofrecer beneficios en todos los aspectos que engloban a la sostenibilidad, ya que la acelerada transformación del mundo actual ha llevado consigo cambios en todos los ámbitos sociales, culturales, etc. Que hacen necesaria la elaboración de diseños que conlleven a la implementación de procesos que piensen en la Sostenibilidad. Es por ello que surgen normas que pueden ser implementadas pensando en el bienestar de las organizaciones.

El hotel COTRANAL PLAZA de Pamplona, presenta la necesidad de obtener la oportunidad de aumentar su productividad y ser más competitivo debido a las ventajas que ofrece la Norma Técnica Sectorial 002 de sostenibilidad turística y alta competitividad que existe.

10. RECOMENDACIONES Y TRABAJOS FUTUROS

- a. En primer lugar, se recomienda a la organización realizar un análisis debido a la situación que presenta el hotel en estos primeros meses según su utilidad Neta, se hace necesario tomar medidas de mejoramiento tomando como timón las estrategias ofrecidas por la Nts-ts 002 para que la organización de soluciones prontas.
- b. Se recomienda estar alerta sobre la aplicación de las estrategias que ofrece la norma para que los resultados que desean obtener se ven reflejados en poco tiempo.
- c. Se recomienda que se revise de manera mensual aquellos requisitos que necesitan de una mejora continua, esto con el fin de que el cumplimiento de la norma no quede solo en documentos archivados.
- d. Realizar capacitaciones al personal sobre la sostenibilidad dos veces en el año para estar alerta a los cambios que se presentan el Ministerio de Industria y Turismo sobre la Sostenibilidad de los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, apoyándose de los entes que brindan autoridad en la región en temas de seguridad.
- e. Por último, se recomienda que el hotel cuente con una persona encargada de la sostenibilidad permanente y de revisión semanal para mirar la puesta en marcha del cumplimiento de cada requisito y ver en que está beneficiando al hotel y que se debe mejorar y que se debe cambiar.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] A. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos (Buenos Aires, L. R. Defante, D. de Oliveira Lima Filho, and D. Mantovani, *Estudios y perspectivas en turismo.*, vol. 22, no. 2. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos, 1992.
- [2] “(FORMATO CBN – 1014) Vigencia 2012 ENERO 2013,” no. 7, 2013.
- [3] A. F. Martínez, J. N. Tur, A. F. Martínez, and J. N. Tur, “Planeamiento territorial sostenible: un reto para el futuro de nuestras sociedades; criterios aplicados,” *Cad. Metrópole*, vol. 18, no. 37, pp. 743–763, Dec. 2016.
- [4] N. Técnica, S. D. E. Turismo, and C. Á. Glen, “Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH).”
- [4] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Compendio, Clasificación de establecimientos de alojamiento, hospedaje y categoría por estrellas. Primera Actualización. Bogotá. ICONTEC, 2009. (NTSH – 006).
- [5] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Compendio, (EAH). Requisitos de Sostenibilidad. Primera Actualización. Bogotá. ICONTEC, 2006. (NTS-TS – 002).
- [6] INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Compendio, Clasificación de establecimientos de alojamiento, hospedaje y categoría por estrellas. Primera Actualización. Bogotá. ICONTEC, 2014. (NTSH – 002 y 006).
- [7] EDUARTE RAMÍREZ, Alexandra. (1999). Calidad en el servicio al cliente. *Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social*, 7(1), 41-44. Retrieved November 07, 2017.

12. ANEXOS

Anexos A. Formatos (Excel) NTS-TS 002

Anexos B. Inscripción para el Registro Nacional de Turismo



Pamplona, 8 de marzo de 2017

**A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS:
AGENCIAS DE VIAJES, ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE, ESTABLECIMIENTOS
GASTRONOMICOS (RESTAURANTES), TRANSPORTE TERRESTRE, TIEMPO COMPARTIDO,
OPC, GUIAS DE TURISMO, TURISMO DE AVENTURA Y DEMAS OBLIGADAS.**

ASUNTO: INSCRIPCION Y RENOVACION REGISTRO NACIONAL DE TURISMO AÑO 2017

Cordial Saludo:


La Cámara de Comercio de Pamplona le informa que, a partir del año 2017, la actualización o inscripción del Registro Nacional de Turismo estará condicionada a la implementación o Certificación de las Normas Técnicas Sectoriales definidas en la Resolución 3860 de 2015.

