

**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA  
SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE  
NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE  
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS**

**Propuesta como Opción de Grado**

**PRESENTADO POR  
YESSICA DEL CARMEN ALFARO CANENCIA  
CÓDIGO  
2012117001**

**PRESENTADO A:  
Ing. LINO DE JESUS TORREGROZA MONSALVE  
Tutor de Prácticas Profesionales**

**MARIA CAMILA PUENTES TRIANA  
Jefe Inmediato Empresa**

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
INGENIERIA AMBIENTAL Y SANITARIA**

**Santa Marta D.T.C.H.  
Septiembre de 2019**

	<p><b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b></p> <p><b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b></p>	
---	--	---

## TABLA DE CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN .....	5
2.	OBJETIVOS Y/O FUNCIONES.....	7
2.1.	Objetivo General: .....	7
2.2.	Objetivos Específicos: .....	7
2.3.	Funciones del practicante en la organización:.....	7
3.	JUSTIFICACIÓN:.....	9
4.	GENERALIDADES DE LA EMPRESA:.....	12
4.1.	Ubicación de la organización: .....	12
4.2.	Organigrama:.....	14
5.	SITUACIÓN ACTUAL .....	15
6.	BASES TEÓRICAS RELACIONADAS .....	17
7.	DESARROLLO DE ACTIVIDADES: .....	18
8.	CRONOGRAMA: .....	21
9.	PRESUPUESTO: .....	22
10.	CONCLUSIONES Y LÍNEAS FUTURAS .....	23
11.	BIBLIOGRAFÍA.....	25
	ANEXOS .....	25

	<p style="text-align: center;"><b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b></p>	<p style="text-align: center;">Hotel <b>LAS ISLAS.....</b> <small>BARÚ - CARTAGENA DE INDIAS</small></p>
---	--	--

### LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Ubicación del Hotel Las Islas ..... 12

Ilustración 2. Ubicación de la isla de Barú ..... **¡Error! Marcador no definido.**3

Ilustración 3. Organigrama de sostenibilidad para el Hotel .**¡Error! Marcador no definido.**

	<p style="text-align: center;"><b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b></p>	<p style="text-align: center;">Hotel <b>LAS ISLAS.....</b> <small>BARÚ - CARTAGENA DE INDIAS</small></p>
---	--	--

### LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Cronograma de actividades realizadas. ....	21
Tabla 2. Composición del Lecho Filtrante .....	22

	<p><b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b></p> <p><b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b></p>	
---	--	---

## 1. PRESENTACIÓN

La Agencia de Viajes y Turismo Aviatur, se fundó el 6 de febrero de 1957, con cinco empleados y un capital de \$60.000. Su primer local estuvo ubicado en la avenida Jiménez número 4 – 86. Con la agencia de viajes se da inicio al Grupo Empresarial Aviatur, que actualmente cuenta con 116 oficinas propias en 23 ciudades del país, además cuenta con 28 empresas, dos uniones temporales (Concesión Tayrona y Hotel Las Islas) y más de 3.000 colaboradores.

La dependencia del Grupo Aviatur en la cual desarrolle mi práctica empresarial es La Unión Temporal Hotel Las Islas, el cual es un proyecto turístico de calidad internacional. Actualmente pertenece a la colección de “The Leading Hotels of the World”. Su construcción fue concebida desde el año 1986 y se enfocó hacia la sostenibilidad turística y es por esto, que todos mis esfuerzos se encaminaron a organizar toda la parte ambiental del hotel, para garantizar que cada proceso cumpla con las condiciones requeridas para ser sostenibles en el corto, mediano y largo plazo.

Dada la responsabilidad social empresarial que tiene la organización Aviatur, se decide optar por una certificación en sostenibilidad para el establecimiento de alojamiento y hospedaje que es la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002.

