

Análisis de los resultados obtenidos en hoteles de Bogotá, a partir de la implementación de la norma NTS-TS 002¹

Martha Cecilia Aldana Ortiz*

Recibido: abril de 2014
Aceptado: agosto de 2014

36 ▶ 48

RESUMEN

En este documento se abordará la Norma Técnica Sectorial NTS – TS 002 cuyo objetivo esencial es especificar los requisitos de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedaje.

La problemática consiste en que se desconoce cuáles han sido las consecuencias de la implementación de la norma.

Esta investigación busca evidenciar la valoración económica, socio-cultural y ambiental de la implementación de la norma en los 31 establecimientos de alojamiento y hospedaje certificados, según información emitida por el Viceministerio de turismo en agosto de 2013.

La metodología consistió en 3 fases. En la primera fase se realizó la recolección de la información de fuentes primarias y secundarias. En la segunda fase se estableció el muestreo y fueron seleccionados 22 (EAH) establecimientos de alojamiento y hospedaje que fueron caracterizados. En la tercera fase se aplicó un cuestionario para evidenciar la valoración de la Norma Técnica Sectorial (NTS) – TS 002 y se analizaron los resultados encontrados.

Los resultados indicaron que la mayor valoración en los requisitos de sostenibilidad de la norma, han sido la disminución en el consumo de los servicios de agua y energía y por ende sus costos asociados.

¹ Artículo de resultados del proyecto de investigación “*Impacto de la Norma NTS-TS 002 en terminos de sostenibilidad en hoteles de Bogota*”, de la Fundación Universidad los Libertadores- Programa de Administración Turística y Hotelera.

* Profesional en Administración Turística y Hotelera, Especialista en Pedagogía y Docencia Universitaria. Candidata a Maestría en Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente.

mcaldanao@libertadores.edu.co

Palabras clave: normas técnicas sectoriales, impacto, sostenibilidad hotelera.

ABSTRACT

In this document, the Sectorial Technical Standard NTS -TS 002 will be addressed, whose main objective is to specify the sustainability requirements for accommodation and lodging establishments.

The problem is that it is not known what the consequences of the implementation of the standard were.

This research aims to demonstrate the environmental, socio-cultural and economic assessment of the implementation of the standard in 31 accommodation establishments and lodging that are certificated, according to information issued by the Deputy Ministry of Tourism in August 2013.

The methodology consisted of 3 phases. In the first phase, collecting information from primary and secondary sources was conducted. In the second phase, sampling was established and 22 accommodation and lodging establishments (ALE) were selected and they were characterized too. In the third phase, a questionnaire was used to demonstrate the evaluation of the Sectorial Technical Standard (NTS) - TS 002 and the results were analyzed.

The results indicated that the highest appreciation in the sustainability requirements of the standard has been the decrease in the consumption of water and energy and thus, their associated costs.

Key Words: sectorial technical standards, impact, hotel sustainability.

Introducción

En el contexto de la implementación de la norma NTS TS – 002 en los establecimientos de alojamiento y hospedaje, se pretende satisfacer una demanda turística exigente, mejor informada, creando la cultura de la excelencia en la prestación de servicios turísticos, atendiendo las necesidades de mejoramiento de la calidad de una oferta turística, y un bajo enfoque de turismo sostenible. La implementación de las normas puede constituirse en la herramienta de promoción y reconocimiento para diferenciar y mejorar la imagen de los servicios turísticos prestados, con respecto a otros establecimientos, promoviendo el cambio hacia la oferta de productos ambientalmente amigables y facilitando el acceso al mercado.

