



DEL **24** AL **28** DE OCTUBRE

V SEMANA DE LA **FACULTAD** DE ADMINISTRACIÓN



**V SEMANA DE LA FACULTAD
DE ADMINISTRACIÓN**



**V SIMPOSIO
INTERNACIONAL**

PARA LA INNOVACIÓN Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL:

**CONSUMIDORES
Y MERCADOS
EMERGENTES**



Incidencia de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje PYMES del Municipio de Jardín, Antioquia

María Leivy Mejía-Alzate

Tatiana Gómez Vidales

Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, Colombia

Julie Natalia Alzate Álvarez

Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, Colombia

Incidencia de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje PYMES del Municipio de Jardín, Antioquia

Introducción

Sector turístico con alto porcentaje de pequeñas y medianas empresas (PYMES).

Decreto 957/2019, nueva clasificación por ingresos.

Microempresas (1-10), Pequeñas (11-49), Medianas (50-250) y Grandes (más de 250)

Calidad turística y normatividad: ley 300/1996, ley 1558/201, ley 2068/2020.

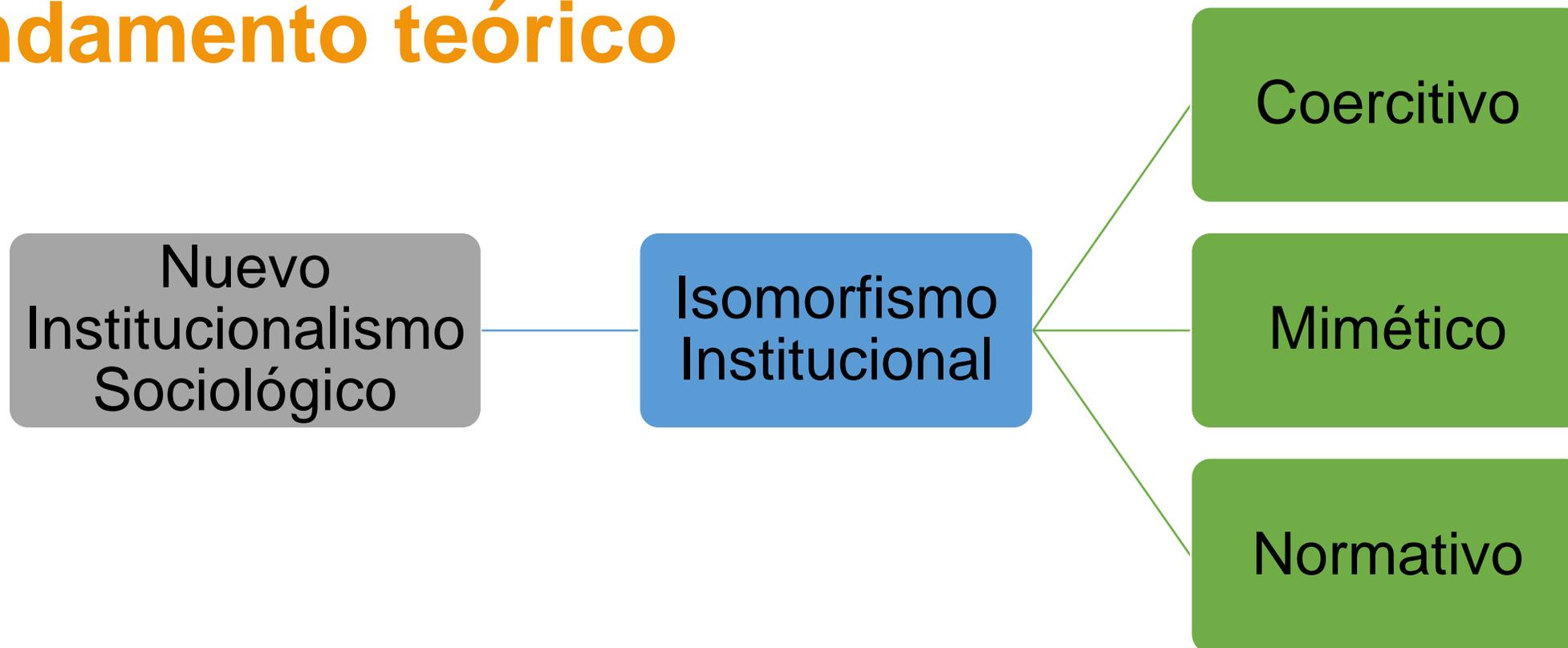
Incidencia de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje PYMES del Municipio de Jardín, Antioquia

Pregunta de investigación

¿Qué incidencia ha tenido esta normatividad sobre Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible en los establecimientos de alojamiento y hospedaje PYMES?

