



**MODELO GERENCIAL PARA MEDIR EL DESEMPEÑO AMBIENTAL BAJO  
LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL EN TURISMO SOSTENIBLE EN  
ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE DE USAQUÉN EN  
BOGOTÁ, D.C.**

**MIGUEL IVÁN ROA RODRÍGUEZ**

**LIDA ROCÍO SÁNCHEZ GIRALDO**

**Universidad de Manizales  
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas  
Maestría en Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente  
Manizales, Colombia  
2018**

**MODELO GERENCIAL PARA MEDIR EL DESEMPEÑO AMBIENTAL BAJO  
LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL EN TURISMO SOSTENIBLE EN  
ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE DE USAQUÉN EN  
BOGOTÁ, D.C.**

**MIGUEL IVÁN ROA RODRÍGUEZ  
LIDA ROCÍO SÁNCHEZ GIRALDO**

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:  
Magister en Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente

Línea de Investigación:  
Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente

Asesor de Trabajo de Grado  
**Ph.D. (Cand.) EDISSON CASTRO ESCOBAR**

**Universidad de Manizales  
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas  
Maestría en Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente  
Manizales, Colombia  
2018**

## **Agradecimientos**

A María del Carmen Rodríguez de Roa, mi madre, q.e.p.d., por haber sido el mayor ejemplo de vida que he podido conocer. Y a mis hermanas que siempre apoyan mi quehacer: a las mujeres de mi hogar, infinitas gracias.

### **Miguel Iván Roa Rodríguez.**

A Dios, por permitirme alcanzar una más de mis metas.

A mi Madre, por su apoyo y motivarme a salir adelante.

A mi Padre, que me cuida desde el cielo y me heredó  
la vocación del conocimiento y la docencia.

A Jerónimo, mi hijo, por ser mi motivación e inspiración,  
por ser el motor de mi vida,  
por entenderme y darme de su tiempo para alcanzar mi propósito.

A mi hermano Carlos, por ser mi soporte incondicional  
por acompañarme en todos mis proyectos.

A mi Familia, por su apoyo, gracias.

### **Lida Rocío Sánchez Giraldo**

## CONTENIDO

RESUMEN .....	6
ABSTRACT.....	6
1. INTRODUCCIÓN .....	7
1.1 Planteamiento del problema.....	8
1.2 Preguntas de investigación.....	12
1.3 Objetivos .....	13
1.3.1 Objetivo general.....	13
1.3.2 Objetivos específicos. ....	13
2. CONSIDERACIONES TEÓRICAS SOBRE EL TURISMO SOSTENIBLE.....	14
Oportunidades de un modelo gerencial para el turismo sostenible .....	15
Contexto legal y normativo.....	23
3. DISEÑO METODOLÓGICO.....	30
3.1 Tipo de estudio.....	30
3.2 Población .....	31
3.3 Muestra .....	32
3.4 Instrumentos.....	33
3.4.1 La encuesta a los EAH.....	33
3.4.2 Encuesta a huéspedes: sondeo de opinión .....	33
3.5 Proceso.....	34
4. LA NTS-TS-002 EN EL CONTEXTO DE LOS EAH. UNA PROPUESTA DE MODELO GERENCIAL .....	34
4.1 Contenido de la norma.....	34
4.2 Los EAH de la Localidad de Usaquéen en el contexto del desarrollo sostenible ...	35

4.2.1 Caracterización de los EAH.....	35
4.2.2 Los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje – EAH de la localidad de Usaquén en Bogotá y su compromiso con normatividad de sostenibilidad. ....	38
4.2.3 Dificultades encontradas en la gestión de los EAH al implementar la NTS-TS-002. ....	41
4.2.4 Beneficios que reconocen los EAH objeto de estudio. ....	44
4.2.5 Perspectivas sobre la medición de la implementación de la NTS-TS-002 de los EAH de la Localidad de Usaquén.....	47
4.2.6 Los huéspedes de los EAH de la Localidad de Usaquén en el contexto del desarrollo sostenible. ....	51
4.3 Propuesta del Modelo Gerencial.....	56
4.3.1 Ponderación de categorías y subcategorías.....	63
4.3.2 Calificación de los aspectos que componen las subcategorías de la norma ...	65
4.3.3 Parámetros de aprobación del cumplimiento de implementación y seguimiento de los requisitos de la norma. Estudio de caso de un Apartahotel. ....	67
5. CONCLUSIONES .....	69
6. RECOMENDACIONES.....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	74
Anexo 1.....	80
<b>I. Caracterización del establecimiento:</b> .....	80
<b>II. Normas de sostenibilidad en el establecimiento.</b> .....	81
<b>III. Percepción de la NTS-TS-002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje</b> .....	82
Anexo 2.....	84
Anexo 3.....	86

## **RESUMEN**

Para conocer el impacto y los avances hacia la mejora continua en las organizaciones, se hace necesario establecer métodos de medición que cumplan con las características de precisión, oportunidad, explicitud y practicidad, entre otros aspectos, que permitan demostrar el cumplimiento de los objetivos organizacionales; además de la comparación con pares que buscan iguales propósitos llevando a tomar decisiones para implementar acciones correctivas o de mejora ante las oportunidades avizoradas. El trabajo expuesto aquí, muestra la necesidad, las ventajas y la disposición de los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje-EAH para adoptar un modelo de gestión que establezca el método para medir el desempeño de variables, que de acuerdo con la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible -NTS-TS-002, asegure demostrar avances en la mejora continua de los requisitos de sostenibilidad por ella exigidos y se propone el modelo general que puedan adoptar los EAH o los entes de control.

Palabras clave: Modelo de competitividad, sistemas de gestión de calidad, turismo sostenible, gestión ambiental, establecimientos de alojamiento y hospedaje.

## **ABSTRACT**

To know the impact and progress towards continuous improvement in organizations, it becomes necessary to establish measurement methods meeting the characteristics of precision, timeliness, explicitness and practicality, among other aspects, demonstrating compliance with objectives. The comparison with peers in seek of the same purposes and make decisions to implement corrective actions or improvement before the opportunities envisaged. The work presented here constitutes a management model that establishes a method to measure the performance of the variables, which according to the Technical Standard for Sustainable Tourism 002 - NTS-TS-002, applicable to Accommodation and Lodging Establishments, ensure progress in continuous improvement of environmental sustainability requirements.

**Keywords:** Competitiveness model, Quality management systems, sustainable tourism, environmental management, lodging and accommodation establishments.

## 1. INTRODUCCIÓN

El turismo como fenómeno que constituye desplazamientos temporales del hombre en voluminosas cantidades alrededor del mundo, impacta profundamente el desarrollo económico y social de las comunidades y el medio ambiente receptor. Como instrumento para proporcionar mejor nivel de vida de los viajeros y de las comunidades receptoras, el turismo puede generar excelentes resultados siendo este además un sector generador de valor agregado, sin embargo, lograr un desarrollo sustentable es un reto complejo. En efecto el desarrollo sustentable como criterio de competitividad organizacional implica una serie de acciones que son difíciles de instrumentalizar, por los costos operativos y adaptaciones técnicas, culturales y administrativas que implica el cambio de paradigma en la gestión empresarial, especialmente en el ámbito latinoamericano.

Dentro de la cadena de valor del turismo, el subsector de la hotelería afronta el desafío de desarrollarse de manera sostenible, ya que tiene la responsabilidad de proporcionar un crecimiento económico importante en muchos países, generando empleo y recursos para elevar el nivel de vida de las poblaciones. Este beneficio aportante al desarrollo humano, debe afrontar la problemática de impactos negativos sobre las costumbres de las comunidades en las que se desarrolla la actividad hotelera y del medio ambiente circundante.

Para generar un modelo gerencial de desempeño ambiental, que permita al sector de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, –en adelante (EAH)–, orientar indicadores hacia la competitividad global, se analizan modelos influyentes en el entorno<sup>1</sup> con el fin de determinar los principales factores evaluados en ellos, es así como se constatan con los factores identificados en la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible (en adelante

---

<sup>1</sup> Hace referencia a tener en cuenta el origen de turistas en regiones que impactan el renglón económico del turismo, en este caso el colombiano.

NTS-TS-002) y se consulta con el sector la posibilidad de generar información y medición que pueda alimentar el modelo de manera efectiva.

El tema de estudio se circunscribe, entonces, al medio ambiente circundante de los EAH con el propósito de proponer un modelo gerencial que permita tomar decisiones oportunas para evitar, mitigar o eliminar impactos negativos generados por la actividad turística y demostrar cumplimiento, sostenibilidad y mejora de requisitos de la NTS-TS-002. El instrumento será validado en EAH de la localidad de Usaquén en Bogotá, D.C.

### ***1.1 Planteamiento del problema***

Según el informe de la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2015), desde un punto de vista económico, el sector genera el 9% del PIB mundial y uno de cada once empleos en el mundo, constituyendo el 6% del comercio internacional y hasta el 30% de las exportaciones en servicios. Por esta razón, los países emergentes han hecho del turismo un sector económico líder que avanza de manera sostenida. En la siguiente tabla se presenta un panorama del comportamiento del sector por tipos de economías.

**Tabla 1.**  
**Evolución de llegada de turistas.**

	Llegada de turistas internacionales (millones)								Cuota de mercado (%)	Variación (%)		Crecimiento medio (%)
	1990	1995	2000	2005	2010	2013	2014*	2014		12/11	13/12	
Mundo	435	527	674	809	949	1.087	1.133	100	4.2	4.6	4.3	3.8
Economías avanzadas	296	336	420	466	513	586	619	54.7	4.0	4.7	5.8	3.2
Economías emergentes	139	191	253	343	436	501	513	45.3	4.4	4.5	2.4	4.6

Fuente: adaptado de Panorama del Turismo Internacional (OMT, 2015, p. 4), muestra el comportamiento turístico en llegadas internacionales en el mundo.

El turismo es entonces, un instrumento fundamental para el desarrollo humano, la generación de empleo y la inversión en infraestructura; reto importante en las economías emergentes para la redistribución del ingreso y la generación de tributos que se destinan a salud y educación, entre otros beneficios, lo que lleva a generar interrogantes sobre la manera de atenuar, evitar y/o eliminar sus efectos adversos. Desafortunadamente en la



actualidad, sus implicaciones desfavorables son considerables, como por ejemplo: la transformación de entornos naturales y la alteración de los ecosistemas, el aumento de la producción de residuos sólidos y aguas residuales, además del incremento en el consumo de recursos como energía y agua y emisiones por consumo de combustibles (especialmente en desplazamiento), contribuyendo así a las lluvias ácidas, la pérdida de la biodiversidad y al cambio climático.

Por otra parte, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo -PNUD- contempla dentro de los ocho objetivos del milenio “garantizar la sostenibilidad del medio ambiente”. En un arqueo de cumplimiento de los mismos, el informe 2015 de Naciones Unidas deja ver evidentes progresos por parte de los Estados y pretende apresurar la agregación de una de las metas con acciones como la de “Incorporar los principios del desarrollo sostenible en las políticas y los programas nacionales a fin de mitigar la pérdida de recursos del medio ambiente y promover las buenas prácticas ambientales” (PNUD, 2015, p.1).

Por su parte y en coherencia con lo anterior, la Organización Mundial del Turismo - OMT- desde la iniciativa de los Tour Operadores, mantiene vigente el compromiso con el turismo sostenible. Según el secretario general de la OMT, las buenas prácticas ambientales se deben premiar con el objetivo de enaltecer a aquellos que, en su función turística, trabajan en el marco de “los principios del Código Ético Mundial para el Turismo de la OMT y las aspiraciones definidas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la búsqueda de un turismo sostenible” (OMT, 2016, p.1). Siendo así, los empresarios del sector desde el ejercicio de su actividad económica, aportan garantías sobre una mejor utilización de los recursos actuales, beneficiando a las generaciones futuras.

En Colombia, desde el Ministerio de Educación Nacional y el Sistema Nacional Ambiental -SINA- se muestra la intención de ser consecuentes con la petición mundial en lo referente a la defensa por el medio ambiente. En su promesa, el SINA que promueve el desarrollo de cultura ambiental, manifiesta una propuesta de educación acompañada permanentemente de una concepción investigativa, relacionada en forma directa con fundamentos para la reflexión crítica, de proyección a la resolución de problemas del

entorno, en un trabajo permanente de análisis y síntesis de la lectura de contextos y en la construcción de explicaciones para la comprensión de problemas ambientales a nivel general (Ministerio del Medio Ambiente y Ministerio de Educación Nacional, 2002, p.8).

En la búsqueda de la articulación de las políticas ambientales mundiales y nacionales que se vienen construyendo en materia de medio ambiente, se han establecido políticas públicas con fines de garantizar y promover la calidad de los prestadores de servicios turísticos, promoviendo la normalización del sector a través de la “implementación de procesos de certificación turística en los prestadores de servicios” (López, 2009, p.7). Esta iniciativa se ha implementado para dar respuesta a la petición de las mejores prácticas ambientales y estar en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial -RSE-, entendida esta, como “el conjunto de obligaciones y compromisos legales y éticos, tanto nacionales como internacionales que se derivan de los impactos que la actividad de la organizaciones pueden producir en el ámbito social, laboral, medioambiental y de los derechos humanos” (Milán, 2009, p.10), los cuales deben ser incorporados dentro de los ejercicios de planificación estratégica de las organizaciones.

El Departamento Nacional de Estadística -DANE- en su boletín técnico “Encuesta Ambiental de Hoteles”, ilustra sobre esfuerzos del sector en protección ambiental, indicando que:

Las inversiones hechas por el sector Hotelero en el país para el manejo ambiental en 2013 superaban los 647 millones de pesos y estaban dedicados especialmente a manejo y tratamiento de aguas residuales el 62.3%, al manejo de residuos primarios el 30.0% y para el manejo del recurso hídrico el 7%. (DANE, 2015, p. 3)

De acuerdo con el Informe Anual de Turismo – 2013 de la Comunidad Andina “en 2012 el país recibió más de 2,2 millones turísticas, lo que se tradujo en unos ingresos superiores a 2.3 millones de dólares, lo que equivale a unos 4.590 billones de pesos (Comunidad Andina, 2013). Información como esta infiere la necesidad de medir el desempeño ambiental en el sector de los EAH para lograr mejorar indicadores que permitan evidenciar su competitividad, teniendo en cuenta que este factor está incluido en los modelos de competitividad a nivel global y se requiere mejorar posiciones en los ranking internacionales, ya que el sector turístico constituye el tercer renglón en los motores de la

economía del país y esto representa la oportunidad de mejores exportaciones que favorecen la entrada de divisas al sistema económico.

El Centro de Pensamiento Turístico, iniciativa de la alianza entre la Asociación Turística y Hotelera de Colombia – COTELCO y la Fundación Universitaria Cafam, surge por la necesidad de tener información para generar nuevo conocimiento y la investigación aplicada al campo del turismo. Uno de los primeros trabajos que ha emprendido, ha sido la valoración de la competitividad turística entre los diferentes departamentos del país, y desde luego, contempla la variable de sostenibilidad ambiental. La alianza reconoce la importancia de hacer competitivo el sector en materia ambiental, de manera que uno de los grandes desafíos del sector hotelero es contar con un modelo gerencial que cumpla con esos criterios en el marco de la NTS-TS-002.

Conociendo el desafío que afronta el sector Hotelero y las inversiones requeridas en el largo plazo para sufragar los costos ocasionados al medio ambiente, y además la necesidad de implementar estrategias de monitoreo y medición con indicadores que permitan medir esos efectos oportuna y efectivamente, nace la necesidad de crear el instrumento adecuado, desde un modelo gerencial articulado a la NTS-TS-002.

Colombia cuenta con normas propias preparadas por la Unidad Sectorial de Normalización -USN- las cuales son adoptadas y publicadas como Norma Técnica Colombiana – NTC (López, 2009). En la actualidad el Ministerio de Comercio Industria y Turismo tiene 59 normas Técnicas Sectoriales de turismo que documentan y divulgan mejores prácticas para el manejo de las operaciones turísticas según estándares internacionales que permiten, mediante certificaciones, reconocer y promover los productos y servicios de calidad para mercados locales e internacionales de clase mundial: 3 para tiempo compartido, 9 para turismo sostenible, 11 para alojamiento y hospedaje, 11 para establecimientos gastronómicos, 9 para guías turísticos y 16 para las agencias de viajes. A partir de los años 90:

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, como organismo nacional de normalización, según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico (hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo) delegó el proceso de

elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades. (MINCIT, 2014. p. 1)

Las normas técnicas en el ámbito de sostenibilidad para la gestión de destinos turísticos de Colombia y prestadores de servicios turísticos, están a cargo de La Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia. A través de su gestión se desarrollan los requisitos de sostenibilidad para Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje divulgados en la Norma Técnica Sectorial Colombiana de Turismo Sostenible NTS-TS-002 (actualiza en 2014-11-05), denominada Requisitos de sostenibilidad de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje.

### ***1.2 Preguntas de investigación***

Teniendo en cuenta que los implicados con la NTS-TS-002 son los prestadores de servicios de Alojamiento y Hospedaje EAH, y que es urgente gestionar en el sector un esquema que les facilite a las organizaciones la implementación de la NTS, la propuesta de este trabajo de grado es identificar una modelo optimo que contribuya a que éstas se adapten a los requisitos y a través de sus planes de mejoramiento, puedan tomar decisiones acertadas para mejorar la competitividad del sector y reducir las externalidades negativas del turismo al medio ambiente. De este modo la pregunta general orientadora del trabajo es:

¿Cuál es el compromiso de los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje de la Localidad de Usaquén en Bogotá, con la implementación y seguimiento de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002, y cuál el instrumento adecuado para implementarla y medir su desempeño?

Para esto se debe reconocer, ¿Cuáles son las normas que implementan actualmente los Hoteles de la localidad de Usaquén que mitigan o reducen los riesgos del impacto ambiental, socio-cultural o económico?, ¿Qué dificultades encuentran los Hoteleros de la Localidad de Usaquén para implementar normas de sustentabilidad ambiental, de manera especial la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS - TS – 002?, ¿Qué beneficios encuentran los hoteleros de la localidad de Usaquén al implementar la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS - TS – 002?, ¿Incide la implementación de normas de protección ambiental en la decisión de los huéspedes de los Hoteles en la

localidad de Usaquén para elegir los establecimientos?, y finalmente, ¿Consideran las organizaciones hoteleras de Usaquén importante contar con un modelo gerencial que unifique la medición de su desempeño ambiental?

### ***1.3 Objetivos***

#### ***1.3.1 Objetivo general.***

Identificar el compromiso de los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje de la Localidad de Usaquén en Bogotá, con el cumplimiento de las políticas públicas que propenden por el desarrollo sostenible, y proponer un modelo gerencial que facilite la implementación y la medición del desempeño de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible aplicable a estos establecimientos.

#### ***1.3.2 Objetivos específicos.***

1. Identificar las acciones o normas que se implementan actualmente en los EAH de la localidad de Usaquén que mitigan o reducen los riesgos del impacto ambiental, socio-cultural y/o económico sobre el entorno.
2. Reconocer las dificultades y beneficios que encuentran los hoteleros de la Localidad de Usaquén sobre la implementación de normas de sustentabilidad ambiental, de manera especial la NTS - TS – 002.
3. Determinar la incidencia de la aplicación de las normas de sostenibilidad en los EAH de la Localidad de Usaquén en Bogotá sobre la decisión de los huéspedes para elegir un hospedaje.
4. Analizar la importancia que perciben las organizaciones hoteleras de Usaquén de contar con un modelo gerencial que unifique la medición de su desempeño ambiental y facilite la implementación de la NTS - TS – 002.
5. Diseñar y validar un modelo gerencial con indicadores de gestión ambiental requeridos en la NTS-TS-002, para medir el desempeño de sostenibilidad en los EAH de la localidad de Usaquén, en Bogotá, D.C.

## **2. CONSIDERACIONES TEÓRICAS SOBRE EL TURISMO SOSTENIBLE**

El concepto de desarrollo sostenible o sustentable es parte de los procesos desarrollados en donde se obliga la relación entre la naturaleza y la sociedad. Al paso del tiempo fundamenta la problematización motivada por el carácter destructivo del desarrollo y la degradación ambiental a escala mundial. El problema eminente que tiene el medio ambiente ha sido cuestionado a nivel general por ambientalistas de tal manera que se han tenido que trabajar políticas de marco internacional que han influenciado a los Estados en la toma de medidas de mitigación de la problemática. (Gutiérrez. M, 2013).

Roberts y Diederichs (2002), mencionan que es necesario que se adhieran los principios de desarrollo y duración, con la necesidad de la integración y coordinación de las partes involucradas en los procesos productivos, tanto comprador como vendedor, con procesos de planificación, con el fin de garantizar el compromiso y la participación de todos los que intervienen en una economía, con el objetivo de satisfacer las necesidades básicas de las personas y mejorar su calidad de vida. Para Fuenmayor y Paz, (2006) la sostenibilidad se da cuando el desarrollo de la sociedad mantiene el espacio social, económico y político preservando esa estabilidad para generaciones futuras, en ese sentido, el desarrollo sostenible genera esfuerzos que redundan en mejor calidad de vida de las personas.

En lo que respecta al sector turístico la sostenibilidad hace referencia a la gestión un turismo responsable que permita el disfrute de los recursos naturales como paisajes, ríos, mares, nevados, parques naturales y demás activos ambientales, sin afectarlos para que futuras generaciones puedan gozar de sitios de esparcimiento y disfrute, especialmente de la oferta natural. La Organización mundial del Turismo -OMT, como principal organización internacional en el ámbito turístico, plantea que el turismo sostenible debe contribuir al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental.

El desarrollo económico del turismo reconoce en él un instrumento para el desarrollo humano que en muchos países contribuye en la generación de empleo y constituye importantes aportes a la generación del Producto Interno Bruto. El desarrollo incluyente aboga por la conservación de las costumbres de los grupos sociales receptores y la

apropiación de conocimiento que enriquezca el crecimiento del saber en los individuos y en las comunidades. En esa perspectiva el mayor reto del sector turístico aboga por que el desarrollo cultural y socio-económico sea próspero, asegurando el uso de los recursos naturales para las generaciones actuales y futuras. Esos propósitos van ligados al criterio de competitividad sectorial del turismo definido por cinco aspectos: la gestión de los recursos naturales, los recursos culturales, la infraestructura, el equipamiento y los servicios generales.

Debe reconocerse que el turismo como actividad económica y cultural, tiene importantes afectaciones a los ecosistemas lo que ha creado una verdadera crisis socio-ecológica (Wellmer y Becker-Platen, 2002). Para Cruz (2012) el Estado y los individuos en general han trabajado en función del crecimiento moderado en apoyo a mitigar el deterioro ambiental, pero el crecimiento de la pobreza y desigualdad social, convierten al desarrollo sustentable del sector en un reto para la sociedad.

### ***Oportunidades de un modelo gerencial para el turismo sostenible***

En ese escenario la presión ejercida por los sectores sociales y la preocupación demostrada por organismos institucionales (entes gubernamentales, organizaciones solidarias, gremios a nivel internacional, nacional, regional y local), además del evidente mal uso de los recursos naturales, han generado un amplio despliegue de investigaciones y documentación sobre la gestión ambiental, en campos científicos, sociales, culturales y económicos, especialmente en temas de desempeño ambiental, modelos de competitividad y compromisos con la calidad, especialmente los orientados en el sector de turismo.

El grupo de trabajo para un desarrollo sostenible del turismo – DANTE (2002) en su documento ¿Tarjeta roja para el turismo?, ilustra 10 principios requeridos para mejorar lo que han denominado “La difícil relación entre el turismo y un desarrollo sostenible” (p 5), de manera que el estudio hace una amonestación sobre la responsabilidad del turismo y la sostenibilidad, de donde se desprenden los ámbitos del desarrollo socio-cultural, económico y ambiental adoptados por la OMT en la definición del desarrollo sostenible del turismo. Como resultado del documento, se establecen los diez principios para el turismo sostenible, debidamente argumentados en: 1) la Pobreza/desarrollo, 2) el Clima: tráfico/energía, 3) la

Tierra: suelo/alimentación, 4) la Biodiversidad, 5) el Agua, 6) la Dignidad humana/equidad de género, 7) la Participación de la sociedad civil, 8) el Consumo y estilo de vida, 9) la Política internacional económica y de comercio y, 10) la Política coherente. El artículo, además de proponer los 10 principios del turismo, destaca los antecedentes que justifican las necesidades de diseñar un modelo gerencia de turismo sostenible.

Existen además varias investigaciones que documentan el éxito de sistemas de certificación de calidad organizacional en la implementación de normas sobre sostenibilidad ambiental, por ejemplo, en Quito, Ecuador se trabajó una investigación donde se analizó el impacto de los procesos de producción de alimentos y bebidas, siendo éste uno de los procesos que mayores impactos negativos genera sobre las aguas y el manejo de residuos, desde la operación de las organizaciones hoteleras. Por esta razón el estudio analizó el desempeño ambiental y los esfuerzos realizados por los empresarios para garantizar el cumplimiento de la norma ISO-14001, (Riofrío, 2015). En general, se concluye que los hoteles de primera categoría en Quito, presentan resultados satisfactorios en el manejo de los residuos sólidos en producción de alimentos y bebidas compatibles con los requerimientos de la norma en estudio.

Por otra parte, en la colección de documentos de trabajo del Centro de Altos Estudios Universitarios de la Organización de Estados Iberoamericanos – OEI, el documento “Década de la Educación para la Sostenibilidad”, dedica un capítulo al tema de turismo sostenible y contribuye a resaltar la importancia del tema de esta investigación. Según los autores:

Los datos acerca de las consecuencias del turismo son contradictorios. Por una parte tenemos claras repercusiones positivas: creación de empleo, incremento de ingresos económicos, evitación de migraciones por falta de trabajo, mejora del nivel cultural de la población local y apertura a costumbres más libres, intercambios culturales en ambos sentidos, de modos de vida, sensibilización de turistas y población local hacia el medio ambiente, etc. Por otra parte están las consecuencias negativas, tan importantes como las anteriores: incremento en el consumo de suelo, agua, energía, destrucción de paisajes, aumento de la producción de residuos y aguas residuales, alteración de los ecosistemas, introducción de especies exóticas de animales y plantas, inducción de flujos de población hacia poblaciones turísticas, aumento de incendios forestales, tráfico de personas y drogas, etc. (Vilches, Macías y Gil, 2002, p. 65)



El documento pretende obtener un compromiso político renovado en favor del desarrollo sostenible y concluye con las políticas centradas en una economía verde en el contexto del desarrollo sostenible y la erradicación de la pobreza y en el marco institucional para el desarrollo sostenible, que para el caso que ocupa esta investigación es la NTS-TS-002, la cual se alinea con esos propósitos.

En el libro “Turismo responsable, sostenibilidad y desarrollo local comunitario” (Rivera, 2012), se ilustra la relación del turismo sostenible en sus diferentes variables y desde diferentes escenarios, en especial el económico, visto desde las desigualdades generadas por el reciente desarrollo del sector, especialmente en la reafirmación de las fuerzas norte-sur (ganadores y perdedores), invitando a la reflexión el rol del turismo en los países en desarrollo o los países pobres.

De esta manera, el turismo siendo un sector económico altamente globalizado como efecto de desarrollo tecnológico en comunicaciones y medios de transporte, ha experimentado un vertiginoso auge al punto de convertirse en motor de muchas economías, especialmente de naciones en vía de desarrollo con alto potencial de productos turísticos. Por ello, en los últimos años se observa como el incremento de la competencia y la necesidad de mejorar la calidad de las empresas turísticas está íntimamente relacionado, pero llama la atención que la mejora de la calidad no sea suficiente para hacer frente a los efectos que la globalización tiene en el sector. Es por eso que la gran apuesta del sector de turismo es la calidad en la gestión de procesos, las buenas prácticas administrativas, el direccionamiento estratégico y la reducción de impactos socioambientales que se integran a la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial - RSE en el marco del desarrollo sostenible. En ese sentido la calidad es un factor fundamental para la sostenibilidad del sector.

Una ilustración de la revisión de literatura sobre calidad turística tiene sus cimientos en las diferentes concepciones sobre la calidad en la gestión de organizaciones; el concepto de calidad, como lo apreciamos hoy en el turismo, ha sido acuñada en la modernidad por los aportes teóricos de gestores en el desarrollo organizacional; por ello se invoca a los

mayores exponentes que han aportado al concepto de calidad, de ahí nacen conceptos como el de Calidad Total, en la extensión que ella contiene.

De esta manera, la calidad se puede establecer como un sistema de valores organizacionales que procuran la reducción de errores y la satisfacción de los clientes mediante la actitud de la mejora continua, que es social y ambientalmente responsable, pero a su vez económicamente viable. Ante esas circunstancias el sector del turismo, altamente globalizado por el flujo de viajeros hace que los establecimientos de alojamiento y hospedaje, para ser competitivos en un mercado universal, deban incorporar los conceptos de la calidad como parte de la cadena productiva, al tiempo que puede capitalizar los beneficios derivados de un accionar sostenible como un mensaje claro de competitividad y fidelización de sus clientes que puede resultar en mejores utilidades, lo que le da sentido a la figura altruista de las organizaciones para certificarse en normas técnicas y estándares de calidad.