Algunos hoteleros no ven oportunidades al aplicar la norma de sostenibilidad en sus hoteles pero según Pertuz “La preservación del medio ambiente no se opone al desarrollo económico de nuestra colectividad; antes por el contrario, esta preservación nos hace más competitivos y es la única garantía de un desarrollo verdadero. En éste sentido es importante que entre las estrategias que utilizan los hoteles en aplicación de normas de sostenibilidad, las primeras actuaciones se encuentran en la adopción de una política de compras verde, el uso eficiente de las materias primas, la asunción de medidas para

reducir el consumo total de energía y el fomento del uso de la energía renovable, la disminución de la contaminación del aire y del suelo y la causada por el ruido, la iluminación, etc., así como la reducción del consumo de agua (Milanés, Ortega, Pérez, 2011).

Según Confecámaras (2014), existen 1.342 establecimientos de alojamiento y hospedaje registrados; de estos solo 685 tienen Registro Nacional de Turismo. En agosto de 2013, 31 establecimientos estaban certificados en la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002 (Viceministerio de Turismo, 2013). Cada vez más un turismo exitoso tiene que estar insertado en un medio ambiente apropiado, que forma parte de las exigencias del cliente y desarrollarse sin agredirlo o deteriorarlo (Canadell, Suárez, y Vega, 2006).

La norma técnica sectorial está enmarcada dentro de la calidad turística en Colombia, en documentos como el Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2010 “Estado Comunitario: Desarrollo para todos, el Plan Sectorial de Turismo 2007 – 2010: “Colombia destino de clase mundial”, la Ley 300 de 1996 (Ley General de Turismo), en la construcción de la visión 2020 de turismo, en el Plan sectorial de turismo 2011-2014 “Turismo factor de Prosperidad para Colombia”, el Plan de Gestión Ambiental del Distrito Capital 2008 – 2038, de la Secretaría Distrital de Ambiente y en programas como el de “Calidad y Sostenibilidad Turística” (Instituto Distrital de Turismo, 2009). Estos documentos permiten determinar la valoración ambiental, socio-cultural

y económica, de la aplicación de ésta norma de sostenibilidad ambiental en los hoteles de Bogotá.

La investigación busca principalmente evidenciar la valoración en la dimensión económica, socio-cultural y ambiental de la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002, de los establecimientos de alojamiento y hospedaje que estuvieron certificados a agosto de 2013. Se pretende que sea a través de la categorización de los procesos de mejoramiento en estándares de calidad, a partir de la implementación de la norma. También se busca por medio de la identificación del tipo de valoración que han tenido los hoteles certificados, luego de haber implementado la norma NTS – TS 002 en los factores económico, socio-cultural y ambiental.

Metodología

La metodología utilizada en esta investigación se trabajó en 3 fases. En la primera fase se realizó la recolección de la información de fuentes primarias y secundarias. En la segunda fase se estableció que la población de estudio se compone por 31 establecimientos de alojamiento y hospedaje, que estaban certificados en la norma a agosto de 2013. A ésta población se aplicó el 90% de nivel de confianza y se estimó el 5% de error. Con lo anterior se toma una muestra de 22 establecimientos para aplicar el instrumento. En la tercera fase se aplicó un cuestionario para evi-

denciar la valoración de la norma NTS – TS 002 y se analizaron los resultados encontrados. La investigación es de carácter cualitativo – descriptivo con corte exploratorio y correlacional entre las preguntas realizadas. Debido a la naturaleza de las variables se consideró la correlación de Spearman, Para los aspectos y caracterización se hallaron porcentajes.

Se utilizó un cuestionario con preguntas estructuradas diseñado para el estudio, basado en los requisitos de sostenibilidad para los EAH (Establecimiento de alojamiento y hospedaje) de la norma NTS – TS 002 establecimientos de alojamiento y hospedaje – requisitos de sostenibilidad. No se tuvieron en cuenta el 100% de los requisitos de los niveles alto y básico de sostenibilidad, sino que se tomaron los que se consideraron los más representativos en las dimensiones de tipo ambiental, socio-cultural y Económico. El número de ítems fue de 28, con preguntas abiertas y cerradas. Algunas preguntas tuvieron diseño con base en la escala tipo Likert.