En este sentido el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ha hecho las pertinentes jornadas de difusión a los 32 departamentos del país. A lo cual para el caso de los establecimientos que deben demostrar la implementación de la Norma Técnica Sectorial de Sostenibilidad el documento a prestar o **"Declaración de Primera Parte"** estará firmado por el Representante Legal del Establecimiento y debido a que la única manera de generarlo es a través de la plataforma de Certificación de Calidad Turística: www.certificacioncalidadturistica.co. Este documento debe subirse a la plataforma con la solicitud de renovación o inscripción junto con el recibo de pago del impuesto y el RUT actualizado, para la validación del trámite, antes del 31 de marzo de 2017.

De igual modo los prestadores de servicio turístico de aventura deberán presentar la Certificación en la Norma que le corresponda.

Se anexa un formato de "Declaración de Primera Parte" a manera de información.

Agradezco la amable atención.


RUTH MAYELBY PEÑA ROJAS
Jefe de Registros Públicos y Conciliación

Astdd.J.

Imagen que Registra Calidad

Edificio Cámara de Comercio - Calle 5 No 4-31 Centro - PBX ☎ 568 2047 - Telefax: 568 4696 Ext. 7
<http://www.camarapamplona.org.co> - ✉ e-mail ccpamplona@camarapamplona.org.co
Pamplona - Norte de Santander - Colombia

Anexos C. Declaración de la primera parte del servicio de acuerdo con la NT ISO

Código del documento	Nombre del Prestador de Servicios Turísticos		
	COTRANAL LTDA		
DECLARACIÓN DE PRIMERA PARTE DEL PROVEEDOR DEL SERVICIO DE ACUERDO CON LA NTC ISO – IEC 17050.			
INFORMACIÓN GENERAL			
Nombre del Prestador de Servicios Turísticos	COTRANAL LTDA		
NIT	8905004466	RNT	RTN
Departamento	NORTE DE SANTANDER	Ciudad	PAMPLONA
Dirección	CARRERA 9 N° 3-144 CAMELLON	Sitio web	www.cotranal.com
Celular	3132914887	Email	talentohumano.cotranalltda@gmail.com
Nombre del Prestador de Servicios turísticos	COTRANAL LTDA		
Persona de contacto	LORDY LONDOÑO URIBE		
Cargo	JEFE DE TALENTO HUMANO		
DECLARACIÓN DE PRIMERA PARTE			
Declarar el cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible de acuerdo con lo establecido por la Resolución 3860 de 2015.			
NTS-TS 002. Requisitos de Sostenibilidad Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. 2014.			
DECLARACIÓN DE PRIMERA PARTE			
Nombre	ARDILA GARCIA CLIMACO		
Cédula (c.c)	13490413	Fecha de emisión	21 de Marzo del 2017
Yo ARDILA GARCIA CLIMACO en condición de representante legal del establecimiento COTRANAL LTDA , declaro que después de realizar el proceso de autoevaluación, el establecimiento que represento cumple con la totalidad de los requisitos establecidos en la NTS-TS 002. Requisitos de Sostenibilidad Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. 2014.			
 FIRMA			
*Revisar hojas anexas			

Anexos D. Autoevaluación de Turismo Sostenible

AUTOEVALUACIÓN EN NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES DE TURISMO SOSTENIBLE

¡Bienvenido! Aquí realizará el proceso de autoevaluación sobre la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible, donde podrás generar de una manera práctica y fácil la declaración de primera parte.

De acuerdo con la Resolución 3860 de 2015, es requisito para la actualización o inscripción del Registro Nacional de Turismo demostrar el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible que le corresponda a través de una autoevaluación y declaración de primera parte.

En el proceso de autoevaluación encontrarás los siguientes botones, de los cuales solo podrás seleccionar uno:

- Cumple
- No cumple
- No aplica
- El requisito no ha sido seleccionado

NTS-TS 005 EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE Y AUTOMOTOR ESPECIALIZADO, EMPRESAS OPERADORAS DE CHIVAS Y OTROS VEHÍCULOS AUTOMOTORES QUE PRESTEN SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD. 2010.