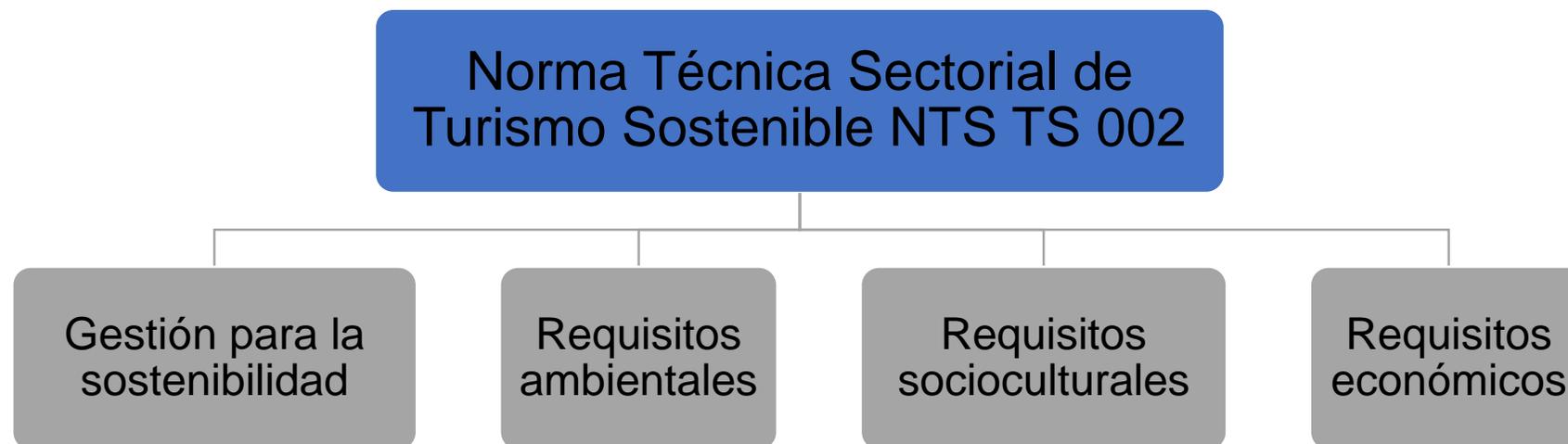
Incidencia de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje PYMES del Municipio de Jardín, Antioquia

Fundamento teórico



Incidencia de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje PYMES del Municipio de Jardín, Antioquia

Marco contextual



Incidencia de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje PYMES del Municipio de Jardín, Antioquia

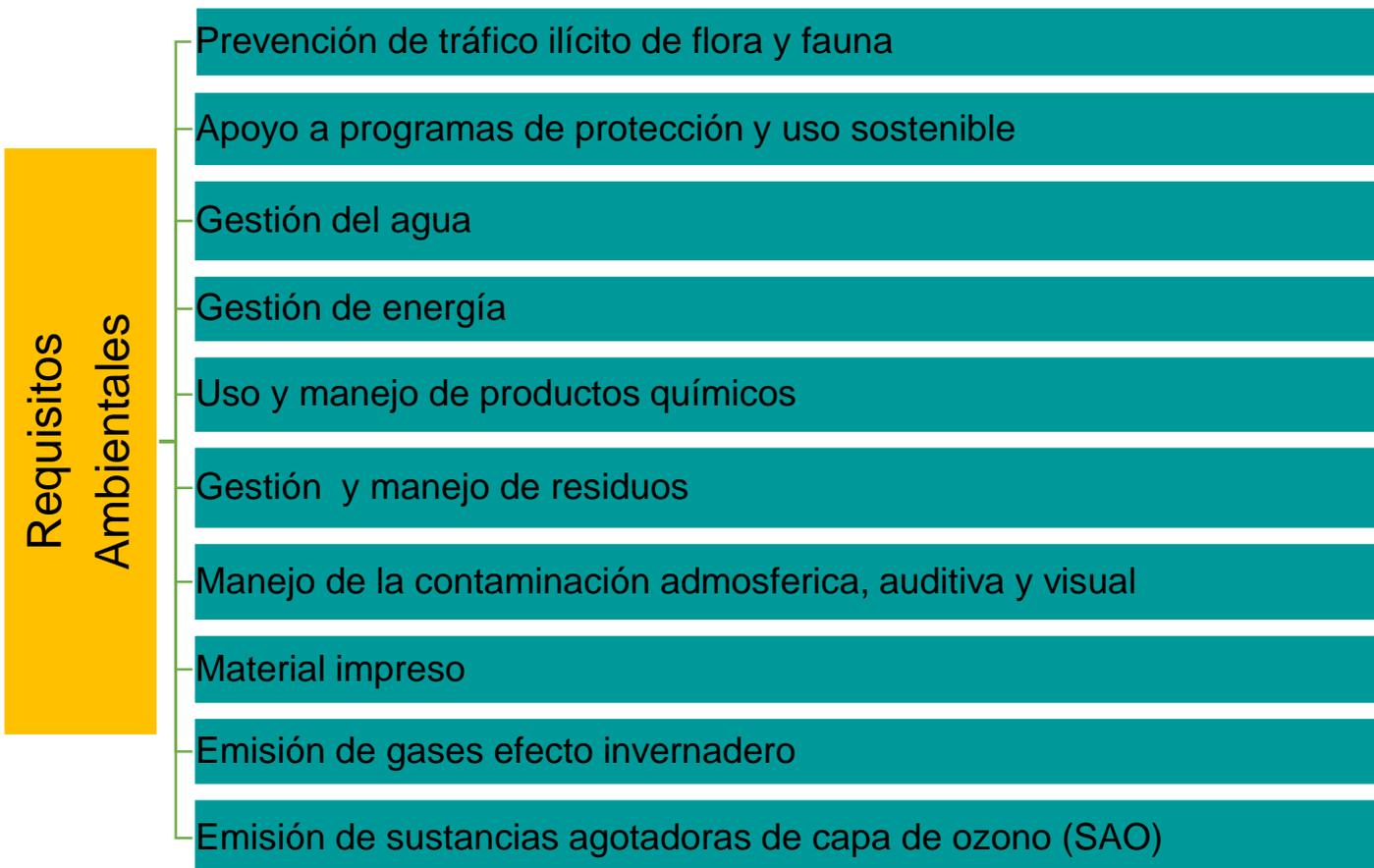
Norma Técnica Sectorial Turismo Sostenible NTS-TS 002

