



**V Simposio Internacional para la Innovación y el Desarrollo Empresarial.**

*Consumidores y mercados emergentes.*

**INCIDENCIA DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE  
TURISMO SOSTENIBLE NTS TS 002 EN ESTABLECIMIENTOS DE  
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE PYMES DEL MUNICIPIO DE JARDÍN,  
ANTIOQUIA.**

María Leivy Mejía-Alzate, [maría.mejia@colmayor.edu.co](mailto:maría.mejia@colmayor.edu.co),  
Tatiana Gómez Vidales, [tatiana.gomezv@colmayor.edu.co](mailto:tatiana.gomezv@colmayor.edu.co)  
Profesores Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia

Julie Natalia Alzate Álvarez, [alzatealvarez@gmail.com](mailto:alzatealvarez@gmail.com)  
Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, Colombia

Grupo de Investigación Empresarial y Turístico - GIET  
Facultad de Administración  
Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia

Medellín, 2022





**INCIDENCIA DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE  
TURISMO SOSTENIBLE NTS TS 002 EN ESTABLECIMIENTOS DE  
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE PYMES DEL MUNICIPIO DE JARDÍN,  
ANTIOQUIA.**

**Introducción**

El sector turístico está conformado por un diverso conjunto de establecimientos donde un alto porcentaje de ellos son clasificados como pequeñas y medianas empresas (PYMES). En Colombia, el gobierno colombiano expidió el *Decreto 957 Del 5 Junio de 2019*, mediante el cual se establece una nueva clasificación del tamaño empresarial basada en el criterio único de ingresos por actividades ordinarias.

Hasta ese momento, las empresas en Colombia se habían clasificado según el número de empleados y el volumen de activos; sin embargo, debido a la necesidad de contar con una clasificación que responda a las nuevas realidades de las empresas colombianas, el Gobierno Nacional decidió adoptar los ingresos como único criterio ya que permite tener presentes las particularidades de cada sector de la economía y aporta mejor información sobre el tamaño real de las empresas (Echeverri-Rubio & Mejía Franco, 2021).

En Colombia se consideran 4 grupos de empresas. Microempresas, negocios generalmente administrados por un único profesional y que poseen entre 1 y 10 colaboradores. Pequeñas empresas, en su mayoría negocios familiares creados para ser rentables con un grupo de entre 11 y 49 colaboradores. Medianas empresas que poseen entre 50 y 250 colaboradores y Grandes empresas la cuales poseen más de 250 colaboradores (Datacrédito Empresas, 2022).

Con el auge del turismo en Colombia, uno de los temas que ha tomado gran importancia es el de la calidad, cuya base legal se encuentra fundamentada en la Ley 300 de 1996 y la Ley 1558 de 2012; adicionalmente existe un conjunto de políticas, resoluciones y decretos que la complementan. De acuerdo con esta normatividad, desde el año 2017 la implementación de las Normas Técnicas Sectoriales Colombianas de Turismo Sostenible (NTS-TS) fue obligatoria para los prestadores de servicios turísticos formalizados hasta la promulgación de la ley 2068 de 2020.





Teniendo en cuenta que ya han transcurrido 5 años desde la obligatoriedad de la implementación, surge la pregunta de investigación: ¿Qué incidencia ha tenido esta normatividad sobre Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible en los establecimientos de alojamiento y hospedaje PYMES?

Para responder a ello, se analizan establecimientos de alojamiento y hospedaje (en adelante EAH) del municipio de Jardín Antioquia. En ese análisis se busca describir los requisitos de la Norma Técnica Sectorial Colombiana de Turismo Sostenible NTS TS 002 e identificar los factores que limitan o potencializan su implementación en las PYMES.

La incidencia de la normatividad se evalúa a través del Nuevo Institucionalismo Sociológico, específicamente bajo las teorías planteadas por DiMaggio y Powell sobre isomorfismo institucional.

### **Palabras clave**

Isomorfismo, Nuevo Institucionalismo Sociológico, Gestión de la Sostenibilidad, Implementación de Normas Técnicas Sectoriales.