Se validó el cuestionario de la encuesta con el Vicepresidente de Cotelco (Asociación Hotelera de Colombia) en el año 2013. Se aplicó la prueba piloto con el aval de la Asociación en cuestión y se ajustaron las observaciones emitidas por los establecimientos hoteleros y de hospedaje que participaron. Para aumentar las posibilidades de que contestaran un mayor número de establecimientos se facilitaron dos modalidades de cuestionario, uno en físico que se

aplicó en citas previas y otro en digital. Se recogieron cuestionarios con preguntas estructuradas durante los meses de abril y mayo de 2014.

Hasta el momento que se empezó a trabajar éste proyecto la norma era de carácter voluntario. A partir de la ley 1558 de 2012 se especificó la obligatoriedad de la norma, por ello se espera que en una futura investigación la muestra sea más representativa.

Resultados

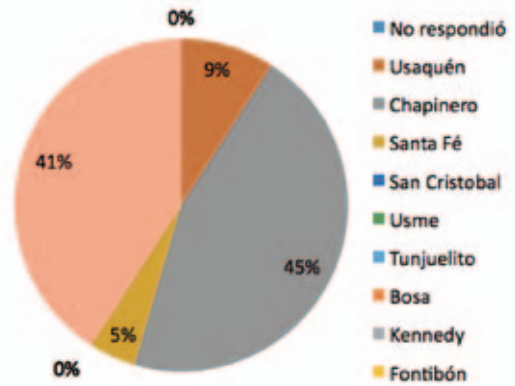
Dentro de estos resultados encontramos las características de los hoteles donde se examinan los descriptivos generales que arrojan los resultados a partir del diseño de un cuestionario con preguntas estructuradas en cuanto a caracterización general de los hoteles, valoración de los aspectos ambientales, valoración de los aspectos socio – culturales, valoración de los aspectos económicos.

Caracterización general de los hoteles

Respecto a la localidad y la categoría del hotel, según el número de estrellas de los hoteles encuestados, se evidencia que tal y como se muestra en la figura 1 la localidad donde más se encuestaron hoteles fue Chapinero (45%) seguida por la de Teusaquillo (41%). Esto se debe a que la localidad de Chapinero en el año 2008, se destacó porque inició el proceso de certificación de un número

importante de EAH y finalmente 19 obtuvieron la certificación en la norma.

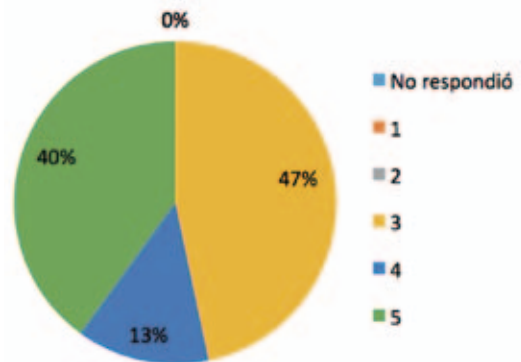
FIGURA 1. Localidad en la que está ubicado.



Fuente: elaboración propia.

La categorización de los hoteles en la figura número 2 permite observar que esta estuvo conformada por EAH de tres estrellas 47%, cuatro estrellas 13% y cinco estrellas 40%. Se evidencia que los hoteles de mayor categorización propenden por mejorar la calidad en sus procesos, con el objetivo de prestar un mejor servicio en el marco de la sostenibilidad.

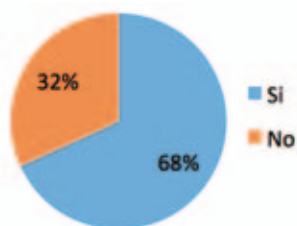
FIGURA 2. Categoría en la que está certificado.



Fuente: elaboración propia.

Con respecto a la figura número 3, en la que se ilustra el conocimiento de la norma NTS-TS 002 sobre sostenibilidad hotelera que poseen los encuestados, se encontró que el 68% de todos los hoteles conocían la norma, el 32% restante no contestaron completamente el cuestionario, porque los funcionarios indagados afirmaban no conocer directamente los requisitos de la norma, toda vez que manifestaban que la persona que la conocía en el momento de la certificación, por diversas circunstancias, ya no se encontraba laborando en el hotel.