Resulta significativo para este marco, el estudio “Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión” que connota la creciente oferta de tipologías turísticas y afirma que:

Sin duda, la principal referencia ha de ser la calidad como eje de desarrollo fundamental. Pero construir un producto de calidad no significa construir un turismo caro, sino partir de una nueva forma de organizar los servicios en la cual prime, ante todo, la satisfacción del cliente y la adecuación de lo ofrecido a sus necesidades y expectativas, con el fin de obtener y mantener una posición competitiva en el mercado (Ávila, 2005).

Al respecto de la calidad se han definido subcategorías sobre la gestión de experiencias, competitividad en precios y procesos eficientes, este último relacionado con lo que González (2014) ha descrito como ecoeficiencia empresarial, la cual indica que se debe desarrollar el turismo integrándolo dentro de un conjunto amplio y sobre la base de cooperación que agrupe agentes públicos y privados y que huya de modelos estandarizados. La ecoeficiencia empresarial es básicamente un estado de eficiencia ambiental, que se garantiza en condiciones de sostenibilidad económica y social de manera simultánea. Entre la ecoeficiencia empresarial y los actores del desarrollo local sostenible se establece una interacción en la cual los primeros, a través del cumplimiento de sus objetivos en la

estrategia de desarrollo local, presionan a las empresas para que alcancen el objetivo territorial, asociado a la ecoeficiencia, lo que provoca una respuesta gerencial desde las tres dimensiones de la eficiencia. Esta conclusión reafirma el propósito pretendido por las normas técnicas sectoriales de turismo sostenible, en el caso colombiano la NTS-TS-002.

También, es evidente que la competitividad en un mundo globalizado encuentra en la calidad el mejor aliado para perdurar en las organizaciones y que un factor determinante de la calidad es el desempeño ambiental, condición impuesta por los grupos sociales conscientes del uso ineficiente de recursos naturales, que entre otros aspectos, ha tenido como efecto el calentamiento global, el exceso de residuos y el agotamiento de recursos naturales que se consideraban no finitos como el agua y el aire.

Los temas de competitividad sectorial han proporcionado la posibilidad de abundantes exploraciones en las investigaciones por la contraposición entre tener un sector económico generador de beneficios pródigos en el desarrollo humano, a cambio de altos costos en la sostenibilidad ambiental y la necesidad de sobrevivir en los mercados. Este entonces es el desafío del sector del turismo cuya responsabilidad sobre el uso de recursos naturales por cuenta del crecimiento acelerado, lo culpa de atentar contra la sostenibilidad ambiental como se describe en el estudio “La difícil relación entre el turismo y un desarrollo sostenible” (DANTE, 2002).

Bajo esta perspectiva, se ha promovido la medición del impacto del turismo por medio de diversas investigaciones, por un lado para tener un sistema de monitoreo periódico y por otro para establecer una línea de base multidimensional de los efectos de la actividad turística. El estudio de Torres (2013), propuso una metodología basada en indicadores que se aborda a dos niveles complementarios: el primero con la aplicación de indicadores de sostenibilidad social, económica y ambiental en casos de estudio de Cataluña y el segundo con la construcción de un índice de Sostenibilidad Turística elaborado a partir de análisis empírico. El estudio deja ver la importancia de tener cuadros de monitoreo integrales sobre el desempeño del sector en diferentes aspectos. Y es que la dimensión ambiental en los estudios de impacto sobre la sostenibilidad del turismo, ha sido relevante como estrategia investigativa.

Por ejemplo Rivas (1998) propuso unos lineamientos metodológicos para incorporar la variable ambiental en las decisiones que afectan el proceso de inversión en áreas turísticas rurales y mediante técnicas descriptivas y análisis del medio ambiente en el área de influencia de actuaciones turísticas. El autor indica que se deben activar las economías locales a través del turismo, pero con instrumentos adecuados para compatibilizar el tipo de actividades con las condiciones de los ecosistemas en las zonas receptoras. Igualmente concluye que la evaluación de los impactos ambientales constituye una de las herramientas básicas para optimizar la capacidad de acogida del espacio recreativo rural.

Esas circunstancias implican que sólo a través de la construcción de modelos de seguimiento y monitoreo del turismo, mediante indicadores de desempeño, es cuando se podrá reconocer la verdadera importancia de la conservación ambiental y las potencialidades que tiene la implantación de prácticas sostenibles que se regulan por medio de NTS o la puesta en marcha de certificaciones ambientales que motiven a los empresarios al aprovechamiento de los beneficios del turismo sostenible, ya que los impactos ambientales pueden ser muy altos y en ocasiones desconocidos por los mismo empresarios. Esta situación se puede observar en una investigación donde se identificaron impactos negativos al desempeño ambiental en la zona cafetera de Colombia. El estudio de Cruz (2012) indica que no hay conciencia del daño ambiental y que las acciones tomadas corresponden únicamente a la necesidad de disminuir costos. En ningún momento representa para los dueños o administradores de los EAH un problema ambiental, todo lo contrario, ni siquiera relacionan estas prácticas con el ambiente, lo que corrobora la falta de información y la falta de compromiso ambiental, especialmente a la hora de verificar y monitorear las prácticas ambientales del turismo.

Esto permite reconocer que para generar condiciones de competitividad en el sector, la primera tarea que se debe llevar a cabo es la de implementar un sistema de medición que permita conocer los impactos del turismo, y gestionar de forma óptima las áreas en las que se debe aplicar estrategias de mejoramiento continuo. De hecho Lavado (2014), propuso que para tener un sector turístico competitivo y sostenible, se debe tener en cuenta que:

- La competitividad del destino turístico puede incrementarse mediante una gestión basada en la calidad medio ambiental y en el desarrollo de un turismo sostenible.
- La competitividad es efímera sin sostenibilidad, y más en el largo plazo.
- La creciente concienciación ambiental a nivel mundial pone de manifiesto un cambio en la actitud de los consumidores, que se decantan por productos respetuosos con el medio ambiente.
- Los destinos que consiguen unas tasas de crecimiento más elevadas son aquellos que establecen estrategias orientadas a la sostenibilidad medioambiental del turismo.
- El entorno y los recursos naturales son elementos imprescindibles de la sostenibilidad, la cual va más allá de la función natural.
- Para que un destino turístico sea sostenible debe conseguir un equilibrio en cuanto a la equidad social, eficiencia económica y conservación ambiental.
- Para que un destino sea competitivo debe promover el máximo bienestar para sus habitantes de forma sostenible, además, contemplan que el destino turístico debe ser sostenible no solo económicamente sino también ecológica, social, cultural y políticamente para ser verdaderamente competitivo.

Por todo lo anterior la necesidad de un sistema de monitoreo requiere de indicadores precisos y confiables que garanticen objetividad en la evaluación de resultados sobre el desempeño ambiental de las empresas del sector. Desde el concepto de la competitividad, el turismo ha sido observado con amplitud y corrobora la pertinencia del tema propuesto por esta investigación, pues las herramientas para medir la competitividad del sector turístico, se encuentran en un estado incipiente en el que los destinos turísticos y la gobernabilidad local, regional, nacional e incluso internacional, no han implementado estructuras sólidas de seguimiento, por lo que queda demostrada la importancia de generar indicadores que permitan tener parámetros sobre el desarrollo del turismo sostenible en un entorno altamente competitivo a nivel global.

A nivel nacional se puede destacar la investigación sobre “Implementación de guía metodológica de producción más limpia en el sector hotelero; estudio de caso Hotel Hacienda Royal”. Esta mirada del objeto de estudio de este trabajo desde la ingeniería

ambiental y sanitaria, tuvo como objetivo implementar una guía de oportunidades de producción más limpia en el sector Hotelero, mediante la ejecución de alternativas que buscan el ahorro, uso eficiente de los recursos y la minimización en la generación de residuos a través de buenas prácticas operacionales y la implementación de procedimientos de control operativos, que permitan establecer indicadores de desempeño ambiental (Medina, 2005). Mediante cinco fases metodológicas que constan de la recolección de información, el diagnóstico situacional, el análisis y evaluación de la información, la formulación de alternativas y la implementación de guías metodológicas, se propuso la guía que estableció la comparación de los consumos reales del hotel con los consumos promedio internacionales del sector. Esto ha ido marcando pautas en las que se debe focalizar a la hora de actuar sobre un modelo de gestión integral para el sector.

Otro caso interesante a nivel local se evidencia en el trabajo de Carbonell (2010) sobre el fortalecimiento de la competitividad turística de la Localidad de Teusaquillo en Bogotá. El trabajo contó con el apoyo del Instituto Distrital de Turismo y la Universidad Externado de Colombia. Se trató básicamente de un estudio técnico cuyo objetivo fue el fortalecimiento del turismo distrital mediante la implementación de Códigos de Conducta que buscan implementar un sistema de gestión que lleve al cumplimiento de los criterios de la Norma Técnica Sectorial 001-1 sobre Destinos Turísticos de Colombia, la cual establece en sus criterios socioculturales que el destino turístico debe contar con un código de conducta, implementado voluntariamente con todos los actores implicados en el desarrollo sostenible, en espera que su cumplimiento, seguimiento y control sea responsabilidad de cada empresario por convicción propia, lo que llevará al sector a ser más competitivo (Alcaldía Local de Teusaquillo, Instituto Distrital de Turismo, Universidad Externado de Colombia, 2011).

Entonces, los conceptos de calidad y competitividad del sector de turismo están íntimamente relacionados con la sostenibilidad, desde el ámbito económico, socio-cultural y de manera especial en el desempeño ambiental. El Estado colombiano como garante de las metas de desarrollo y turismo sostenible, ha decidido promover la implementación de la NTS-TS-002; no obstante hace falta aunar esfuerzos por mantener un sistema de monitoreo

confiable y veraz que a su vez se integre con un modelo gerencial en pro de la calidad, el cual puede ayudar a los empresarios del sector a incursionar en el cumplimiento de la norma y aprovechar de forma más eficiente los beneficios de la planeación estratégica sostenible por medio de las certificaciones y el reconocimiento por parte de la sociedad a las organizaciones que trascienden en su forma de actuar a nuevas lógicas de competitividad que harán del sector un aliado estratégico del desarrollo económico del país.

En ese orden de ideas Colombia debe mejorar sus sistemas de evaluación y medición del impacto del turismo y establecer estrategias que ayuden a los empresarios a implementar paulatinamente los acuerdos normativos que regulan el sector, de manera que no generen traumatismos, que garanticen el cuidado de los recursos naturales y que promueva la competitividad. Esto implica reconocer que no puede ser solo una acción altruista y voluntaria, sino que se ciña a las disposiciones legales y los esfuerzos de planificación que hay en el país y que propenden por mejorar el desempeño del sector. A continuación se presenta un panorama de esas condiciones legales y normativas.

### ***Contexto legal y normativo***

Dando cumplimiento a tratados y directrices del ámbito internacional, de manera especial acuerdos suscritos que lidera la Organización Mundial de Turismo-OMT, y a los requerimientos del ordenamiento nacional, Colombia viene regulando el quehacer del sector turístico y los subsectores como el gastronómico, el hotelero y el de los viajes. Esto ha sido una estrategia para minimizar esas externalidades que desarrolla el sector turístico como la industria en general. Es así como en la legislación se presenta el concepto de tasa retributiva, en el Decreto 2811 de 1974, exponiendo lo siguiente:

La utilización directa o indirecta de la atmósfera, de los ríos, arroyos, lagos y aguas subterráneas, y de la tierra y el suelo, para introducir o arrojar desechos o desperdicios agrícolas, mineros o industriales, aguas negras o servidas de cualquier origen, humos, vapores y sustancias nocivas que sean resultado de actividades lucrativas, podrá sujetarse al pago de tasas retributivas del servicio de eliminación o control de las consecuencias de las actividades nocivas expresadas (artículo 18)

Además existe un marco de resoluciones y demás instrumentos jurídicos que han sido mecanismos de regulación para garantizar un turismo sostenible en el país. Por ejemplo, se reconocen las siguientes disposiciones legales:



## Cuadro 1

### Disposiciones legales y normativas del turismo en Colombia.

Resolución 0477 de 2017	Por la cual se establece un plazo para ajustar las herramientas tecnológicas para inscripción y actualización del Registro Nacional de Turismo – RNT
Resolución 3160 de 2015	Por la cual se establecen los requisitos para la certificación en Normas Técnicas Sectoriales obligatorias y voluntarias por medio de la plataforma virtual para la certificación en calidad turística (MinCit, 2015)
Resolución 148 de 2015	Por la cual se reglamente el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística. (MinCit, 2015)
Resolución 0405 de 2014	Reforma de los artículos 5° y 33 de la ley 1558 de 2012. Todas las actividades de Turismo de Aventura regidas por los prestadores de los servicios turísticos, deberán cumplir con todas las Normas Técnicas Sectoriales vigentes. (MinCit, 2014)
Resolución 2804 de 2014	Se reglamenta el cumplimiento de las Normas Técnicas de Calidad, expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre sostenibilidad turística. Establece que todo tipo de prestadores de servicios turísticos deberán cumplir con obligatoriedad según su actividad con las Normas Técnicas Sectoriales actuales. (Ministerio de Comercio Industria y turismo, 2014b).
Ley 1558 de 2012	Modifica la Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo y la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones, determina que las normas de calidad turística son de obligatorio cumplimiento para quienes presten servicios turísticos
Decreto 4738 de 2008	Por el cual se dictan las Normas de Acreditación de Organismos de Evaluación. (MINCIT, 2008), donde se asigna la función de acreditación al Organismo Nacional de Acreditación de Colombia, ONAC, entidad privada, sin ánimo de lucro, que realiza la Acreditación de los entes del Subsistema Nacional de Calidad.
Resolución 0650 de 2008	Se reglamenta el uso de la Marca de Certificación de Calidad Turística, en que se pretende promocionar los servicios y destinos turísticos, y cumplir con los

	<p>objetivo en cuanto a establecer el reglamento de uso de la marca de Certificación de Calidad Turística, que permita: mejorar la calidad de los servicios turísticos ofrecidos en Colombia, crear una herramienta informativa y comercial para diferenciar servicios turísticos que comparativamente presenten un mejor desempeño, promover un cambio hacia el consumo de servicios turísticos de óptima calidad, facilitar el acceso al mercado y mejorar la imagen de los servicios turísticos, incentivar la prestación de servicios turísticos de calidad, promover el uso y desarrollo de procesos, técnicas y tecnologías de calidad aplicables al sector turístico. El cumplimiento de estos objetivos le permitirá al usuario acceder a información verificable, pertinente, exacta, no engañosa y con base científica, sobre las cualidades de dichos servicios. (MINCIT, 2008).</p>
<p>Las Resoluciones 0657 de 2005</p>	<p>Se reglamenta la Categorización por Estrellas de los EAH que presten sus servicios en Colombia, (MINCIT, 2005) y la Resolución 2322 de 2006, en la que señala el plazo para reacreditación por estrellas y su publicidad en los EAH. (MINCIT, 2006), por lo cual se reglamenta la Categorización por Estrellas de los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, con base a su Norma Técnica Sectorial.</p>

También en La Constitución Política de Colombia, en su Artículo 78, se describe que “la ley regulará el control de la calidad de los productos o servicios ofrecidos a la comunidad, así como la información que debe suministrarse al público en su comercialización”. (República de Colombia, 1991). En general en Colombia, desde el sector turístico, se ha proyectado la importancia de la calidad en la prestación de los servicios como parte fundamental para los usuarios y la responsabilidad de la sociedad con el medio ambiente, es por ello que desde la normatividad que está concebida en la ley 300 de 1996, y sus reformas en la Ley 1101/ 2006 y la Ley 1558/2012, se proponen normas para el sector turístico con responsabilidad para hacer del turismo, un turismo más sostenible y competitivo. Por lo anterior se ve imperante la implementación de las Normas Técnicas Sectoriales en Turismo Sostenible que son de carácter obligatorio para los prestadores de servicios turísticos que quieran renovar su Registro Nacional de Turismo-RNT, como lo determina la Resolución 148 de 2015, en la que se reglamenta el

cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por la Unidad Sectorial de Normalización sobre Sostenibilidad Turística. Las NTS-TS, están reguladas a través del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, ICONTEC, gremios del sector, especialistas y la academia, entre otros. Estas normas técnicas de sostenibilidad aplicables al sector de los EAH, que son propuestas por COTELCO para los hoteles y por la Universidad Externado de Colombia para el tema de Turismo Sostenible de acuerdo con la delegación hecha por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se sintetizan en la Tabla No. 2

**Tabla 2**

**Normas Técnicas Sectoriales aplicables a los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje – EAH.**

Norma	Nombre	Descripción
NTS TS 001-1	Destinos turísticos de Colombia. Requisitos de sostenibilidad	Especifica los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, aplicable a los destinos turísticos colombianos.
NTS – TS 002	Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad.	Específica los requisitos ambientales, socioculturales y económicos, y de gestión para la sostenibilidad aplicable a los EAH.
NTS – TS 003	Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad 2007.	Establece los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos que son aplicables a los siguientes tipos de agencias de viajes: viajes y turismo, mayoristas y operadoras.
NTS – TS 004	Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad 2008.	Especifica los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica para los establecimientos gastronómicos y los bares.
NTS - TS 005	Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad, 2009	Establece los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos que deben cumplir las empresas de transporte terrestre automotor especializado, las empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico.
NTS – TS 001-2	Playas turísticas. Requisitos de sostenibilidad, II actualización 2015.	Define los requisitos de sostenibilidad aplicables a las playas turísticas en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos.
NTS - TS 006-1	Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, 2012.	Establece los requisitos de un sistema de gestión para la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, que deben cumplir los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, en adelante el OPC y los eventos.
NTS - TS 006 2	Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones. Requisitos de sostenibilidad, 2012.	Establece los requisitos ambientales, socioculturales y económicos relacionados con el desarrollo sostenible, que deben cumplir las sedes en donde se realizan eventos como congresos, ferias y convenciones, entre otros.

NTS - TS 007.	Empresas Comercializadoras de Esquemas de Tiempo Compartido y Multipropiedad. Requisitos de sostenibilidad	Establece los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos que son aplicables a las empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad.
---------------	--	---

Fuente: Elaboración propia. Datos tomados del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, deja ver la diversidad en cuanto normatividad en los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Además de lo anterior, Colombia cuenta con seis unidades sectoriales de normalización para la regularización de: Alojamiento y Hospedaje, Agencia de Viajes, Guías de Turismo, Turismo Sostenible, Gastronomía y Tiempo Compartido. Los órganos de certificación están acreditados por la Superintendencia de Industria y Comercio, teniendo como principal órgano, el Organismo Nacional de Acreditación (ONAC) quien es el único autorizado para otorgar el Sello de Calidad Turística y tiene la potestad de autorizar al ICONTEC para la identificación y evaluación de estándares de calidad. Para el sector Hotelero particularmente aplican 11 Normas Técnicas Sectoriales Colombianas, algunas son de obligatorio cumplimiento y otras son de carácter voluntario, como lo muestra la Tabla 3.

**Tabla 3**

**Normas Técnicas Sectoriales Colombianas.**

Norma Técnica Sectorial Colombiana	Nombre	Descripción
NTSH 001 (ICONTEC, 2003)	Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje - EAH. Norma de competencia laboral. Actividades básicas para la prestación del servicio.	Por la cual se establecen los requerimientos necesarios para realizar la apertura y cierre de las actividades laborales como son el manejo de equipos y elementos de trabajo.
NTSH 002 (ICONTEC, 2003)	Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Norma de competencia laboral. Información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio.	Determina los requerimientos necesarios para atender las sugerencias y reclamaciones según los requisitos del cliente en un EAH. A través de pruebas estándar o protocolos que puedan medir el desempeño laboral conforme a los criterios del cliente.
NTSH 003 (ICONTEC, 2003)	Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Norma de competencia laboral. Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a los manuales existentes.	Suministra la realización de formatos para facilitar los procesos de reservas, check in y check out según los procedimientos establecidos por los establecimientos.
NTSH 004	Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Norma	Se establece el protocolo para la entrega y recepción de la habitación por parte de la

(ICONTEC, 2003)	de competencia laboral. Atención del área de conserjería de acuerdo al manual de procedimientos.	recepción.
NTSH 005 (ICONTEC, 2003)	Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Norma de competencia laboral. Manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento.	Facilita los procedimientos para realizar cobros en los EAH.
NTSH 006 I actualización, (ICONTEC, 2009)	Clasificación de establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Categorización por estrellas de Hoteles, requisitos.	Se determinan las características de calidad en cuanto a infraestructura y servicios, que deben cumplir los EAH, para la obtención del certificado de calidad, según la categorización por estrellas.
NTSH 007 (ICONTEC, 2005)	Posadas Turísticas, requisitos de planta y servicios.	Especifica los requisitos en cuanto a infraestructura y servicio que se debe cumplir las posadas turística.
NTSH 008 I actualización (ICONTEC, 2011)	Alojamientos Rurales, requisitos de planta y servicios.	Determina las características de calidad que debe tener un EAH rural para su funcionamiento.
NTSH 009 (ICONTEC, 2009)	Apartamentos Turísticos, requisitos de planta y servicios.	Establece los requerimientos que debe cumplir un apartamento turístico para garantizar la calidad en la prestación del servicio.
NTSH 0010 (ICONTEC, 2008)	Apartahoteles, requisitos de planta y servicios.	Muestra los requerimientos mínimos que debe cumplir un Apartahotel para garantizar la calidad en la prestación del servicio.
NTSH 0011 (ICONTEC,2015)	Hoteles Boutique, Requisitos de planta y servicios (Documento en estudio)	Define los requerimientos mínimos que debe cumplir un Hotel Boutique para asegurar la calidad en la prestación del servicio.
NTSH 0012 (ICONTEC, 2014)	Recintos de Campamento o Camping, requisitos de planta y servicios.	Determina los requerimientos mínimos que debe cumplir los campamentos para asegurar la calidad en la prestación del servicio.

Fuente: Elaboración propia. Con datos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Permite ver el enfoque de las Normas Técnicas Sectoriales en el país.

Todo lo anterior sugiere que en el marco de actuación colombiano se han establecido un número importante de esfuerzos por mejorar la competitividad del sector y regular los impactos ambientales, económicos y socio-culturales, sin perjudicar las iniciativas de emprendimiento de nuevos negocios turísticos. Las Normas Técnicas Sectoriales han sido

entonces esas estrategias de acompañamiento a los empresarios del sector, para que obligatoria o voluntariamente, según el objeto de la norma, se promueva la generación de capacidades que mitiguen los impactos sociales y ambientales y hagan del sector un motor de desarrollo en materia económica. En este caso para el estudio se ha perfilado el análisis de la NTS-TS-002 por ser la norma que establece precisamente los requisitos de sostenibilidad para los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. El análisis puntal de los contenidos y los parámetros técnicos de la norma, se ampliarán en la propuesta del modelo gerencial que se describe en el capítulo cuatro.

### **3. DISEÑO METODOLÓGICO**

El proceso para el logro de los objetivos propuestos requiere de un conjunto de pasos, técnicas y procedimientos. De acuerdo con Arias, F. (2006) esta parte debe exponer el modo general o manera como serán abordados los objetivos planteados. En concordancia con esto, a continuación se describe el tipo de estudio desde el cual se abordó el trabajo propuesto, la población y muestra, instrumentos que se trabajaron en función de la recolección de información y las faces o procesos que se llevaron a cabo para el logro de los objetivos.

#### ***3.1 Tipo de estudio***

El estudio es de tipo descriptivo, tipología que se caracteriza porque sirve para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno de estudio, que para el caso de este trabajo son las diferentes variables que comprometen el cumplimiento de la NTS-TS-002 en EAH. Según Danhke (1989 citado en Hernández, Baptista & Fernández, 2008) este tipo de estudios describe fenómenos, situaciones y eventos, que a su vez se caracterizan porque especifican las propiedades y perfiles de las personas, grupos o comunidades que se someten a un análisis en un momento determinado. Por su parte Sabino (1992) expone frente a este tipo de estudios que:

la preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los

fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes (p. 48)

En correspondencia a lo expuesto por Sabino (1992), este estudio en sí tiene el propósito de presentar la realidad objeto de estudio, aspectos de ella, sus partes, entre otros factores, cuya finalidad es esclarecer una verdad y corroborar un enunciado; además, presentar por medio de palabras las características de fenómenos, hechos, situaciones, cosas, personas entre otros. Tal como lo señala Bernal (2010), en estos estudios se muestran, se narran o se identifican hechos, situaciones o características de las variables objeto de estudio, pero no se dan explicaciones o razones de las situaciones o fenómenos. La investigación sigue además un enfoque empírico-analítico en la medida que toma en cuenta los parámetros de la NTS-TS-002 para ubicarlos en un modelo de análisis de las condiciones de sostenibilidad de los EAH de la Localidad de Usaquén en Bogotá, des-escalando los lineamientos de la norma a una propuesta de instrumento que se aplicó a varios establecimientos y posteriormente se trianguló con información sobre respuestas de los huéspedes a cerca de sus perspectivas de elección de un hospedaje que cumple con los lineamientos técnicos de la norma o que desarrolla acciones en pro del cuidado del medio ambiente. Esto implicó además la validación del modelo por medio de un pilotaje en un Apartahotel.

### ***3.2 Población***

El desarrollo de la propuesta del diseño de un modelo de indicadores para medir el desempeño ambiental, socio-cultural y económico de los EAH en el marco de los requisitos de la NTS-TS-002, tiene en cuenta los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje que funcionan en la Localidad de Usaquén, afiliados a la Asociación Hotelera y Turística de Colombia – COTELCO, organizaciones que verifica que los hoteles de la muesgra son establecimientos legalmente constituidas y cumplen con los requisitos para operar con la debida inscripción al Registro Nacional de Turismo, tal como lo establece la normatividad vigente y el gremio para su vinculación y actualización; el universo entonces está constituida por sesenta (60) establecimientos.

### 3.3 Muestra

Del total de la población se seleccionó la muestra de forma aleatoria, por muestreo estratificado proporcionado, es decir, por conveniencia y representación de los diferentes tipos de EAH ubicados en la zona. Según Danhke (1989 citado en Hernández, Baptista & Fernández, 2008) en este tipo de muestra no probabilística, son seleccionados los actores en función de su accesibilidad o a criterio personal e intencional del investigador. Luego, aplicado el procedimiento del muestreo aleatorio estratificado proporcionado, se estableció que se debían aplicar 33 encuestas. Para dar participación a las mayorías en la población, los autores han decidido que se priorizará por tipos de alojamiento a los **Hoteles**, luego los **Apartahoteles** y finalmente un grupo integrado por **Otros** tipos de alojamientos, tales como: albergues, alojamientos rurales, centros vacacionales, hostales y viviendas turísticas, teniéndose la siguiente agrupación:

**Tabla 4**

**Muestra para los establecimientos de alojamiento y hospedaje - EAH en la Localidad de Usaqué en Bogotá, D.C.**

Estratos	Tipo de Alojamiento	No. Establecimientos	Representación porcentual	Muestreo Estratificado
1	Hoteles	41	68,3%	26
2	Apartahoteles	13	21,7%	4
3	Otros	6	10,0%	3
	Total establecimientos de alojamiento y hospedaje - EAH en la localidad de Usaqué	60	100,0%	33

Fuente: Elaboración propia. Datos suministrados por COTELCO. Permite evidenciar las condiciones de la muestra levantada para la presente investigación.

Además de lo anterior, los autores constataron la actitud hacia la sostenibilidad por parte de los huéspedes de los EAH que integran la muestra, y para ello han establecido un instrumento para efectuar un sondeo de opinión. En total se encuestaron 34 huéspedes que respondieron sobre criterios relacionados con su conducta sobre el desarrollo sostenible y la importancia de elegir un establecimiento de alojamiento cuando éste implementa buenas prácticas ambientales.



### ***3.4 Instrumentos***

#### ***3.4.1 La encuesta a los EAH***

Para identificar el compromiso de los establecimientos objeto de estudio con la gestión para el desarrollo sostenible y con el cumplimiento en la implementación de normas en este propósito, de manera especial la NTS-TS-002, se precisó una encuesta que está conformada por tres partes. La primera caracteriza al establecimiento de acuerdo con las variables que tienen mayor incidencia en la gestión administrativa, y por ende en la implementación y mantenimiento de normas de calidad y sostenibilidad, como son el tipo de establecimiento, el tamaño medido en número de unidades habitacionales (medición aceptada universalmente para los EAH), la cual estuvo complementada con el tamaño de la organización, tomando como referencia el número de empleados.

Una segunda parte de la encuesta establece los avances en la implementación de normas que indican gestión sostenible en los ámbitos ambiental, sociocultural o económico e indaga además sobre la concepción del establecimiento en la implementación y seguimiento de la NTS-TS-002, que es de carácter obligatoria para ellos. La última parte de la encuesta pretendía establecer la percepción de los EAH sobre la conveniencia y aceptación de tener el modelo gerencial que se proyecta entregar como resultado por parte de los autores de este trabajo. El formato de la encuesta se puede ver en el [Anexo 1](#).

#### ***3.4.2 Encuesta a huéspedes: sondeo de opinión***

La encuesta para aplicación a huéspedes de los EAH en los Hoteles de la Localidad de Usaquén consta de dos módulos: el primero caracteriza al huésped de acuerdo con su procedencia, edad y motivo de viaje. El segundo indaga sobre la actitud que tiene el huésped frente al desarrollo sostenible y su importancia al elegir al EAH proveedor de sus servicios de alojamiento. Teniendo en cuenta que la Localidad de Usaquén alberga EAH con alta visita de extranjeros, la encuesta está en castellano e inglés. El formulario se presenta en el [Anexo 2](#).