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
4.1 Requisitos	4.1.1 Requisitos legales	Identificar, conocer y cumplir la legislación vigente que le es aplicable en los aspectos turísticos,	Documento donde evidencie que identifica, conoce y cumple la legislación que le es aplicable en los	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
generales de sostenibilidad		de transporte especial, ambiental, sociocultural, económico y laboral	aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales.	
4.1 Requisitos generales de sostenibilidad	4.1.1 Requisitos legales	Establecer mecanismos para identificar de manera oportuna los cambios que se produzcan en dicha legislación	Documento donde evidencie los mecanismos que utiliza la empresa para identificar de manera oportuna los cambios que se produzcan en dicha legislación	
4.1 Requisitos generales de sostenibilidad	4.1.1 Requisitos legales	Definir mecanismos para cumplir con la legislación identificada de manera oportuna	Documento donde evidencie los mecanismos que utiliza la empresa para cumplir con legislación identificada de manera oportuna	
4.1 Requisitos generales de sostenibilidad	4.1.1 Requisitos legales	Hacer seguimiento periódico al cumplimiento de ésta legislación vigente	Documento donde evidencie con el seguimiento al cumplimiento de la legislación que le aplica	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
4.1 Requisitos generales de sostenibilidad	4.1.1 Requisitos legales	Denunciar ante las autoridades competentes irregularidades en el cumplimiento de la legislación vigente, especialmente aquellas que atenten contra el patrimonio cultural y natural, así como la integridad social	Procedimiento para denunciar ante las autoridades competentes irregularidades en el cumplimiento de la legislación vigente, si se ha presentado el caso.	
4.1 Requisitos generales de sostenibilidad	4.1.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad. Las ETRATU deben implementar un sistema de gestión para la sostenibilidad que garantice el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma, manteniendo los registros y evidencias pertinentes. Este	4.1.2.1 Política de sostenibilidad. a) Las ETRATU deben definir una política de sostenibilidad, en la que establezcan su compromiso con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios. Esta política debe estar documentada. b) La dirección de las ETRATU debe expresar su compromiso y velar por el cumplimiento de la política de sostenibilidad. c) A partir de la política de sostenibilidad se deben establecer objetivos y metas cuantificables, alcanzables y	Documento de la política de sostenibilidad, la cual debe contener la siguiente información: a) compromiso con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios. Esta política debe estar documentada. b) La dirección de las ETRATU debe expresar su compromiso y velar por el cumplimiento de la política de sostenibilidad. c) Objetivos y metas cuantificables, alcanzables y medibles con su respectivo seguimiento. d) Mecanismos para	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
	sistema debe incluir los siguientes elementos:	medibles, los cuales deben ser revisados periódicamente. d) La política de sostenibilidad de las ETRATU debe estar disponible y darse a conocer al usuario y al público en general.	poner a disposición y dar a conocer la política al usuario y al público en general.	
4.1 Requisitos generales de sostenibilidad	4.1.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad. Las ETRATU deben implementar un sistema de gestión para la sostenibilidad que garantice el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma, manteniendo los registros y evidencias pertinentes. Este sistema debe incluir	4.1.2.2 Programas de gestión para la sostenibilidad. a) Identificar las actividades, productos y servicios que tienen y puedan tener impactos ambientales, socioculturales y económicos. b) Realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas. c) Con base en la priorización, definir un programa para minimizar los impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos, y mantener y optimizar los impactos positivos. Este programa debe incluir los	Documento donde identifique, evalúe y priorice los impactos ambientales, socioculturales y económicos consecuencia de la prestación de sus servicios y el programa para minimizar los impactos negativos, y mantener y optimizar los impactos positivos. El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento y debe ser consistente con la política de sostenibilidad.	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
	los siguientes elementos:	responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento y debe ser consistente con la política de sostenibilidad.		
4.1 Requisitos generales de sostenibilidad	4.1.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad. Las ETRATU deben implementar un sistema de gestión para la sostenibilidad que garantice el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma, manteniendo los registros y evidencias pertinentes. Este sistema debe incluir	4.1.2.3 Monitoreo y seguimiento. Las ETRATU deben establecer y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad así como de los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política	Procedimientos para realizar el monitoreo y el seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad así como de los objetivos y metas planteados para el cumplimiento de la política.	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