Por esta razón el objeto de esta propuesta se centró en implementar la Norma Técnica Sectorial Colombiana de Turismo Sostenible 002 (NTS – TS) en el Hotel Las Islas, que conlleva a la estandarización de prácticas de turismo sostenible a través del cumplimiento de los requisitos legales, económicos, socioculturales y

	<p><b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b></p> <p><b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b></p>	
---	--	---

ambientales de acuerdo con los tiempos de la práctica empresarial, todo con la intención de crear ventajas competitivas y así ser sostenible en el tiempo.

En este sentido y a través de la observación e inmersión tanto en el Hotel Las Islas, como en la literatura académica se realizará un diagnóstico de los requisitos y documentación que ya se poseen y se procederá a desarrollar un plan de implementación de procesos, requisitos y formatos requeridos por el Ministerio de Turismo, Industria y Comercio que son faltantes para la implementación de la NTS – TS 002.

Posterior a esto, lo que se busca es cumplir con el 100% de los requisitos exigidos entre los lineamientos, programas, formatos, documentos, procesos, fichas técnicas, entre otros.

Por medio del estudio lo que se desea concluir es que las normas de sostenibilidad contribuyan a mejorar la calidad de los servicios turísticos en el país, lo que le facilitara al Hotel el acceso a nuevos mercados por calidad y estandarización en procesos debido al desarrollo de técnicas y tecnologías de calidad y, por último, como beneficio macro, contribuirá a consolidar a Colombia como un destino turístico de talla mundial, lo que conllevaría a sobrevivir en el largo plazo.

El presente documento contendrá lo siguiente:

	<p><b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b></p> <p><b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b></p>	
---	--	---

## **2. OBJETIVOS Y/O FUNCIONES**

### **2.1. Objetivo General**

Implementar la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002 en el Hotel Las Islas, que conlleve a la estandarización de prácticas de turismo sostenible a través del cumplimiento de requisitos legales, ambientales, socioculturales y económicos.

### **2.2. Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar los procesos de Hotel Las Islas bajo los requisitos exigidos de la NTS-TS 002, con el fin de diseñar un plan de implementación de la norma.
2. Elaborar la documentación y estandarización de procesos necesarios para el cumplimiento de los requisitos exigidos de la norma NTS -TS 002.
3. Capacitar a los colaboradores sobre el avance e implementación en el cumplimiento de los requisitos de la norma NTS -TS 002.

### **2.3. Funciones del practicante en la organización**

Como encargada de la parte de gestión ambiental y sanitaria de Hotel Las Islas, me establecieron las siguientes funciones.

1. Implementar la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002, sostenibilidad para los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH).

	<p><b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b></p> <p><b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b></p>	
---	--	---

2. Realizar inspecciones en las distintas áreas del Hotel para conocer el manejo y gestión de los residuos sólidos.
3. Formulación e implementación del plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS).
4. Informes de gestión semanal.
5. Registro de indicadores de gestión.
6. Capacitar a los colaboradores en temas de sostenibilidad turística.
7. Supervisar la toma de muestras en los alimentos y bebidas por el laboratorio encargado.
8. Realizar inspecciones en conjunto con el ente de control sanitario de la ciudad de Cartagena (DADIS).
9. Verificación de proveedores.
10. Formular la política ambiental.
11. Realizar la matriz de aspectos e impactos ambientales del Hotel.

	<p><b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b></p> <p><b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b></p>	
---	--	---

### 3. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad las organizaciones se enfrentan a una economía cambiante, por lo que deben implementar estrategias que les permitan sobrevivir y ser sostenibles en el largo plazo. Por esta razón se deben implementar mejoras en sus procesos o certificarse en normas de calidad, para el caso del sector turístico, normas de calidad turística y sostenibilidad ambiental.

Teniendo en cuenta lo anterior e identificando la creciente demanda de servicios de turismo y las mayores exigencias en este mercado, los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH), por pertenecer a este sector deben cumplir con lo reglamentado por el gobierno, es así como se establece en la resolución 2804 de 2014 emitida por el ministerio de comercio, industria y turismo donde se establece la implementación y cumplimiento de requisitos establecidos en las normas técnicas sectoriales que sean expedidas por las unidades sectoriales de normalización sobre sostenibilidad turística. Atendiendo a esta normatividad establecida, se busca la especialización de las actividades en cada sector.