### **3.5 Proceso**

El desarrollo del estudio y el proceso que se implementó para el logro de los objetivos propuestos tuvo las siguientes fases:

Fase 1: Aplicación de las encuestas a los EAH y de sondeo de opinión a los huéspedes, interpretación y análisis de los resultados.

Fase 2. Análisis de los requisitos de sostenibilidad establecidos en la NTS-TS-002.

Fase 3: Formulación de un modelo de indicadores para medir el desempeño ambiental de los EAH en el marco de los requisitos de la NTS-TS-002.

Fase 4: Aplicación del modelo gerencial para validarlo.

Fase 5: Divulgación ante los posibles interesados de los resultados obtenidos sobre el instrumento de encuesta y el modelo gerencial.

## **4. LA NTS-TS-002 EN EL CONTEXTO DE LOS EAH. UNA PROPUESTA DE MODELO GERENCIAL**

### **4.1 Contenido de la norma**

La Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002 – NTS-TS-002, establece los requisitos de sostenibilidad para los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, específicamente los requisitos ambientales, socioculturales y económicos, y de gestión para la sostenibilidad aplicable a los EAH. Esta norma fue de carácter voluntario desde julio de 2006; en 2014 se sometió a la primera revisión, proceso concluido en noviembre 5 y de acuerdo con la resolución 148 de enero de 2015, su implementación es obligatoria para los EAH. La estructura de la norma tiene siete capítulos descritos a continuación:

#### **Tabla 5**

#### **Muestra para los establecimientos de alojamiento y hospedaje - EAH en la Localidad de Usaquén en Bogotá, D.C.**

<b>Capítulo</b>	<b>Contenido</b>
Generalidades	Este instrumento promueve la adopción de un enfoque basado en normas de producto,

	para permitirle al Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje que demuestre, de manera permanente, que cumple con los requisitos acá establecidos. Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Técnica Sectorial no se puedan aplicar debido a la naturaleza del establecimiento de alojamiento y hospedaje, se deberá justificar técnicamente su exclusión. (MINCIT, 2014).
Capítulo 1	Determina el objeto y alcance de la norma; especifica los requisitos ambientales, socioculturales y económicos y de gestión para la sostenibilidad aplicable a los EAH.
Capítulo 2	Explica los términos y definiciones adoptados por la norma
Capítulo 3	Contempla los requisitos de Gestión para la Sostenibilidad: define la autoridad y la responsabilidad dentro de la organización, el cumplimiento de los requisitos legales, la definición e implementación de la política de sostenibilidad, la identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos, la determinación de programas de gestión para la sostenibilidad, el manejo de la información y la sensibilización, además el manejo de la comunicación mediante la documentación y los registros, la determinación del preparación y respuesta ante emergencias y concluye con los compromisos para la mejora continua.
Capítulo 4	Define los requisitos ambientales que contempla la protección de la biodiversidad, en donde se identifican: 1) Prevención de tráfico ilícito de flora y fauna, 2) Apoyo a programas de protección y uso sostenible, de agua, energía, y uso y manejo de productos químicos, 3) Gestión y manejo de residuos, de material impreso, emisión de gases efecto invernadero (GEI), y emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO).
Capítulo 5	Define requisitos sociales y culturales: identifica los requisitos sobre conservación y uso sostenible del patrimonio cultural, el manejo y prevención de riesgos socioculturales y el apoyo a las comunidades.
Capítulo 6	Está dedicado a la definición de los requisitos económicos que contempla los referentes a contratación y generación de empleo, los aportes al mejoramiento de las capacidades de las comunidades, compras y calidad y satisfacción del cliente.
Capítulo 7	Define los criterios de evaluación para el otorgamiento del certificado de la calidad turística que determina que la certificación se otorga con el cumplimiento del 100% de los requisitos; si algún requisito no es aplicable, el establecimiento deberá justificarlo desde sus condiciones particulares.

Fuente: Elaboración propia con base en la NTS-TS-002

## ***4.2 Los EAH de la Localidad de Usaquén en el contexto del desarrollo sostenible***

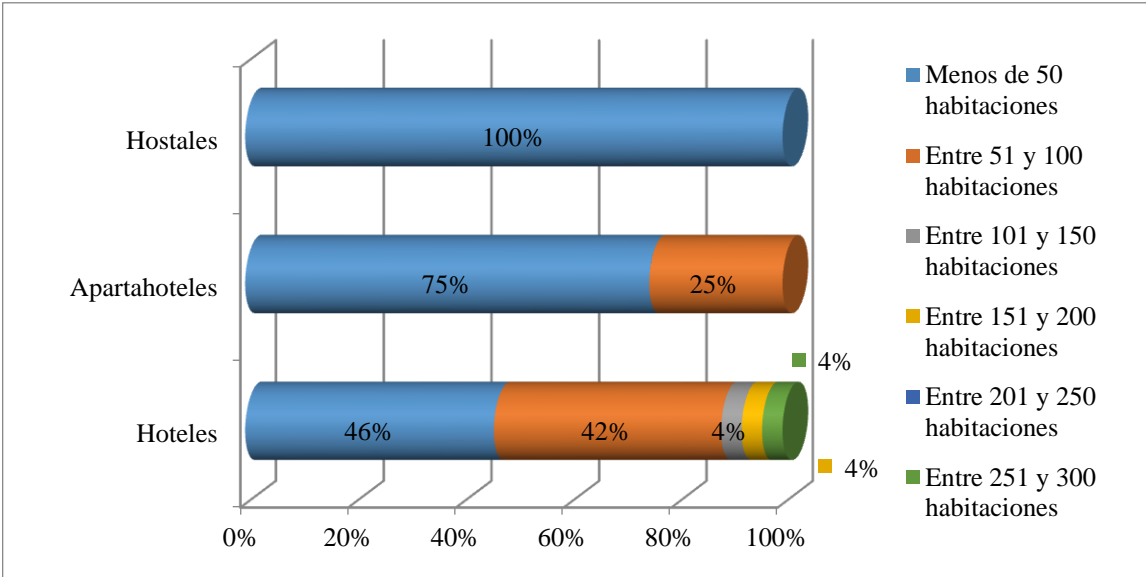
### ***4.2.1 Caracterización de los EAH***

Fieles al desarrollo del proceso investigativo se han aplicado 33 encuestas a los EAH ubicados en la Localidad de Usaquén en donde el 78.8% corresponden a 26 Hoteles

encuestados, el 12,1% a 4 Apartahoteles y el 9.1% a 3 Hostales. De acuerdo con el criterio aplicado con la elección de la muestra, como se indicó, existe una representación confiable de los resultados obtenidos en la base de datos de COTELCO. Los EAH en esta localidad, son pequeños: el 54,5%, (18 de ellos) tienen menos de 50 habitaciones y el 36.4% (12 establecimientos) tienen entre 51 y 100 habitaciones, es decir que el 90.9% son establecimientos con menos de 100 habitaciones. Se contó con 3 establecimientos que tienen entre 101 y 300 habitaciones.

**Grafica 1**

**Tamaño de los Hoteles por el número de habitaciones.**



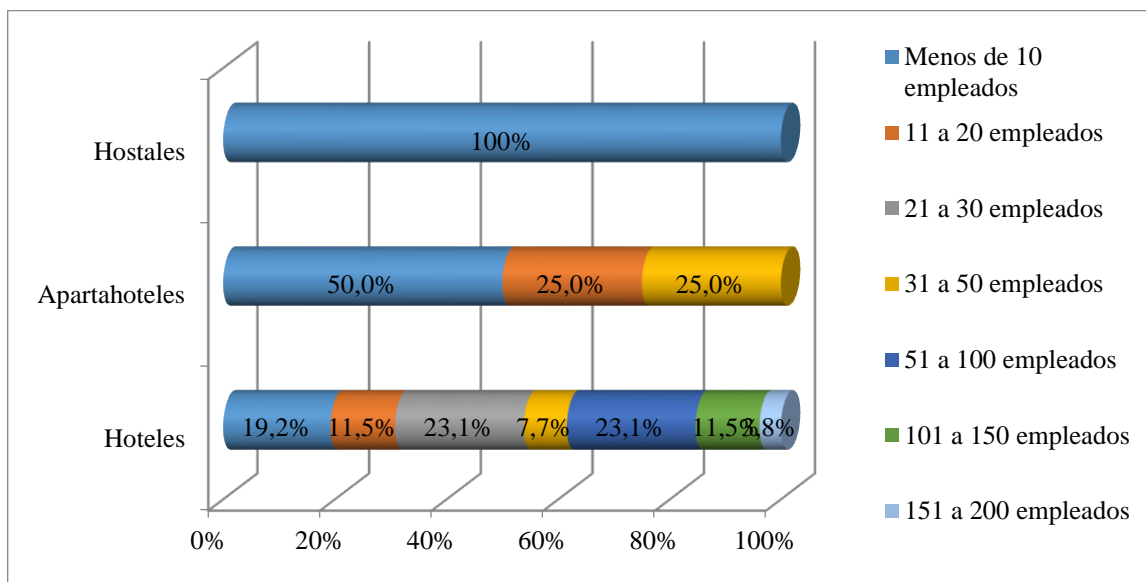
Fuente: elaboración propia. La grafica ilustra el resultado de la información levantada durante el proceso de trabajo de campo, mostrando tamaño en los tipos de alojamiento.

La generación de empleo también es reflejo del tamaño de los establecimientos de alojamiento y hospedaje del sector en estudio. El 30.3% de los EAH tienen menos de 10 empleados (10 establecimientos), al 12,21% tiene entre 11 y 20 empleados y el 18,2% (6 EAH), tienen entre 21 y 30 empleados permanentes, es decir, el 60,6% de la muestra, son establecimientos de alojamiento y hospedaje con menos de 20 empleados permanentes. También el 18,2% de estos EAH tienen entre 51 y 100 empleados, que pueden inferir en altos niveles de calidad en el servicio. Cabe destacar, que de manera especial, en los

Hoteles de gran magnitud, la contratación de personal flotante es alta y se hace por outsourcing.

**Gráfica 2**

**Número de empleados permanentes en los EAH, en Usaquén.**



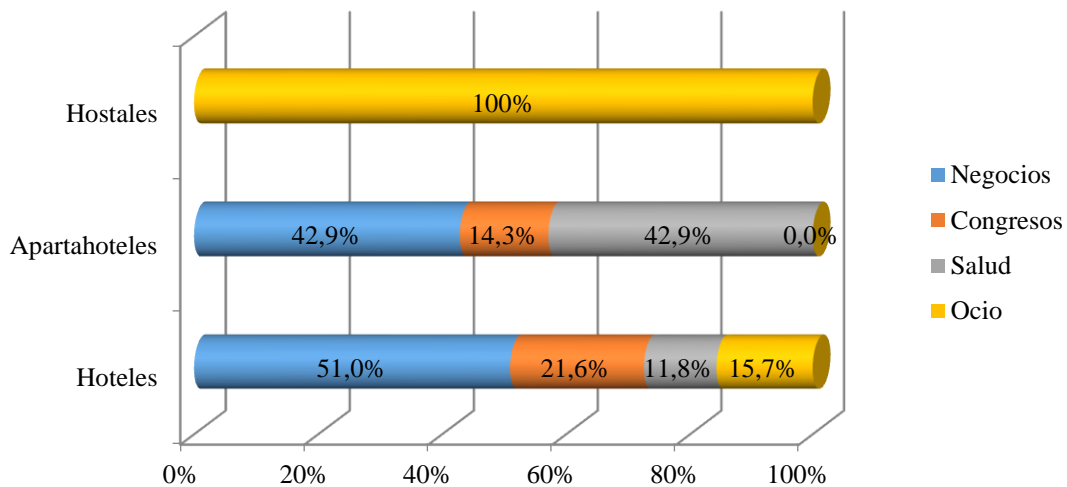
Fuente: elaboración propia. La grafica ilustra el resultado de la información levantada durante el proceso de trabajo de campo mostrando rangos de cantidad de empleados en los diferentes tipos de alojamiento.

Como se observa en la gráfica anterior, los Hostales emplean menos de 10 empleados, además se dedican a recibir viajeros de ocio únicamente, mientras que los Apartahoteles, que en un 50% emplean menos de 10 personas permanentes, en un 25% emplean entre 21 y 30 y en el 25% tienen entre 31 y 50 empleados.

En cuanto al motivo de viaje, los Hoteles reciben huéspedes que llegan por negocios y congresos (72,6%), y una buena porción vienen para tratamientos de salud (11,8%); viajeros que llegan para desarrollar actividades de ocio son apenas el 5,7%, mientras que los Apartahoteles que también reciben huéspedes que vienen por intereses de negocios (42,9%), recibe una buena porción igual a ésta (42,9%) por viajeros que requieren tratamientos de salud. Los Hostales se dedican a atender necesidades de los viajeros que llegan por actividades de ocio como visitar a amigos y familiares, asistir a eventos culturales y deportivos, realizar trámites legales o hacer turismo en la ciudad.

### Gráfica 3

#### Motivo de viaje de los huéspedes en los EAH de la localidad de Usaquén.



Fuente: elaboración propia. La grafica ilustra el resultado de la información levantada durante el proceso de trabajo de campo mostrando el motivo de viaje en los diferentes tipos de alojamiento.

Como se observa en la caracterización, en el grupo Hoteles se encuentran los EAH más grandes por número de habitaciones y por generación de empleo directo, que conservan la mayor pluralidad de motivos de viaje. En este orden, los Apartahoteles ocupan un lugar intermedio en cuanto a tamaño como EAH, mientras que los Hostales se perfilan como los más pequeños y se dedican a un solo motivo de viaje, tales como actividades de ocio de los viajeros. Por estas razones, los análisis posteriores se identificarán como comportamientos para tres sujetos bien definidos: Hoteles, Apartahoteles y Hostales.

#### ***4.2.2 Los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje – EAH de la localidad de Usaquén en Bogotá y su compromiso con normatividad de sostenibilidad.***

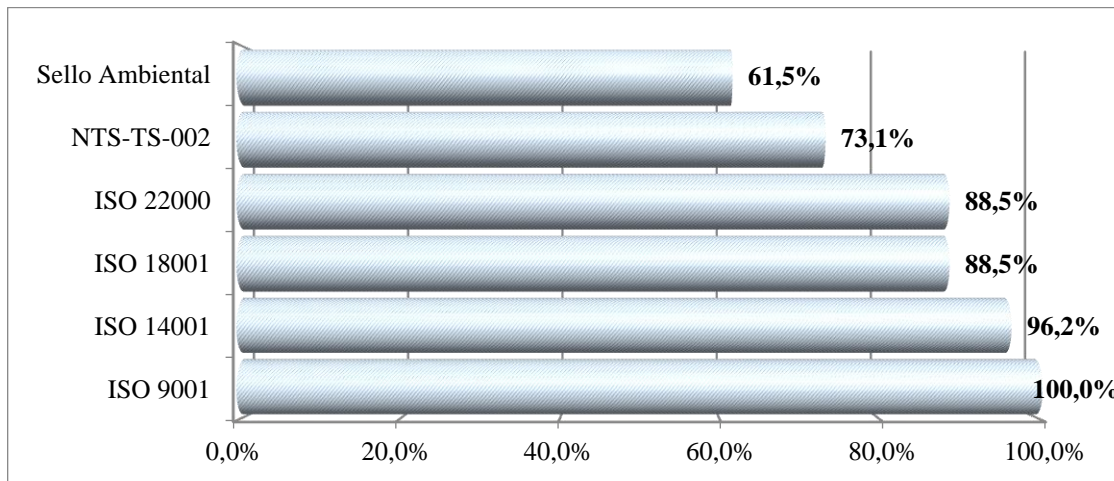
Resulta perentorio analizar la normatividad aplicable por los EAH de acuerdo con el tipo de establecimiento por la disparidad que se ha encontrado. Los Hoteles, por ejemplo, todos han implementado la norma ISO-9001, que si bien define los procesos con la finalidad de satisfacer al cliente, prepara el espacio adecuado para la implementación de las demás normas. El 96.5% de los Hoteles han implementado la norma ISO – 14001, que asegura la

sostenibilidad ambiental en la organización. Es un soporte en la implementación de la norma objeto de esta investigación. El aseguramiento en la gestión de la salud y la seguridad en el trabajo que promueve la norma ISO-18001 contribuye con aspectos contemplados en la NTS-TS-002, y ha sido implementada por el 88.5% de los Hoteles, en iguales condiciones que la norma ISO-22000 que propende por la inocuidad alimentaria.

Estas normas internacionales, reguladas por la International Standar Organization - ISO, todas de carácter voluntario, han sido acogidas e implementadas por la mayoría de los Hoteles objeto de estudio; sin embargo, cuando hablamos de la norma nacional de carácter obligatorio en su implementación como lo es la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible – NTS-TS-002, sólo el 73.1% de los Hoteles aseguran haberla implementado y el 61.5% con un nivel de máximo cumplimiento para ostentar el Sello Ambiental Colombiano.

#### Gráfica 4

##### Implementación de normas de sostenibilidad por parte de los Hoteles.



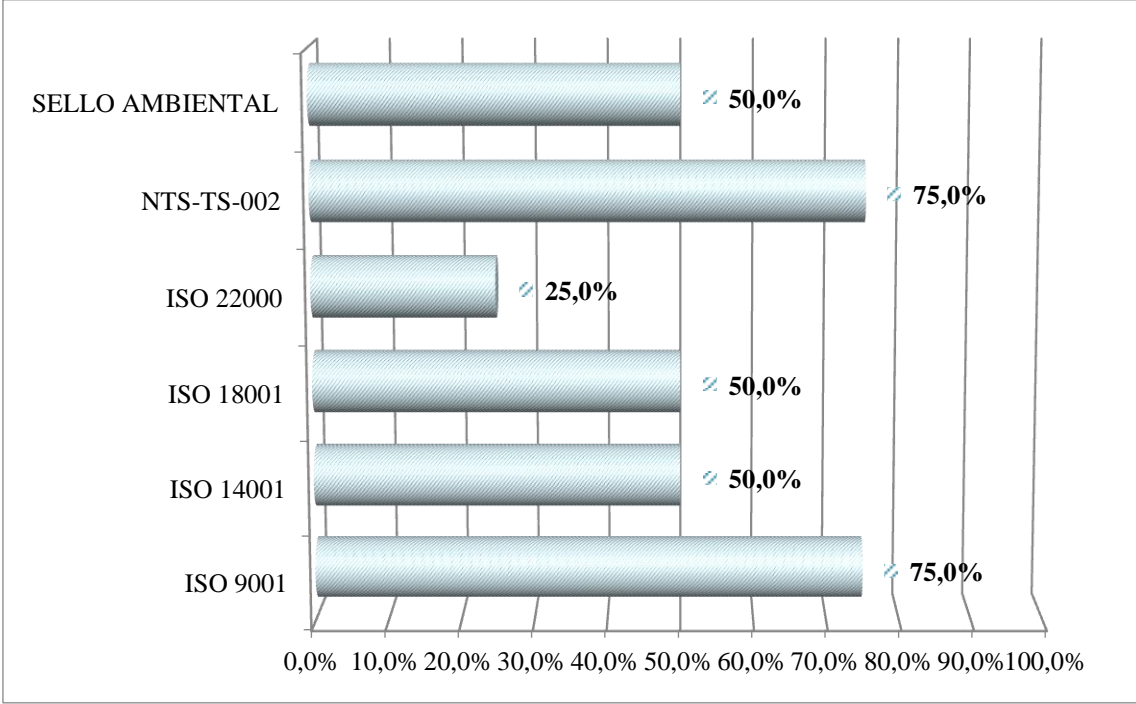
Fuente: elaboración propia. La grafica ilustra el resultado de la información levantada durante el proceso de trabajo de campo mostrando la implementación de normas que inciden en desarrollo sostenible en los Hoteles.

Diferente resulta el comportamiento de la implementación de normas en los Apartahoteles: debe recordarse que son establecimientos en su generalidad pequeños en cuanto a número de habitaciones y empleados permanentes como fueron caracterizados. El

75% reconoce estar certificado en ISO-9001, el 50% están certificados en ISO-14001 y 18001 y el 25% en inocuidad alimentaria. El 75% de ellos han implementado la NTS-TS-002 y el 50% han alcanzado el Sello Ambiental Colombiano.

**Gráfica 5**

**Implementación de normas de sostenibilidad por parte de los Apartahoteles.**



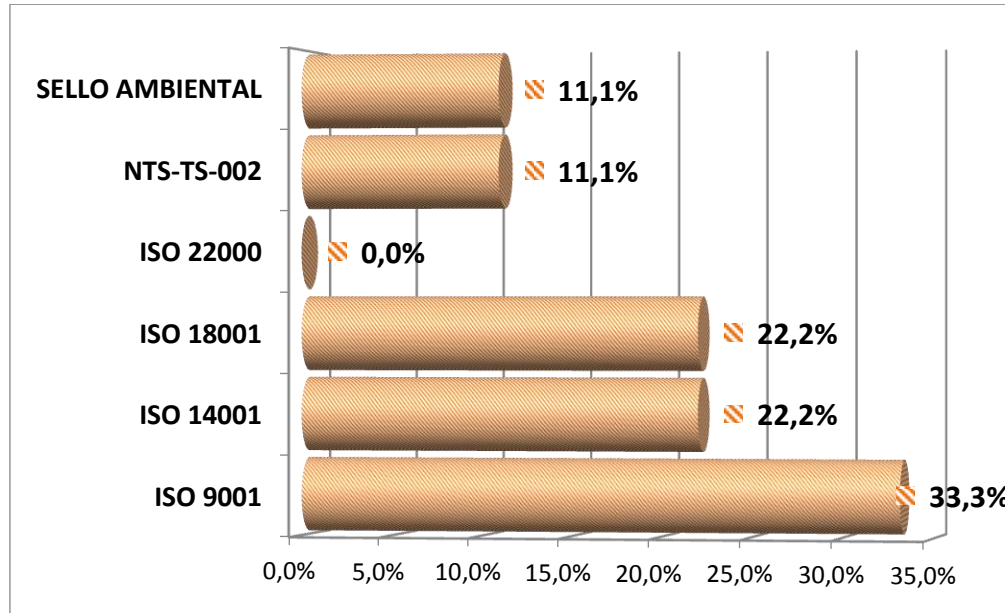
Fuente: elaboración propia. La grafica ilustra el resultado de la información levantada durante el proceso de trabajo de campo mostrando la implementación de normas que inciden en desarrollo sostenible en los Apartahoteles.

Los Hostales, tipo de establecimiento y hospedaje que ha sido caracterizado en un tercer lugar por su tamaño en habitaciones y en número de empleados permanentes, recordemos que en su totalidad tienen menos de 10 empleados permanentes y se dedican a atender viajeros que visitan la ciudad por actividades de ocio como visitar a amigos y familiares, asistir a eventos culturales y deportivos, realizar trámites legales o hacer turismo en la ciudad, son también los menos desarrollados en la implementación de normatividad. Sólo el 33% ha implementado ISO-9001, el 22% ISO-14001 y ISO-18001 y solo el 11,1% ha implementado la NTS-TS-002, alcanzando el Sello Ambiental Colombiano.



## Gráfica 6

### Implementación de normas de sostenibilidad por parte de los Hostales.



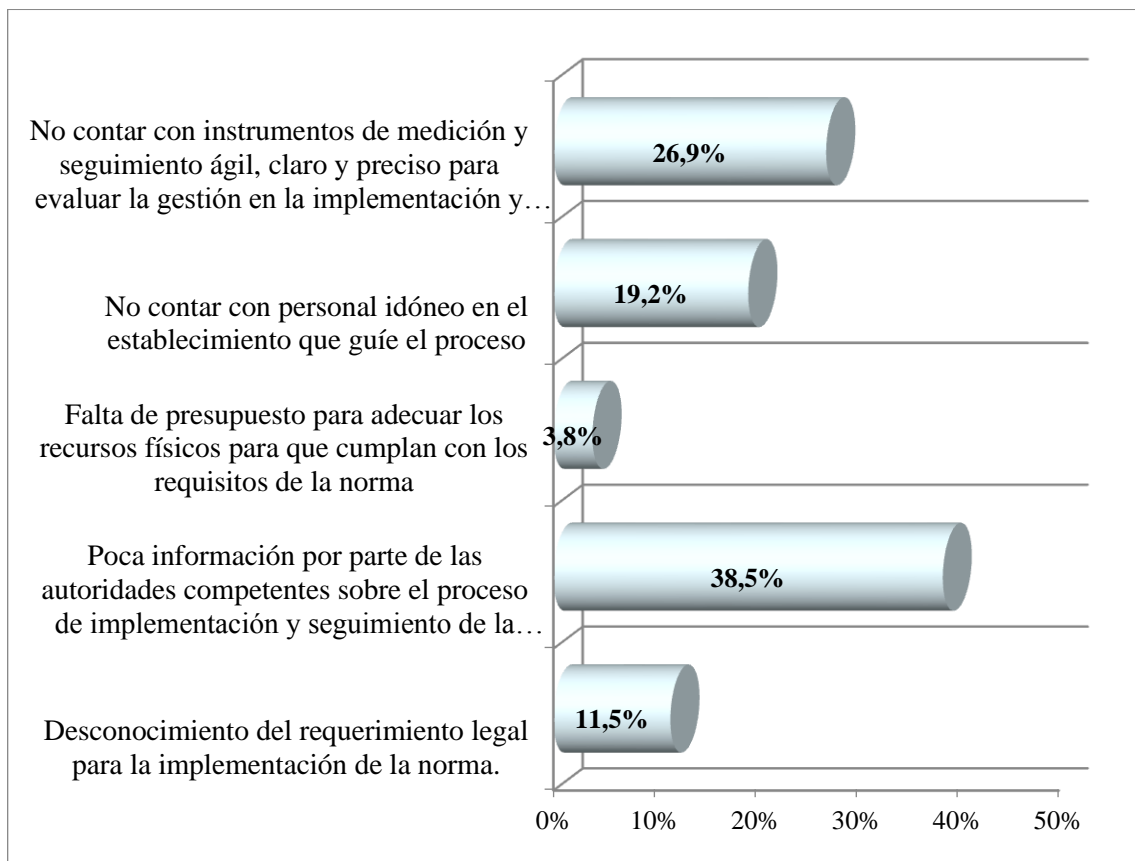
Fuente: elaboración propia. La grafica ilustra el resultado de la información levantada durante el proceso de trabajo de campo mostrando la implementación de normas que inciden en desarrollo sostenible en los Hostales.

#### **4.2.3 Dificultades encontradas en la gestión de los EAH al implementar la NTS-TS-002.**

El 38.5% de los Hoteles encuestados han manifestado que la mayor dificultad encontrada en la implementación y el seguimiento de la NTS-TS-002 es la poca información por parte de las autoridades competentes sobre el proceso de implementación y seguimiento de la norma, seguido de un 26.9% que consideran que el mayor inconveniente es no contar con instrumentos de medición y seguimiento ágil, claro y preciso para evaluar la gestión en la implementación y seguimiento de la norma, un porcentaje alto en las organizaciones más estructuradas que son los Hoteles. En tercer lugar se menciona la falta de personal idóneo para liderar procesos de implementación (19,2%), seguida del desconocimiento del requerimiento (11,5%) y sólo el 3,8% reconoce dificultades presupuestales para adecuaciones los recursos físicos.