FIGURA 3. Conocimiento de la norma NTS – TS 002.



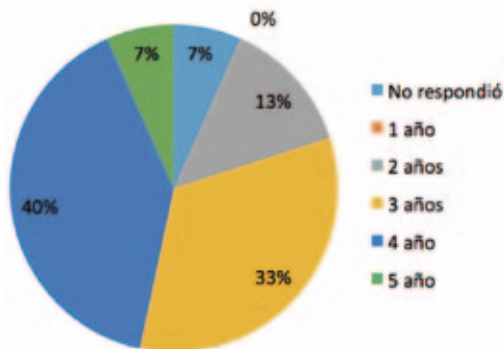
Fuente: elaboración propia.

La figura número 4, permite ver que el 80% de los hoteles que obtuvieron la certificación hace más de 3 años, como se observa en el cuadro anterior. Lo que significa que ya deben estar en proceso de recertificación. Sin embargo algunos EAH por costos no han iniciado ésta fase.

La norma NTS – TS 002 tiene dos niveles de certificación, no obstante en la figura No. 5, se evidencia que el 80% de los EAH, tienen una certificación alta de sostenibilidad, lo que indica que en

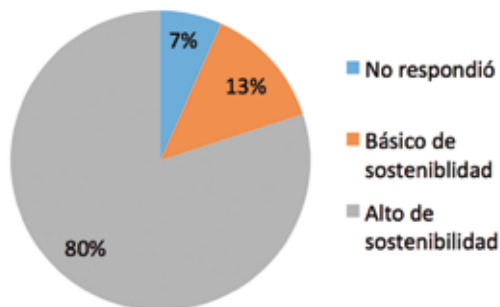
el momento de obtener la certificación suelen optar por el nivel más alto.

FIGURA 4. Tiempo en el que lleva certificado.



Fuente: elaboración propia.

FIGURA 5. Nivel en el que está certificado.



Fuente: elaboración propia.

Valoración de los aspectos ambientales

Como se muestra en la figura número 6, los funcionarios del área de calidad de los EAH diligenciaron la encuesta y valoraron aspectos de tipo ambiental, socio-cultural, económico. La valoración donde 5 correspondía a muy importante, 4 a importante, 3 no aplica, 2 poco importante y 1 nada importante.

Para los requisitos de tipo ambiental se consideraron los siguientes aspectos:

FIGURA 6. Aspectos ambientales evaluados de la norma.



Fuente: elaboración propia.

Aunque todos los requisitos son igual de importantes para los encuestados, el 100% consideran que el mayor impacto se da en el uso eficiente del agua y energía promovida en huéspedes y empleados.

Para el aspecto sobre programas de mejora local y regional, sobre si se ha generado impacto en el hotel, fue considerado el 31% de los EAH como el menos importante.

Estos ítems fueron los más destacados como valoración positiva en la aplicación de la norma, ya que si bien la inversión inicial es significativa debido a que se deben comprar artículos que permitan éste propósito, también se destaca que una vez se utilizan, el ahorro es importante en estos dos servicios públicos.

Unos EAH manifestaron que existen algunas dificultades para recoger elementos electrónicos. Para ello el Distrito debe velar por que se puedan acceder a más puntos de recolección para estos dispositivos.

Es incierto que para algunos funcionarios de EAH que la selección que se hace internamente de las basuras, siga su proceso una vez la recojan los carros de aseo de la capital.

Los demás ítems dependen de si el hotel está en certificado en un nivel alto o básico de sostenibilidad. En éste sentido algunos hoteles tienen “habladores” en sus habitaciones donde recomiendan al usuario prácticas sostenibles en temas de ahorro de energía, agua, cuidado del medio ambiente entre otros.