El desarrollo de esta propuesta en Hotel Las Islas, es una herramienta de apoyo para implementar una norma que agrega valor a los servicios al cumplir requisitos de sostenibilidad. Con la información recopilada, la propuesta pretende llegar a quienes desarrollan esta actividad del sector turístico, debido a que para la prestación del servicio de excelencia como organización se requiere dar cumplimiento y seguimiento a normas establecidas con aplicabilidad a la actividad desarrollada.

Para la organización esta herramienta muestra la información necesaria para la implementación de los criterios establecidos en la norma técnica sectorial que aplica a los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH), para alinear los objetivos

	<p><b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b></p> <p><b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b></p>	
---	--	---

del Hotel y mantener un turismo sostenible, encaminando sus actividades a prevenir los impactos ambientales y realizando aportes a nivel sociocultural y económico, en beneficio de los interesados en los diferentes ámbitos y que conducen a la obtención de resultados positivos tanto para quien lo aplica como para su entorno.

La implementación de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible puede ser entendidas como un proceso de planificación que define los objetivos, metas, indicadores, responsables y recursos, así como los procedimientos para realizar monitoreo y seguimiento a criterios de sostenibilidad en la parte legal, ambiental, sociocultural y económica.

Por su lado, la relevancia de la implementación de esta norma para la parte ambiental es que a través del resultado de este proceso las empresas logran prevenir impactos significativos en el ambiente, generando competitividad y sustento en el largo plazo.

Así mismo, Lozano (2012) destacó que la incorporación de la sostenibilidad en las empresas está modificando los sistemas corporativos en cuanto a lo siguiente. 1) Operaciones y producción: tecnologías, materiales, fuentes de energía, etc. 2) Gestión y estrategia: productividad, competitividad y ética del negocio. 3) Sistemas organizacionales: gestión del talento humano gestión del conocimiento, estilos de liderazgo; 3) Abastecimiento y Mercadeo: clientes, cadena de suministro, compras y consumidores. 4) Gestión del Riesgo. 5) Finanzas: gestión de recursos, rendimientos económicos. En este sentido, se ve que es relevante para los directores, puesto que la aplicación de normas de sostenibilidad implica un factor clave en la supervivencia y rentabilidad de los negocios en el futuro. A su vez, las normas de este tipo es una responsabilidad de la alta dirección, dadas sus posibles implicaciones en la estrategia, la estructura y la cultura de la organización.

	<p><b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b></p> <p><b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b></p>	
---	--	---

Dentro de los beneficios para el Hotel Las Islas se encuentran: mejorar la calidad de los servicios y destinos turísticos en Colombia, se le facilitaría al Hotel el acceso a nuevos mercados por calidad y estandarización en procesos debido al desarrollo de técnicas y tecnologías de calidad, y, por último, como beneficio macro contribuiría a consolidar a Colombia como un destino turístico de talla mundial. Por consiguiente, surge la justificación de este proyecto, la cual es proponer la implementación de la norma NTS TS- 002 en Las Islas.

	<p><b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b></p> <p><b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b></p>	<p>Hotel <b>LAS ISLAS.....</b> BARÚ - CARTAGENA DE INDIAS</p>
---	--	---

#### 4. GENERALIDADES DE LA EMPRESA:

La presente propuesta se desarrolló en el HOTEL LAS ISLAS, del grupo empresarial Aviatur, un hotel 5 estrellas de categoría LEADING HOTELES OF THE WORLD.