## Gráfica 7

### Dificultades encontradas por los Hoteles en la implementación y el seguimiento de la NTS-TS-002.

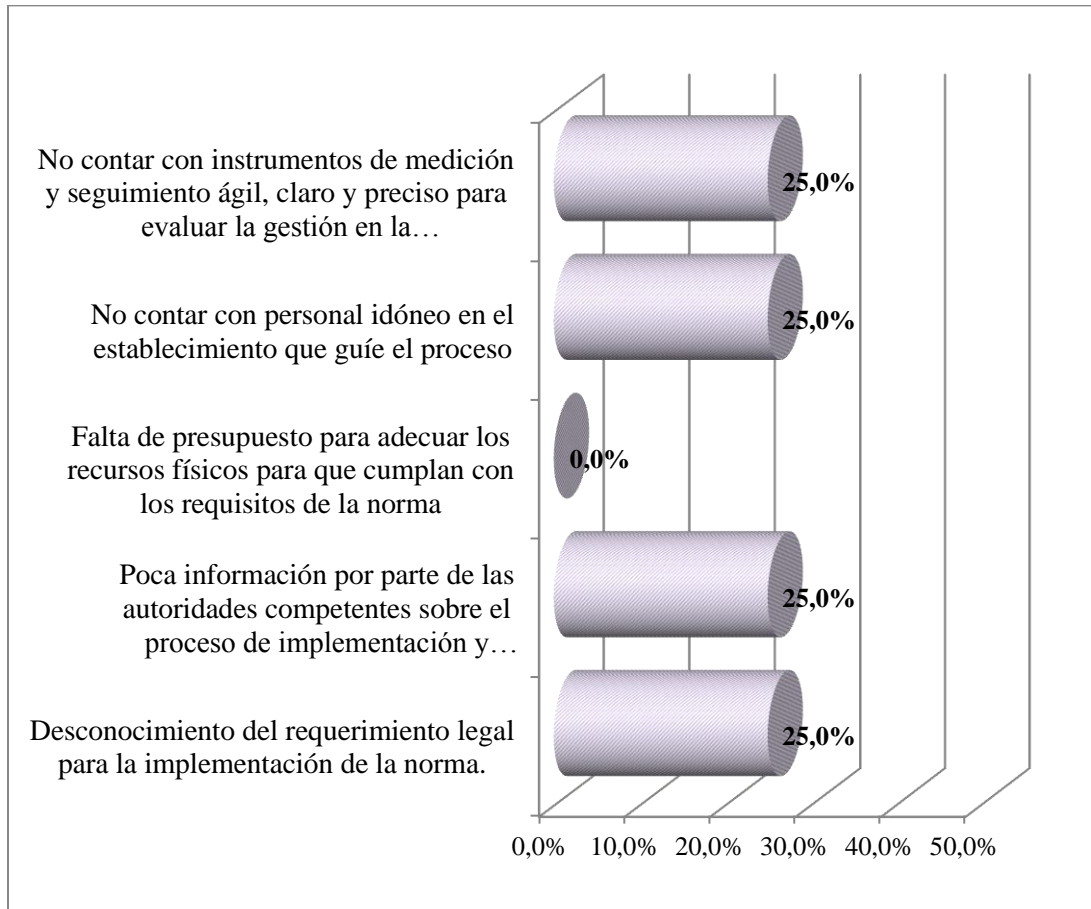


Fuente: elaboración propia. La grafica ilustra el resultado de la información levantada durante el proceso de trabajo de campo mostrando las dificultades encontradas por los Hoteles en la implementación y seguimiento de la NTS-TS-002

Los Apartahoteles no reconocen tener dificultades presupuestales; las demás dificultades son consideradas paritariamente con un 25%: no contar con instrumentos de medición y seguimiento ágil, claro y preciso para evaluar la gestión en la implementación y seguimiento de la norma, no contar con personal idóneo en el establecimiento que guíe el proceso, poca información por parte de las autoridades competentes sobre el proceso de implementación y seguimiento de la norma, y desconocimiento del requerimiento legal para la implementación de la norma.

## Gráfica 8

### Dificultades encontradas por los Apartahoteles en la implementación y el seguimiento de la NTS-TS-002.



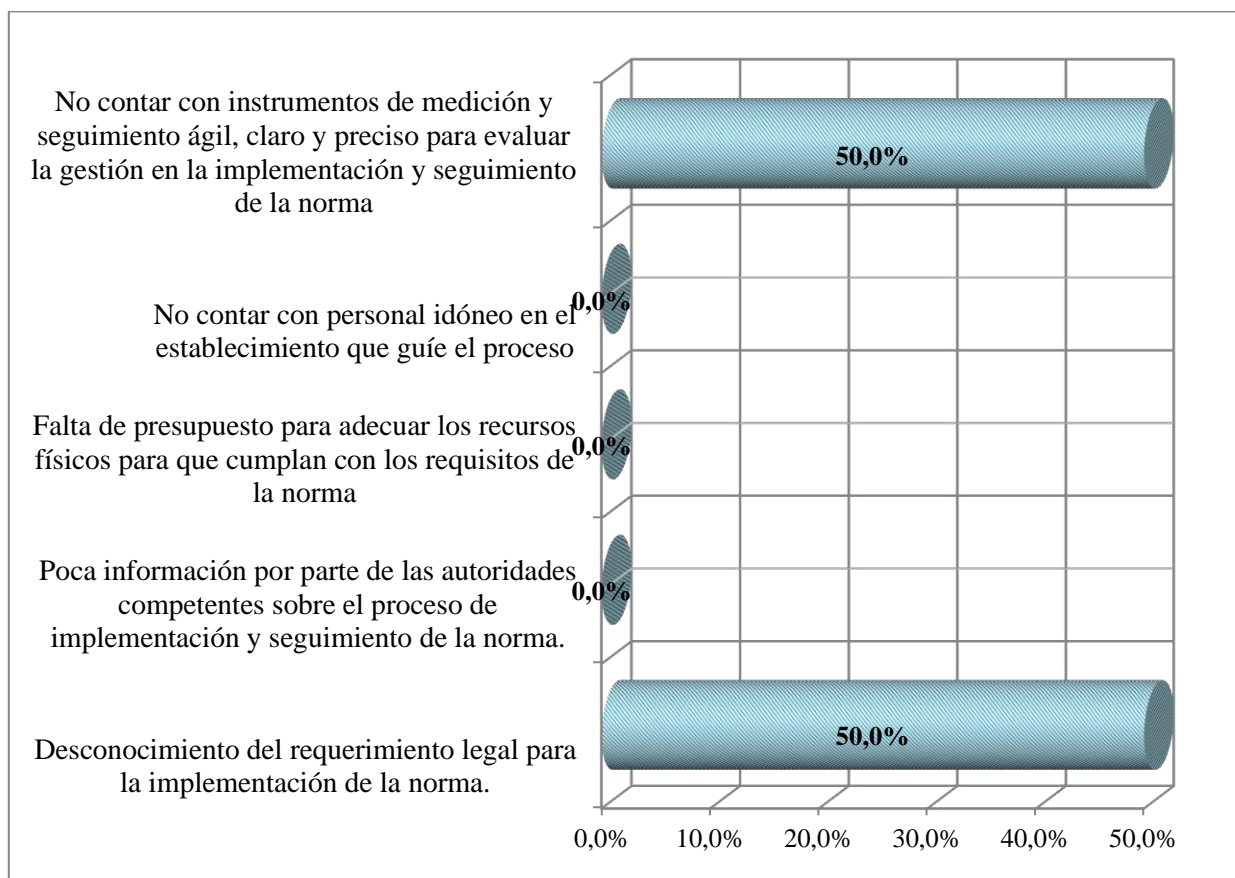
Grafica 8. Elaboración propia. La grafica ilustra el resultado de la información levantada durante el proceso de trabajo de campo mostrando las dificultades encontradas por los Apartahoteles en la implementación y seguimiento de la NTS-TS-002

#### *Dificultades manifestadas por los Hostales.*

Los Hostales con paridad consideran que sus mayores dificultades se orientan a no contar con un instrumento de medición y seguimiento ágil, claro y preciso para evaluar la gestión en la implementación y seguimiento de la norma y el desconocimiento del requerimiento.

## Gráfica 9

### Dificultades encontradas por los Hostales en la implementación y el seguimiento de la NTS-TS-002.



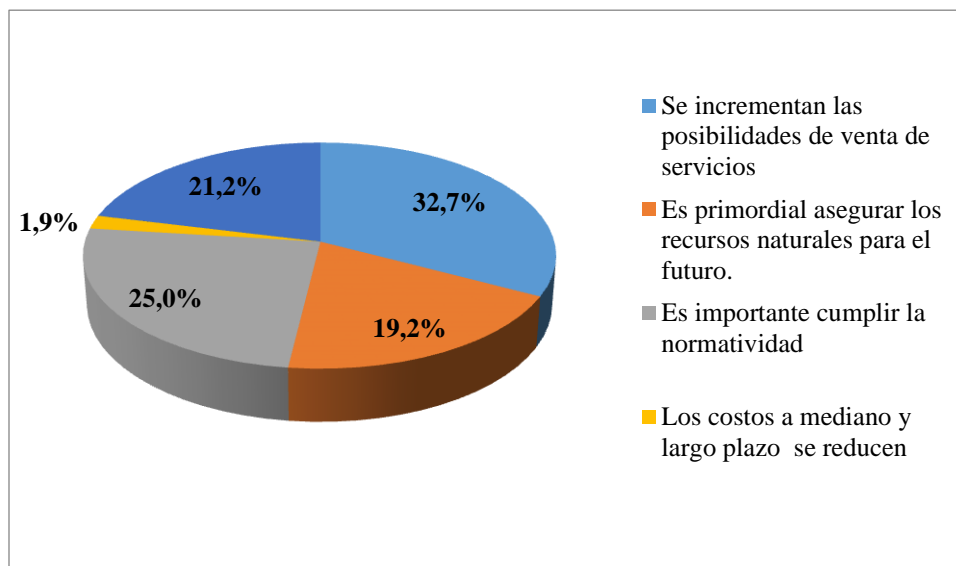
Fuente: elaboración propia. La gráfica ilustra el resultado de la información levantada durante el proceso de trabajo de campo mostrando las dificultades encontradas por los Hostales en la implementación y seguimiento de la NTS-TS-002

#### 4.2.4 Beneficios que reconocen los EAH objeto de estudio.

Los EAH de la Localidad de Usaquén en Bogotá, reconocen beneficios cuando se implementa la NTS-TS-002.

**Gráfica 10**

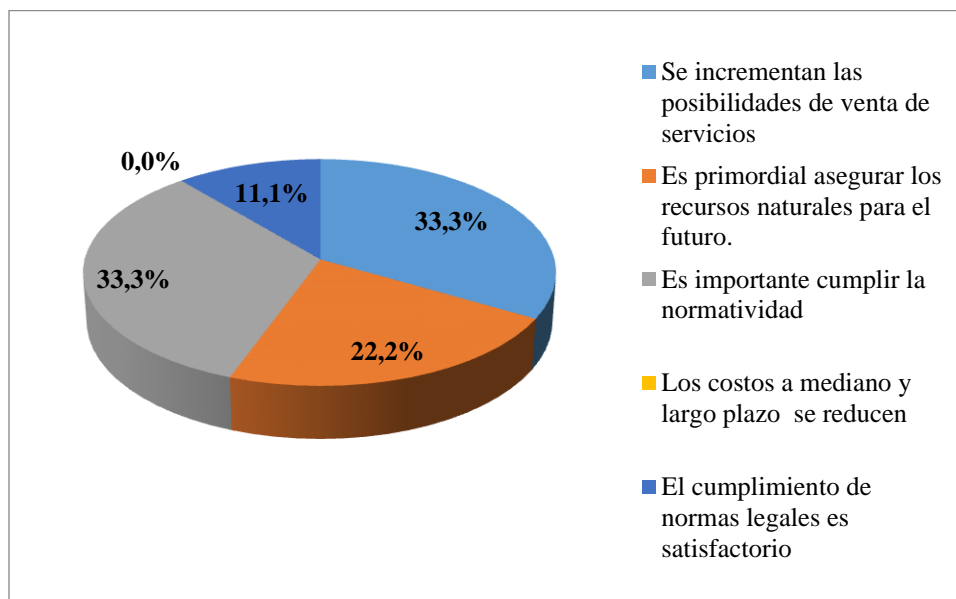
**Beneficios observados por los Hoteles al implementar la NTS-TS-002.**



Fuente: elaboración propia. La grafica ilustra el resultado de la información levantada durante el proceso de trabajo de campo mostrando los beneficios que encuentran los Hoteles al implementar la NTS-TS-002

**Gráfica 11**

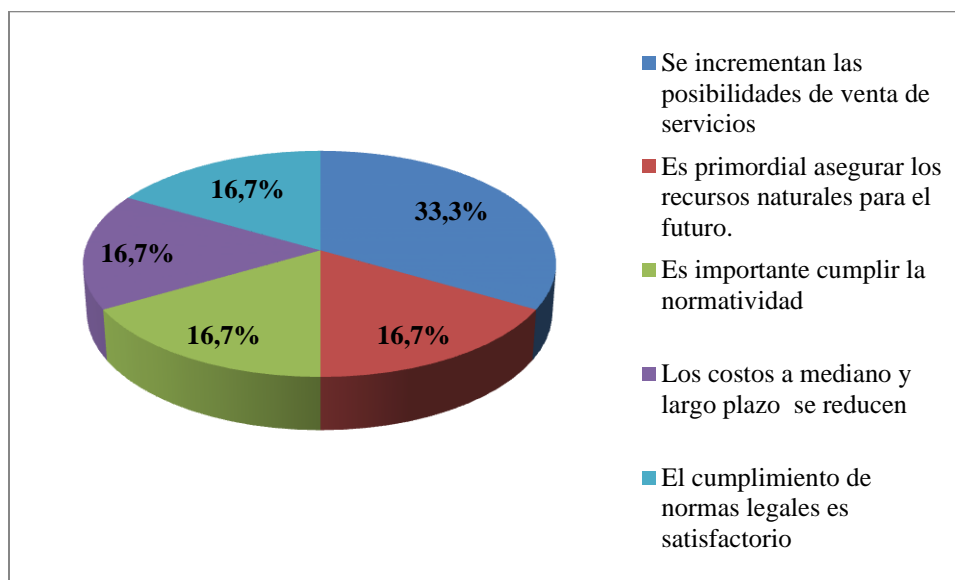
**Beneficios observados por los Apartahoteles al implementar la NTS-TS-002.**



Fuente: elaboración propia. La grafica ilustra el resultado de la información levantada durante el proceso de trabajo de campo mostrando los beneficios que encuentran los Apartahoteles al implementar la NTS-TS-002

## Gráfica 12

### Beneficios observados por los Hostales al implementar la NTS-TS-002.



Fuente: elaboración propia. La grafica ilustra el resultado de la información levantada durante el proceso de trabajo de campo mostrando los beneficios que encuentran los Hostales al implementar la NTS-TS-002

Como podemos observar en las tres gráficas anteriores, en todos los casos el mayor beneficio observado por los EAH es la posibilidad de incrementar sus ventas; se sienten más competitivos si las implementan; para los Hoteles en un segundo lugar los motiva el cumplimiento de la normatividad, mientras que para Apartahoteles y Hostales, este segundo lugar lo ocupa su compromiso con el medio ambiente: asegurar la existencia de recursos naturales para las generaciones futuras y este compromiso pasa a ser el tercero en los Hoteles.

Preocupa en esta lectura que continúa predominando el antropocentrismo, el dominio del hombre sobre lo no-humano, vemos beneficio si incrementamos las utilidades del negocio sobreponiendo el interés del hombre sobre la necesidad de garantizar la sobrevivencia de su entorno natural. El compromiso con el medio ambiente pasa a un segundo plano lo que permite inferir que a pesar de los esfuerzos por crear conciencia de la preservación de los recursos naturales dentro de un desarrollo sostenible, como se observó en lo expuesto en el estado del arte sobre este tema que ocupa a los autores, aún no se perfila como prioridad del

actuar en el subsector Hotelero del turismo, tal como lo comprueba Cruz (2012) para el sector hotelero del Eje Cafetero colombiano.

#### ***4.2.5 Perspectivas sobre la medición de la implementación de la NTS-TS-002 de los EAH de la Localidad de Usaquén***

Al indagar sobre el grado de aceptación de la propuesta de los autores de crear un modelo gerencial para medir el grado y los avances en el tiempo de la implementación de la NTS-TS-002, y constituir un instrumento que evidencie el compromiso con comportamientos de gestión que favorecen el desarrollo sostenible y que ahora se consideran variables de medición de la competitividad en el sector, los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje han indicado qué:

1. Para ellos sí es conveniente tener una matriz (instrumento) que permita medir el desempeño de la sostenibilidad al implementar la NTS-TS-002. El 42,3% de los Hoteles están totalmente de acuerdo y el 53,8% están de acuerdo; sólo el 3,8% consideran que no es conveniente. Tener un grado de aceptación de esta conveniencia del 96,2% valida la necesidad propuesta para los Hoteles. En los Apartahoteles también se encuentra la conveniencia: el 50% están totalmente de acuerdo y el 25% de acuerdo. Un 25% no lo considera conveniente. En los Hostales el 33,3% están totalmente de acuerdo y el 66,7% de acuerdo; no hubo desacuerdo en este segmento de establecimientos.
2. Los EAH ven en la propuesta un instrumento que permite identificar fortalezas para potenciarlas, o las debilidades para mejorarlas y facilita la medición al implementar la NTS-TS-002. El 38,5% de los Hoteles están totalmente de acuerdo y el 57,7% de acuerdo, lo que indica que el 96,2% tienen un grado de aceptabilidad positivo. En los Apartahoteles en el 100% observan estos beneficios y los Hostales.
3. Un instrumento para medir el desempeño en la implementación y seguimiento de la NTS-TS-002 permite ahorrar tiempo y dinero al establecimiento. El 88,5% de los Hoteles así lo consideran; solo el 11,5% no están de acuerdo con tener estos beneficios al implementar la propuesta. El 100% de los Apartahoteles y de los Hostales están de

acuerdo con estos beneficios. Con estos resultados, no hay duda en el compromiso y la buena acogida de la propuesta de un modelo gerencial.

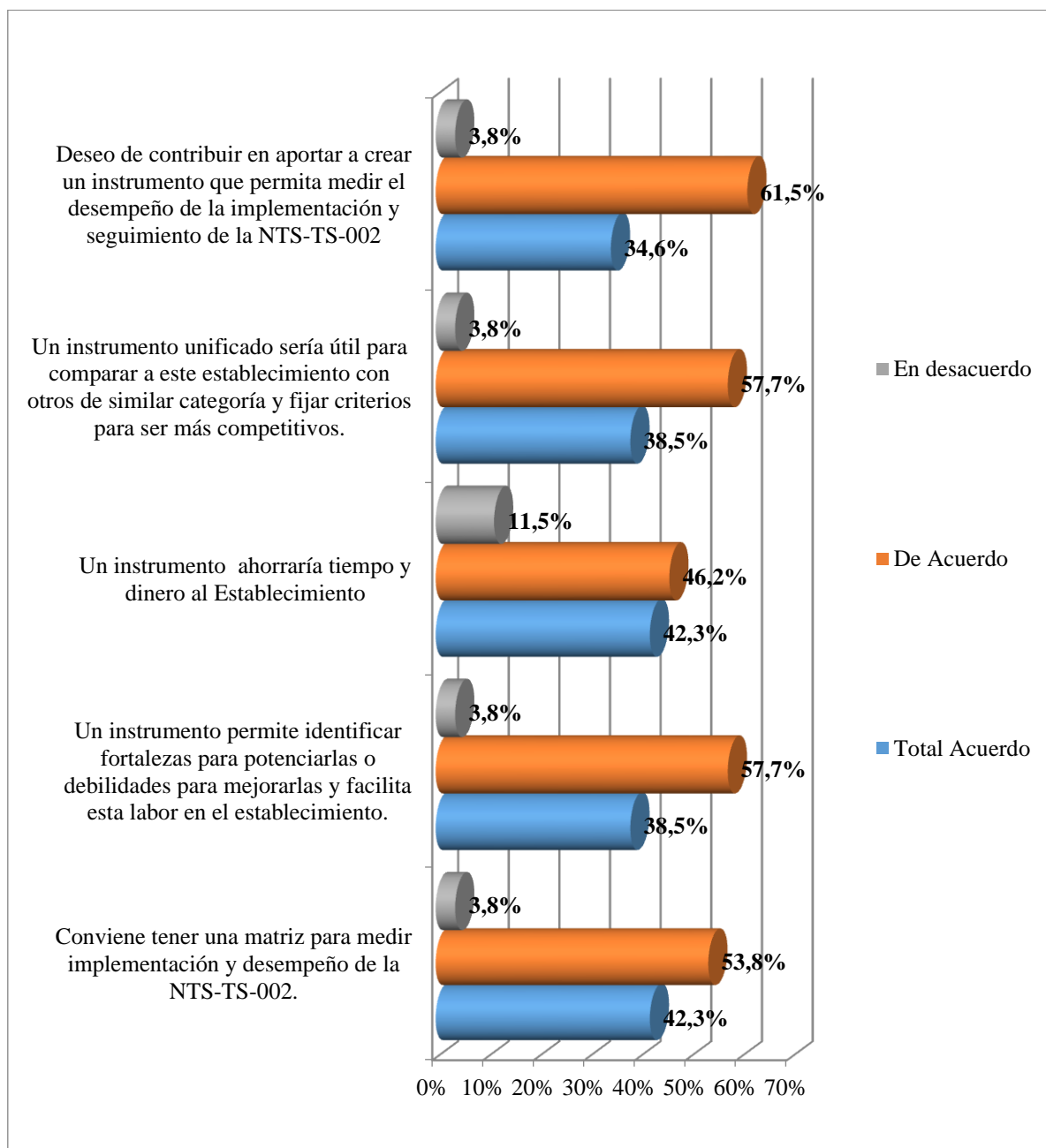
4. Un instrumento unificado para la medición del desempeño en la implementación y seguimiento de la NTS-TS-002 sería útil para comparar a este establecimiento con otros de similar categoría y fijar criterios para ser más competitivos. Así ven los EAH la propuesta; el 96.2% de los Hoteles y el 100% de los Apartahoteles y de los Hoteles consideran al instrumento como un eficiente indicador con la competencia.
5. Solo el 3,8% de los Hoteles (un solo establecimiento) ha indicado que no le gustaría contribuir en aportar a crear un instrumento que permita medir el desempeño de la implementación y seguimiento de la NTS-TS-002; el 96,2% de los Hoteles y el 100% de Apartahoteles y Hostales contribuirían a esta labor.

Resulta satisfactorio para los autores encontrar la alta aceptación de los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje de la Localidad de Usaquén en Bogotá, sobre la propuesta de diseñar y proponer un instrumento que permita el desarrollo del modelo gerencial en la implementación y seguimiento de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible – NTS-TS-002 para los EAH. Esto ratifica además el compromiso y la necesidad de un instrumento de tal sentido, para mejorar la competitividad del sector según las recomendaciones hechas por varios autores que han estudiado los desafíos que debe enfrentar el sector hotelero a nivel general (Carbonell (2010); Medina (2005); Lavado (2014) y Cruz (2012)).



### Gráfica 13

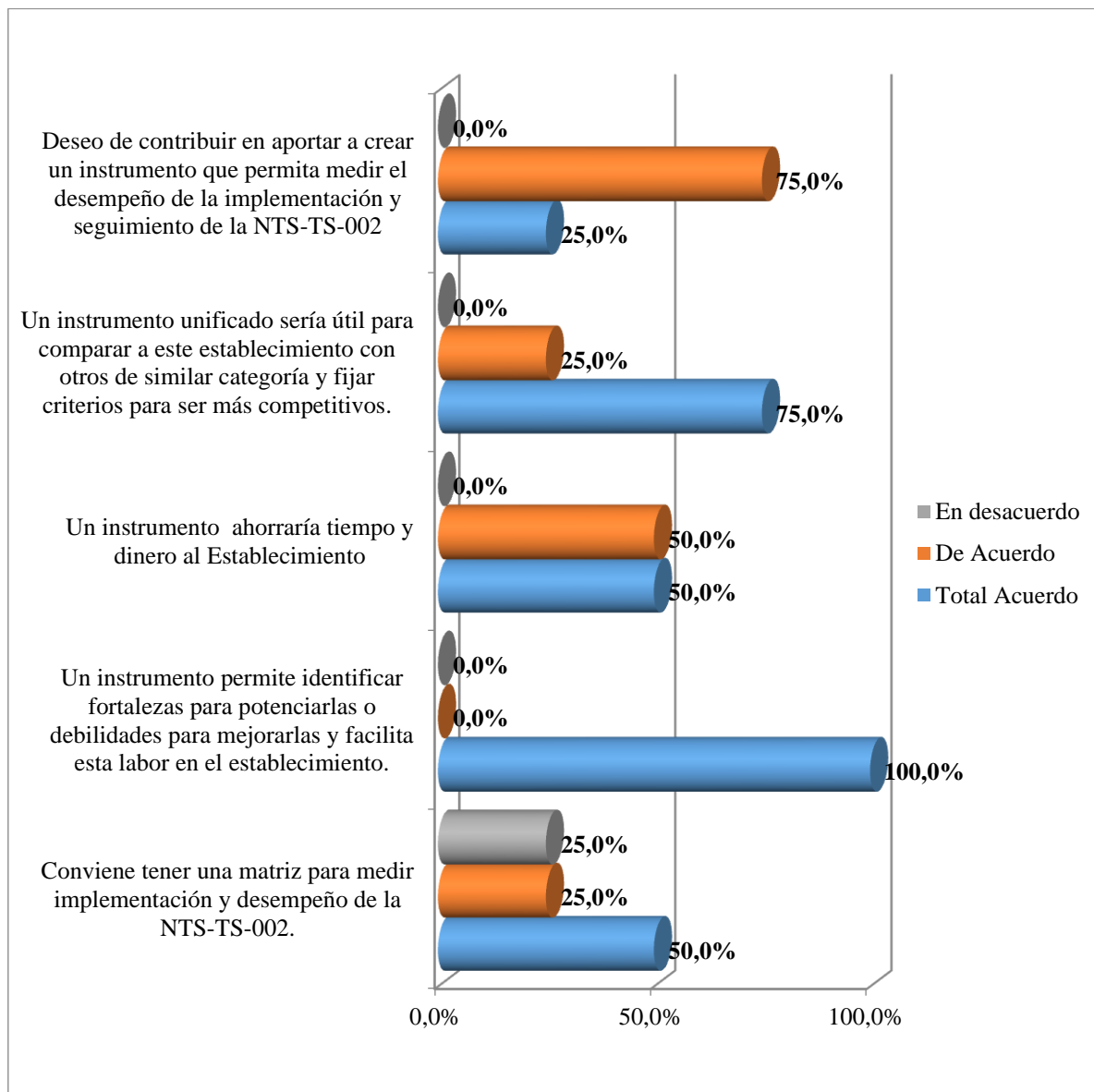
#### Grado de aceptación de los Hoteles sobre la propuesta de un modelo gerencial para medir implementación y desempeño de la NTS-TS-002.



Fuente: elaboración propia. La grafica ilustra el resultado de la información levantada durante el proceso de trabajo de campo y muestra el grado de aceptación de los Hoteles sobre la propuesta de un modelo gerencial para medir implementación y desempeño de la NTS-TS-002

## Gráfica 14

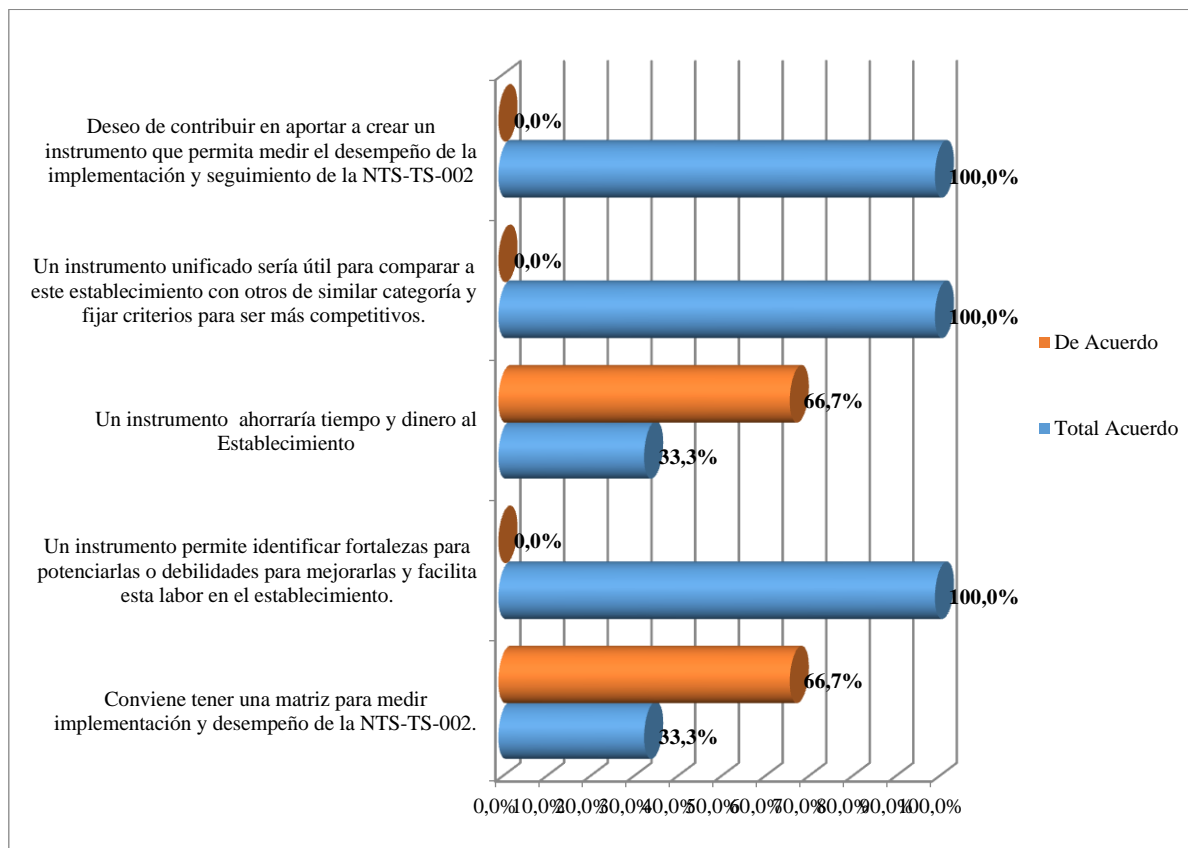
### Otros aspectos del grado de aceptación de los Apartahoteles sobre la propuesta de un modelo gerencial para medir implementación y desempeño de la NTS-TS-002.



Fuente: elaboración propia. La grafica ilustra el resultado de la información levantada durante el proceso de trabajo de campo y muestra ilustra el grado de aceptación de los Apartahoteles sobre la propuesta de un modelo gerencial para medir implementación y desempeño de la NTS-TS-002.