	los siguientes elementos:			
4.1 Requisitos generales de sostenibilidad	4.1.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad. Las ETRATU deben implementar un sistema de gestión para la sostenibilidad que garantice el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma, manteniendo los registros y evidencias pertinentes. Este sistema debe incluir los siguientes elementos:	4.1.2.4 Gestión de proveedores. a) Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado. b) Dar prioridad a los proveedores que demuestren su compromiso con el desarrollo sostenible. c) Verificar la idoneidad y legalidad de los proveedores que contrata.	Documento donde: a) Identifique los bienes y servicios que adquiere ó contrata para la prestación de su servicio y establece criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado. b) Priorice a los proveedores que demuestren su compromiso con el desarrollo sostenible. c) Verifique la idoneidad y legalidad de los proveedores que contrata.	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
4.1 Requisitos generales de sostenibilidad	4.1.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad. Las ETRATU deben implementar un sistema de gestión para la sostenibilidad que garantice el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma, manteniendo los registros y evidencias pertinentes. Este sistema debe incluir los siguientes elementos:	4.1.2.5 Autoridad y responsabilidad. a) La dirección de la ETRATU debe asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad. b) La dirección de la ETRATU debe definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma.	Documento que contenga el compromiso de la dirección para asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad donde además defina la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma.	
4.1 Requisitos	4.1.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad. Las ETRATU deben	4.1.2.6 Información y capacitación. a) Informar sobre su política y programas de sostenibilidad a sus proveedores, vinculados y demás	Documento donde establezca: a) Como informa sobre su política y programas de sostenibilidad a sus proveedores, vinculados y demás	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
generales de sostenibilidad	implementar un sistema de gestión para la sostenibilidad que garantice el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma, manteniendo los registros y evidencias pertinentes. Este sistema debe incluir los siguientes elementos:	empresas, con las cuales tenga relación comercial. b) Diseñar implementar y mantener una estrategia para informar y promover entre proveedores, vinculados, empleados y en la comunidad, comportamientos responsables con el desarrollo sostenible. c) Contar con la información para los clientes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, en mínimo dos idiomas. d) Contar con un programa de capacitación y motivación en sostenibilidad dirigido a los empleados, vinculados y demás personal contratado, que permita el conocimiento del sistema de gestión, el cumplimiento de los criterios de esta norma y el mejoramiento de sus competencias; se deben mantener registros de las actividades de capacitación. e) Contar con un programa de capacitación en sostenibilidad diseñado específicamente para los	empresas, con las cuales tenga relación comercial. b) Estrategia para informar y promover entre proveedores, vinculados, empleados y en la comunidad, comportamientos responsables con el desarrollo sostenible. c) Programa de capacitación y motivación en sostenibilidad entre los empleados, vinculados y demás personal contratado, que permita el conocimiento del sistema de gestión, el cumplimiento de los criterios de esta norma y el mejoramiento de sus competencias; se deben mantener registros de las actividades de capacitación. d) Programa de capacitación en sostenibilidad diseñado específicamente para los conductores y auxiliar de servicio a bordo; cuando aplique. Soportes de: Las capacitaciones a los empleados y demás personal vinculado en la prestación del	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
		<p>conductores y auxiliar de servicio a bordo; cuando aplique. f) Capacitar a los empleados y demás personal vinculado en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor sobre la política de sostenibilidad. g) Informar a sus clientes sobre los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos responsables que deben guardar en los itinerarios y destinos turísticos que visita. h) Brindar información a los empleados, vinculados y clientes sobre la posibilidad de participar en actividades sostenibles i) Diseñar o utilizar la publicidad de los productos y servicios que ofrece, de tal manera que no impacte negativamente el patrimonio natural y cultural.</p>	<p>servicio de transporte turístico terrestre automotor sobre la política de sostenibilidad. La información que se brinda a los empleados, vinculados y clientes sobre la posibilidad de participar en actividades sostenibles. La publicidad de los productos y servicios que ofrece, de tal manera que no impacte negativamente el patrimonio natural y cultural. La información para los clientes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, en mínimo dos idiomas.</p>	