Valoración de los aspectos socio-culturales

En los requisitos de tipo socio-cultural, se consideraron dos aspectos, los resultados de cada aspecto, uno arroja que el 63% de los encuestados considera más importante adelantar acciones de prevención de comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente. (Ley 679 de 2001). Este punto es importante porque el flagelo de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNA) es un riesgo latente en el desarrollo de la actividad porque vulnera los derechos de los niños y adolescentes para beneficio comercial de explotadores, en lugares turísticos.

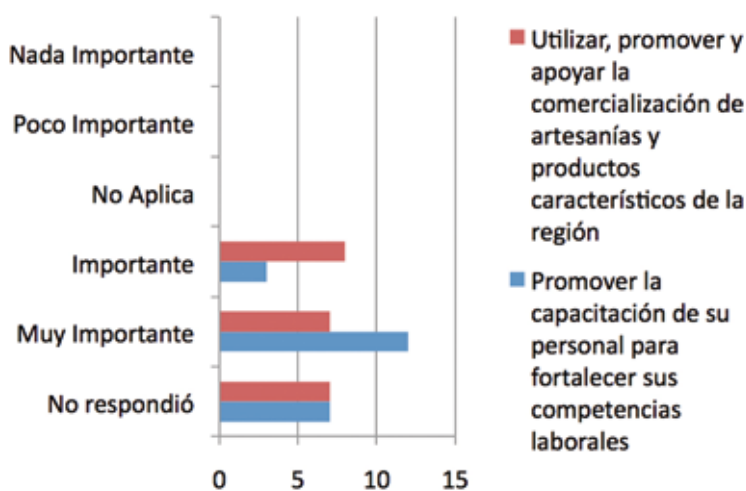
También cobra importancia contar con información disponible para huéspedes y clientes sobre las medidas

de protección y difusión del patrimonio cultural y la prevención del tráfico ilícito de bienes. Tener información de diferentes atractivos de la región. Promover la gastronomía nacional o regional.

Se encontró que hay inquietud en el tema de la conservación del patrimonio cultural, dado que los EAH deben cumplir con éste ítem pero la preocupación es que observan que no hay una continuidad de mejoramiento por parte del Distrito. Es decir si el EAH arregla un monumento de una plaza pública, como lo pide la norma, lamentablemente a los días siguientes lo vuelven a ver deteriorado y no ven el acompañamiento de las autoridades correspondientes para evitar esto.

Ha sido significativo el hecho que a partir de la norma el EAH debe interactuar en actividades con la comu-

FIGURA 7. Aspectos económicos evaluados de la norma.



Fuente: elaboración propia.

nidad lo que le permite tener un mejor conocimiento del entorno donde está ubicado y aportar en programas sociales en la medida en que se necesite desde su objeto social.

Valoración de los aspectos económicos

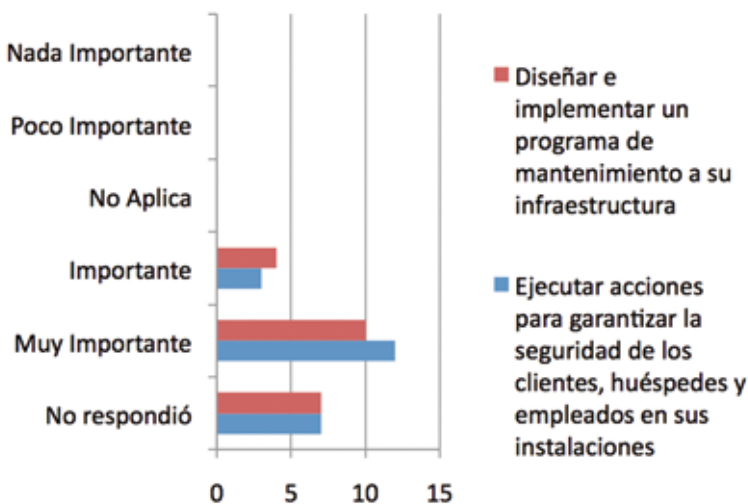
Para los requisitos de tipo económico se consideraron dos aspectos. Se analizó en la figura número 7, que el 45% de los establecimientos encuestados, considera que promover la capacitación de su personal, para fortalecer sus competencias laborales, constituyen un conjunto de habilidades, aptitudes y actitudes de las personas que trabajan en el sector hotelero y turístico. Estas permiten ampliar sus capacidades y calidades en el trabajo que desarrollan. En segundo lugar quedó promover y apoyar la comer-

cialización de artesanías, las cuales deben ser exhibidas en las instalaciones del EAH donde exista producción local.