## Gráfica 15

### Grado de aceptación de los Apartahoteles sobre la propuesta de un modelo gerencial para medir implementación y desempeño de la NTS-TS-002.



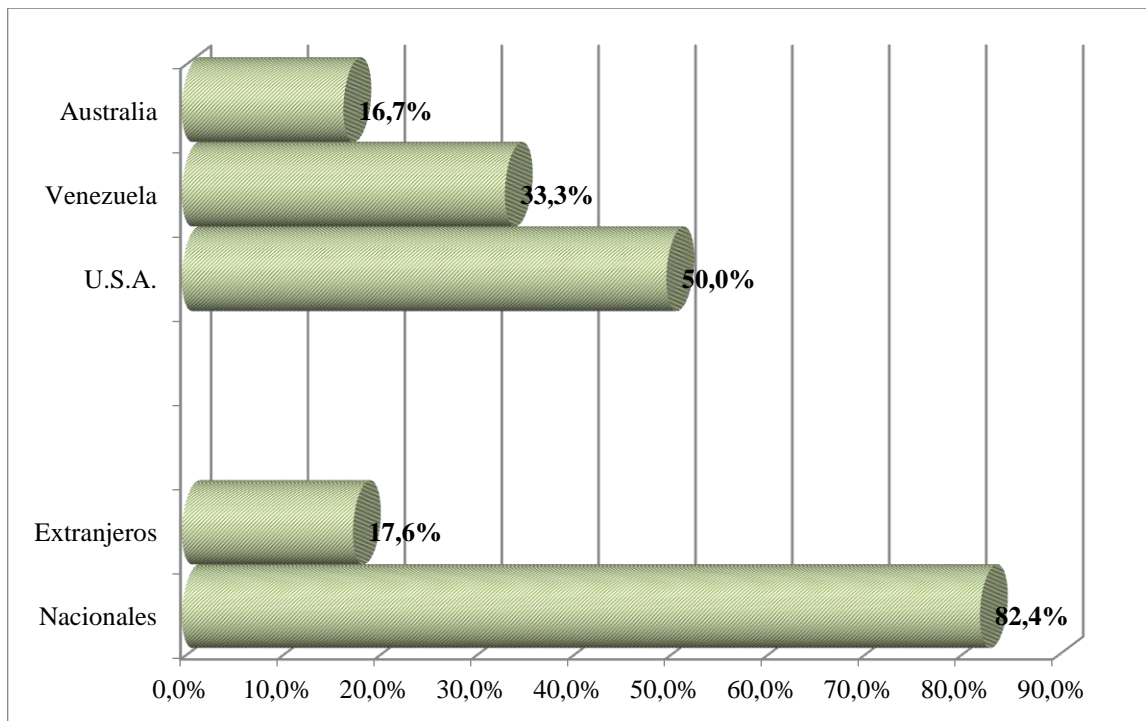
Fuente: elaboración propia. La grafica ilustra el resultado de la información levantada durante el proceso de trabajo de campo y muestra ilustra el grado de aceptación de los Hostales sobre la propuesta de un modelo gerencial para medir implementación y desempeño de la NTS-TS-002.

#### ***4.2.6 Los huéspedes de los EAH de la Localidad de Usaquén en el contexto del desarrollo sostenible.***

Con el fin de observar la orientación del pensamiento sobre el desarrollo sostenible de los huéspedes de los EAH objeto de estudio, se realizó la encuesta de sondeo de opinión. Dentro de la muestra se contó con 28 colombianos y 6 extranjeros como se observa en la siguiente gráfica.

## Gráfica 16

### Procedencia de los turistas que optan por Colombia como destino.

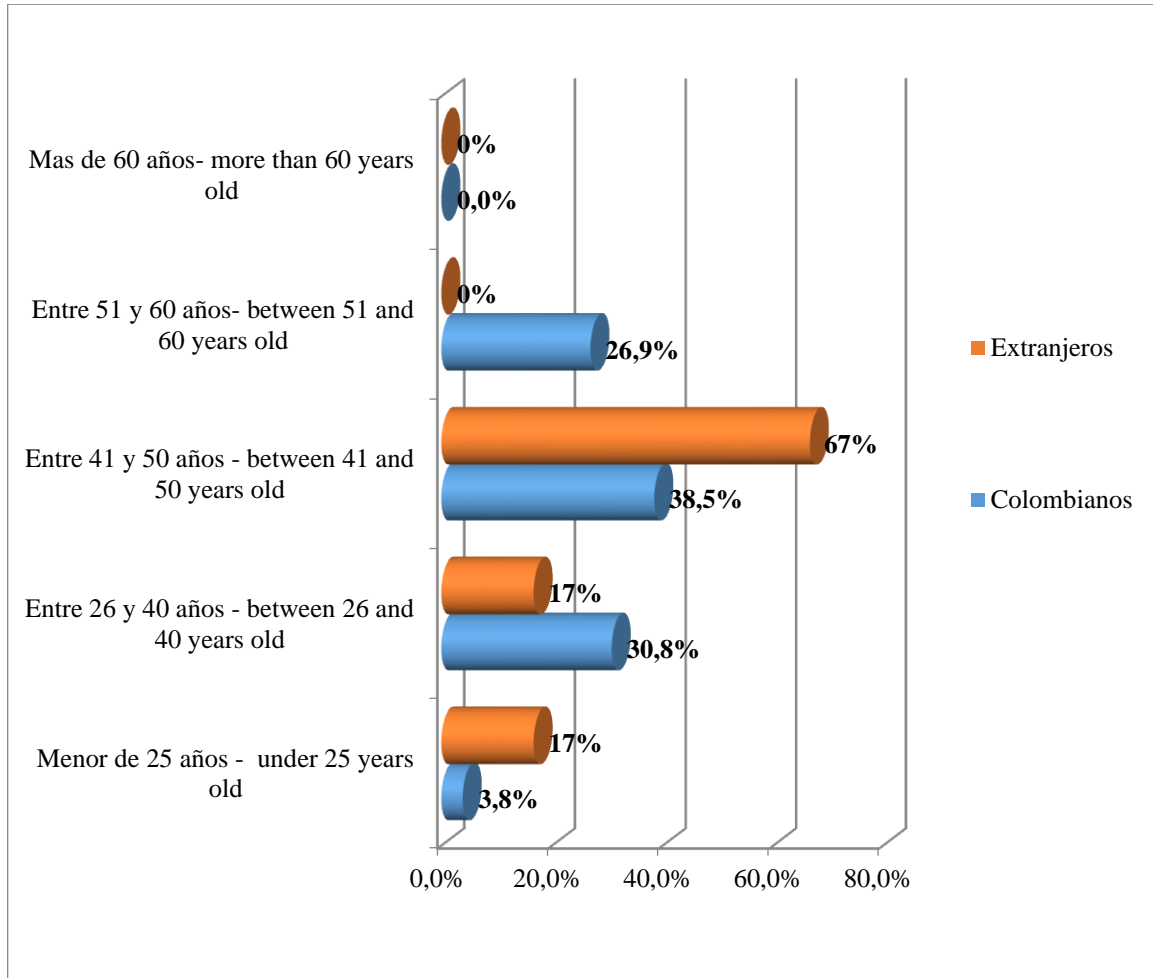


Fuente: elaboración propia. La grafica ilustra el resultado de la información levantada durante el proceso de trabajo de campo y muestra la procedencia de los huéspedes consultados en el sondeo de opinión.

De acuerdo con los rangos de edad, como lo muestra la gráfica, los huéspedes, tanto nacionales como extranjeros se encuentran entre los 26 y 50 años de edad, en lo que consideramos la edad productiva, concordante con el motivo de viaje expresado por los EAH que se caracterizan como: viajeros por negocios, asistentes a convenciones y congresos y para viajeros que pretenden realizarse tratamientos de salud. La edad conduce a inferir la responsabilidad y el buen criterio para tomar decisiones en cuanto a las condiciones de los viajes, de manera que los datos que se arrojan corresponden a esta premisa.

## Gráfica 17

### Edad de los viajeros que se hospedan en los EAH de la Localidad de Usaquéen.

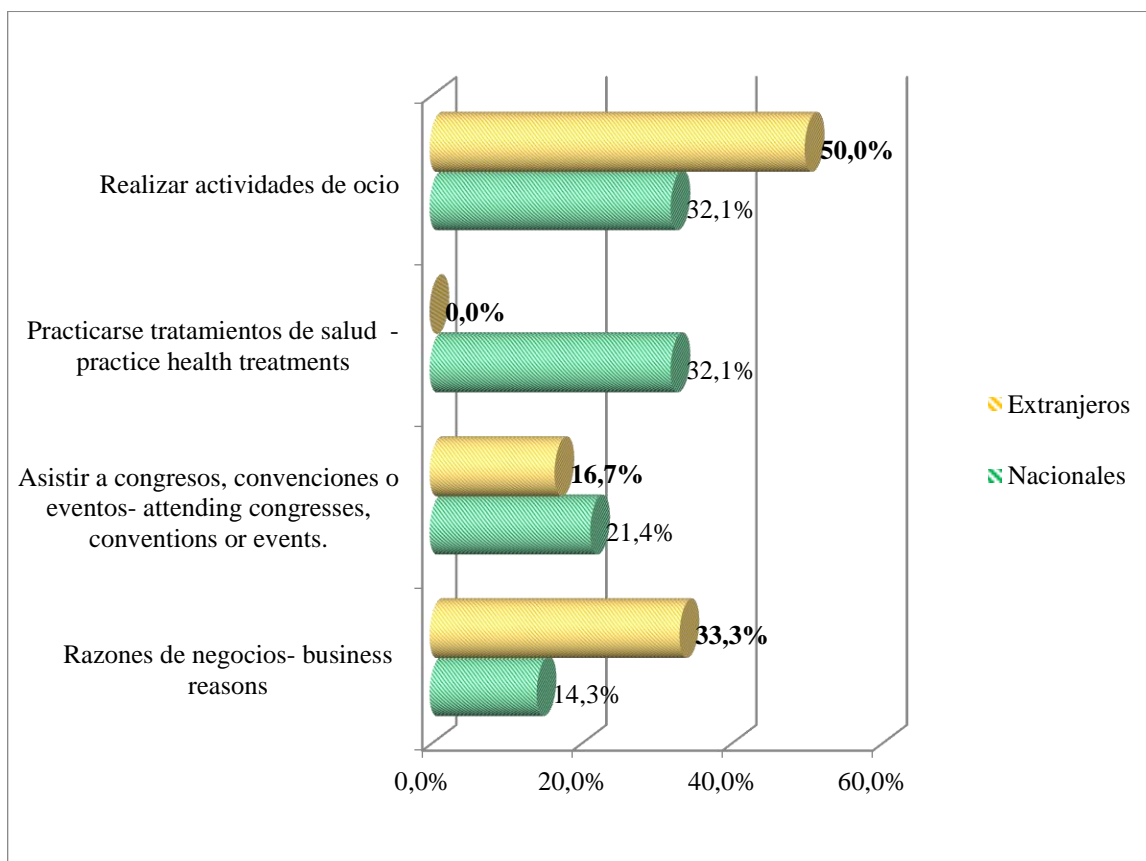


Fuente: elaboración propia. La grafica ilustra el resultado de la información levantada durante el proceso de trabajo de campo y muestra, por rangos, la edad de los huéspedes consultados en el sondeo de opinión.

De acuerdo con los viajeros, el motivo de su desplazamiento, de manera especial para los extranjeros corresponde a realizar actividades de ocio y no por salud, discrepando con los EAH. Los extranjeros viajan más por motivos de negocios que los colombianos, lo que resulta coherente con la dinámica de mercados a nivel global y con cercana paridad para asistir a eventos académicos y compromisos gremiales.

## Gráfica 18

### Motivo de viaje de los viajeros que se hospedan en los EAH de la Localidad de Usaqué.

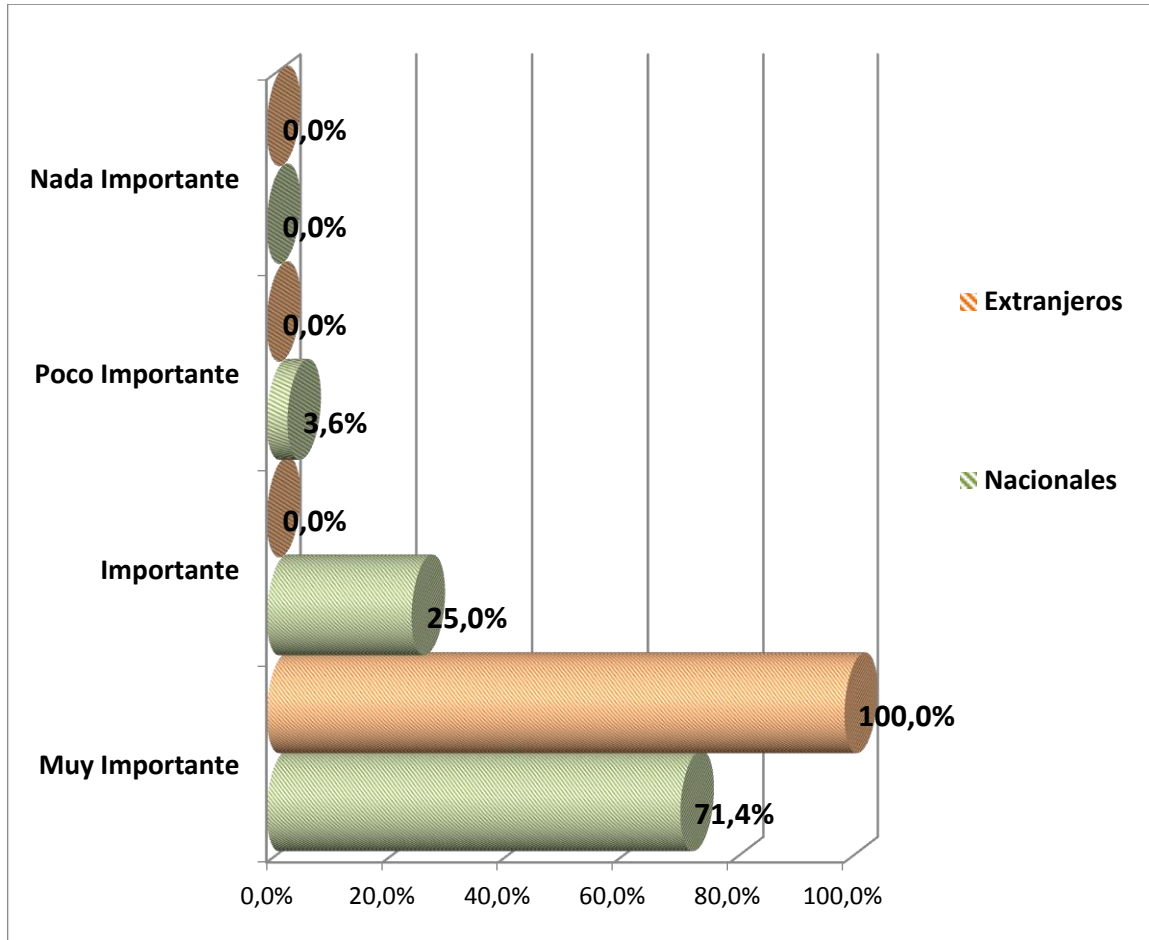


Fuente: elaboración propia. La grafica ilustra el resultado de la información levantada durante el proceso de trabajo de campo y muestra el motivo de viaje de los huéspedes consultados en el sondeo de opinión.

Los huéspedes de los EAH tienen una clara convicción hacia el respeto por la conservación de los recursos naturales, por la preservación de las culturas que visitan y el compromiso con el desarrollo sostenible. La siguiente gráfica ilustra esta convicción. En el estudio se muestra un mayor compromiso con el desarrollo sostenible por parte de los extranjeros; se infiere la necesidad de fortalecer la actitud hacia el buen uso de los recursos naturales, la preservación de la cultura en los destinos y procurar mayor bienestar en ellos.

## Gráfica 19

### Orientación de la conducta de los viajeros sobre el desarrollo sostenible en el destino.

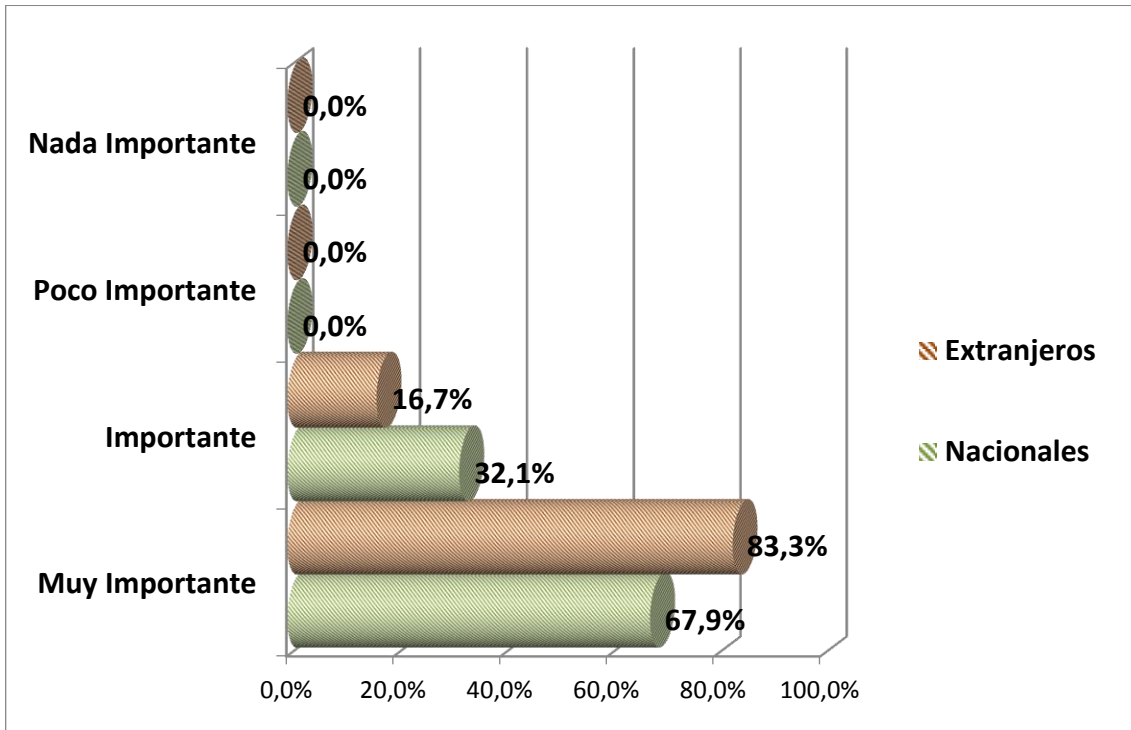


Fuente: elaboración propia. La grafica ilustra el resultado de la información levantada durante el proceso de trabajo de campo y muestra la importancia que tiene para los huéspedes consultados en el sondeo de opinión la protección de recursos naturales para la sostenibilidad ambiental.

En la siguiente gráfica podemos observar que una de las variables de los huéspedes para escoger su proveedor de alojamiento, es que el establecimiento evidencie prácticas de sostenibilidad ambiental, socio-cultural y económica.

## Grafica 20

**Importancia que tienen la escogencia de Hotel para el turista cuando el EAH implementa buenas prácticas de desarrollo sostenible.**



Fuente: elaboración propia. La grafica ilustra el resultado de la información levantada durante el proceso de trabajo de campo y muestra la importancia que tiene para los huéspedes extranjeros consultados en el sondeo de opinión sobre la importancia de la protección de recursos naturales y de elegir un EAH comprometido con el desempeño ambiental.

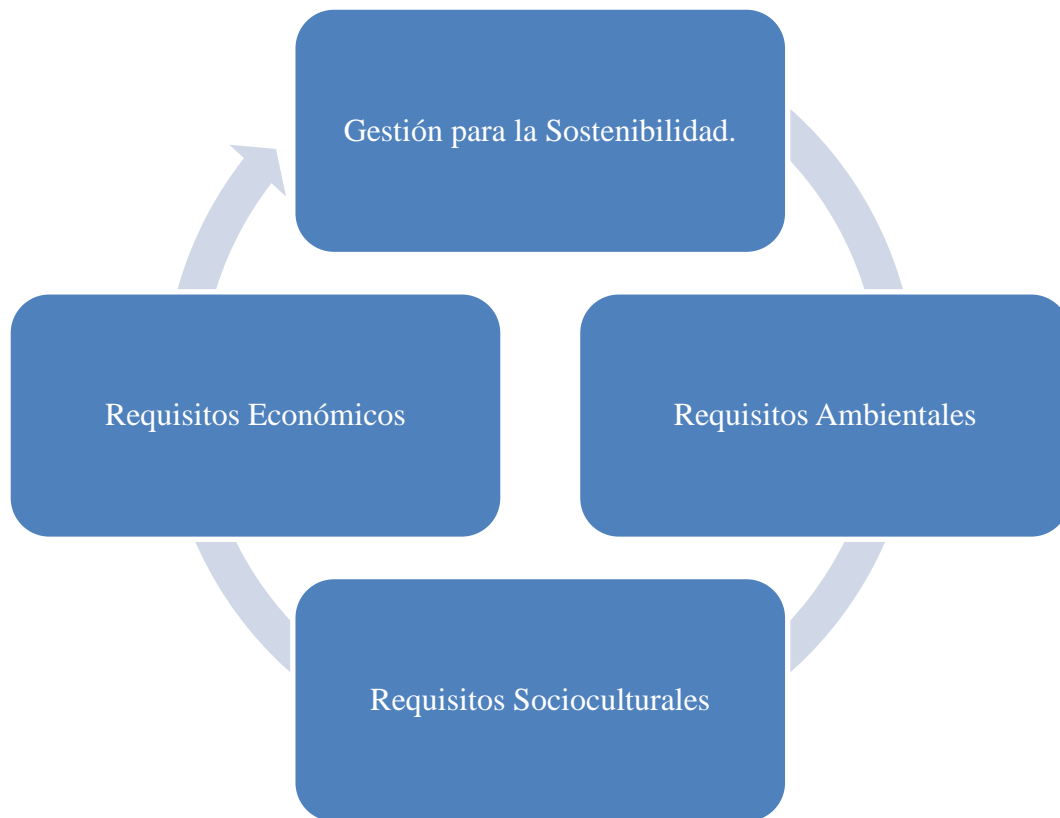
### ***4.3 Propuesta del Modelo Gerencial***

La medición de requisitos de una norma es el instrumento que permite evidenciar la implementación y la mejora continua de un sistema que para el caso que ocupa a los autores, contempla los requisitos de la NTS-TS-002 la cual “especifica los requisitos ambientales, socioculturales y económicos, y de gestión para la sostenibilidad aplicable a los EAH” (NTS-TS-002, p. 4). La propuesta genera la medición de acuerdo con la estructura de la norma en lo concerniente a los requisitos que se desarrollan en los capítulos 3, 4, 5 y 6, y contempla 4 categorías, 27 subcategorías y 90 aspectos, como se ve en el siguiente esquema y las tablas:



## Grafica 21

### Estructura general del modelo gerencial



Fuente: elaboración propia con base en la NTS-TS-002

**Tabla 6**

**Categorías, subcategorías y aspectos de Gestión para la Sostenibilidad.**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>SUBCATEGORÍA</b>	<b>ASPECTO</b>
<b>1. Gestión para la sostenibilidad</b>	1.1 Autoridad y Responsabilidad	1.1.1 Contar con un líder de sostenibilidad
		1.1.2 Definir las responsabilidades en la organización que garanticen el cumplimiento de los requisitos de esta norma
		1.1.3 Establecer derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad
		1.1.4 Ejecutar las decisiones para el cumplimiento de los requisitos de esta norma
	1.2 Requisitos Legales	1.2.1 Requisitos Legales - El EAH debe identificar y documentar los requisitos legales que le sean aplicables y evaluar periódicamente su cumplimiento
	1.3 Política de Sostenibilidad	3.3.1 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
		3.3.2 Referencie los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad
	1.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos.	3.4.1 El establecimiento identifica los aspectos ambientales, socioculturales y económicos
		3.4.2 El establecimiento realiza una evaluación de impactos que permite determinar las prioridades de actuación e incluye consideraciones ambientales, socioculturales y económicas enfocadas a la sostenibilidad
	1.5 Programas de gestión para la sostenibilidad.	3.5.1 Contar con programas enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica.
	1.6 Información y sensibilización	3.6.1 Contar con un programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad.
	1.7 Documentación y registros.	3.7. 1 El establecimiento cuenta con procedimientos documentados.
	1.8 Preparación y respuesta ante emergencias.	3.8.1 Plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable.
	1.9 Mejora Continua.	3.9.1 Acciones para el mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad y el cumplimiento de la política de sostenibilidad y demás requisitos de la norma.

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de la NTS-TS-002 que ilustran la categoría 4: requisitos económicos.

**Tabla 7**

**Categorías, subcategorías y aspectos de Requisitos Ambientales.**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>SUBCATEGORÍA</b>	<b>ASPECTO</b>
2. Requisitos Ambientales	2.1 Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	2.1.1 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
		2.1.2 Adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural
		2.1.3 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
		2.1.4 Evitar comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la ley
	2.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible	2.2.1 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
		2.2.2 Contar con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere y promover que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables;
		2.2.3 Contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento
		2.2.4 Adelantar acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural.
		2.2.5 Adelantar acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino.
		2.2.6 Evitar la generación de impactos negativos, cuando diseño, opere, promueva productos o preste servicios.
	2.3 Gestión del agua	2.3.1 Adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación.
		2.3.2 Registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua.
		2.3.3 Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias.
		2.3.4 Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua.
		2.3.5 Utilizar agua potable para el consumo humano, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.
		2.3.6 Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano
		2.3.7 Cumplir con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales.
	2.4 Gestión de energía	2.4.1 Adelantar acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación.
		2.4.2 Registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía.

	<p>2.4.3 Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía.</p> <p>2.4.4 Adelantar acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía.</p> <p>2.4.5 Adelantar acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes.</p> <p>2.4.6 Promover el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.</p>
2.5 Uso y manejo de productos químicos	<p>2.5.1 Llevar un registro del consumo de productos químicos empleados.</p> <p>2.5.2 Usar productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado.</p> <p>2.5.3 Emplear las dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos.</p> <p>2.5.4 Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información: composición del producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.</p> <p>2.5.5 Evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes.</p>
2.6 Gestión y manejo de residuos	<p>2.6.1 Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.</p> <p>2.6.2 Adelantar acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos.</p>
2.7 Manejo de residuos peligrosos	<p>2.7.1 Establecer el manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.</p> <p>2.7.2 Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.</p>
2.8 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	<p>2.8.1 Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.</p> <p>2.8.2 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.</p> <p>2.8.3 Cumplir con la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores.</p>
2.9 Material impreso	<p>2.9.1 Adelantar acciones para la reducción, reutilización y reciclaje del papel, o su reemplazo por medios magnéticos.</p> <p>2.9.2 Adelantar acciones para promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad.</p>
2.10 Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)	<p>2.10.1 Identificar las fuentes de emisión que generan GEI.</p> <p>2.10.2 Llevar un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.</p>
2.11 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la	<p>2.11.1 Llevar un registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante.</p>

capa de ozono (SAO)	2.11.2 Garantizar que los sistemas de refrigeración y aire acondicionado contengan placa o etiqueta visible, en donde se indique claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo. En caso de realizar cambio de refrigerante, debe especificar, el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la etiqueta.
	2.11.3 Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado, según especificaciones técnicas del fabricante y condiciones de operación, utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a la atmosfera.
	2.11.4 Llevar un registro del mantenimiento que incluya: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado.
	2.11.5 Mantener a disposición de quien intervenga los equipos o dispositivos con SAO, la hoja de seguridad de la sustancia, como elemento primordial de consulta.
	2.11.6 Verificar que en el proceso de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado de uso comercial e industrial, se cumplan las normas de seguridad industrial y salud en el trabajo vigentes.
	2.11.7 Garantizar la gestión ambientalmente adecuada de las SAO, sus envases y residuos teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos.

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de la NTS-TS-002 que ilustran la categoría 4: requisitos económicos.

**Tabla 8**

**Categorías, subcategorías y aspectos de Requisitos Socioculturales.**

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA	ASPECTO
3 Requisitos Socioculturales	3.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	3.1.1 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.
		3.1.2 Participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere.
		3.1.3 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
		3.1.4 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.
		3.1.5 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.
		3.1.6 Cuando promueva las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales realizarlo de manera responsable.
		3.1.7 Cuando preste sus servicios en un bien inmueble o sector declarado como BIC, informar a los clientes sobre su valor patrimonial.
		3.1.8 En caso de que esté ubicado en un BIC, cumplir con la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación;
		3.1.9 Diseñar, operar, promover productos o prestar servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural.
		3.1.10 Adelantar acciones que promuevan la gastronomía local, regional o nacional.
	3.2 Manejo y prevención de riesgos sociales	3.2.1 Incluir en la política de sostenibilidad su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).
		3.2.2 Adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo.
		3.2.3 Capacitar periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.
		3.2.4 Demostrar que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA.
		3.2.5 Informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.
		3.2.6 Prevenir la explotación laboral infantil.
	3.3 Apoyo a las comunidades	3.3.1 Adelantar acciones para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino donde opere.
		3.3.2 Capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.
		3.3.3 Informar a través de medios visibles su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables.
		3.3.4 Asegurar que no se ejerce ningún tipo de discriminación.