Gestión para la sostenibilidad

- Definir la autoridad y responsabilidad
- Identificar y documentar los requisitos legales
- Política de sostenibilidad
- Definir la autoridad y responsabilidad del proceso
- Identificar y documentar los requisitos legales
- Política de sostenibilidad
- Identificar los aspectos e impactos ambientales, socioculturales, y económicos
- Elaborar programas de gestión para la sostenibilidad
- Diseñar un programa de información y sensibilización para todas las partes involucradas
- Documentación y registros
- Preparación y respuesta ante emergencias
- Mejora continua

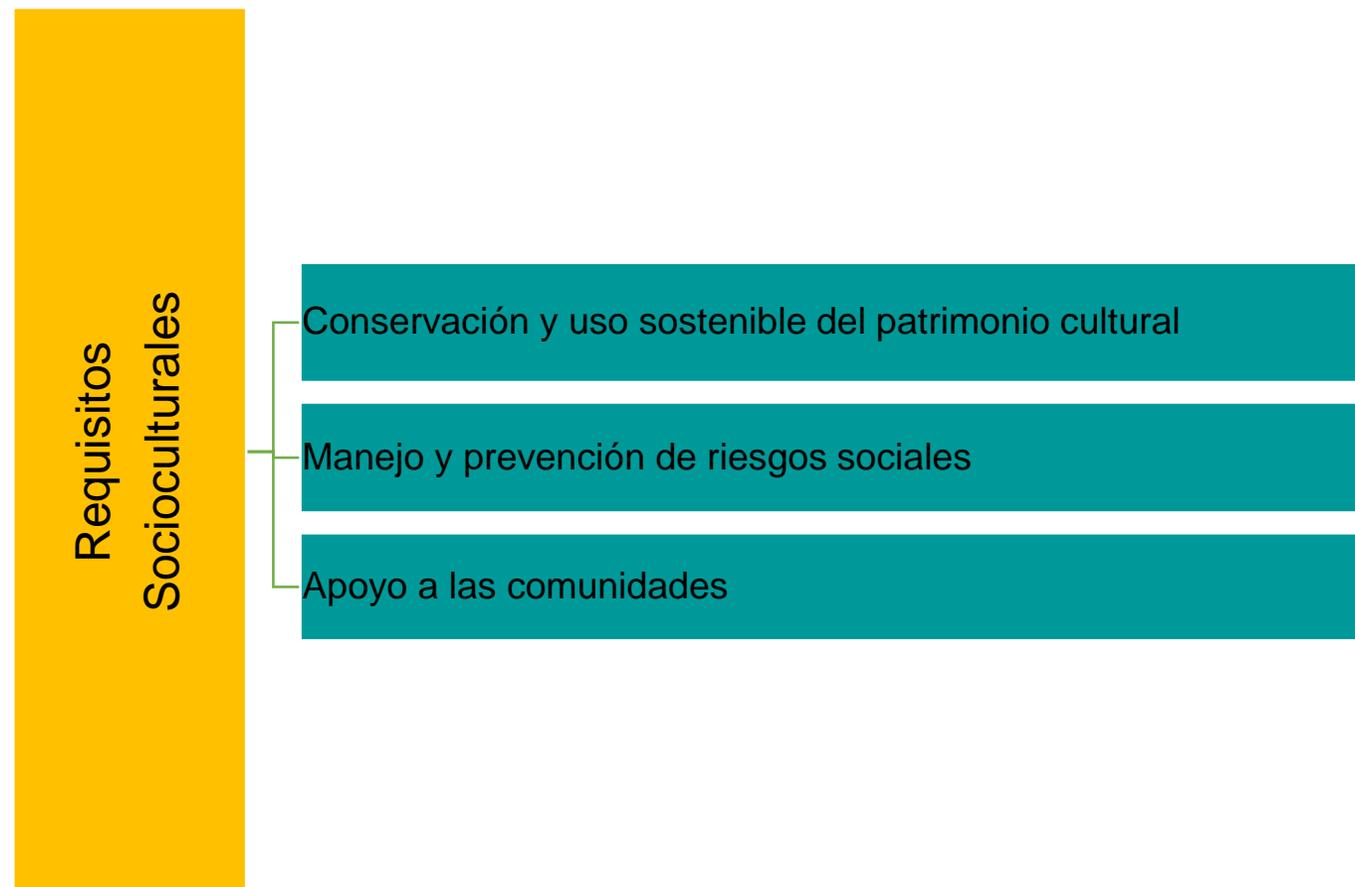
Incidencia de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje PYMES del Municipio de Jardín, Antioquia