4.1 Requisitos	4.1.2 Sistema de gestión para la	4.1.2.7 Documentación a) Declaraciones documentadas de	Documentación de: a) La declaración de la política, los	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
generales de sostenibilidad	sostenibilidad. Las ETRATU deben implementar un sistema de gestión para la sostenibilidad que garantice el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma, manteniendo los registros y evidencias pertinentes. Este sistema debe incluir los siguientes elementos:	una política, los objetivos, programas y metas de sostenibilidad. b) Los procedimientos documentados requeridos en esta norma. c) Los documentos vigentes deben estar identificados y disponibles. d) La implementación de un mecanismo que facilite el control de los documentos vigentes	objetivos, programas y metas de sostenibilidad. b) Los procedimientos requeridos en esta norma. c) Como los documentos vigentes están identificados y disponibles. d) Donde se explique el mecanismo de control de los documentos vigentes Nota: La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio	
4.1 Requisitos generales de sostenibilidad	4.1.2 Sistema de gestión para la sostenibilidad. Las ETRATU deben implementar un sistema de gestión	4.1.2.8 Mejora continua. a) Las ETRATU deben adelantar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la	Documento con: a) Las acciones y estrategias aplicadas por la empresa para el mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad. b) El registro semestral de los logros	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
	<p>para la sostenibilidad que garantice el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma, manteniendo los registros y evidencias pertinentes. Este sistema debe incluir los siguientes elementos:</p>	<p>sostenibilidad. b) Semestralmente se deben registrar los logros obtenidos y las acciones de mejora por alcanzar, de acuerdo con el programa de gestión para la sostenibilidad.</p>	<p>obtenidos y de las acciones de mejora por alcanzar, de acuerdo con el programa de gestión para la sostenibilidad.</p>	
Requisitos Específicos	4.2.1 Requisitos ambientales	4.2.1.1 Patrimonio natural. a) Informar a sus clientes acerca de la normatividad legal vigente y el régimen sancionatorio en los destinos que opera, para evitar el tráfico ilegal de especies de flora y fauna. b) Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención y	a) Soporte de la información que se da por escrito a los clientes acerca de la normatividad legal vigente en los destinos que opera, promociona o comercializa, para evitar el tráfico ilegal de especies de flora y fauna. b) Soporte de liderar, apoyar o promover con organizaciones y entidades competentes a acampanas enfocadas a la	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
		denuncia frente al tráfico ilícito de flora y fauna, teniendo en cuenta la reglamentación vigente. c) Liderar, apoyar o promover el desarrollo de iniciativas de carácter ambiental.	prevención del tráfico ilícito de flora y fauna, teniendo en cuenta la reglamentación vigente. c) Soporte de las iniciativas de carácter ambiental que ha liderado, apoyado o promovido la empresa	
Requisitos Específicos	4.2.1 Requisitos ambientales	4.2.1.2 Uso eficiente del agua En las instalaciones administrativas, operativas o ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa que incluya: a) Registro y monitoreo del consumo de agua periódico y establecimiento de metas de manejo eficiente del recurso. b) Mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias. c) Plan de ahorro y uso eficiente del agua.	Documento con el programa de manejo eficiente del agua con: a) El registro y monitoreo del consumo de agua periódico con metas de manejo eficiente del recurso. b) Soporte de los mantenimientos preventivos, para todos los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias. c) El plan de ahorro y uso eficiente del agua.	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
Requisitos Específicos	ambientales	4.2.1.3 Uso eficiente de la energía En las instalaciones administrativas, operativas o ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa que incluya como mínimo: a) Registro de los consumos totales de energía y establecimiento de metas de manejo eficiente del recurso. b) Mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones de las fuentes de energía. c) Planes de manejo en el uso eficiente de la energía. d) Estimulo del uso y establecimiento de fuentes no convencionales de energía.	Documento con el programa de manejo eficiente de la energía con: a) El registro de los consumos totales de energía y las metas de manejo eficiente del recurso. b) Soporte de los mantenimientos preventivos, para todos los equipos e instalaciones de las fuentes de energía. c) El Plan de manejo en el uso eficiente de la energía. d) Estimulo del uso y establecimiento de fuentes no convencionales de energía.	
Requisitos Específicos	4.2.1 Requisitos ambientales	4.2.1.4 Uso y manipulación de productos En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben: a)	Soporte de: a) Como evita el uso y vertimiento de sustancias toxicas contaminantes y establecer e implementar un programa que permita el manejo adecuado de	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