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de la NTS-TS-002 que ilustran la categoría 4: requisitos económicos.

**Tabla 9**

**Categorías, subcategorías y aspectos de Requisitos Económicos.**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>SUBCATEGORÍA</b>	<b>ASPECTO</b>
4. Requisitos económicos	4.1. Contratación y generación de empleo	6.1.1 Dar prioridad a contratación de colaboradores de base local.
		6.1.2 Dar prioridad en la contratación a proveedores de base local.
		6.1.3 Promover la capacitación de sus empleados y fortalecer sus competencias laborales.
	4.2 Aportes al mejoramiento de las capacidades de las comunidades.	6.2.1 Promover entre los clientes y huéspedes 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.
		6.2.2 Adelantar acciones de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera
	4.3 Compras	6.3.1 Promover acciones para la compra y el consumo de bienes y servicios producidos por la población local en los destinos donde opera.
		6.3.2 Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y diseñar criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas
		6.3.3 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
		6.3.4 Adelantar acciones para reducir el uso de productos empacados y cuando sea necesario, promover su recuperación, reutilización o reciclaje
	4.4 Calidad y satisfacción del cliente	6.4.1 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.

Fuente: elaboración propia con datos obtenidos de la NTS-TS-002 que ilustran la categoría 4: requisitos económicos.

**4.3.1 Ponderación de categorías y subcategorías.**

La ponderación propuesta por los autores está sustentada en su posición de pensamiento ambientalista reformista porque reconocen la existencia de profundos problemas y crisis ambientales a los que el turismo ha contribuido de manera decisiva, y que debe tomar acciones para corregir los impactos negativos que viene generando, pero que también consideran que siendo el turismo un fenómeno social, se deben privilegiar las relaciones sociales en lugar del desarrollo tecnológico. La ponderación propuesta también es fruto de la experiencia de los autores en procesos de gestión de calidad, y de manera especial en

procesos de acreditación en alta calidad en programas de educación superior en Colombia; por ello, la ponderación que se indica, debe gozar de libertades para ser modificada por los EAH. La ponderación que decida aplicar cada establecimiento, además de estar orientada por la posición del pensamiento ambiental que profese la organización, está marcada por el entorno en donde desarrolla la actividad el establecimiento; será muy diferente el compromiso de un EAH clasificado como Alojamiento Rural al clasificado como Hotel en el centro de la urbe.

**Tabla 10**

**Ponderación dada por los autores a las categorías establecidas por la NTS-TS-002.**

<b>Justificación a la ponderación de categorías.</b>		
<b>Categoría</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Justificación a la ponderación</b>
1. Gestión para la sostenibilidad	30%	La categoría de Gestión para la sostenibilidad define los requisitos de compromiso en la gestión administrativa del establecimiento en los ámbitos de la protección a la biodiversidad, el equilibrio sociocultural y el desarrollo económico sostenible. Los autores consideran que dar cumplimiento a los requisitos de esta categoría y asegurar que se cumplan los requisitos para el desarrollo ambiental sostenible deben tener una ponderación superior a las otras dos categorías. La biodiversidad genera los recursos necesarios para afrontar el desarrollo de la vida de manera que las generaciones futuras tengan acceso a ellos y puedan gozar de iguales o mejores condiciones en sus niveles de desarrollo humano y por los motivos expuestos otorga una ponderación igual, del 30% a cada uno de ellos.
2. Requisitos ambientales-Protección de la biodiversidad	30%	
3. Requisitos socioculturales	20%	Proteger las comunidades receptoras en su integridad y contribuir a alcanzar mejores niveles de desarrollo humano, respetando su acervo cultural, debe ser un compromiso de los establecimientos dedicados al alojamiento y el hospedaje, como elementos de la cadena de valor en el turismo que impactan de manera profunda el comportamiento cultural. Si se ha protegido la biodiversidad en su entorno, las comunidades tendrán un desarrollo sociocultural sustentable y por ello sede parte de ponderación a las dos primeras categorías.
4. Requisitos económicos	20%	Garantizar oportunidades de generación de recursos económicos que permitan a las comunidades receptoras tener niveles de desarrollo humano que evolucionan permanentemente, es una de las pretensiones de la norma. Tiene un menor valor que las primeras categorías, porque en ellas se pretende resguardar el territorio que garantiza el desarrollo económico sustentable.
TOTAL	100%	

Fuente: elaboración propia. La tabla ilustra la propuesta de ponderación dada por los autores.

La ponderación de las subcategorías se propone en relación directamente proporcional al impacto negativo que puede generarse por el no cumplimiento del requisito a criterio de la experticia, en este caso de los autores; el incumplimiento del requisito genera un mayor impacto negativo y por ello tiene una ponderación mayor.



**Tabla 11**

**Ponderación de categorías y subcategorías.**

<b>CATEGORIAS, SUBCATEGORIAS Y PONDERACIÓN</b>			
<b>CATEGORIA</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>SUBCATEGORIAS</b>	<b>PONDERACIÓN</b>
1. Gestión para la sostenibilidad	30%	Autoridad y responsabilidad	10%
		Requisitos legales	5%
		Política de sostenibilidad	15%
		Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos	15%
		Programas de gestión para la sostenibilidad	15%
		Información y sensibilización	10%
		Documentos y registros	10%
		Preparación y respuesta ante emergencias	10%
		Mejora continua	10%
2. Requisitos ambientales- Protección de la biodiversidad	30%	Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	5%
		Apoyo a programas de protección y uso sostenible	8%
		Gestión del agua	13%
		Gestión de la energía	13%
		Uso y manejo de productos químicos	13%
		Gestión y manejo de residuos	15%
		Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	8%
		Material impreso	5%
		Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)	10%
Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)	10%		
3. Requisitos socioculturales	20%	Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	30%
		Manejo y prevención de riesgos sociales	30%
		Apoyo a las comunidades	40%
4. Requisitos económicos	20%	Contratación y generación de empleo	30%
		Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades	30%
		Compras	30%
		Calidad y satisfacción del cliente	10%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>		

Fuente: elaboración propia. La tabla ilustra la propuesta de ponderación dada por los autores.

**4.3.2 Calificación de los aspectos que componen las subcategorías de la norma**

Los aspectos constituyen los requisitos que exige la norma en las subcategorías y éstas conforman la categoría, de manera que es el aspecto el que se calificará de acuerdo con su nivel de cumplimiento. Para calificar el nivel de cumplimiento se establecen dos tipos de

estadio. El primero contempla cuatro niveles de calificación que se indican como Estadio 1 = E1 y cuya nota es de cero, el Estadio 2 = E2 que califica un cumplimiento del requisito entre el 25,01% y el 50%, el Estadio 3 otorga una calificación de cumplimiento del requisito entre el 50,01% y el 75% y el Estadio 4 = E4 que califica el cumplimiento del requisito entre el 75,01% y el 100%.

Por ejemplo, si se mide el aspecto 1.1.1 en el que la NTS-TS-002 establece que el establecimiento debe contar con un líder de sostenibilidad, el nivel E1 indica que el establecimiento desconoce por completo el requerimiento de contar con un líder de sostenibilidad; el nivel E2 indica que el establecimiento ha elegido a un líder pero no lo ha nombrado, y la calificación estará entre un cumplimiento del 25,01% y el 50%. Si el establecimiento reconoce que debe tener un líder de sostenibilidad, lo ha elegido y nombrado formalmente y le ha asignado sus responsabilidades y los productos que deba entregar ubicaremos el nivel de cumplimiento entre el 50% y el 75% y si establecimiento reconoce que debe tener un líder de sostenibilidad, lo ha elegido y nombrado formalmente y se le hace evaluación de su desempeño como líder de sostenibilidad, la calificación estará entre el 75% y el 100%.

Entre estos rangos puede adoptarse criterios de acuerdo con el sentir del EAH; para el modelo propuesto se ha dejado en esas cuatro calificaciones nada más. Cuando la verificación de la evidencia indique que se tiene o no, por la imposibilidad de adoptar criterios que indiquen mejora continua, existen sólo dos estadios: cuando El establecimiento NO evidencia el cumplimiento del requisito (EA) y cuando si los evidencia (EB). Si la evidencia no existe, se calificará como cero (0,0) y si se cuenta con la evidencia, la calificación será de 100%. La calificación del aspecto va puntuando de manera automatizada la calificación de la subcategoría y ésta la calificación de la categoría.

**Tabla 12****Calificación del nivel de cumplimiento de los aspectos en los requisitos de la NTS-TS-002**

<b>Estadios para cuando el aspecto debe demostrar nivel de avance demostrado por estadísticas o niveles de satisfacción de las partes interesadas</b>	
<b>ESTADIO</b>	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL ASPECTO O REQUISITO</b>
Estadio 1 E1	El establecimiento desconoce las responsabilidades que tiene par cumplir el requisito (aspecto) de la norma (entre el 0% y el 20%)
Estadio 2 E2	El establecimiento reconoce las responsabilidades que tiene para cumplir con el requisito (aspecto) de la norma pero no ha tomado acciones que indiquen un inicio de su implementación (entre el 25.01% y el 50%)
Estadio 3 E3	El establecimiento reconoce las responsabilidades que tiene para cumplir con el requisito (aspecto) de la norma y evidencia haber iniciado su implementación con mecanismos de seguimiento (entre el 50.01% y el 75%)
Estadio 4 E4	El establecimiento reconoce las responsabilidades que tiene para cumplir con el requisito (aspecto) de la norma y evidencia haber implementado acciones de seguimiento que demuestran mejoras sustanciales según los indicadores adoptados (entre el 75.01% y el 100%)
<b>Estadios para cuando el aspecto debe demostrar el cumplimiento con la existencia de evidencias documentales</b>	
<b>ESTADIO</b>	<b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL ASPECTO O REQUISITO</b>
Estadio A EA	El establecimiento NO evidencia el cumplimiento del requisito (aspecto) de la norma (0%)
Estadio B EB	El establecimiento SI evidencia el cumplimiento del requisito (aspecto) de la norma (100%)

Fuente: elaboración propia. La tabla ilustra sobre la escala de calificación propuesta por los autores.

***4.3.3 Parámetros de aprobación del cumplimiento de implementación y seguimiento de los requisitos de la norma. Estudio de caso de un Apartahotel.***

Valorados los aspectos y concordante con la ponderación para las categorías y las subcategorías, se propone la siguiente escala de calificación para evaluar la implementación y seguimiento de la norma, que debe demostrar sostenibilidad y avances en la mejora continua sobre los requisitos determinado en la NTS-TS-002.

**Tabla 13****Calificación de categorías en NTS-TS-002**

Nivel de cumplimiento	Del:	Al:	Semaforización
No cumplimiento	0,00%	29,99%	
Bajo nivel de cumplimiento	30,00%	59,99%	
Nivel de cumplimiento aceptable	60,00%	79,99%	
Alto nivel de cumplimiento	80,00%	89,99%	
Cumplimiento máximo	90,00%	100%	

Fuente: elaboración propia. La tabla ilustra sobre la escala de calificación propuesta por los autores; en la validación se observan los colores de semaforización.

La propuesta de los autores es que se considere que la norma ha sido implementada cuando se supera el nivel mínimo de cumplimiento aceptable que es del 60% y se otorgue el Sello Ambiental Colombiano cuando la calificación supera el límite inferior del cumplimiento máximo que es del 90%. Para validar la propuesta se hizo la validación del modelo gerencial en un Apartahotel, con la calificación correspondiente; en Excel se tendría la calificación de acuerdo con las ponderaciones previstas y cada EAH o ente de control que desee adoptarlo, deberá realizar la programación requerida. El modelo será la guía. En la siguiente tabla se resumen los resultados generales de la validación del modelo y en el Anexo 3 las ponderaciones específicas por aspecto, subcategoría y categoría del modelo gerencial.

**Tabla 14****Presentación del modelo gerencial validado en un Apartahotel.**

CATEGORIA	Puntaje obtenido	Puntaje Esperado	% Cumplimiento
Gestión para la sostenibilidad	0,80	1,20	66,7%
Requisitos ambientales-Protección de la biodiversidad	1,07	1,20	88,9%
Requisitos socioculturales	0,80	0,80	100,0%
Requisitos económicos	0,69	0,80	85,8%
<b>Valoración total</b>	<b>3,4</b>	<b>4,0</b>	<b>83,8%</b>

Fuente: elaboración propia con base en el modelo gerencial de la NTS-TS-002

## 5. CONCLUSIONES

El Estado colombiano, comprometido con el desarrollo sostenible ha estado dispuesto a evidenciar acciones que dan cuenta del propósito de avanzar en mejores condiciones de sostenibilidad a nivel regional y sectorial en todo el país. Desde su participación en importantes tratados internacionales que propenden por el aseguramiento de los recursos naturales para las generaciones futuras y la preservación de las manifestaciones culturales en la diversidad de los pueblos, el gobierno ha empezado a exigir la implementación de normas que operacionalicen esos propósitos; así surge la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible – NTS-TS-002 aplicable a los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje – EAH. Esto ha sido además el resultado de una agenda pública de competitividad sectorial, que en el caso de la localidad de Usaquén en Bogotá, tiene relación con el desarrollo de programas como el de Transformación Productiva PTP que impulsa el turismo de bienestar.

En primera instancia se identifica que la mayoría de los establecimientos pertenece al tipo Hotel (78.8%) de acuerdo con la clasificación hecha por la NTS-H06 (el 78%), el 12,1% a Apartahoteles y el 9.1% a Hostales. Esta segmentación es importante al analizar el problema de estudio porque los Hoteles cuentan con una estructura organizacional más compleja y depurada que les permite una gestión más eficiente; le siguen los Apartahoteles y finalmente los Hostales que son por lo general, negocios incipientes como organización. Esto implica también, que la preocupación por atender la normatividad y disponer de recursos para la implementación de normas tendientes a fortalecer el desarrollo sostenible, es más accesible para los Hoteles que para los Apartahoteles y los Hostales, en este orden.

En cuanto al tamaño, visto por la capacidad instalada (número de habitaciones) y por la cantidad de empleados permanentes que poseen, se concluye que los EAH son pequeños ya que el 88% menos de 100 habitaciones. Asimismo el 61,5% cuentan con menos de 50 empleados. En el caso de los Apartahoteles el 75% tienen menos de 50 habitaciones y menos de 10 empleados, mientras que los Hostales, todos, tienen menos de 50 habitaciones y menos de 10 empleados.

Para los Hoteles y los Apartahoteles la mayoría de los huéspedes viajan por motivos de negocios (51% y 42,9% respectivamente). Aunque los Hoteles recogen el 11,8% de huéspedes que han viajado por motivos de salud, los Apartahoteles constituyen el 42,9% de la preferencia hotelera de la zona. A los Hoteles viajan el 15,7% huéspedes por motivos de ocio, mientras que en los Hostales son el 100%. En efecto el sondeo de opinión a huéspedes, indicó que la mayoría viaja para hacer actividades de ocio, seguido por los negocios y la asistencia a congresos. Sólo los huéspedes nacionales han indicado viajar por motivos de practicarse tratamientos de salud. Existe discrepancia entre el sondeo de opinión y lo indicado por los EAH, situación normal, ya que los viajeros por motivos de placer tienen mayor disposición para atender este tipo de estudios, mientras que desde los EAH la información corresponde a realidades observadas en todos los huéspedes mediante los registros de contratos de alojamiento. En ese orden de ideas, los viajeros que llegan a los EAH de la Localidad de Usaquén lo hacen por motivos de negocios, para asistir a congresos y convenciones y atender tratamientos de salud. Es claro que los huéspedes que viajan por actividades de ocio como el asistir a actividades deportivas o culturales, simplemente conocer la ciudad por sus atractivos arquitectónicos o de compras o visitar amigos y familiares, eligen EAH de mayor austeridad como es el caso de los Hostales.

Siendo el segmento de los Hoteles los establecimientos con organizaciones mejor estructuradas, corresponden con una mayor diligencia en la implementación de la normatividad; es así como el 96.5% de ellos han implementado la norma ISO-14001, norma de carácter internacional que asegura la sostenibilidad ambiental y al garantizar inocuidad alimentaria han implementado la norma ISO-22000 el 88.5% de éstos establecimientos. Preocupa que sólo el 73,1% de los Hoteles hayan implementado la NTS-TS-002, ya que lo dispuesto por la Resolución 148 de 2015 dispone su implementación con carácter obligatorio para los EAH. Si bien la certificación en normas internacionales es alta en los Hoteles, deben dar cumplimiento a lo dispuesto sobre la norma objeto de estudio, pues ellas no garantizan sostenibilidad socio-cultural y económica. En ese sentido, el modelo gerencial puede ser un instrumento para mejorar este indicador en el segmento Hoteles.

En consideración a que los Apartahoteles son organizaciones con estructuras menos robustas que los Hoteles, evidencian una menor gestión en la implementación de normatividad que garantice gestión de desarrollo sostenible: sólo el 50% han implementado la norma ISO-14001 y el 25% la de inocuidad alimentaria ISO-22000. El 75% ha implementado la NTS-TS-002 y el 50% lo ha hecho con máximo cumplimiento; por ello ostentan el Sello Ambiental. En este segmento el modelo gerencial propuesto también será de gran utilidad como lo corroborarán las dificultades que encuentran los EAH en la implementación de la norma objeto de estudio. Entre tanto, los Hostales, con mayor razón, han descuidado la implementación de normas que mitiguen o reduzcan riesgos del impacto ambiental, socio-cultural o económico, ya que sólo el 22.2% cuentan con ISO-14001. La NTS-TS-002 la ha implementado en este tipo de establecimientos sólo 11,1%, de manera que la propuesta del modelo gerencial será de gran ayuda en este segmento de EAH.

Queda establecido que no hay cumplimiento de las disposiciones de obligatoriedad de la implementación de la NTS-TS-002. Los EAH han manifestado que encuentran dificultades especialmente en la poca información y la falta de instrumentos de medición. En efecto, el 38% de los Hoteles y el 25% de los Apartahoteles sienten que hay poca información por parte de las autoridades competentes sobre el proceso de implementación y seguimiento de la norma. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través de la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción del Viceministerio de Turismo, tendrá que intervenir actuando diligentemente para subsanar la brecha existente en la información sobre estos aspectos, de manera que esta dirección podría adoptar el modelo gerencial propuesto como instrumento que facilite la implementación de la norma y posteriormente su seguimiento.

Además, los EAH sienten que la mayor dificultad encontrada para la implementación y el seguimiento de la NTS-TS-002, es no contar con instrumentos de medición y seguimiento ágiles, claros y precisos para evaluar la gestión en la implementación y seguimiento de la norma (los Hoteles en un 26.9%, los Apartahoteles en el 25% y los Hostales en el 50%). Esta dificultad justifica el interés de diseñar y presentar un modelo de gestión que satisfaga los intereses de los EAH al implementar y hacer seguimiento de la NTS-TS-002 y de los responsables del control de esa implementación.

Los EAH encuestados encuentran beneficios en la implementación de la norma, lo que permite inferir una gran disposición para dar cumplimiento a los diferentes requisitos que ella insta. En el mismo orden, los Hoteles, Apartahoteles y Hostales consideran que en primer lugar, la implementación de la norma les permitirá ser más competitivos y mejorar sus indicadores de ingresos. En segundo lugar manifiestan que es perentorio asegurar la existencia de recursos naturales para las generaciones futuras, lo que indica ya un acercamiento a la actitud consciente de la responsabilidad con el desarrollo sostenible, y luego demuestran esa responsabilidad del compromiso ciudadano al observar que la implementación de la norma tiene el beneficio de dar cumplimiento a la normatividad legal.

Como oportunidad de mejora queda el poder demostrar a las organizaciones de EAH quienes implementen la norma, que en el mediano y largo plazo podrán reducir sus costos de operación y aumentar el ingreso económico por cuenta de la fidelización de los clientes y la tendencia a de éstos a la hora de preferir bienes o servicios amigables con el medio ambiente y responsables con las sociedad.

Sobre el modelo de gestión para medir avances en la implementación de la NTS-TS-002, El 96,1% de los Hoteles consideran que es conveniente tener una matriz para medir la implementación y desempeño de la NTS-TS-002, la cual contribuye a identificar fortalezas para potenciarlas o debilidades para mejorarlas. Asimismo, el 88,5% están de acuerdo en que este instrumento ahorraría tiempo y dinero al establecimiento. La mayoría de los Hoteles también considera que el instrumento si está unificado, sería útil para comparar su negocio con otros de similar categoría y así poder fijar criterios que los hagan más competitivos. Finalmente, la mayoría de Hoteles manifiestan estar dispuestos a contribuir en la creación del instrumento, lo que indica una disposición para aportar en perfeccionar el modelo que se propone para cuando deban utilizarlo.

También los Apartahoteles y los Hostales reciben con beneplácito el modelo; todos consideran que un instrumento así les ahorraría tiempo y dinero, les permitiría tener un referente de desempeño al compararse con otros de similar categoría, los ayudaría al identificar fortalezas para potenciar sus negocios y les mostraría oportunidades de mejora.



Además estarían dispuestos en colaborar para el diseño del instrumento, infiriendo la posibilidad de afinación de la propuesta.

## **6. RECOMENDACIONES**

Como se indicó, el modelo gerencial propuesto atiende a criterios de los autores con experticia en auditoría de gestión de calidad, pero es bien claro que la implementación de modelos de gestión para el aseguramiento, depende de variables exógenas y de entorno general de las organizaciones que a ellas se acogen. Así lo indicó la validación hecha del modelo a un Hotel de tamaño grande administrado por una cadena, y el aplicado también a un Apartahotel con características de organización vigorosa: en ambos casos indicaron que es necesario incluir en la escala de valoración de los cuatro Estadios propuestos la posibilidad de calificar con “no aplica”, pues algunos de los requisitos podrían no ser pertinentes al establecimiento, situación que debe argumentarse. Atender a este requerimiento, muy pertinente, implica la adaptación que deba hacer cada EAH en el modelo sobre la valoración y ponderación de categorías, subcategorías y aspectos evaluados.

La propuesta es la base para iniciar la implementación de mejoras al instrumento, que se recomienda, sea adoptado no solo por EAH, sino que la Dirección de Análisis Sectorial y Promoción del Viceministerio de Turismo, del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, podría hacer de este modelo de gestión un instrumento propicio para la importante labor que deben cumplir en la vigilancia de la implementación de la NTS-TS-002. Además como se documentó en experiencias similares de otros contextos, los desafíos que enfrenta el sector, están relacionados con la implementación de modelos de evaluación de impactos y monitoreo que harían más competitivo el turismo como sector jalonador de la economía.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaldía Local de Teusaquillo, Instituto Distrital de Turismo, Universidad Externado de Colombia. (2011). *Código de conducta Destino Turístico Sostenible DTS Bogotá-Teusaquillo*. Bogotá: I.D.T.
- Ávila, R. &. (2005). *Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión*. Recuperado el 26 de Julio de 2016, de <http://revistas.um.es/turismo/article/view/18541/17881>
- Barreto, A. (2007). *Pensemos en Calidad*. Argentina: Federación Centroamericana de Pequeños Hoteles.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Pearson. Recuperado en <file:///C:/Users/Ivan%20Roa/Desktop/Maestria%20Desarrollo%20Sostenible%20y%20Medio%20Ambiente/TESIS%20Maestr%C3%ADa/TESIS%20V-17/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%203edici%C3%B3n%20Bernal.pdf>
- Carbonell, C. &. (2010). Elementos para la puesta en valor y promoción de la localidad de Teusaquillo como destino turístico. *Turismo y Sociedad*.
- Comunidad Andina. (11 de Septiembre de 2013). *iadb.org*. Recuperado el 20 de Junio de 2016, de <http://www19.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2013/12965.pdf>
- Constitución Política de Colombia (1991). Rama Judicial. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf>
- Cruz, L. (22 de Agosto de 2012). *Prácticas de responsabilidad ambiental y la conservación del paisaje cultural cafetero en la hotelería sin categorización del departamento de Risatalda*. Recuperado el 6 de Agosto de 2016, de <http://ribuc.ucp.edu.co:8080/jspui/handle/10785/1171>
- DANE. (29 de Julio de 2015). *www.dane.gov.co*. Recuperado el Febrero de 2017, de [http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/eah/bol\\_eah\\_2013.pdf](http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/eah/bol_eah_2013.pdf)

- DANTE. (Febrero de 2002). *Río +10: ¿Tarjeta roja para el turismo?* Recuperado el 2016 de Julio de 2016, de [http://turismo-sostenible.net/wp-content/uploads/2012/06/folletotarjetaroja\\_ger1.pdf](http://turismo-sostenible.net/wp-content/uploads/2012/06/folletotarjetaroja_ger1.pdf)
- EL ESPECTADOR. (27 de Octubre de 2015). Un centro de pensamiento para el turismo. *El espectador*.
- Arias, F. (2006). EL PROYECTO DE INVESTIGACION Guía para su elaboración. Recuperado de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Fuenmayor, N. & Paz, J. (2006). Desarrollo sustentable y sostenible a partir del proceso de descentralización en Venezuela: El caso de la Gobernación del Estado Carabobo. Serbiluz. Recuperado en <http://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/12876/12862>
- Gandara, J. &. (2013). La Competitividad Turística de Foz do Iguacu según los determinantes del Integrative Model de Dwyer & Kim. *Cuadernos de Turismo - Universidad de Murcia*, 105.
- García, J. (2012). *El producto turístico*. Murcia: Escuela Universitaria de Turismo.
- Gil, G. (17 de Febrero de 2010). *Los 14 puntos de Deming explicados*. Recuperado el 18 de Julio de 2016, de <http://calidadtotalqm.blogspot.com.co/2010/02/los-14-puntos-de-deming-explicados.html>
- González, M. M. (Junio de 2014). *Estado del arte sobre la interacción entre la Ecoeficiencia Empresarial y los actores del desarrollo local sostenible: un análisis crítico*. Recuperado el 6 de Agosto de 2016, de <http://www.eumed.net/rev/delos/20/ecoeficiencia.pdf>
- Gutierrez, M. (Marzo de 2013). *Estado del arte, gobierno corporativo y buenas prácticas empresariales*. Recuperado el 2016 de Agosto de 2016, de <http://red.uao.edu.co:8080/handle/10614/4824>

- Gutiérrez, S. &. (2009). *El factor humano en los sistemas de gestión de calidad del servicio: un cambio de cultura en las empresas turísticas*. Recuperado el 26 de Julio de 2016, de <http://revistas.um.es/turismo/article/viewFile/70071/67541>
- Hernández, R., Baptista, P., & Fernández, C. (2008). *Metodología de la Investigación*. México: Compañía Editorial Ultra.
- Lavado, E. (Mayo de 2014). *Empresarios hoteleros en Chile - Responsabilidad Social Corporativa y Competitividad*. Recuperado el 8 de Octubre de 2016, de <https://books.google.com.co/books?id=vqEBCgAAQBAJ&pg=PT91&dq=competitividad+tur%C3%ADstica+en+el+entorno+global&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwik1NvUvMvPAhUDHB4KHWO8B0kQ6AEIMDAE#v=onepage&q=competitividad%20tur%C3%ADstica%20en%20el%20entorno%20global&f=false>
- López, A. (Septiembre de 2009). Sistemas integrados de gestión para empresas turísticas. *Estudios Gerenciales*, 131-150.
- Medina, S. &. (2005). *Implementación de guía metodológica de producción mas limpia en el sector hotelero; caso hotel Hacienda Royal*. Recuperado el 8 de Octubre de 2016, de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/14727/00798116.pdf?sequence=1>
- Milan N, R. M. (Septiembre de 2009). *Responsabilidad social y medio ambiente, el rol del Estado*. Recuperado el 15 de Julio de 2016, de <http://www.ccee.edu.uy/investigacion/lineas/etica/Responsabilidad%20Social%20y%20Medio%20Ambiente.%20El%20Rol%20del%20Estado.pdf>
- Milán, R. y. (Septiembre de 2009). *Responsabilidad social y medio ambiente, el rol del Estado*. Recuperado el 3 de Febrero de 2017, de <http://docplayer.es/261159-Responsabilidad-social-y-medio-ambiente-el-rol-del-estado.html>
- MINCIT. (5 de Noviembre de 2014). Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible NTS-TS-002. Bogotá, Colombia.