Norma Técnica Sectorial Turismo Sostenible NTS-TS 002



Incidencia de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje PYMES del Municipio de Jardín, Antioquia

Norma Técnica Sectorial Turismo Sostenible NTS-TS 002



Incidencia de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje PYMES del Municipio de Jardín, Antioquia

Norma Técnica Sectorial Turismo Sostenible NTS-TS 002

Requisitos Económicos

Contratación y capacitación de las comunidades locales

Participación en las diferentes actividades programadas por las organizaciones comunales y locales

Promover las ventas de los productos locales

Incidencia de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje PYMES del Municipio de Jardín, Antioquia

Metodología



Incidencia de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje PYMES del Municipio de Jardín, Antioquia

Resultados 2019

Norma Técnica Sectorial Turismo Sostenible NTS-TS 002

General 34%

GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD 24%

- Programas de gestión de sostenibilidad que incluya el procedimiento para identificar y actualizar los requisitos legales, la política de sostenibilidad, el programa de información y sensibilización así como el nombramiento del líder de sostenibilidad y sus funciones .
- Plan de respuesta ante emergencias.

REQUISITOS AMBIENTALES 42%

- Elaboración, difusión e implementación de los programas para la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna, la protección y uso sostenible de la energía, el ahorro y uso eficiente del agua, el manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, la gestión de emisión de gases de efecto invernadero y la gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)

REQUISITOS SOCIOCULTURALES 34%

- Crear un programa de gestión sociocultural que cuente con acciones de contribución al desarrollo local: difusión de eventos sociales y culturales del municipio, de bienes de interés cultural y su conservación y uso, actividades realizadas en contra de la ESCNNA, prevención de prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables, Promoción de la gastronomía local, participación en eventos o promoción de sus artesanías entre otros

REQUISITOS ECONÓMICOS 38%

- Capacitar a la comunidad y a sus colaboradores en el fortalecimiento de sus labores
- Medir el grado de satisfacción de los clientes y huéspedes en relación a la calidad del servicio.
- Diseñar y evidenciar criterios de compra que incluyan en sus productos consideraciones sostenibles

Incidencia de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje PYMES del Municipio de Jardín, Antioquia

Resultados 2022

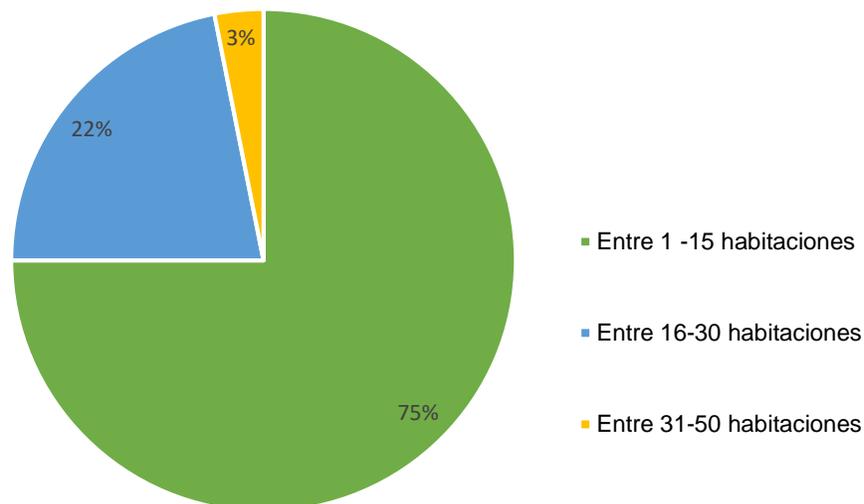


Gráfico 1. Número de habitaciones que posee el establecimiento
Porcentaje de empresas

Fuente: elaboración propia.