Para otros requisitos complementarios que denomina la NTS-TS 002, se consideraron dos aspectos. Como se muestra en la figura número 8, el 54% de los establecimientos encuestados, considera muy importante adelantar acciones para garantizar la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados. El 36% manifiesta que es importante contar con un programa de mantenimiento a su infraestructura. Esto se debe a que aunque los dos ítems son igual de importantes en el funcionamiento del hotel, en el momento de implementar la norma prima la seguridad de los huéspedes.

En cuanto a la valoración económica, como se constata en la figura número 9, confirma la información

FIGURA 8. Aspectos de la norma evaluados: requisitos complementarios.



Fuente: elaboración propia.

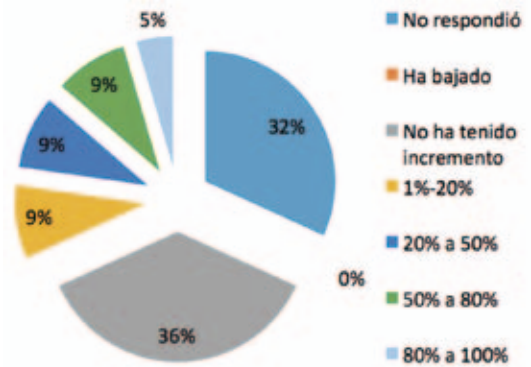
aportada por la tabla de contingencia, la generación de ahorros aumento significativamente, los otros dos aspectos considerados no muestran una valoración relevante como consecuencia de la aplicación de la norma. Se ha evidenciado el ahorro de servicios, productos de aseo y por ende el económico. No se ha visto que incida en un aumento de ingresos derivado por acciones que se hayan implementado de la norma.

En éste factor los funcionarios de calidad del hotel consideran que el costo es bastante elevado para certificarse y sobretodo recertificarse. Por ello manifiestan que algunos EAH no les ha interesado implementarla. De hecho el que estos establecimientos no estén acogidos a la norma, no les incide en que hayan decidido adaptar el EAH con artículos ahorradores.

La siguiente pregunta se refiere a la valoración en la ocupación promedio

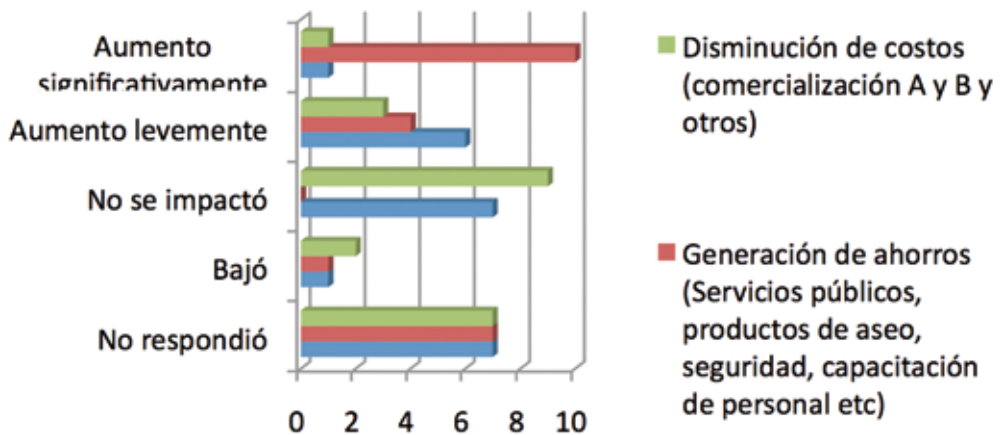
del hotel después de aplicada la norma. Como se observa en la figura 10, el 36% de los encuestados consideró que no ha habido incremento en la ocupación del hotel desde la aplicación de la norma. Es decir no es un factor relevante que haya incidido en su incremento. El 32% restante ha observado algún tipo de aumento en la ocupación del hotel

FIGURA 10. Comportamiento de la ocupación del hotel, después de aplicada la norma.