		<p>Evitar el uso y vertimiento de sustancias toxicas contaminantes y establecer e implementar un programa que permita el manejo adecuado de tales sustancias, identificando aquellas que generan un impacto significativo sobre el medio ambiente. b) Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados. c) Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos. d) Emplear productos de limpieza que tengan tensos activos biodegradables o que cumplan con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes. e) Promover el uso del papel con un porcentaje de contenido de material reciclado de acuerdo con la disponibilidad del mercado. f) Minimizar el consumo del papel en todas las áreas del establecimiento. g) Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno</p>	<p>tales sustancias, identificando aquellas que generan un impacto significativo sobre el medio ambiente. b) El registro del consumo de productos e insumos empleados. c) Del programa para la minimización y manejo de los productos químicos. d) Ficha técnica de los productos de limpieza que tengan tensos activos biodegradables o que cumplan con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes. e) Ficha técnica del papel que usa que evidencie el porcentaje de papel reciclado f) Como minimizan el consumo del papel en todas las áreas del establecimiento. g) Las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicada al menos la siguiente información: - composición del producto, e - instrucciones de manejo seguro del producto, transporte,</p>	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
		<p>de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicada al menos 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.</p>	<p>almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. Como divulga la información de las hojas de seguridad y como está disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.</p>	
Requisitos Específicos	4.2.1 Requisitos ambientales	4.2.1.5 Gestión de residuos En las instalaciones administrativas, operativas ó ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa que incluya como mínimo: a) Registros de la cantidad mensual y tipo de residuos que	Documento con el programa de gestión de residuos que incluya: a) Registros de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera. b) Como maneja integralmente los residuos que genera teniendo en cuenta los principios: clasificar, reutilizar, reciclar y dispone los residuos. c) Cual es el manejo de	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
		<p>genera. b) Manejo integral de residuos que incluya al menos los siguientes principios: clasificar, reutilizar, reciclar y disponer adecuadamente los mismos. c) El manejo de residuos peligrosos dentro del cual se deben considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lubricantes y combustibles de mantenimiento de equipos, - baterías y sus componentes, - pinturas, disolventes y sus recipientes, - agentes refrigerantes de los aires acondicionados, sistemas de refrigeración del vehículo y de los sistemas de protección contra incendios, - productos químicos, - tóner, y - otros considerados en la legislación vigente. <p>d) Cuando la disposición final se realice a través de un tercero seleccionar el que garantice la apropiada disposición de acuerdo a la normatividad vigente.</p>	<p>residuos peligrosos dentro del cual se deben considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lubricantes y combustibles de mantenimiento de equipos, - baterías y sus componentes, - pinturas, disolventes y sus recipientes, - agentes refrigerantes de los aires acondicionados, sistemas de refrigeración del vehículo y de los sistemas de protección contra incendios, - productos químicos, - tóner, y - otros considerados en la legislación vigente. <p>d) Soporte de la disposición final de residuos de tercero seleccionar el que garantice la apropiada disposición de acuerdo a la normatividad vigente.</p>	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
Requisitos Específicos	4.2.1 Requisitos ambientales	4.2.1.6 Gestión de emisión de gases efecto invernadero Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa a mediano y largo plazo que tenga como objetivo reducir las emisiones de Gases Efecto Invernadero. El programa debe incluir como mínimo metas de reducción y plazos de cumplimiento, así como: a) Registro y control mensual de los combustibles utilizados, de los costos y el consumo respecto a los desplazamientos generados por el parque automotor. b) Mantenimiento preventivo en el parque automotor, para evitar pérdidas de eficiencia en el combustible. c) Definición de mecanismos que permitan un uso eficiente del combustible en el parque automotor.	Documento con el programa a mediano y largo plazo que tenga como objetivo reducir las emisiones de Gases Efecto Invernadero, el cual incluya: - Metas de reducción y plazos de cumplimiento. a) Registro y control mensual de los combustibles utilizados, de los costos y el consumo respecto a los desplazamientos generados por el parque automotor. b) Soporte de los mantenimientos preventivos en el parque automotor, para evitar pérdidas de eficiencia en el combustible. c) Soporte de los mecanismos que permiten un uso eficiente del combustible en el parque automotor.	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