Gráfico 2. Factores que dificultan la implementación de la norma
Número de empresas

Fuente: elaboración propia.

Incidencia de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje PYMES del Municipio de Jardín, Antioquia

Resultados 2022



Gráfico 3. Factores que motivaron la implementación de la norma
Número de empresas

Fuente: elaboración propia.

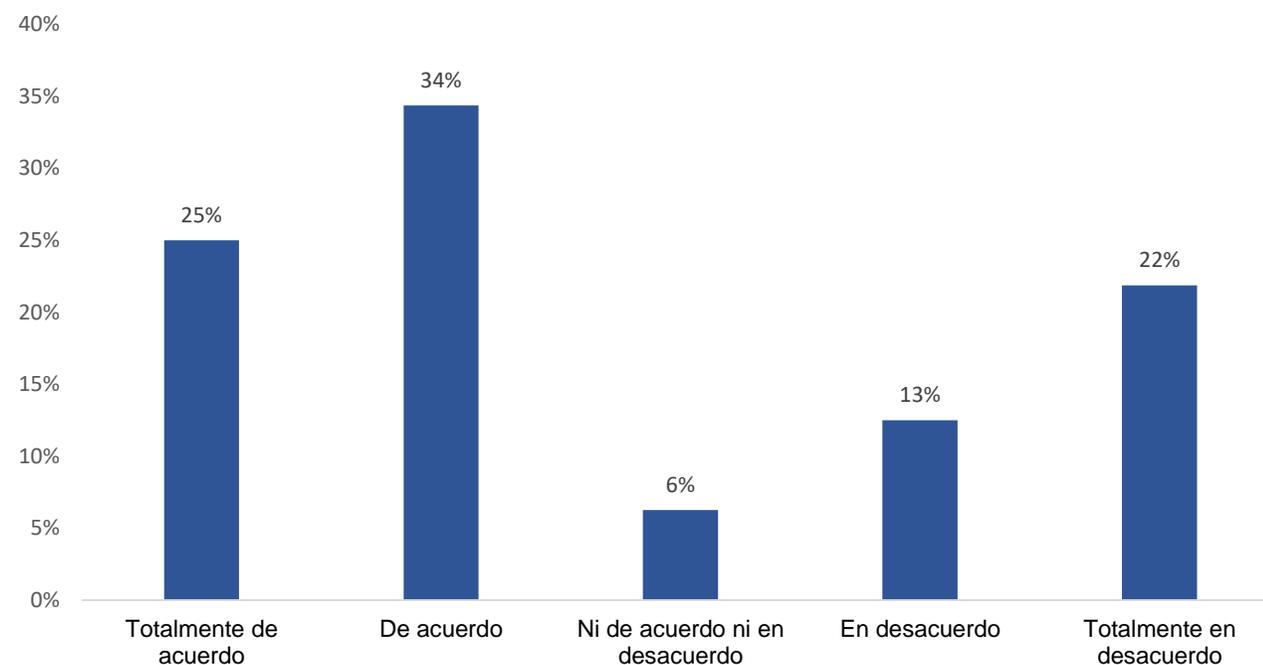


Gráfico 4. Implementación de la norma según procedimientos similares a otras empresas

Fuente: elaboración propia.

Incidencia de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje PYMES del Municipio de Jardín, Antioquia