- MinCIT. (19 de Enero de 2015). *Resolución 0148 de 2015*. Obtenido de [file:///C:/Users/lrsanchezg/Downloads/resolucion148\\_2015.pdf](file:///C:/Users/lrsanchezg/Downloads/resolucion148_2015.pdf)
- MinCIT, I. U. (5 de Noviembre de 2014). *Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002*. Recuperado el Junio de 2015, de [http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=75405&name=NTS\\_TS\\_002\\_PUBLICADA\\_MINCIT.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=75405&name=NTS_TS_002_PUBLICADA_MINCIT.pdf&prefijo=file)
- Ministerio del Medio Ambiente y Ministerio de Educación Nacional. (Julio de 2002). *Política de educación ambiental*. Recuperado el 15 de Julio de 2016, de [http://cmap.upb.edu.co/rid=1195259861703\\_152904399\\_919/politica\\_educacion\\_amb.pdf](http://cmap.upb.edu.co/rid=1195259861703_152904399_919/politica_educacion_amb.pdf)
- Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de desarrollo del milenio y mas allá de 2015*. Recuperado el 15 de Julio de 2016, de <http://www.un.org/es/millenniumgoals/envIRON.shtml>
- OMT. (2015). *Panorama OMT del turismo internacional*. Madrid, España: OMT.
- OMT. (21 de Enero de 2016). *Distintas iniciativas de turismo sostenible galardonadas con los Premios de la OMT*. Recuperado el 15 de Julio de 2016, de <http://media.unwto.org/es/press-release/2016-01-22/distintas-iniciativas-de-turismo-sostenible-galardonadas-con-los-premios-de>
- OMT. (s.f.). *Organización Mundial de Turismo - OMT*. Obtenido de <http://www2.unwto.org/es/content/acerca-de-la-omt>
- Osorio, A. (24 de Septiembre de 2014). *Evolución histórica de la calidad*. Recuperado el 26 de Julio de 2016, de <http://adrian-osorio-herramientas-calidad.weebly.com/unidades-1.html>
- PNUD. (2015). *Objetivos de desarrollo del milenio - Informe 2015*. New York: Naciones Unidas.
- Porter, M. K. (Diciembre de 2006). *El vínculo entre ventaja competitiva y responsabilidad social corporativa*. Recuperado el 15 de Julio de 2016, de

<http://www.fundacionseres.org/Lists/Informes/Attachments/12/Estrategia%20y%20Sociedad.pdf>

Prieto, J. &. (Enero de 2016). *Efectos de las NTIC del patrimonio y el turismo a los móviles y la comunicación social*. Recuperado el 8 de Octubre de 2016, de

<https://books.google.com.co/books?id=6kL0CgAAQBAJ&pg=PA47&dq=competitividad+tur%C3%ADstica+en+el+entorno+global&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwik1NvUvMvPAhUDHB4KHWo8B0kQ6AEIjAB#v=onepage&q=competitividad%20tur%C3%ADstica%20en%20el%20entorno%20global&f=false>

Riofrío, F. E. (2015). *Diseño y análisis de un sistema de gestión ambiental para manejo de desechos orgánicos e inorgánicos en procesos de producción de alimentos y bebidas de los hoteles de primera categoría de la ciudad de Quito basado en la norma ISO 14001*. Recuperado el 15 de Julio de 2016, de

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7973/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivas, H. Los Impactos Ambientales en áreas Turísticas Rurales y propuestas para la Sustentabilidad. Recuperado de Los Impactos Ambientales en áreas Turísticas Rurales y propuestas para la Sustentabilidad

Rivera, M. R. (2012). *Turismo responsable, sostenibilidad y desarrollo local comunitario*. Córdoba, España: Cátedra Intercultural, Universidad de Córdoba.

Roberts, D. & Diederichs, N. (2002). Durban's Local Agenda 21 programme: tackling sustainable development in a post-apartheid city. *Environment & Urbanization*. Recuperado de [http://www.ucl.ac.uk/dpu-projects/21st\\_Century/resources/papers/documents/roberts.pdf](http://www.ucl.ac.uk/dpu-projects/21st_Century/resources/papers/documents/roberts.pdf)

Rodríguez, J. (2015). *Análisis de la Competitividad de España como destino turístico*. Madrid: ACCI.

Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Bogotá: Editorial Cid.

- Serna, H. S. (22 de Junio de 2016). *La competitividad en las prácticas de gestión humana de las empresas de familia en el sector hotelero de Colombia*. Recuperado el 6 de Agosto de 2016, de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/handle/6789/2641>
- Torres, A. (Junio de 2013). *Turismo y sostenibilidad. Una propuesta metodológica para el estudio de*. Recuperado el 15 de Julio de 2016, de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/29124/1/Investigaciones\\_Turisticas\\_05\\_07.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/29124/1/Investigaciones_Turisticas_05_07.pdf)
- Vilches, A. G. (Octubre de 2009). *Década de la educación para la sostenibilidad*. Recuperado el Junio de 2015, de [http://www.oei.es/historico/decada/accion.php?accion=10file:///C:/Users/Biblioteca/Downloads/DOCUMENTO1caeu%20\(1\).pdf](http://www.oei.es/historico/decada/accion.php?accion=10file:///C:/Users/Biblioteca/Downloads/DOCUMENTO1caeu%20(1).pdf)
- Wellmer, F. & Becker, J. (2002) Sustainable development and the exploitation of mineral and energy resources: a review. Recuperado de <https://link.springer.com/article/10.1007/s00531-002-0267-x>

## Anexo 1

### ENCUESTA PARA ESTABLECER LAS NECESIDADES DE UNIFICAR UN INSTRUMENTO QUE PERMITA DETERMINAR EL ESTADO DE LA GESTIÓN SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NTS-TS-002

**Objetivo:** determinar las necesidades de implementar un instrumento claro, ágil y preciso que permita medir el estado de la gestión en el cumplimiento de los requisitos de la NTS-TS-002.

Su tiempo y veracidad de la información contribuirán a que en un futuro cercano se puedan identificar fortalezas para potenciar u oportunidades para mejorar la gestión y hacer del establecimiento una organización sostenible.

#### **I. Caracterización del establecimiento:**

1. Nombre del establecimiento \_\_\_\_\_
2. Su establecimiento está clasificado como:

Albergue	
Alojamiento Rural	
Apartahotel	
Centro Vacacional	
Hostal	
Hotel	
Vivienda Turística	
Otro. Cuál? _____	

3. Su establecimiento cuenta con:

Menos de 50 habitaciones	
Entre 51 y 100 habitaciones	
Entre 101 y 150 habitaciones	
Entre 151 y 200 habitaciones	
Entre 201 y 250 habitaciones	
Entre 251 y 300 habitaciones	
Más de 301 habitaciones	

4. En el establecimiento los empleados permanentes están entre:



Menos de 10 empleados	
Entre 11 y 20 empleados	
Entre 21 y 30 empleados	
Entre 31 y 50 empleados	
Entre 51 y 100 empleados	
Entre 101 y 150 empleados	
Entre 151 y 200 empleados	
Más de 201 empleados	

5. La mayoría de los huéspedes que se alojan en el establecimiento lo hacen por: (elija los dos motivos más frecuentes).

Razones de negocios	
Asistir a congresos, convenciones o eventos	
Practicarse tratamientos de salud	
Asistir a eventos culturales o deportivos	
Turismo en la ciudad	
Visitar amigos y familiares	
Otro motivo. Cuál? _____	

## II. Normas de sostenibilidad en el establecimiento.

6. El establecimiento ha implementado las siguientes normas de sostenibilidad: (Elija todas las implementadas por el establecimiento).

ISO-9001	
ISO-14001	
ISO-18001	
ISO-22000	
Sistemas de Gestión Integrado-ISO (9001, 14001 y 18001)	
Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS-002	
Sello ambiental colombiano	
Certificado de Calidad Turística	
Cumplimiento del Decreto 3075/97 o resolución 2674 de 2013	
Otra motivo. Cuál? _____	

7. Cuales considera las mayores dificultades en la implementación y el seguimiento de la NTS-TS-002? (Elija las dos más representativas).

Desconocimiento del requerimiento legal para la implementación de la norma.	
Poca información por parte de las autoridades competentes sobre el proceso de implementación y seguimiento de la norma.	
Falta de presupuesto para adecuar los recursos físicos para que cumplan con los requisitos de la norma	
No contar con personal idóneo en el establecimiento que guíe el proceso	
No contar con instrumentos de medición y seguimiento ágil, claro y preciso para evaluar la gestión en la implementación y seguimiento de la norma	
Otra motivo. Cuál? _____	

### III. Percepción de la NTS-TS-002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje

8. Que beneficios considera que trae para el establecimiento la implementación de la NTS-TS-002? (Elija las dos que considere de mayor impacto).

Se incrementan las posibilidades de venta de servicios porque los huéspedes eligen los establecimientos que dan cumplimiento a compromisos de sostenibilidad.	
Para el establecimiento es primordial asegurar que los recursos naturales estén a disposición de las generaciones futuras.	
Para el establecimiento es importante dar cumplimiento a la normatividad legal existente.	
Los costos de operación y mantenimiento a mediano y largo plazo en la gestión administrativa del establecimiento se reducen	
El cumplimiento de normas como la NTS-TS-002 satisface el sentir de los propietarios, los empleados y los clientes	
Otra motivo. Cuál? _____	

9. Exprese si está totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o en total desacuerdo con las afirmaciones que se enuncian:

Enunciado	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	En desacuerdo	En total desacuerdo
9.1 Es conveniente tener una matriz ( <b>instrumento</b> ) que permita medir el desempeño de la sostenibilidad al implementar la NTS-TS-002 en los establecimientos de Alojamiento y Hospedaje – EAH				
9.2 Un instrumento para medir la implementación y seguimiento de la NTS-TS-002 permite identificar fortalezas para potenciarlas o debilidades para mejorarlas y facilita esta labor en el establecimiento.				
9.3 Un instrumento para la medición del desempeño en la implementación y seguimiento de la NTS-TS-002 ahorraría tiempo y dinero al establecimiento				
9.4 Un instrumento unificado para la medición del desempeño en la implementación y seguimiento de la NTS-TS-002 sería útil para comparar a este establecimiento con otros de similar categoría y fijar criterios para ser más competitivos.				
9.5 A este establecimiento le gustaría contribuir en aportar a crear un instrumento que permita medir el desempeño de la implementación y seguimiento de la NTS-TS-002				

**Observaciones y comentarios:**

---

---

---

---

---

Agradecemos su colaboración y muy pronto estaremos comunicándole los resultados de este trabajo.

## Anexo 2

### **Sondeo de opinión para determinar la incidencia de la aplicación de la NTS-TS-002 en los huéspedes de los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje de la Localidad de Usaquén en Bogotá**

#### **Opinion poll to determine the incidence of the application of the NTS-TS-002 in the guests of the Accommodation and Lodging Establishments of the Usaquén Locality in Bogota**

Agradecemos el tiempo dedicado a contestar esta encuesta que contribuirá a mejorar la actitud de los Hoteles en torno al respeto por el medio ambiente y las personas que en él vivimos.

We appreciate the time taken to answer this survey that contributes to improving the attitude of Hotels around the respect for the environment and the people who live in.

#### I. Caracterización del Huésped - Characterization of the Guest:

1. Hotel en que se aloja – Hotel in which you live in. \_\_\_\_\_

2. Lugar de procedencia - Place of origin :  
\_\_\_\_\_

3. Su edad está entre - Your age is between

Menor de 25 años - under 25 years old	
Entre 26 y 40 años - between 26 and 40 years old	
Entre 41 y 50 años - between 41 and 50 years old	
Entre 51 y 60 años- between 51 and 60 years old	
Mas de 60 años- more than 60 years old	

4. El motivo de su viaje es por: Why do you travel for

Razones de negocios- business reasons	
Asistir a congresos, convenciones o eventos- attending congresses, conventions or events.	
Practicarse tratamientos de salud - practice health treatments	
Asistir a eventos culturales o deportivos - attending cultural or sporting events	
Turismo en la ciudad - tourism in the city	
Visitar amigos y familiares - visit friends and family	
Otro motivo. Cuál? other reason. Which is it? _____	

#### II. Frente al uso de los recursos naturales (elija una sola opción).

Against the use of natural resources (choose only one option).

5. Que tan importante considera usted el uso de los recursos naturales para la sostenibilidad ambiental?

How important do you consider the use of natural resources for environmental sustainability?

Muy importante - very important	
Importante- important	
Poco importante - less important	
Nada importante- nothing important	

6. Cuando usted elige un Hotel para hospedarse, que tan importante considera si éste contempla buenas prácticas de desarrollo sostenible ambiental y respeta las culturas de las comunidades en donde se encuentra?

When you choose a Hotel to stay, how important do you consider if it contemplates good practices of environmental sustainable development and, respects the cultures of the communities where it is located?

Muy importante- very important	
Importante- important	
Poco importante- less important	
Nada importante- nothing important	

Observaciones y comentarios:

Observations and comments

---



---



---



---

Agradecemos su colaboración y muy pronto estaremos comunicándole los resultados de este trabajo.

We appreciate your cooperation and we will be communicating the results of this work very soon.

*Anexo 3.*

Detalle de la valoración del modelo gerencial para un Apartahotel de la localidad de Usaquén en Bogotá

## Gestión para la sostenibilidad.

SUBCATEGORÍA	ASPECTO	ESTADIO	NOTA (Marque con una X el estadio en el que se encuentra el aspecto evaluado)	VALOR ESTADIO (El valor del estadio se calculará de acuerdo a la nota seleccionada)	VALORACIÓN DE LA SUBCATEGORÍA (El promedio solo se calculará siempre y cuando todos los aspectos tengan una calificación)	
1.1 Autoridad y Responsabilidad	1.1.1 Contar con un líder de sostenibilidad	E1	El establecimiento desconoce que debe tener un líder de sostenibilidad.		66,66	
		E2	El establecimiento reconoce que debe tener un líder de sostenibilidad, lo ha elegido.			
		E3	El establecimiento reconoce que debe tener un líder de sostenibilidad, lo ha elegido y nombrado formalmente y le ha asignado sus responsabilidades y los productos que deba entregar.	X		
		E4	El establecimiento reconoce que debe tener un líder de sostenibilidad, lo ha elegido y nombrado formalmente y se le hace evaluación de su desempeño como líder de sostenibilidad.			
	1.1.2 Definir las responsabilidades en la organización que garanticen el cumplimiento de los requisitos de esta norma	E1	El establecimiento no ha definido responsabilidades que garanticen el cumplimiento de requisitos de esta norma.		66,66	
		E2	El establecimiento, en sus manuales de funciones o en políticas o normas expresas ha definido responsabilidades que garantizan el cumplimiento de requisitos de esta norma pero no ha definido mecanismos para hacer el seguimiento a esas responsabilidades.			
		E3	El establecimiento, en sus manuales de funciones o en políticas o normas expresas ha definido responsabilidades que garantizan el cumplimiento de requisitos de esta norma, ha definido mecanismos para hacer el seguimiento a esas responsabilidades y evidencia su cumplimiento.	X		
		E4	El establecimiento, en sus manuales de funciones o en políticas o normas expresas ha definido responsabilidades que garantizan el cumplimiento de requisitos de esta norma, ha definido mecanismos para hacer el seguimiento a esas responsabilidades y evidencia su cumplimiento; además evidencia cumplimiento de planes de mejora			
	1.1.3 Establecer derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad	E1	El establecimiento no ha establecido derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad.		66,66	
		E2	El establecimiento evidencia que ha establecido derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad.			
		E3	El establecimiento evidencia que ha establecido derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad y que los comunica periódicamente	X		
		E4	El establecimiento evidencia que ha establecido derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad, que los comunica periódicamente y que recibe retroalimentación de esos actores para tomar acciones de mejora.			
	1.1.4 Ejecutar las decisiones para el cumplimiento de los requisitos de esta norma	E1	El establecimiento no ha tomado decisiones que garanticen el cumplimiento de la NTS-TS-002		66,66	
		E2	El establecimiento ha ejecutado decisiones que garantizan parcialmente el cumplimiento de los requisitos de esta norma.			
		E3	El establecimiento ha ejecutado decisiones que garantizan por lo menos en un 80% el cumplimiento de los requisitos de esta norma.	X		
		E4	El establecimiento ha ejecutado decisiones que garantizan por lo menos en un 100% el cumplimiento de los requisitos de esta norma.			
						66,66

1.2 Requisitos Legales	1.2.1 Requisitos Legales - El EAH debe identificar y documentar los requisitos legales que le sean aplicables y evaluar	E1	El establecimiento no evidencia la identificación y documentación de los requisitos legales aplicables a esta norma.		66,66	66,66
		E2	El hotel evidencia que ha identificado y documentado parcialmente los requisitos legales aplicables a esta norma.			
		E3	El hotel evidencia que ha identificado y documentado totalmente los requisitos legales aplicables a esta norma.	X		
		E4	El hotel evidencia que ha identificado y documentado totalmente los requisitos legales aplicables a esta norma y que periódicamente (por lo menos una vez al año), hace revisión para actualizarlos.			
1.3 Política de Sostenibilidad	1.3.1 Incluye 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	E1	El establecimiento no posee una política de sostenibilidad.		66,66	66,66
		E2	El establecimiento posee una política de sostenibilidad que no incluye todos los compromisos 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.			
		E3	El establecimiento posee una política de sostenibilidad que incluye los compromisos 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; la divulga al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes, y promueve su aplicabilidad y promueve su aplicabilidad.	X		
		E4	El establecimiento posee una política de sostenibilidad que incluye los compromisos 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, la divulga al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes, promueve su aplicabilidad y evidencia su revisión periódicamente (por lo menos una vez al año).			
	1.3.2 Referencie los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad	E1	El establecimiento no posee una política de sostenibilidad.		66,66	66,66
		E2	El establecimiento posee una política de sostenibilidad que referencie los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad.			
		E3	El establecimiento posee una política de sostenibilidad que referencie los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad, la divulga y evidencia que promueve su aplicabilidad.	X		
		E4	El establecimiento posee una política de sostenibilidad que referencie los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad, la divulga y evidencia que promueve su aplicabilidad; también evidencia que le hace revisión periódicamente (por lo menos una vez al año).			



<b>1.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos.</b>	1.4.1 El establecimiento identifica los aspectos ambientales, socioculturales y económicos	E1	El establecimiento no identifica los aspectos ambientales, socioculturales y económicos que impactan negativamente a partir de las actividades que realiza o desarrolla y de los productos y servicios que presta.		66,66	66,66
		E2	El establecimiento identifica algunos aspectos ambientales, socioculturales y económicos que impacta negativamente a partir de las actividades que realiza o desarrolla y de los productos y servicios que presta.			
		E3	El establecimiento identifica la mayoría los aspectos ambientales, socioculturales y económicos que impacta negativamente a partir de las actividades que realiza o desarrolla y de los productos y servicios que presta.	X		
		E4	El establecimiento identifica todos los aspectos ambientales, socioculturales y económicos que impacta negativamente a partir de las actividades que realiza o desarrolla y de los productos y servicios que presta.			
	1.4.2 El establecimiento realiza una evaluación de impactos que permite determinar las prioridades de actuación e incluye consideraciones ambientales, socioculturales y económicas enfocadas a	E1	El establecimiento no realiza una evaluación de impactos negativos a partir de su identificación que permita determinar las prioridades de actuación y que incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas.		66,66	
		E2	El establecimiento realiza una evaluación de impactos negativos a partir de su identificación que permite determinar las prioridades de actuación y que incluye consideraciones ambientales, socioculturales y económicas.			
		E3	El establecimiento realiza una evaluación de impactos negativos a partir de su identificación que permite determinar las prioridades de actuación y que incluye consideraciones ambientales, socioculturales y económicas y determina la necesidad de emprender acciones de mejora.	X		
		E4	El establecimiento realiza una evaluación de impactos negativos a partir de su identificación que permite determinar las prioridades de actuación y que incluye consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, determina la necesidad de emprender acciones de mejora y las plasma en programas y planes de acción.			

<b>1.5 Programas de gestión para la sostenibilidad.</b>	1.5.1 Contar con programas enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica.	E1	El establecimiento no cuenta con programas enfocados a mitigar o eliminar los impactos negativos derivados de las actividades que realiza o desarrolla y de los productos o servicios que presta, que incluyen por lo menos objetivos, actividades, metas, recursos e indicadores para su logro y seguimiento, concordantes con la política de sostenibilidad y los requisitos legales vigentes aplicables para lograr la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica.		66,66	66,66
		E2	El establecimiento cuenta con programas enfocados a mitigar o eliminar los impactos negativos derivados de las actividades que realiza o desarrolla y de los productos o servicios que presta, que incluyen por lo menos objetivos, actividades, metas, recursos e indicadores para su logro y seguimiento, concordantes con la política de sostenibilidad y los requisitos legales vigentes aplicables para lograr la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica.			
		E3	El establecimiento cuenta con programas enfocados a mitigar o eliminar los impactos negativos derivados de las actividades que realiza o desarrolla y de los productos o servicios que presta, que incluyen por lo menos objetivos, actividades, metas, recursos e indicadores para su logro y seguimiento, concordantes con la política de sostenibilidad y los requisitos legales vigentes aplicables para lograr la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica. Evidencia que hace el seguimiento al logro de objetivos y metas.	X		
		E4	El establecimiento cuenta con programas enfocados a mitigar o eliminar los impactos negativos derivados de las actividades que realiza o desarrolla y de los productos o servicios que presta, que incluyen por lo menos objetivos, actividades, metas, recursos e indicadores para su logro y seguimiento, concordantes con la política de sostenibilidad y los requisitos legales vigentes aplicables para lograr la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica. Evidencia que hace el seguimiento al logro de objetivos y metas y que en las revisiones implementa acciones de mejora a las desviaciones encontradas.			

<b>1.6 Información y sensibilización</b>	1.6.1 Contar con un programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad.	E1	El establecimiento no cuenta con un programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad		66,66	<b>66,66</b>
		E2	El establecimiento cuenta con un programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad y lo divulga parcialmente a clientes, huéspedes y colaboradores.			
		E3	El establecimiento cuenta con un programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad y lo divulga a todos los clientes, huéspedes y colaboradores.	X		
		E4	El establecimiento cuenta con un programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad y lo divulga a todos los clientes, huéspedes y colaboradores. Evidencia hacer revisiones periódicas (por lo menos una vez al año) y haber implementado acciones de mejora sobre los resultados de esas revisiones.			

<b>1.7 Documentación y registros. El Establecimiento cuenta con procedimientos documentados</b>	1.7.1 El establecimiento cuenta con procedimiento documentados para la identificación y actualización de requisitos legales	EA	El establecimiento no cuenta con procedimientos documentados para la identificación y actualización de los requisitos legales.		100	<b>100</b>
		EB	El establecimiento si cuenta con procedimientos documentados para la identificación y actualización de los requisitos legales.	X		
	1.7.2 El establecimiento cuenta con procedimientos documentados para la identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos.	EA	El establecimiento no cuenta con procedimientos documentados para la identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos.		100	
		EB	El establecimiento si cuenta con procedimientos documentados para la identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos.	X		
	1.7.3 El establecimiento cuenta con procedimientos documentados para los procesos de mejora continua.	EA	El establecimiento no cuenta con procedimientos documentados para los procesos de mejora continua.		100	
		EB	El establecimiento si cuenta con procedimientos documentados para los procesos de mejora continua.	X		

<b>1.8 Preparación y respuesta ante emergencias.</b>	1.8.1 Plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	E1	El establecimiento no cuenta con un plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable.		66,66	<b>66,66</b>
		E2	El establecimiento cuenta con un plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable.			
		E3	El establecimiento cuenta con un plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable que comunica a sus clientes, huéspedes y colaboradores.	X		
		E4	El establecimiento cuenta con un plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable que comunica a sus clientes, huéspedes y colaboradores y evidencia que le hace una revisión periódica (por lo menos una vez al año).			
<b>1.9 Mejora Continua.</b>	1.9.1 Acciones para el mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad y el cumplimiento de la política de sostenibilidad y demás requisitos	E1	El establecimiento no cuenta con un programa encaminado al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad.		33,33	<b>33,33</b>
		E2	El establecimiento cuenta con un programa encaminado al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad.	X		
		E3	El establecimiento cuenta con programa encaminado al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad y mide sus objetivos y metas periódicamente.			
		E4	El establecimiento cuenta con programa encaminado al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad, mide sus objetivos y metas periódicamente y evidencia la implementación de acciones preventivas y correctivas sobre los resultados de la revisión que garantiza el cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma.			

## Requisitos ambientales

2.1.1 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	E1	El establecimiento desconoce que exista legislación y un régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna		66,66	
	E2	El establecimiento conoce que existe una legislación y régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y de fauna, pero no evidencia que lo comunique a sus clientes y huéspedes.			
	E3	El establecimiento conoce que existe un legislación y régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y de fauna, lo comunica a sus clientes y huéspedes, pero no lleva un registro de los clientes informados	X		
	E4	El establecimiento conoce que existe un legislación y régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y de fauna, lo comunica a sus clientes y huéspedes, y lleva un registro de los clientes informados			
2.1.2 Adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural	E1	El establecimiento desconoce su deber de adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural		33,33	
	E2	El establecimiento conoce su deber de adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural y evidencia acciones adelantadas	X		
	E3	El establecimiento conoce su deber de adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural y evidencia acciones adelantadas y lleva registros de los participantes			
	E4	El establecimiento no conoce su deber de adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural por lo tanto no cuenta con acciones que evidencien indicadores ni demuestren una mejora continua.			
2.1.3 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	E1	El establecimiento desconoce que exista responsabilidad en evitar que sus clientes y huéspedes coleccionen, comercialicen y trafiquen especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas		33,33	41,66
	E2	El establecimiento evidencia que conoce e informa a los clientes y huéspedes que no pueden coleccionar, comercializar ni traficar especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas	X		
	E3	El establecimiento evidencia que conoce e informa a los clientes y huéspedes que no pueden coleccionar, comercializar ni traficar especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas y lleva estadísticas de esta información.			
	E4	El establecimiento desconoce que debe informar a los clientes y huéspedes que no pueden coleccionar, comercializar ni traficar especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas y lleva estadísticas de esta información; por lo tanto no se puede evidenciar. estadísticas y de acciones implementadas.			
2.1.4 Evitar comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidas por la ley	E1	El establecimiento desconoce su deber de adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes la comercialización o el consumo de especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidas por la ley		33,33	
	E2	El establecimiento conoce e informa a sus clientes y huéspedes sobre las especies o productos derivados de la flora y fauna cuya comercialización o consumo están prohibidas o se encuentran en vedas establecidas por la ley	X		
	E3	El establecimiento conoce e informa a sus clientes y huéspedes sobre las especies o productos derivados de la flora y fauna cuya comercialización o consumo están prohibidas o se encuentran en vedas establecidas por la ley; además lleva registros de los clientes y huéspedes informados.			
	E4	El establecimiento desconoce esta norma y por lo tanto no informa a sus clientes y huéspedes sobre las especies o productos derivados de la flora y fauna cuya comercialización o consumo están prohibidas o se encuentran en vedas establecidas por la ley; por lo anterior no puede llevar registros y tampoco existe evidencia, pues no tienen indicadores establecidos.			

2.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible						
2.2.1 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	E1	El establecimiento desconoce que debe 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.			66,66	
	E2	El establecimiento conoce que debe 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.				
	E3	El establecimiento conoce que debe 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, pero no ha generado ninguna acción.	X			
	E4	El establecimiento desconoce que debe 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. Por lo tanto no ha generado acciones ni registros a través de estadísticas.				
	2.2.2 Contar con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere y promover que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables;	E1	El establecimiento desconoce que debe con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere y promover que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables			33,33
		E2	El establecimiento cuenta con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere y promover que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables	X		
		E3	El establecimiento cuenta con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere y promover que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables, pero no la da a conocer a clientes, huéspedes ni proveedores.			
		E4	El establecimiento cuenta con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere y promover que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables, lo da a conocer a clientes, huéspedes y proveedores.			
	2.2.3 Contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento	E1	El establecimiento desconoce que debe contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento			100
		E2	El establecimiento conoce que debe contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento			
		E3	El establecimiento conoce que debe contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento pero no la aplica a las especies que tiene en el establecimiento.			
		E4	El establecimiento conoce y evidencia que debe contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento, por lo tanto lo aplica a las especies que tiene en el establecimiento.	X		
	2.2.4 Adelantar acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural;	E1	El establecimiento desconoce que debe adelantar acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural.			100
		E2	El establecimiento conoce que debe adelantar acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural			
		E3	El establecimiento desconoce que debe adelantar acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural, por lo anterior no las aplica ni existe evidencia.			
		E4	El establecimiento conoce que debe adelantar acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural, las aplica acciones y las evidencia.	X		
2.2.5 Adelantar acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino;	E1	El establecimiento desconoce que debe adelantar acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino			66,66	
	E2	El establecimiento conoce que debe adelantar acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino				
	E3	El establecimiento conoce que debe adelantar acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino, por lo anterior existe evidencia de sus acciones.	X			
	E4	El establecimiento conoce que debe adelantar acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino, y se evidencian las acciones.				
2.2.6 Evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios.	E1	El establecimiento desconoce que debe evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios			66,66	
	E2	El establecimiento conoce que debe evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios				
	E3	El establecimiento conoce que debe evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios, y presenta evidencias.	X			
	E4	El establecimiento desconoce que debe evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios, por lo tanto no se puede evidenciar.				