Fuente: elaboración propia.

FIGURA 9. Otras variables económicas evaluadas.



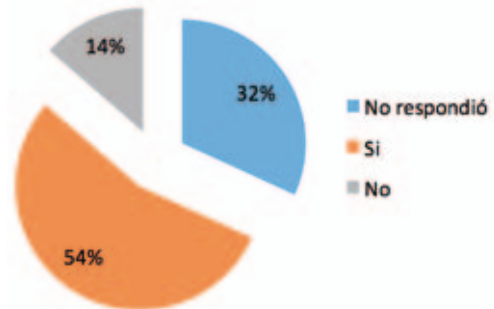
Fuente: elaboración propia.

Se puede advertir en la figura 11, que el 86% de los encuestados no consideró que existan ventajas diferenciadoras para el mercadeo del hotel. Por el momento en el país no está posicionada la marca de la certificación, entonces como no se conoce, no tiene una relevancia de diferenciación en el mercado.

Los hoteleros encuestados ven que se debe hacer más promoción de las ventajas de la certificación para que el turista sienta los beneficios de estar alojados en estos establecimientos que cumplen con las normas de sostenibilidad. Este es el punto álgido para los EAH, porque exceptuando algunos clientes procedentes de Europa, la gran mayoría de huéspedes aún no demandan un establecimiento exclusivamente porque esté certificado en sostenibilidad independientemente de la tarifa. Se busca que en un futuro la cifra aumente considerablemente. Esta situación difiere con lo que estipula explícitamente la norma ya que inicialmente se buscaba con ella ser una herramienta de promoción y reconocimiento para diferenciar los servicios con respecto a otros establecimientos.

Los huéspedes podrían estar mejor informados por medio de campañas y especificar cuáles son los beneficios de alojarse en EAH debidamente certificados en normas de sostenibilidad. En éste caso le corresponderían a entes públicos como el Fondo de Promoción Turística (Fontur), el Organismo de Promoción de Turismo, Inversión y Exportaciones (Proexport), el Instituto Distrital de Turismo (IDT) entre otras.

FIGURA 11. Ventajas diferenciadoras de mercadeo para el hotel.



Fuente: elaboración propia.

Conclusiones

Como se puede apreciar en las respuestas y reflexiones obtenidas en el trabajo de campo, el espíritu de la norma NTS – TS 002 ha sido el de atender con calidad las necesidades de una demanda cada vez más exigente e informada, bajo el contexto de un turismo, sin embargo a la fecha aún no se ha reglamentado su incumplimiento. Por consiguiente esto ha incidido en que sólo un 2.3% de los EAH registrados como tal en Bogotá a 2013, se hayan certificado en ésta norma.

En el presente trabajo los resultados arrojan que la mayor valoración positiva a nivel ambiental es el ahorro en el consumo de servicios públicos como el agua y la energía, en insumos de productos de limpieza biodegradables que aunque tienen un mayor costo de compra, se ve representado su ahorro, porque gastan menos productos. En el tema socio-cultural la valoración ha sido en la concientización y cuidado del patri-

monio local y regional por parte de la organización de los EAH y que ha incidido en la venta de artesanías dentro de las instalaciones, mantener folletos promocionales de los atractivos, promover la gastronomía local o regional y trabajar con las autoridades locales para la preservación del patrimonio. En el aspecto económico se ha generado ahorros por efectos de disminuir el consumo de servicios públicos, también la inversión ha sido significativa para adecuar las instalaciones a lo que determina la norma.