Resultados 2022

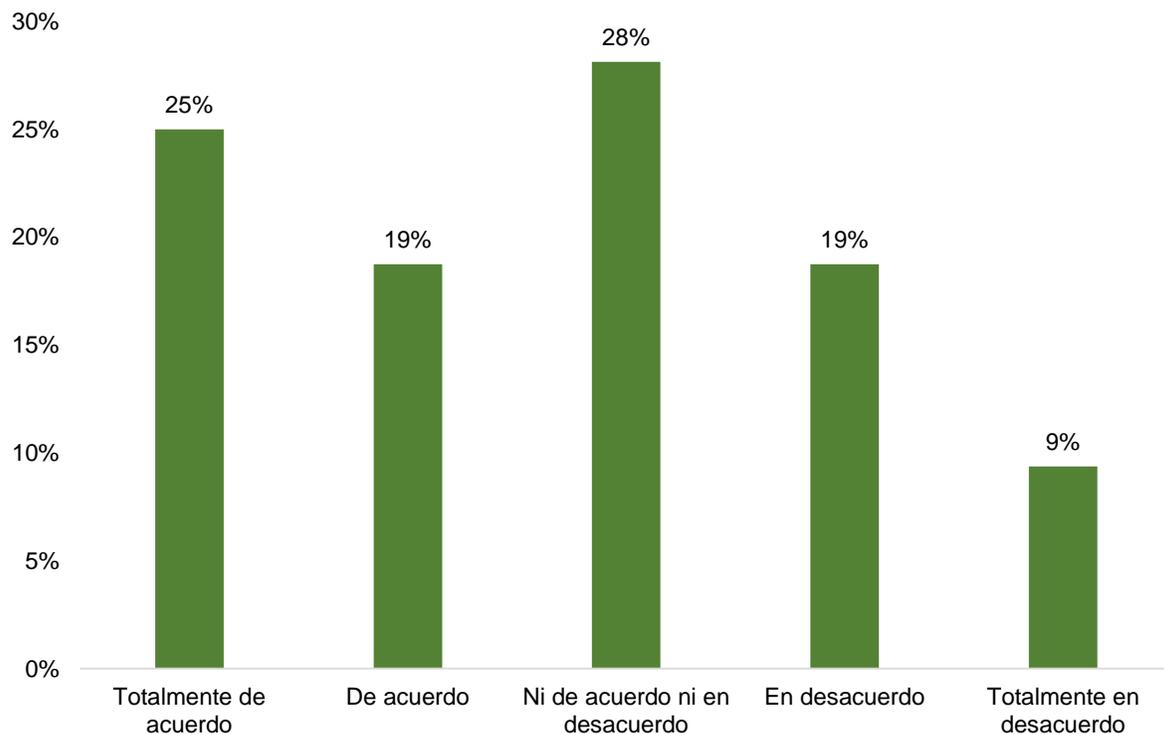


Gráfico 5. EAH líderes en el mercado motivan a la implementación de la NTS-TS 002

Porcentaje de empresas

Fuente: elaboración propia.