##### 4.1. Ubicación de la organización



**Ilustración 1.** Ubicación del hotel las islas

*Fuente: Google Earth*

El Hotel Las Islas se encuentra ubicado al final de la Ciénaga de Cholón, en la Península de Barú. La duración del trayecto partiendo desde el muelle la Bodeguita en la ciudad de Cartagena es de 45 minutos aproximadamente en lancha rápida. La duración del trayecto partiendo desde Playeta es de 15

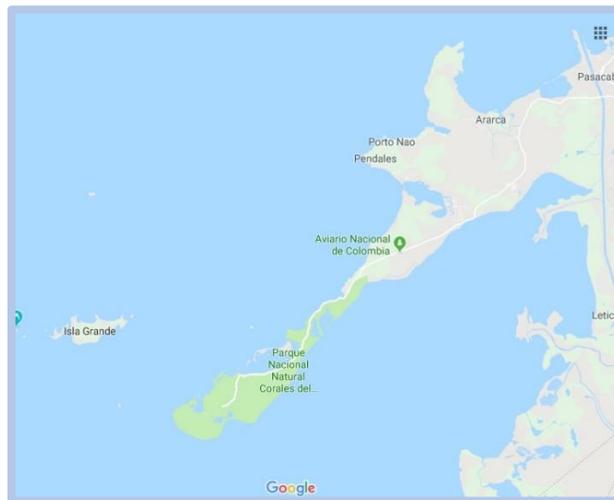
	<p><b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b></p> <p><b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b></p>	<p>Hotel <b>LAS ISLAS.....</b> BARÚ - CARTAGENA DE INDIAS</p>
---	--	---

minutos aproximadamente en lancha rápida. Sus coordenadas son 10° 9'19.00"N y 75°41'8.92"O.

La península de Barú también llamada Isla De Barú, es una zona costera situada al sur y a 45 minutos en lancha de Cartagena de Indias, Colombia, famosa por sus playas blancas y agua turquesa. Está separada del territorio por el Canal del Dique. Hasta 2014, la única forma de cruzarlo era en balsa, o sus variantes. Fue en ese año cuando se inauguró el llamado "Puente de Barú".

Hoy en día es un lugar de gran auge turístico. La mayoría de las playas son privadas, propiedad de particulares o emprendimientos turísticos, salvo Playa Blanca que es la única playa pública.

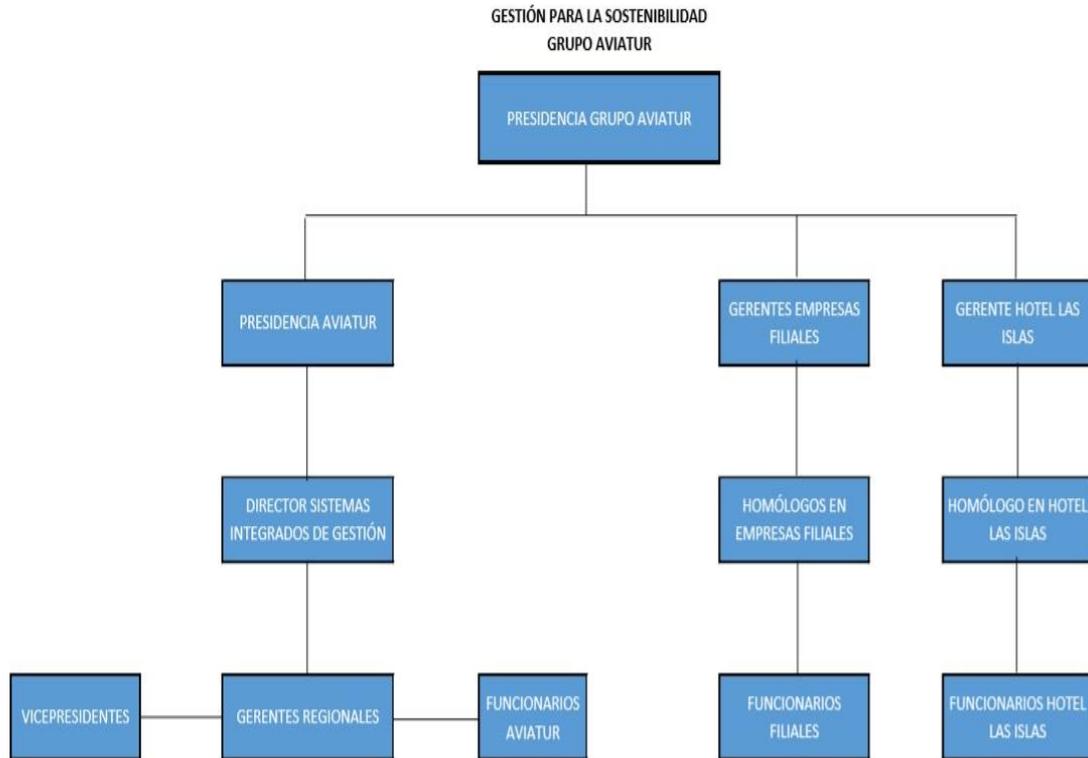
En las aguas de mar que están en frente de Barú se combatió la famosa batalla de Barú en 1708, durante la cual se hundió el galeón San José.