### **Marco Teórico**

El Nuevo Institucionalismo estudia y analiza cómo las organizaciones responden a las presiones externas generando cambios en su interior. Surge con artículos como los DiMaggio & Powell (1999) y Meyer & Rowan (1977). Dentro del Nuevo institucionalismo se encuentra el Nuevo Institucionalismo Sociológico el cual identifica los efectos ambientales sobre la estructura organizacional, así como los procesos de institucionalización a través de las relaciones interpersonales dentro de un contexto sociocultural.

El Nuevo Institucionalismo Sociológico trabaja el concepto isomorfismo. El isomorfismo es el proceso mediante el cual una unidad en una población es obligada a parecerse a otras unidades que enfrentan las mismas condiciones ambientales, concepto que ayuda a analizar las organizaciones pertenecientes a un campo organizacional (DiMaggio & Powell, 1999).

Para Meyer & Rowan (1977), el isomorfismo institucional se presenta de tres formas: isomorfismo coercitivo (es la respuesta a las influencias políticas y a los problemas de





legitimidad), isomorfismo mimético (como resultado de las respuestas a la incertidumbre) y el isomorfismo normativo (el cual se encuentra asociado a la profesionalización).

El isomorfismo coercitivo se refiere a la influencia de la normatividad, reglas y requisitos a los que se deben ajustar las organizaciones individuales. Son presiones tanto formales como informales que sobre unas organizaciones ejercen otras de las que dependen.

El isomorfismo mimético está relacionado con la imitación de modelos exitosos y/o empresas exitosas. DiMaggio & Powell (1999) dicen al respecto que las organizaciones se modelan a sí mismas siguiendo organizaciones similares en su campo, las cuales les parecen más legítimas o exitosas.

El isomorfismo normativo considera la formación profesional, expertos y empleados que se comparten entre las organizaciones, es el relacionado con la profesionalización, donde se interpreta a la profesionalización como la lucha colectiva de los miembros de una ocupación por definir las condiciones y métodos de su trabajo (DiMaggio & Powell, 1999), estableciendo una base de conocimientos y legitimidad de su ocupación.

### **Marco contextual**

Actualmente existe la Norma Técnica Sectorial Colombiana de Turismo Sostenible NTS-TS 002 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje-Requisitos de Sostenibilidad para la industria de la hospitalidad en Colombia. Esta norma posee requisitos que no siempre se aplican ya que depende de las características de cada establecimiento; no obstante, se debe sustentar técnicamente la no aplicación de estos (Universidad Externado de Colombia & Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación-ICONTEC, 2014)

Los requisitos de la NTS TS 002 se encuentran divididos en cuatro apartados: La gestión para la sostenibilidad hace referencia a los aspectos normativos que el EAH debe cumplir. Los requisitos ambientales definen los aspectos relacionados con la protección de la biodiversidad. Los requisitos socioculturales consideran aspectos como la conservación y uso sostenible del patrimonio cultural, el manejo y prevención de riesgos sociales, así como el apoyo a las comunidades. Finalmente, los requisitos económicos hacen referencia a la forma como los establecimientos de alojamiento y hospedaje deben contribuir al mejoramiento de las actividades económicas que tiene la región, mediante la vinculación laboral de personas que





habiten allí y la promoción de las actividades que se tengan para mejorar la economía de la misma.

### **Metodología**

Es un trabajo descriptivo y analítico, que utiliza una metodología cualitativa donde a través del contacto directo con los actores y sus escenarios se pueden descubrir o reconocer la dinámica subyacente en la construcción de la realidad humana objeto de investigación; es así como estudios contextualizados y holísticos, datos recogidos por el mismo investigador, utilización de técnicas de recolección de datos abiertas, muestreo intencional, datos analizados inductivamente, diseño emergente y criterios de confiabilidad propios; son características metodológicas de la investigación cualitativa (Vieytes, 2004).