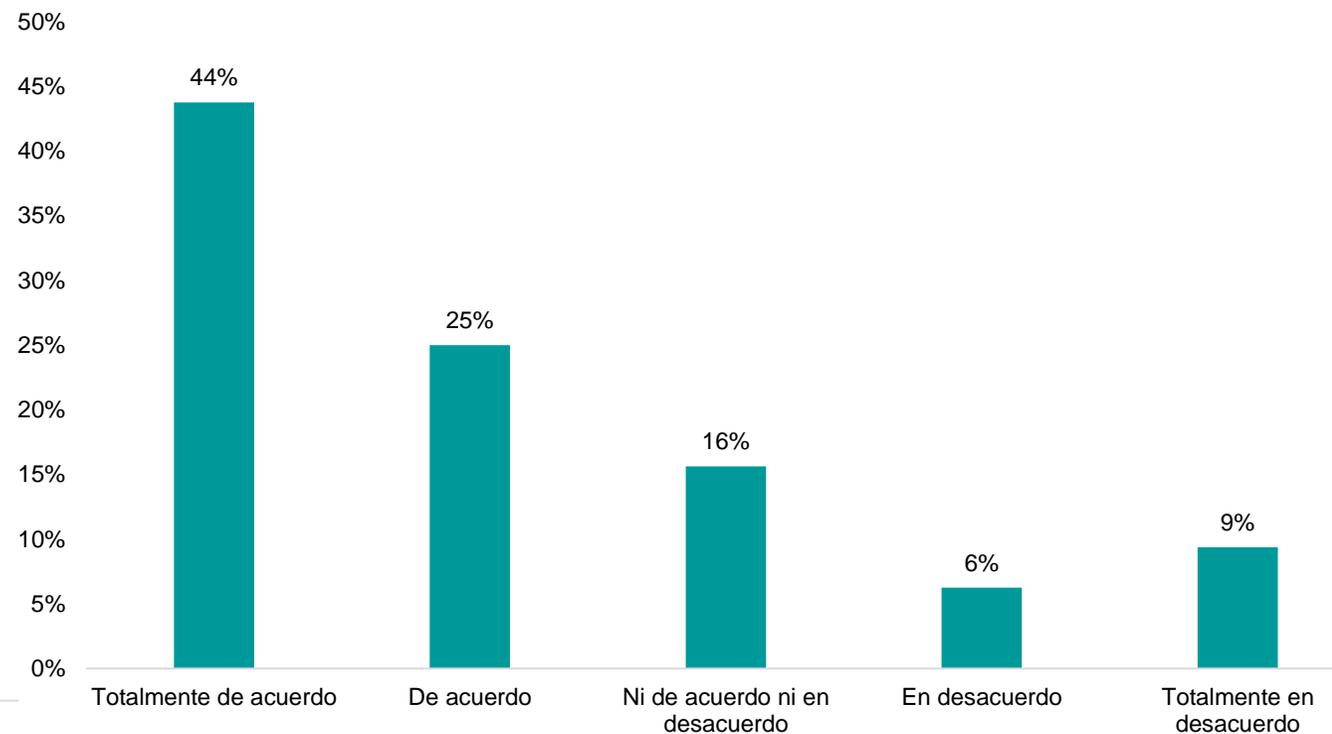


Gráfico 6. La participación activa en organizaciones como Cámara de Comercio, Cotelco y Corporaciones turísticas fueron determinantes para la implementación de la NTS-TS 002

Porcentaje de empresas

Fuente: elaboración propia.

Incidencia de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje PYMES del Municipio de Jardín, Antioquia

Resultados 2022

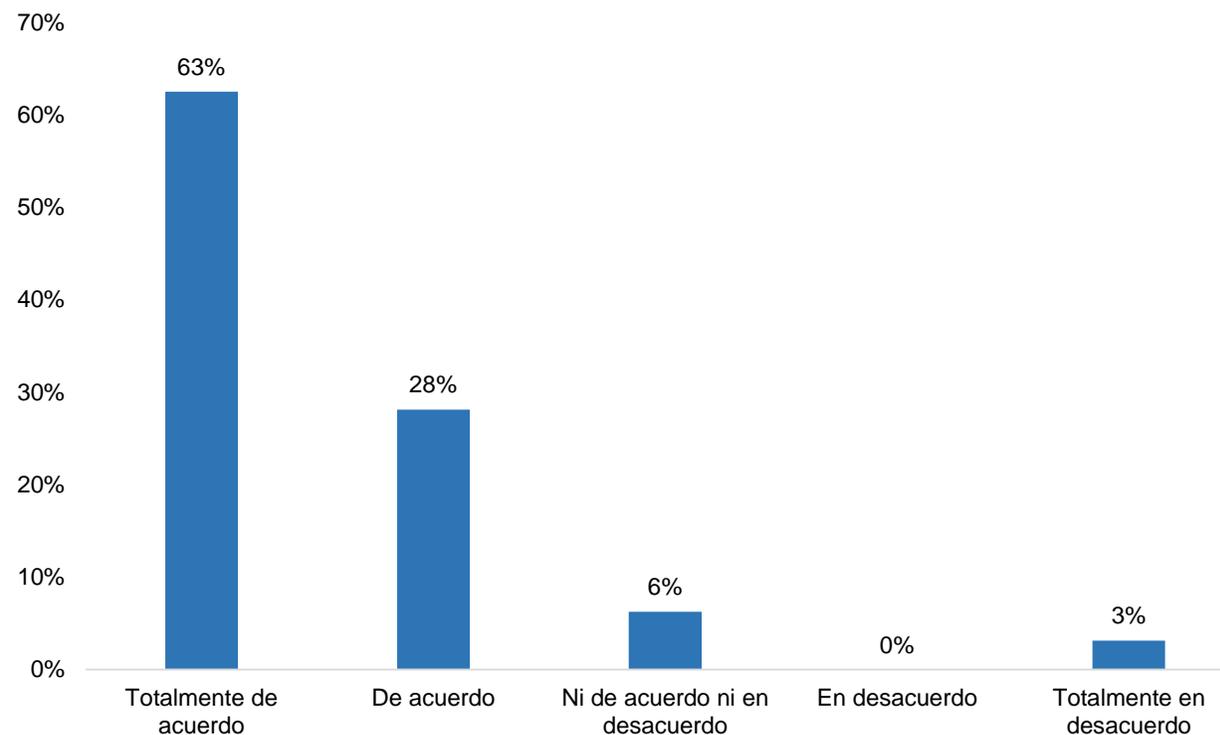


Gráfico 7. El liderazgo organizacional fue el promotor para lograr la implementación y seguimiento de la NTS-TS002

Porcentaje de empresas

Fuente: elaboración propia.

Incidencia de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje PYMES del Municipio de Jardín, Antioquia

Conclusiones

- Los principales factores que limitan la implementación de la norma son el tiempo, la falta de personal, la falta de claridad en los procesos y el conocimiento de la norma
- Los principales factores que motivaron la implementación de la norma fueron las regulaciones legales y normas, la iniciativa del personal y la influencia de asesores y/o instituciones de apoyo lo que nos lleva a concluir que se presenta un isomorfismo coercitivo y normativo en mayor medida.
- Al momento de elaborar el diagnóstico, se encontró que los EAH tenían diferentes prácticas y procedimientos producto del conocimiento que llevaban aplicando en su gestión, pero no tenían la evidencias que demostraban el cumplimiento de los requisitos. Esto llevó a que cada EAH debiera crear y documentar los diferentes programas que apuntaban a cumplir con cada uno de los requisitos planteados.