**Ilustración 2.** Ubicación de la Isla de Barú

*Fuente: Google Maps.*

#### 4.2. Organigrama



**Ilustración 3.** Organigrama de sostenibilidad para el Hotel Las Islas.

*Fuente:* grupo empresarial Aviatur, 2019.

	<p><b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b></p> <p><b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b></p>	
---	--	---

## 5. SITUACIÓN ACTUAL

Al iniciar prácticas en el Hotel Las Islas se pudo establecer el contexto ambiental en el cual está inmerso el Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje (EAH), se identificó que el tipo de cliente al cual está enfocado es exigente, por esta razón se realizó un diagnóstico ambiental en el cual se determinaron los factores que en materia de sostenibilidad estaban generando un impacto negativo. Se encontró que la gestión y manejo de residuos sólidos no es la apropiada debido que se ignora un código de color para realizar la clasificación de los residuos sólidos.

Para la aplicación del código no existen contenedores adecuados y suficientes para iniciar la implementación de un código de colores. Además, que todos los contenedores existentes tienen en su interior una bolsa negra, por lo que, al momento de la recolección, todos los residuos se mezclan y el proceso de separación en el Shut de basura (centro de acopio de residuos sólidos) por parte del personal encargado no es eficiente.

Esta situación no permite reducir impactos en el ambiente, puesto que al final lo que se desea, es que a disposición final de relleno sanitario solo lleguen los residuos sólidos que no tienen ningún tipo de aprovechamiento, pues esto contribuye a mantener la vida útil del relleno sanitario por mucho más tiempo y así se contribuye a la sostenibilidad, que finalmente es lo que persigue la organización ser sostenible en el tiempo.

El hotel tiene un convenio con la empresa Veolia para la recolección de los residuos sólidos, el proceso es selectivo debido a que la empresa emplea distintos vehículos para el proceso, para residuos orgánicos la recolección se realiza 3 veces a la semana y para aprovechables la frecuencia de recolección es cada 15 días.

	<p><b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b></p> <p><b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b></p>	
---	--	---

Existe un convenio de aprovechamiento, pero es evidente que se pierde gran cantidad de residuos por no haber una buena separación en la fuente.

Por otra parte, el hotel cuenta con una enfermería, en la cual se producen residuos de tipo peligroso, se hace la respectiva separación en el área, pero no existe un convenio para la adecuada disposición final debido a que no existe ruta establecida para la zona dada la ubicación geográfica.

Además de esto, en el centro de acopio los residuos orgánicos y peligrosos se encuentran en la misma bodega.

No existe adecuado manejo de los residuos peligrosos, entre esos los compresores de los refrigerantes, aceites usados, pinturas, pilas, luminarias entre otros.

	<p><b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b></p> <p><b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b></p>	
---	--	---

## 6. BASES TEÓRICAS RELACIONADAS

Las asignaturas de mi carrera que permitieron tanto el desarrollo de mi propuesta como mis funciones en la Empresa Hotel Las Islas fueron:

**1. Residuos sólidos:** Esta asignatura me permitió la formulación del plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS).

**2. Sistema de gestión ambiental:** Para la formulación de la política ambiental de la empresa, y desarrollar la implementación de la norma técnica sectorial colombiana NTS – TS 002 sostenibilidad para los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

**3. Estudios de evaluación de impacto ambiental:** Me sirvió para realizar la matriz de aspectos e impactos ambientales de Hotel y realizar la matriz de sostenibilidad.