72,22

2.3 Gestión del agua					
2.3.1 Adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación;	E1	El establecimiento desconoce que debe adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación			100
	E2	El establecimiento conoce que debe adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación			
	E3	El establecimiento conoce que debe adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación pero no adelanta ninguna acción.			
	E4	El establecimiento conoce que debe adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación y adelanta acción y se pueden evidenciar.	X		
2.3.2 Registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua;	E1	El establecimiento desconoce que debe registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua			100
	E2	El establecimiento conoce que debe registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua			
	E3	El establecimiento conoce que debe registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua pero no lo hace.			
	E4	El establecimiento conoce que debe registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua y muestra estadísticas de control y rendimiento.	X		
2.3.3 Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias;	E1	El establecimiento desconoce que debe desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias			100
	E2	El establecimiento conoce que debe desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias			
	E3	El establecimiento conoce que debe desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias pero no las desarrolla.			
	E4	El establecimiento conoce y establece a través de registros y estadísticas acciones que coadyuven a desarrollar actividades de manera periódicas en el mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias y las evidencias a través de estadísticas.	X		
2.3.4 Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua;	E1	El establecimiento desconoce que debe informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua			100
	E2	El establecimiento conoce que debe informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua			
	E3	El establecimiento conoce que debe informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua, pero no lo hace			
	E4	El establecimiento informa a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua y de puede evidenciar.	X		
2.3.5 Utilizar agua potable para el consumo humano, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;	E1	El establecimiento desconoce que hay una legislación vigente en el uso de agua potable para el consumo humano.			100
	E2	El establecimiento conoce que hay una legislación vigente en el uso de agua potable para el consumo humano.			
	E3	El establecimiento conoce que hay una legislación vigente en el uso de agua potable para el consumo humano, pero no lo aplica.			
	E4	El establecimiento conoce que hay una legislación vigente en el uso de agua potable para el consumo humano y genera acciones o estudios que demuestren que el agua es apta para el consumo humano.	X		
2.3.6 Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano	E1	El establecimiento no Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano			100
	E2	El establecimiento desconoce la calidad del agua y no Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano			
	E3	El establecimiento conoce la calidad del agua y no Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano			
	E4	El establecimiento informa la calidad del agua a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano y se evidencia claramente en las diferentes fuentes de agua.	X		
2.3.7 Cumplir con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales.	E1	El establecimiento desconoce los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales			100
	E2	El establecimiento conoce los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales			
	E3	El establecimiento conoce los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales pero no los aplica.			
	E4	El establecimiento conoce los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales los aplica y los evidencia.	X		
					<b>100,00</b>

2.4 Gestión de energía						
2.4.1 Adelantar acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación;	E1	El establecimiento no aplica acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación		100	100,00	
		E2	El establecimiento sabe que debe aplicar acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación			
		E3	El establecimiento sabe que debe aplicar acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación pero no las aplica.			
		E4	El establecimiento adelanta acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación. Lo evidencia a través de estadísticas que puedan bajar sus costos a mediano y largo plazo haciéndolo más competitivo.			X
	2.4.2 Registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía	E1	El establecimiento no registra ni monitorea periódicamente el consumo de energía			100
		E2	El establecimiento sabe que debe registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía			
		E3	El establecimiento sabe que debe registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía pero no lo hace.			
		E4	El establecimiento registra y monitorea periódicamente el consumo de energía y lo evidencia a través de estadísticas que mejoran sus costos a mediano y largo plazo.	X		
	2.4.3 Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía;	E1	El establecimiento desconoce que debe desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía			100
		E2	El establecimiento conoce que debe desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía			
		E3	El establecimiento conoce que debe desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía pero no lo aplica.			
		E4	El establecimiento desarrolla actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía pero no lo aplica. Se evidencia en sus registros y estadísticas.	X		
2.4.4 Adelantar acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía;	E1	El establecimiento desconoce que debe adelantar acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía		100		
	E2	El establecimiento conoce que debe definir acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía				
	E3	El establecimiento tiene definida las acciones para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía pero no tiene una información visible.				
	E4	El establecimiento tiene definida las acciones y dispone de información que promueva en los colaboradores, clientes y huéspedes que ahorren y hagan uso eficiente de la energía y la da a conocer evidenciándola a través estadísticas.	X			
2.4.5 Adelantar acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes	E1	El establecimiento conoce la importancia del uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes		100		
	E2	El establecimiento ha establecido acciones que muestren la importancia del uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes				
	E3	El establecimiento adelanta acciones que promuevan la importancia del uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes				
	E4	El establecimiento adelanta acciones que promuevan la importancia del uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes y las da a conocer.	X			
2.4.6 Promover el uso y aprovecha fuentes renovables de energía	E1	El establecimiento desconoce el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía		100		
	E2	El establecimiento conoce el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía				
	E3	El establecimiento no promueve el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía				
	E4	El establecimiento promueve el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía	X			

2.5 Uso y manejo de productos químicos					
2.5.1 Llevar un registro del consumo de productos químicos empleados;	E1	El establecimiento conoce el uso y manejo de los productos químicos que debe usar en el establecimiento.		100	
	E2	El establecimiento no sabe que debe llevar un registro del consumo de productos químicos empleados			
	E3	El establecimiento sabe que debe llevar un registro del consumo de productos químicos empleados pero no lo lleva.			
	E4	El establecimiento sabe que debe llevar un registro del consumo de productos químicos empleados pero no lo lleva. Se evidencia claramente en su inventario y hoja del producto.	X		
2.5.2 Usar productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado;	E1	El establecimiento desconoce de los productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado		100	
	E2	El establecimiento conoce los productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado			
	E3	El establecimiento conoce los productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado pero no los utiliza para su consumo			
	E4	El establecimiento conoce los productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado y los usa.	X		
2.5.3 Emplear las dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos;	E1	El establecimiento desconoce de la dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos		66,66	
	E2	El establecimiento conoce de la dosis indicada por el proveedor, para los productos químicos			
	E3	El establecimiento conoce de la dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos pero no la emplea	X		
	E4	El establecimiento conoce de la dosis indicada por el proveedor, para los productos químicos y la emplea según criterios del proveedor, registra sus proceso de capacitación a su personal y controla periódicamente.			
2.5.4 Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información: composición del producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.	E1	El establecimiento no cuenta con un sistema de hojas de seguridad por cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información: composición del producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia.		66,66	86,66
	E2	El establecimiento cuenta con un sistema de seguridad por cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información: composición del producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. Pero no cuenta con hojas de seguridad en las que se informe y se encuentren disponibles para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos;			
	E3	El establecimiento cuenta con un sistema de seguridad por cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información: composición del producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. Y cuenta con las hojas de seguridad en las que se informe y se encuentren disponibles para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos	X		
	E4	El establecimiento cuenta con formatos actualizados de las hojas de seguridad por cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información: composición del producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. Y divulga al personal relacionado con el manejo de estos productos a través de talleres, relación de planillas de asistencia.			
2.5.5 Evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes.	E1	El establecimiento desconoce del manejo, uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes		100	
	E2	El establecimiento conoce del manejo, uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes			
	E3	El establecimiento conoce del manejo, uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes, pero no implementa ninguna acción para evitar la contaminación.			
	E4	El establecimiento evita el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes, y capacita a sus empleados para evitarlo.	X		



2.6 Manejo de residuos sólidos	2.5.1 Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades;	E1	El establecimiento desconoce el tipo de residuos que genera y de sus cantidades		100	100,00
		E2	El establecimiento conoce el tipo de residuos que genera y de sus cantidades			
		E3	El establecimiento conoce el tipo de residuos que genera y de sus cantidades pero no maneja ningún control.			
		E4	El establecimiento lleva registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades lo evidencia a través de estadísticas.	X		
	2.5.2 Adelantar acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos.	E1	El establecimiento no cuenta con acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos.		100	
		E2	El establecimiento cuenta con acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos.			
		E3	El establecimiento cuenta con acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos. Pero no son tan efectivas			
		E4	El establecimiento cuenta con acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos. Que se socializan y se evidencian la efectividad de las mismas.	X		

2.7 Manejo de residuos peligrosos	2.7.1 Establecer el manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;	E1	El establecimiento desconoce la legislación vigente del manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final.		100	83,33
		E2	El establecimiento conoce la legislación vigente del manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final.			
		E3	El establecimiento conoce la legislación vigente del manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final, pero no establece ninguna acción para su manejo.			
		E4	El establecimiento implementa acciones para el manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final, de acuerdo con la legislación vigente y lo evidencia a través de capacitaciones.	X		
	2.7.2 Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.	E1	El establecimiento desconoce el tipo de residuos que genera y de sus cantidades		66,66	
		E2	El establecimiento conoce el tipo de residuos que genera y de sus cantidades			
		E3	El establecimiento conoce el tipo de residuos que genera y de sus cantidades pero no lleva ningún registro	X		
		E4	El establecimiento lleva registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.			

2.8 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	2.8.1 Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad;	E1	El establecimiento desconoce las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, como resultado de su actividad.		66,66	88,89
		E2	El establecimiento conoce las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, como resultado de su actividad.			
		E3	El establecimiento conoce las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, como resultado de su actividad. Pero no genera acciones para mitigarlas.	X		
		E4	El establecimiento identifica las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, como resultado de su actividad. Y genera acciones para mitigarlas.			
	2.8.2 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;	E1	El establecimiento desconoce la legislación vigente que promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, generada por el establecimiento.		100	
		E2	El establecimiento conoce la legislación vigente que promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, generada por el establecimiento.			
		E3	El establecimiento conoce la legislación vigente que promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, generada por el establecimiento. Pero no adelanta ninguna acción que permita el control y la disminución de las mismas			
		E4	El establecimiento adelanta 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	X		
	2.8.3 Cumplir con la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores.	E1	El establecimiento desconoce la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores		100	
		E2	El establecimiento conoce la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores			
		E3	El establecimiento conoce la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores, pero no la hace cumplir.			
		E4	El establecimiento conoce y cumple con la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores	X		

2.9 Material impreso	2.9.1 Adelantar acciones para la reducción, reutilización y reciclaje del papel, o su reemplazo por medios magnéticos;	E1	El establecimiento no tiene políticas claras para la reducción, reutilización y reciclaje del papel.		100	100,00
		E2	El establecimiento conoce que debe implementar políticas para la reducción, reutilización y reciclaje del papel.			
		E3	El establecimiento conoce que debe implementar políticas para la reducción, reutilización y reciclaje del papel. Pero no las implementa.			
		E4	El establecimiento adelanta acciones para la reducción, reutilización y reciclaje del papel, e implementa políticas para el uso de medios magnéticos.	X		
	2.9.2 Adelantar acciones para promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad.	E1	El establecimiento desconoce acciones que permitan promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad		100	
		E2	El establecimiento conoce que debe promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad			
		E3	El establecimiento conoce que debe promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad, pero no implementa ninguna acción.			
		E4	El establecimiento adelanta acciones para promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad, que se pueden evidenciar.	X		

2.10 Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)	2.10.1 Identificar las fuentes de emisión que generan GEI;	E1	El establecimiento desconoce las fuentes de emisión que generan GEI		100	83,33
		E2	El establecimiento identifica las fuentes de emisión que generan GEI.			
		E3	El establecimiento identifica las fuentes de emisión que generan GEI, y determina políticas para su manejo.			
		E4	El establecimiento identifica las fuentes de emisión que generan GEI, determina políticas para su manejo y lleva registros de control.	X		
	2.10.2 Llevar un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.	E1	El establecimiento no tiene diseñados ni lleva registros de uso en el que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.		66,66	
		E2	El establecimiento ha diseñado registros de uso en el que incluye tipo de equipo, fuente energética y consumo energético pero no los aplica.			
		E3	El establecimiento ha diseñado registros de uso en el que incluye tipo de equipo, fuente energética y consumo energético y los aplica.	X		
		E4	El establecimiento ha diseñado registros de uso en el que incluye tipo de equipo, fuente energética y consumo energético, los aplica y evidencia el uso de esa información en la toma de decisiones de acciones de mejora.			

2.11 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)					
2.11.7 Garantizar la gestión ambientalmente adecuada de las SAO, sus envases y residuos teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos.	2.11.1 Llevar un registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante.	E1	El establecimiento no tiene diseñados ni lleva registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante		100
		E2	El establecimiento tiene diseñados los registros de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante pero no los aplica		
		E3	El establecimiento tiene diseñados los registros de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante y los aplica		
		E4	El establecimiento tiene diseñados los registros de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante, los aplica y evidencia el uso de su información para tomar acciones de mejora.	X	
	2.11.2 Garantizar que los sistemas de refrigeración y aire acondicionado contengan placa o etiqueta visible, en donde se indique claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo. En caso de realizar cambio de refrigerante, debe especificar, el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la	E1	El establecimiento no maneja controles ni sistema de refrigeración y aire acondicionado que contengan placa o etiqueta visible, en donde se indique claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo.		66,66
		E2	El establecimiento maneja sistemas de refrigeración y aire acondicionado en los que contengan placa o etiqueta visible, en donde se indique claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo. En caso de realizar cambio de refrigerante, debe especificar, el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la etiqueta.		
		E3	El establecimiento no garantiza que los sistemas de refrigeración y aire acondicionado contengan placa o etiqueta visible, en donde se indique claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo. En caso de realizar cambio de refrigerante, debe especificar, el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la etiqueta;	X	
		E4	El establecimiento garantiza que los sistemas de refrigeración y aire acondicionado contengan placa o etiqueta visible, en donde se indique claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo. En caso de realizar cambio de refrigerante, debe especificar, el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la etiqueta;		
	2.11.3 Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado, según especificaciones técnicas del fabricante.	EA	El establecimiento no realiza mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado, según especificaciones técnicas del fabricante y condiciones de operación, utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a la atmósfera;		100
		EB	El establecimiento realiza mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado, atmosférico especificaciones técnicas del fabricante y condiciones de operación, utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a la atmósfera y presenta evidencia a través de estadísticas que garantizan la eficiencia de los equipos en la prestación del servicio.	X	
	2.11.4 Llevar un registro del mantenimiento que incluya: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado.	E1	El establecimiento no lleva un registro del mantenimiento que incluya: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado		100
		E2	El establecimiento lleva un registro del mantenimiento que incluye: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado		
E3		El establecimiento lleva un registro del mantenimiento que incluye: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado, pero no evidencia la toma de decisiones para la toma de acciones de mejora.			
E4		El establecimiento lleva un registro del mantenimiento que incluye: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado y evidencia la toma de decisiones de acciones de mejora.	X		
2.11.5 Mantener a disposición de quien intervenga los equipos o.	EA	El establecimiento no mantiene a disposición de quien intervenga los equipos o dispositivos con SAO, la hoja de seguridad de la sustancia, como elemento primordial de consulta		100	
	EB	El establecimiento mantiene a disposición de quien intervenga los equipos o dispositivos con SAO, la hoja de seguridad de la sustancia, como elemento primordial de consulta	X		
2.11.6 Verificar que en el proceso de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y	EA	El establecimiento no cuenta con un proceso de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado de uso comercial e industrial, se cumplan las normas de seguridad industrial y salud en el trabajo vigentes;		100	
	EB	El establecimiento verifica que en el proceso de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado de uso comercial e industrial, se cumplan las normas de seguridad industrial y salud en el trabajo vigentes;	X		
2.11.7 Garantizar la gestión ambientalmente adecuada de las SAO, sus envases y residuos teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos.	EA	El establecimiento no garantiza la gestión ambientalmente adecuada de las SAO, sus envases y residuos teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos.		100	
	EB	El establecimiento garantiza la gestión ambientalmente adecuada de las SAO, sus envases y residuos teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos.	X		

95,24

## Requisitos socio-culturales.

SUBCATEGORÍA	ASPECTO	ESTADIO		NOTA (Marque con una X el estadio en el que se encuentra el aspecto evaluado)	VALOR ESTADIO (El valor del estadio se calculará de acuerdo a la nota seleccionada)	VALORACIÓN DE LA SUBCATEGORÍA (El promedio solo se calculará siempre y cuando todos los aspectos tengan una calificación)
3.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	3.1.1 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.	E1	El establecimiento desconoce la legislación vigente y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia		100	100,00
		E2	El establecimiento conoce que debe 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, pero no lo hace.			
		E3	El establecimiento reconoce que debe 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			
		E4	El establecimiento 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 y lo puede evidenciar.	X		
	3.1.2 Participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere.	E1	El establecimiento desconoce de actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere		100	
		E2	El establecimiento conoce pero no participa ni brinda apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere			
		E3	El establecimiento es consciente que debe participar y brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere, pero no lo hace			
		E4	El establecimiento participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere y lo puede evidenciar.	X		

3.1.3 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	E1	El establecimiento no utiliza 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		100
	E2	El establecimiento conoce pero no utiliza 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		
	E3	El establecimiento es consciente que debe utilizar 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 pero no lo hace.		
	E4	El establecimiento sabe que debe incluir 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 y lo puede evidenciar.	X	
3.1.4 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;	E1	El establecimiento desconoce y no informa 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		100
	E2	El establecimiento conoce pero no informa 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		
	E3	El establecimiento es consciente que debe 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, pero no lo hace.		
	E4	El establecimiento es consciente que debe 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, y lo evidencia a través de sus actividades.	X	

3.1.5 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	E1	El establecimiento desconoce que debe capacitar 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		100
	E2	El establecimiento conoce pero no capacita 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		
	E3	El establecimiento es consciente que debe 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, pero no lo hace.		
	E4	El establecimiento capacita 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, y lo evidencia a través de estadísticas, planillas de asistencia y registro fotográfico.	X	
3.1.6 Cuando promueva las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales realizarlo de manera responsable;	E1	El establecimiento no conoce de las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales.		100
	E2	El establecimiento conoce las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales.		
	E3	El establecimiento conoce pero no promueve las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales		
	E4	El establecimiento conoce y promueve las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales y las evidencia.	X	

3.1.7 Cuando preste sus servicios en un bien inmueble o sector declarado como BIC, informar a los clientes sobre su valor patrimonial;	E1	El establecimiento no presta servicios de información o visita a los bien inmueble o sector declarado como BIC, a los clientes ni informa sobre su valor patrimonial		100
	E2	El establecimiento conoce pero no presta servicios de información o visita a los bien inmueble o sector declarado como BIC, a los clientes sobre su valor patrimonial		
	E3	El establecimiento presta el servicios de información o visita a los bien inmueble o sector declarado como BIC, a los clientes ni informa sobre su valor patrimonial		
	E4	El establecimiento presta el servicios de información o visita a los bien inmueble o sector declarado como BIC, a los clientes ni informa sobre su valor patrimonial y lo registra.	X	
3.1.8 En caso de que esté ubicado en un BIC, cumplir con la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación;	E1	El establecimiento, en caso de que esté ubicado en un BIC, desconoce la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación		100
	E2	El establecimiento, en caso de que esté ubicado en un BIC, conoce la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación		
	E3	El establecimiento, en caso de que esté ubicado en un BIC, conoce pero no aplica la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación		
	E4	El establecimiento, en caso de que esté ubicado en un BIC, conoce pero no aplica la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación y vela par su cumplimiento generando y evidenciando estrategias	X	

3.1.9 Diseñar, operar, promover productos o prestar servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural;	E1	El establecimiento no diseña, opera, promueve productos o prestar servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural		100
	E2	El establecimiento diseña, opera, promueve productos o prestar servicios que generen impactos negativos en el patrimonio cultural		
	E3	El establecimiento se preocupa por diseña, opera, promueve productos o prestar servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural		
	E4	El establecimiento diseña, opera, promueve productos o prestar servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural y genera y evidencia mecanismos que mitigen el impacto negativo.	X	
3.1.10 Adelantar acciones que promuevan la gastronomía local, regional o nacional.	E1	El establecimiento no promueve la gastronomía local, regional o nacional		100
	E2	El establecimiento conoce pero no adelantar acciones que promuevan la gastronomía local, regional o nacional		
	E3	El establecimiento adelanta y promueve acciones que incluyan la gastronomía local, regional o nacional, y se evidencia en la carta de alimentos y bebidas pero no las evidencia.		
	E4	El establecimiento adelanta y promueve acciones que incluyan la gastronomía local, regional o nacional, y se evidencia en la carta de alimentos y bebidas	X	



<b>3.2 Manejo y prevención de riesgos sociales</b>	3.2.1 Incluir en la política de sostenibilidad su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCENNA);	E1	El establecimiento desconoce la política de sostenibilidad su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCENNA)		100	<b>100</b>
		E2	El establecimiento conoce la política de sostenibilidad su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCENNA).			
		E3	El establecimiento conoce la política de sostenibilidad su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCENNA), pero no la aplica			
		E4	El establecimiento conoce y aplica la política de sostenibilidad su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCENNA) y la informa a sus clientes y huéspedes	X		
	3.2.2 Adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCENNA, en el contexto de los viajes y el turismo;	E1	El establecimiento no adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCENNA, en el contexto de los viajes y el turismo		100	
		E2	El establecimiento plantea acciones enfocadas a la prevención de la ESCENNA, en el contexto de los viajes y el turismo			
		E3	El establecimiento plantea acciones enfocadas a la prevención de la ESCENNA, en el contexto de los viajes y el turismo pero no se evidencian ni las da a conocer a los clientes y huéspedes.			
		E4	El establecimiento adelanta acciones enfocadas a la prevención de la ESCENNA, en el contexto de los viajes y el turismo, las evidencia y las da a conocer a los clientes y huéspedes, dejando registros y evidencia de las mismas.	X		

3.2.3 Capacitar periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA;	E1	El establecimiento desconoce que debe capacitar a su personal sobre la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA		100
	E2	El establecimiento conoce que debe capacitar a su personal sobre la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA		
	E3	El establecimiento conoce que debe capacitar a su personal sobre la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA, pero no genera acciones ni programas para su capacitación.		
	E4	El establecimiento conoce que debe capacitar a su personal sobre la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA, genera programas y planeación de las capacitaciones y presenta registros de sus capacitaciones.	X	
3.2.4 Demostrar que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA	E1	El establecimiento no identifica a los colaboradores que declaran su rechazo a la ESCNNA		100
	E2	El establecimiento conoce los colaboradores que declaran su rechazo a la ESCNNA		
	E3	El establecimiento conoce pero no registra los colaboradores que declaran su rechazo a la ESCNNA		
	E4	El establecimiento conoce y registra los colaboradores que declaran su rechazo a la ESCNNA a través de una planilla.	X	

3.2.5 Informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA;	E1	El establecimiento desconoce que debe informar a los clientes, huéspedes y proveedores de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA		100
	E2	El establecimiento conoce que debe informar a los clientes, huéspedes y proveedores de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA		
	E3	El establecimiento conoce que debe informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA, pero no lo hace.		
	E4	El establecimiento conoce que debe informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA, lo hace y lo evidencia.	X	
3.2.6 Prevenir la explotación laboral infantil.	E1	El establecimiento desconoce que debe prevenir la explotación laboral infantil		100
	E2	El establecimiento conoce que debe prevenir la explotación laboral infantil		
	E3	El establecimiento conoce que debe prevenir la explotación laboral infantil, pero no hace ninguna acción.		
	E4	El establecimiento conoce que debe prevenir la explotación laboral infantil, y genera acciones que permiten evidenciarse.	X	

<b>3.3 Apoyo a las comunidades</b>	3.3.1 Adelantar acciones para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino donde opere;	E1	El establecimiento desconoce que debe adelantar acciones para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino donde opere		100	<b>100</b>
		E2	El establecimiento conoce que debe adelantar acciones para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino donde opere			
		E3	El establecimiento conoce que debe adelantar acciones para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino donde opere, pero no genera ninguna acción.			
		E4	El establecimiento conoce que debe adelantar acciones para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino donde opere y genera acciones que se pueden evidenciar.	X		
	3.3.2 Capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables	E1	El establecimiento desconoce que debe capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables		100	
		E2	El establecimiento conoce que debe capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables			
		E3	El establecimiento conoce que debe capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables pero no genera ninguna acción.			
		E4	El establecimiento conoce que debe capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables y genera acciones que pueden ser evidenciables a través de registro, estadísticas y programación de las capacitaciones.	X		

3.3.3 Informar a través de medios visibles su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables;	E1	El establecimiento desconoce que debe informar su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables		100
	E2	El establecimiento conoce que debe informar su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables		
	E3	El establecimiento conoce que debe informar a través de medios visibles su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables, pero no se evidencia.		
	E4	El establecimiento conoce que debe informar a través de medios visibles su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables, y lo evidencia claramente en un lugar visible del hotel.	X	
3.3.4 Asegurar que no se ejerce ningún tipo de discriminación.	E1	El establecimiento desconoce que debe asegurarse de no ejercer ningún tipo de discriminación		100
	E2	El establecimiento conoce que debe asegurarse de no ejercer ningún tipo de discriminación		
	E3	El establecimiento conoce que debe asegurarse de no ejercer ningún tipo de discriminación pero no lo evidencia		
	E4	El establecimiento conoce que debe asegurarse de no ejercer ningún tipo de discriminación y lo evidencia a través de estadísticas.	X	

### Requisitos económicos.

SUBCATEGORÍA	ASPECTO	ESTADIO		NOTA (Marque con una X el estadio en el que se encuentra el aspecto evaluado)	VALOR ESTADIO (El valor del estadio se calculará de acuerdo a la nota seleccionada)	VALORACIÓN DE LA SUBCATEGORÍA (El promedio solo se calculará siempre y cuando todos los aspectos tengan una calificación)		
6.1. Contratación y generación de empleo	6.1.1 Dar prioridad a contratación de colaboradores de base local.	E1	El establecimiento no contempla políticas orientadas a 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 legal aplicable.		66,66	88,89		
		E2	El establecimiento contempla políticas orientadas a 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 legal aplicable.					
		E3	El establecimiento contempla políticas orientadas a 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 legal aplicable y evidencia su aplicación de manera efectiva.	X				
		E4	El establecimiento contempla políticas orientadas a 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 legal aplicable, evidencia su aplicación de manera efectiva y la evolución en el tiempo de esas políticas, en cantidad y condiciones de contratación a través del tiempo.					
6.1. Contratación y generación de empleo	6.1.2 Dar prioridad en la contratación a proveedores de base local.	E1	El establecimiento no contempla políticas orientadas a favorecer la contratación con proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.		100		88,89	
		E2	El establecimiento contempla políticas orientadas a favorecer la contratación con proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.					
		E3	El establecimiento contempla políticas orientadas a favorecer la contratación con proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable y evidencia su aplicación de manera efectiva.					
		E4	El establecimiento contempla políticas orientadas a favorecer la contratación con proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable y evidencia su aplicación de manera efectiva y la evolución en el tiempo de esas políticas, en cantidad y condiciones de contratación a través del tiempo.	X				
6.1. Contratación y generación de empleo	Promover la capacitación de empleados y fortalecer sus competencias laborales.	E1	El establecimiento no promueve la capacitación de sus empleados y no fortalece sus competencias laborales.		100			88,89
		E2	El establecimiento indaga sobre las necesidades de capacitación de sus empleados para fortalecer sus competencias laborales.					
		E3	El establecimiento indaga sobre las necesidades de capacitación de sus empleados para fortalecer sus competencias laborales e implementa acciones tendientes a ese fortalecimiento.					
			El establecimiento indaga sobre las necesidades de capacitación de sus					

6.2. Aportes al mejoramiento de las capacidades de las comunidades.	6.2.1 Promover entre los clientes y huéspedes 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.	EA	El establecimiento no adelanta acciones para promover entre los clientes y huéspedes 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.		100	83,33
		EB	El establecimiento adelanta acciones para promover entre los clientes y huéspedes 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.	X		
	6.2.2 Adelantar acciones de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera	E1	El establecimiento no promueve acciones de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera		66,66	
		E2	El establecimiento indaga sobre las necesidades de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera			
		E3	El establecimiento indaga sobre las necesidades de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera e implementa acciones tendientes a ese fortalecimiento.	X		
		E4	El establecimiento indaga sobre las necesidades de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera, implementa acciones tendientes a ese fortalecimiento y evidencia el impacto de las acciones desarrolladas.			

<b>6.3 Compras</b>	6.3.1 Promover acciones para la compra y el consumo de bienes y servicios producidos por la población local en los destinos donde opera.	E1	El establecimiento no contempla políticas tendientes 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.		66,66	<b>91,67</b>
		E2	El establecimiento contempla políticas tendientes 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.			
		E3	El establecimiento contempla políticas tendientes 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 y la divulga entre la comunidad.	X		
		E4	El establecimiento contempla políticas tendientes 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, la divulga entre la comunidad y evidencia con estadísticas la evolución de esta política.			
	6.3.2 Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y diseñar criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas	EA	El establecimiento no identifica los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y diseña criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas		100	
		EB	El establecimiento identifica los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y diseña criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas	X		

6.3.3 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	EA	El establecimiento no da 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		100
	EB	El establecimiento no da 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	X	
6.3.4 Adelantar acciones para reducir el uso de productos empacados y cuando sea necesario, promover su recuperación, reutilización o reciclaje	EA	El establecimiento no adelanta acciones para reducir el uso de productos empacados y no promueve su recuperación, reutilización o reciclaje		100
	EB	El establecimiento adelanta acciones para reducir el uso de productos empacados y promueve su recuperación, reutilización o reciclaje	X	



<b>6.4 Calidad y satisfacción del cliente</b>	6.4.1 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.	E1	El establecimiento no mide 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.		66,66	<b>66,66</b>
		E2	El establecimiento mide 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.			
		E3	El establecimiento mide 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 y adelanta acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.	X		
		E4	El establecimiento mide 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, adelanta acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos y evidencia el impacto de las acciones adelantadas.			