Requisitos Específicos	4.2.1 Requisitos ambientales	4.2.1.7 Gestión de emisión de Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono, SAO Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa a mediano y largo plazo que tenga como objetivo reducir las emisiones de sustancias agotadoras de la capa de ozono. El programa debe tener en cuenta como mínimo metas de reducción y plazos de cumplimiento, así como: a) Registro de los equipos de aire acondicionado y refrigeración que se utilicen teniendo en cuenta: cantidad, potencia, tipo y carga de gas refrigerante en gramos o kilos. b) Registros de los equipos de extinción e incendio con HCFC-123 que se utilicen teniendo en cuenta cantidad y carga de agente extintor en gramos o kilos. c) Un mecanismo que permita implementar un mantenimiento preventivo que lleve al control de la emisión de SAO en los equipos, aplicado por técnicos	Documento con un programa a mediano y largo plazo que tenga como objetivo reducir las emisiones de sustancias agotadoras de la capa de ozono, el cual incluya: - Metas de reducción y plazos de cumplimiento. a) Registro de los equipos de aire acondicionado y refrigeración que se utilicen teniendo en cuenta: cantidad, potencia, tipo y carga de gas refrigerante en gramos o kilos. b) Registros de los equipos de extinción e incendio con HCFC-123 que se utilicen teniendo en cuenta cantidad y carga de agente extintor en gramos o kilos. c) Soporte de un mecanismo que permita implementar un mantenimiento preventivo que lleve al control de la emisión de SAO en los equipos, aplicado por técnicos certificados, mínimo cada seis meses, que incluya: tipo de mantenimiento, carga de gas refrigerante o agente	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
		<p>certificados, mínimo cada seis meses, que incluya: tipo de mantenimiento, carga de gas refrigerante o agente extintor utilizado, cantidad de gas recuperado y datos de identificación del técnico.</p>	<p>extintor utilizado, cantidad de gas recuperado y datos de identificación del técnico.</p>	
Requisitos Específicos	4.2.1 Requisitos ambientales	<p>4.2.1.8 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual. En las instalaciones administrativas, operativas o ambas de la empresa y en el parque automotor, Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, de acuerdo con la legislación vigente</p>	<p>Documento con el programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, de acuerdo con la legislación vigente</p>	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
Requisitos Específicos	4.2.1 Requisitos ambientales	4.2.1.9 Manejo de otros impactos ambientales. En las instalaciones administrativas, operativas o ambas de la empresa y en el parque automotor, las ETRATU deben, cuando aplique, establecer, implementar y mantener un programa que incluya acciones y mecanismos que permitan la identificación, control y evaluación para la minimización de otros impactos ambientales negativos y la optimización de aquellos positivos que las distintas actividades estén generando	Documento con el programa que incluya acciones y mecanismos que permitan la identificación, control y evaluación para la minimización de otros impactos ambientales negativos y la optimización de aquellos positivos que las distintas actividades estén generando	
Requisitos Específicos	4.2.2 Requisitos socioculturales	4.2.2.1 Códigos de conducta. Las ETRATU deben diseñar y dar a conocer un código de conducta aplicable en el momento del viaje y durante la estadía en el destino visitado, dirigido a los conductores,	Documento con el código de conducta aplicable en el momento del viaje y durante la estadía en el destino visitado, dirigido a los conductores, auxiliares y usuarios de los servicios que presta	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
		auxiliares y usuarios de los servicios que presta		
Requisitos Específicos	4.2.2 Requisitos socioculturales	4.2.2.2 Patrimonio cultural. a) Manejar de manera responsable y respetuosa la información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de los destinos que visita	Soporte del manejo responsable y respetuoso de la información sobre atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de los destinos que visita	
Requisitos Específicos	4.2.2 Requisitos socioculturales	4.2.2.2 Patrimonio cultural. b) Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, acciones enfocadas a la prevención y denuncia frente al tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la legislación vigente	Soporte de como lidera, apoya o promueve con organizaciones y entidades competentes acciones enfocadas a la prevención y denuncia frente al tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la legislación vigente.	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
Requisitos Específicos	4.2.2 Requisitos socioculturales	4.2.2.2 Patrimonio cultural. c) Evitar la generación de impactos negativos en el patrimonio cultural de los destinos que visita	Soporte de cómo se evitar los impactos negativos en el patrimonio cultural de los destinos que visita la empresa	