**4. Procesos biológicos y Microbiología:** para realizar informes de los resultados obtenidos en la toma de muestras al agua y alimentos.

**5. Salud ambiental:** para tratar los temas de sanidad y realizar las inspecciones.

**6. Legislación ambiental:** para el manejo y conocimiento de la normativa en materia ambiental y entender los procesos de actualización.

	<p><b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b></p> <p><b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b></p>	
---	--	---

## **7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES**

Para el cumplimiento del objetivo general de la presente propuesta se realizaron las siguientes actividades:

### **1. Diagnosticar los procesos de Hotel Las Islas bajo los requisitos exigidos de la NTS-TS 002, con el fin de diseñar un plan de implementación de la norma.**

Inmersión en literatura con el fin de analizar los procesos y documentación necesarios para la implementación de la norma.

Se Investigaron con los encargados del hotel qué han realizado hasta el momento en relación con los requisitos de la implementación de la norma.

Realización de las listas de los requisitos y procesos ya gestionados en el Hotel, con el fin de verificar cuáles cumple o cuales no cumple en caso de que aplique o no.

### **2. Elaborar la documentación y estandarización de procesos necesarios para el cumplimiento de los requisitos exigidos de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002.**

Implementación de todos los procesos por medio de la elaboración de planes, políticas, programas, formatos que son requisitos de implementación de la norma.

### **3. Sensibilizar a los colaboradores del Hotel, sobre el avance e implementación en el cumplimiento de los requisitos de la norma NTS – TS 002.**

	<p><b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b></p> <p><b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b></p>	
---	--	---

Se Realizaron invitación a los jefes de área para que conozcan todo lo relacionado con la implementación de la norma.

Se Diseñó una presentación para los colaboradores donde se indiquen los Requisitos y procesos a implantar en el Hotel referente a la NTS – TS 002.

Capacitación a los colaboradores sobre los temas de sostenibilidad de la organización que son: Gestión ambiental, manejo de residuos, seguridad y salud en el trabajo, trabajo infantil, prevención de prácticas discriminatorias, seguridad de la información y protección de datos personales, explotación sexual, comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA) y sostenibilidad turística.

Para el desarrollo de mi práctica profesional, las funciones realizadas fueron las siguientes:

**4. Supervisión del estado de las bodegas de los residuos sólidos (orgánicos, aprovechables).** Todos los días se realizó la supervisión de las bodegas para conocer en qué estado en que se encontraban.

Tres veces a la semana se supervisaba la recolección de residuos orgánicos y ordinarios.

Cada 15 día supervisaba el pesaje de los residuos aprovechables y se entregaban a la empresa Veolia.

En general se asignaron las siguientes actividades.

	<p><b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b></p> <p><b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b></p>	
---	--	---

**1. Supervisar y llevar el registro del peso de los residuos aprovechables donados a la empresa veolia.**

**2. Encargada de liderar la implementación de la norma técnica sectorial colombiana NTS – TS 002 sostenibilidad para los establecimientos de alojamiento y hospedaje, asignada desde el 14 de abril del presente año.**

Desarrollar la política ambiental del hotel.

Realizar la matriz de aspectos e impactos ambientales del Hotel Las Islas.

Formular e implementar el plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS).

Realizar capacitaciones de los temas de sostenibilidad turística.

**3. Encargada de temas de calidad**

Realizar inspecciones en distintas áreas del hotel para conocer el estado en que se encuentran.

Realizar informes de los correctivos que se deben tomar luego de las inspecciones sanitarias realizadas por el Departamento Administrativo Distrital de Salud de la Ciudad de Cartagena (DADIS),

Formular el plan de capacitación del hotel,

Complementar el plan de saneamiento básico del hotel.

Verificar que los equipos para conservación de alimentos funcionen y estén en óptimas condiciones.