Incidencia de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje PYMES del Municipio de Jardín, Antioquia

Conclusiones

- Cinco años después de haber realizado el diagnóstico, se encontró que gran parte de esas falencias fueron satisfechas ya que visualmente se podía identificar el cumplimiento de los requisitos (3 de 35). En esas visitas se evidenció que mucha información era común en todos los establecimientos.
- Las ventajas del cumplimiento de los requisitos socioculturales y económicos se pudieron evidenciar en la limpieza del municipio, en la amplia información sobre eventos sociales, en la concientización del uso y disposición de los residuos sólidos.
- Isomorfismo coercitivo, mimético y normativo.

Incidencia de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje PYMES del Municipio de Jardín, Antioquia

Referencias

- Aksom, H. and Tymchenko, I. (2020), "How institutional theories explain and fail to explain organizations", *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 33 No. 7, pp. 1223-1252. <https://doi.org/10.1108/JOCM-05-2019-0130>
- DiMaggio, P., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Collective rationality and institutional isomorphism in organizational fields. *American sociological review*, 48(2), 147-160.
- Garcés Uribe, O. L. (2020). Neoinstitucionalismo sociológico y lógicas institucionales: posibilidades para el estudio del comportamiento organizacional. In D. R. Gonzales-Miranda & G. Ramírez Martínez (Eds.), *Tratado de Estudios Organizacionales Volumen 2. Exploración de las temáticas* (pp. 253–280). Universidad EAFIT.
- Leal Londoño, M. del P., & Medina, F. X. (2017). Effects of Cultural and Tourism Policies on Local Development: the Case of Food Trails in Medellín, Colombia. *Almatourism - Journal of Tourism, Culture and Territorial Development*, 8(7), 89–106. <https://doi.org/10.6092/issn.2036-5195/6757>
- Luz, I. P. da; & Lavarda, C. E. F. (2021). The influence of institutional isomorphism on budget acceptance mediated by the purposes of planning and dialogue. *Revista de Contabilidade e Organizações*, 15:e174004. DOI: <http://dx.doi.org/10.11606/issn.1982-6486.rco.2021.174004>
- Manuel J. Garcia-Fénix & José M. González-González (2021) Barriers to the implementation of cost-effective in Spanish local authorities, *Spanish Journal of Finance and Accounting / Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 50: 1, 1-38, DOI:10.1080/02102412.2019.1705088
- Meyer, J. W., & Rowan. (1977). Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony. *The American Journal of Sociology*, 86(2), 340–363
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo de Colombia - MinCit. (2021a). Normatividad Turismo. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/normatividad-turismo>

Incidencia de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje PYMES del Municipio de Jardín, Antioquia

Referencias

- Ministerio de Comercio Industria y Turismo de Colombia - MinCit. (2021b, August 24). Calidad y Desarrollo Sostenible. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible>
- Mohd Nasir, N. E., Ahmad, S., Wan Mohd Nori, W. M. N., Mod Arifin, N. N., & Che Ku Kassim, C. K. H. (2021). Institutional isomorphism on environmental reporting practices in Malaysian local governments/Che Ku Hisam Che Ku Kassim...[et al.]. *Management & Accounting Review (MAR)*, 20(2), 1-34.
- Oliver, C. (1991). Strategic responses to institutional processes. *Academy of management review*, 16(1), 145-179. DOI: <https://doi.org/10.5465/amr.1991.4279002>
- Universidad Externado de Colombia. (2019). Normas técnicas sectoriales en turismo sostenible. <https://www.uexternado.edu.co/administracion-empresas-turisticas-hoteleras/normas-tecnicas-sectoriales-turismo-sostenible/>
- Wood, S., Clegg, S., Hardy, C., & Nord, W. R. (1997). Handbook of Organization Studies. *The British Journal of Sociology*, 48(2), 324. <https://doi.org/10.2307/591759>
- Zucker, L. (1999). El papel de la institucionalización en la persistencia cultural. Walter W. Powell y Paul J. DiMaggio (Comps.), *El Nuevo Institucionalismo En El Análisis Organizacional*, México, Fondo de Cultura Económica.

Incidencia de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS TS 002 en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje PYMES del Municipio de Jardín, Antioquia

Muchas gracias

Dirección autor correspondencia:
maria.mejia@colmayor.edu.co