Requisitos Específicos	4.2.2 Requisitos socioculturales	4.2.2.2 Patrimonio cultural. d) Promover con sus usuarios comportamientos responsables y respetuosos en los destinos que visita, especialmente en aquellos donde habiten comunidades locales o minorías étnicas y en relación con el adecuado uso del patrimonio cultural	Soporte de cómo se la empresa promueve con sus usuarios comportamientos responsables y respetuosos en los destinos que visita,	
Requisitos Específicos	4.2.2 Requisitos socioculturales	4.2.2.3 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística. A) Denunciar la explotación laboral infantil	Procedimiento para denunciar la explotación laboral infantil.	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
Requisitos Específicos	4.2.2 Requisitos socioculturales	4.2.2.3 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística. b) Liderar, apoyar o promover con las organizaciones y entidades competentes, acciones enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual y laboral con menores de edad, y denunciar los casos según la legislación vigente	Soporte de como lidera, apoya o promover con organizaciones y entidades competentes acciones enfocadas a la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad, y denunciar los casos según la legislación vigente	
Requisitos Específicos	4.2.2 Requisitos socioculturales	4.2.2.3 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística. c) Informar a sus proveedores sobre su compromiso para la prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad a través del turismo	Soporte de la información a proveedores sobre el compromiso con prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad.	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
Requisitos Específicos	4.2.2 Requisitos socioculturales	4.2.2.3 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística. d) Contar con un programa de capacitación para la prevención del comercio sexual con menores de edad, conforme a la legislación vigente dirigido a empleados y demás personal vinculado	Documento con el programa de prevención del comercio sexual con menores de edad, conforme a la legislación vigente dirigido a empleados y demás personal vinculado	
Requisitos Específicos	4.2.3 Requisitos económicos	4.2.2.3 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística.4.2.2.3 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística. e) Contratar personas naturales o jurídicas, en condiciones justas y equitativas y de acuerdo con la legislación vigente	Soporte de la contratación de personas naturales o jurídicas, en condiciones justas y equitativas y de acuerdo con la legislación vigente	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
Requisitos Específicos	4.2.3 Requisitos económicos	4.2.2.3 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística. f) Promover entre sus clientes la compra, el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la comunidad local en los destinos que visita, de acuerdo con la disponibilidad del mercado, en condiciones justas y equitativas	Soporte de cómo se promueve entre sus clientes la compra, el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la comunidad local en los destinos que visita, de acuerdo con la disponibilidad del mercado, en condiciones justas y equitativas	
Requisitos Específicos	4.2.3 Requisitos económicos	4.2.2.3 Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística. g) Abstenerse de contratar menores de edad f) Evitar la discriminación laboral de raza o género	Política de contratación de la empresa donde es claro que se abstiene de contratar menores de edad y evita la discriminación laboral de raza o de género.	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
Requisitos Específicos	4.2.3 Requisitos económicos	4.2.3.2 Capacitación de las comunidades locales Las ETRATU deben apoyar el desarrollo de programas de capacitación de la comunidad local en su área influencia	Documento del programa de capacitación de la comunidad local en su área influencia	
Requisitos Específicos	4.2.3 Requisitos económicos	4.2.3.3 Beneficios indirectos Las ETRATU deben demostrar y promover una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales del área de influencia de la empresa	Soporte de la participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales	
Requisitos Específicos	4.2.4 Otros requisitos	4.2.4.1 Satisfacción del cliente Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un método para el registro, medición y seguimiento de la satisfacción del	Soporte del método que utiliza para el registro, medición y seguimiento de la satisfacción del cliente que incluya quejas y reclamos	

a	Requisito General	Requisito Específico	Lista de Verificación	Estado Lista de Verificación
		cliente que incluya quejas y reclamos		
Requisitos Específicos	4.2.4 Otros requisitos	4.2.4.2 Seguridad Las ETRATU deben establecer, implementar y mantener un programa que garantice la seguridad de los empleados y de los clientes y difunda las medidas de seguridad establecidas para los vehículos de transporte turístico terrestre automotor y en las instalaciones de la empresa	Soporte de como implementa y mantiene un programa que garantice la seguridad de los empleados y de los clientes y difunda las medidas de seguridad establecidas para los vehículos de transporte turístico terrestre automotor y en las instalaciones de la empresa	

Generar Resultados