	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b>  <b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b>	
---	--	---

## 8. CRONOGRAMA

**Tabla 1.** Cronograma de Actividades Realizadas

MESES	Mar.				Abr.				May.				Jun.				Jul.				Ago.				Sep.	
	S	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
Actividades																										
Inducción al cargo y asignación de Actividades																										
Supervisión de actividades y estado de las bodegas																										
Realizar la matriz de aspecto e impactos ambientales																										
Inspección en las distintas áreas del hotel.																										
Atención de visitas del Departamento Administrativo Distrital de Salud de la Ciudad de Cartagena																										
Informes de seguimiento semanales																										
Indicadores de gestión.																										
Implementación de la NTS – TS 002.																										
Realizar capacitaciones de sostenibilidad																										

*Fuente: propia*

	<b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b>  <b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b>	
---	--	---

## 9. PRESUPUESTO

**Tabla 2.** Presupuesto para la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002.

Numero.	RUBRO	UNIDAD	CANTIDAD	V.UNITARIO	Sub Total	V. TOTAL
<b>1</b>	<b>PERSONAL</b>					<b>\$ 924.000</b>
1.1	Pasante	Unidad	1	924.000	\$ 924.000	
<b>2.</b>	<b>EQUIPOS</b>					<b>\$ 7.879.090</b>
<b>2.1</b>	Puntos ecológicos	Unidad	8	662.400		\$ 5.299.200
<b>2.2</b>	Canecas	Unidad	25	81.672		\$ 2.041.800
2.2.1	Canecas Verde	Unidad	8	100.070	\$ 800.560	
2.2.2	Caneca Gris	Unidad	4	100.070	\$ 400.280	
2.2.3	Caneca Azul	Unidad	4	104.490	\$ 417.960	
2.2.4	Caneca Blanca	Unidad	9	47.000	\$ 423.000	
<b>2.3</b>	Tapas	Unidad	16	32.761		\$ 524.176
2.3.1	Tapa Verde	Unidad	7	32.761	\$ 229.327	
2.3.2	Tapa Gris	Unidad	4	32.761	\$ 131.044	
2.3.3	Tapa Blanca	Unidad	5	32.761	\$ 163.805	
<b>2.4</b>	Báscula	Unidad	1	270.000		\$ 270.000
<b>2.5</b>	Bolsas	Unidad	4000	60		\$ 240.000
<b>2.6</b>	Stiker	Unidad	500	140		\$ 70.000
<b>Total.</b>						<b>\$ 10.403.352</b>

*Fuente: propia*

	<p><b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b></p> <p><b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b></p>	
---	--	---

## 10. CONCLUSIONES Y LINEAS FUTURAS

Con esta propuesta se concluye que:

1. Es indispensable para las empresas implementar procesos de mejora continua, en tanto que estos le permiten ser sostenibles en el tiempo.
2. Certificarse en normas de calidad turística le permite a la empresa diferenciarse de la competencia, generando valor agregado y así tener ventajas competitivas respecto a otros hoteles.
3. La implementación de la NTS - TS 002 contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Hotel en el mediano y largo plazo, así como también de la normativa exigida por la autoridad competente, en este caso, el Ministerio de Turismo, Industria y Comercio. Asimismo, con esto se fomenta la cultura de la excelencia y de la exigencia de la calidad en la prestación de servicios turísticos, lo cual beneficiaría a Colombia en el exterior en su imagen en el sector turístico.
4. La implementación de la norma le permite al Hotel, generar mejores beneficios económicos puesto que se optimizan procesos, lo cual genera ahorros en costos; por ejemplo, ahorro en el consumo de agua y luz, como también reconocimiento nacional e internacional por estar certificados.

De igual manera, se desea que se desarrollen proyectos enfocados al aprovechamiento de residuos orgánicos y uso de energías renovables, entre estos encontramos:

	<p><b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b></p> <p><b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b></p>	
---	--	---

1. realizar compostaje para generación de abono que permita fertilizar ciertas áreas del hotel para mejorar el paisajismo.
  