Se espera que con la certificación los diferencie de otros establecimientos, para que se convierta en atractivo para los clientes que buscan alojamientos sostenibles, independientemente de la ubicación o tarifa. La norma debería ofrecer ventajas diferenciadoras porque están en sintonía con la conservación del medio ambiente, brinda alternativas de alojamiento sostenible para huéspedes que buscan éste tipo de mercado. En éste sentido los encuestados manifestaron, que las entidades públicas turísticas deben hacer una promoción más llamativa a nivel Distrital y Nacional, para dar a conocer al público las ventajas diferenciadoras de acceder a un establecimiento de alojamiento y hospedaje que esté certificado con ésta norma. Así pues se espera que la certificación genere también un valor agregado para el EAH ya sea por parte de los estamentos públicos o privados, para que su cumplimiento no sea solo formalizar una exigencia, sino que tenga otro tipo de estímulo. Un ejemplo de ello es que en algunas licitaciones

éste tipo de certificados aportan puntos de calificación a favor que influyen en la elección de los servicios por parte del cliente. De hecho envían formularios para evaluar las medidas que se aplican en el EAH específicamente en el tema de la sostenibilidad.

Los EAH consideran que es importante el proceso de actualización que se está adelantando especialmente con respecto a que la norma no debe aplicar lo mismo para un establecimiento en el sector urbano que a uno que esté ubicado en el sector rural, porque su entorno y necesidades son muy diferentes.

Actualmente Cotelco (Asociación Hotelera de Colombia) y el IDT (Instituto Distrital de Turismo) han llevado a cabo capacitaciones para que los EAH gradualmente vayan implementado las políticas de sostenibilidad, antes que el Viceministerio de Turismo empiece a regular su incumplimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Canadell, J., Suárez, L., y Vega, V.** (2006). *Valoración económica de mejoras ambientales en instalaciones hoteleras de Cuba: una propuesta de modelización*. Recuperado de: web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=029c2497553a441a8e36710d964d03fa%40sessionmgr111&vid=4&hid=124
- Confecámaras** (2014). Cámara de Comercio de Bogotá. Recuperado el 6 de mayo de 2014 en: rntbogota.confecamaras.co/establecimientos?pagina=68
- COTELCO Presidencia de la República.** (Septiembre de 2011). Cotelco. Recuperado el 27 de mayo de 2014, de Presidencia de la República:

www.wsp.presidencia.gov.co/Prensa/2011/Sep-tiembre/Paginas/20110930_10.asp

Departamento Nacional de Planeación,

Documento Conpes 3527, Política Nacional de Productividad y Competitividad año 2008, Consultado el día 9 de mayo de 2014 en www.fondodepromocionturistica.com/docs/documentos/plan%20sectorial%202008-2010.pdf

Instituto Distrital de Turismo. (2009). Manuales del Programa de calidad y sostenibilidad turística. Bogotá: Instituto Distrital de Turismo.

Milanés, P., Ortega, F., Pérez, E. (2011). *Factores determinantes del nivel de compromiso medioambiental voluntario adquirido por los hoteles cotizados europeos*. Recuperado de www.scielo.org.mx/pdf/cya/v57n4/v57n4a10.pdf

Ministerio de Industria Comercio y Turismo

(s.f.) *Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje requisitos de sostenibilidad*. Recuperado en: www.mincit.gov.co/descargar.php?id=23898

Pertuz, E. (2003). *Turismo sostenible: una alternativa de desarrollo a escala humana en los municipios de Nuquí y Bahía Solano*. Recuperado de: www.revistas.uexternado.edu.co/index.php?journal=tursoc&page=article&op=view&path%5B%5D=2215&path%5B%5D=1959

Smart Voyager Tierra (s.f) en *Smart Voyager Certified Turismo Sostenible*. Recuperado en www.smartvoyager.org/index.php?option=com_content&view=article&id=37&Itemid=141&lang=es