Como toda investigación cualitativa, esta investigación hace énfasis en la validez bajo sus tres modalidades: validez de constructo, validez de contenido y validez de criterio. Para asegurar la validez, existe una participación intensiva del equipo investigador en el campo, se triangulan las fuentes y métodos utilizados, se comparten los hallazgos surgidos en el transcurso de la investigación con los sujetos que forman parte de ella para ayudar a encontrar diversas interpretaciones de los resultados y finalmente habrá revisores independientes o expertos que verifiquen los resultados para identificar áreas que requieran mayor información o justificación para sustentar las conclusiones.

Se hizo un análisis de contenido y análisis interpretativo de 18 trabajos realizados por estudiantes de la línea de calidad turística del programa de Administración de Empresas Turísticas cuando iniciaron el proceso de documentación de la norma en el año 2019. Posteriormente, en junio de 2022 se realizaron entrevistas semiestructuradas a 35 establecimientos sobre los factores que limitan o potencializan la implementación de la norma utilizando una guía de entrevista construida a partir de los resultados de la etapa anterior.





## Resultados

### 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.

**Gráfico 1.** Resultados diagnósticos del año 2019.

Fuente: Elaboración propia con base en trabajos realizados por estudiantes de la línea de calidad turística del programa de Administración de Empresas Turísticas

En el anterior gráfico se evidencia que para el año 2019, el cumplimiento general de la norma estuvo en un 34% de los requisitos siendo el eje ambiental quien presentaba más adelantos.

De las 35 entrevistas realizadas en junio de 2022 se puede resaltar lo siguiente:

Un 75% de los EAH poseían entre 1 y 15 habitaciones, establecimientos que por su número de colaboradores pueden clasificarse como microempresas.

Un 59% de los entrevistados, están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que la Implementación de la norma se dio según procedimientos similares a otras empresas,





evidenciando el isomorfismo mimético. Esto concuerda con que el 44% estén de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación de que EAH líderes en el mercado motivan a la implementación de la NTS-TS 002

Las opiniones sobre si la participación activa en organizaciones como Cámara de Comercio, Cotelco y Corporaciones turísticas fueron determinantes para la implementación de la NTS-TS 002 fueron muy homogéneas, 69% estuvieron totalmente de acuerdo y de acuerdo, identificando allí el isomorfismo normativo.

Un 91% de los entrevistados manifestaron que el liderazgo organizacional fue el promotor para lograr la implementación y seguimiento de la NTS-TS002, lo que lleva a inferir que es un aspecto clave para la implementación de este tipo de normas.

### **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.

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. 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





## Referencias Bibliográficas

Datacrédito Empresas. (2022, April 12). *¿Qué importancia tienen las Pymes en el crecimiento de un país?* Datacrédito Experian Empresas Salud Financiera. <https://www.datacreditoempresas.com.co/blog-datacredito-empresas/que-importancia-tienen-las-pymes-en-el-crecimiento-de-un-pais-y-como-emprender/>

Dimaggio, P. J., & Powell, W. W. (1999). Retorno a la jaula de hierro: el isomorfismo institucional y la racionalidad colectiva en los campos organizacionales. In *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional* (pp. 104–125). Fondo de Cultura Económica.

Echeverri-Rubio, A., & Mejía Franco, N. (2021). Prácticas de sostenibilidad de las PYMES de Manizales, Colombia: una mirada desde diferentes grupos de interés. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS*, 16.

MCIT. (2016). Plan Sectorial De Turismo “Turismo Para La Construcción De La Paz.”

Meyer, J. W., & Rowan, B. (1977). Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony. *American Journal of Sociology*, 83(2), 340–363. <https://doi.org/10.1086/226550>

*Decreto 957 del 5 Junio de 2019*, 7 Presidencia República de Colombia.

Universidad Externado de Colombia, & Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación-ICONTEC. (2014). *Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002* (p. 32).

Vieytes, R. (2004). *Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad: epistemología y técnicas*. De las Ciencias.