2. Implementación de paneles solares para reducir los costos energéticos.
  
3. Realizar programas de extensión a la comunidad de Barú, que generen un impacto positivo y significativos que contribuyan a mejorar las condiciones de vida de las personas.

El apoyo de la empresa para el logro de los objetivos de la propuesta para la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002, fue muy enriquecedor debido a que proporcionaron todos los recursos necesarios para el desarrollo de los programas.

	<p><b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b></p> <p><b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b></p>	
---	--	---

## 11. BIBLIOGRAFÍA

*Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002. [Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad.]. Bogotá, D.C., Colombia: ICONTEC.*

*Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). Guía para la implementación de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002. [Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad.].*

Lozano, R. (2012). Towards better embedding sustainability into companies' systems: An analysis of voluntary corporate initiatives. *Journal of Cleaner Production*. 25, 14-26.

Organización Mundial del Turismo. (2016). *El sector turístico y los objetivos de desarrollo sostenible*. Madrid: Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

*Polanco, J., Ramírez, F., & Orozco, M. (2016). Incidencia de estándares internacionales en la sostenibilidad corporativa: una perspectiva de la alta dirección. Estudios Gerenciales*. 32 (139), 181-192.

*Diario del Sur. (2017). Para el 2020 el turismo en Colombia crecerá un 30%. Obtenido de Economía: <http://diariodelsur.com.co/noticias/economia/para-el-2020-el-turismo-en-colombia-crecera-un-30-333078>*

*<https://www.lasislas.com.co/contact.html>*

*<http://www.grupoaviatur.com/acerca-de-nosotros/empresa/historia>*

	<p><b>IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS</b></p> <p><b>Por</b> <b>Yessica Alfaro Canencia</b></p>	<p>Hotel <b>LAS ISLAS.....</b> BARÚ - CARTAGENA DE INDIAS</p>
---	--	---

## **ANEXOS**



**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA  
SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE  
NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE  
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS**



**Por  
Yessica Alfaro Canencia**

N°	Relación de Anexos
1	<p data-bbox="332 443 1226 478">Instalación de puntos ecológicos en varios puntos etragico del hotel.</p> 
2	<p data-bbox="332 1094 1008 1129">Señalización de la bodega de residuos aprovechables</p> 



**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA  
SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE  
NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE  
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS**



**Por  
Yessica Alfaro Canencia**

**3** Capacitaciones de temas de sostenibilidad turística.





**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA  
SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE  
NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE  
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS**



**Por  
Yessica Alfaro Canencia**



**4**

Reunión con el inspector del departamento administrativo distrital de la ciudad de cartagena (DADIS).





**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA  
SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE  
NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE  
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS**



**Por  
Yessica Alfaro Canencia**

**5**

**Bodega de residuos aprovechables**



**6**

**Orden y aseo de la bodega de residuos orgánicos**





**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA  
SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE  
NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE  
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS**



Por  
**Yessica Alfaro Canencia**

7

Derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes.



**DERECHOS Y DEBERES DE LOS COLABORADORES, PROVEEDORES, CLIENTES Y  
HUESPEDES EN EL HOTEL LAS ISLAS**

Derecho de los colaboradores	Deberes de los colaboradores
Conocer la política de sostenibilidad	Hacer uso racional de los recursos naturales
Conocer información concerniente a la sostenibilidad manejada en Aviatour	Rechazar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes ESCNNA
Conocer que es el ESCNNA	Respetar las culturas, creencias con las que interactúe
	Cumplir las norma y lineamientos que indique el hotel.

Derecho de los proveedores	Deberes de los proveedores
Conocer la política de sostenibilidad.	Cumplir con la reglamentación ambiental para las condiciones del servicio.
Conocer información concerniente a la sostenibilidad manejada en Aviatour.	Cumplir con las políticas de sostenibilidad
A recibir pago oportuno por los servicios vendidos.	Cumplir con los requisitos legales contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños niñas y adolescentes ESCNNA
	Cumplir con las condiciones contractuales en la prestación del servicio.



**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA  
SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE  
NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE  
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS**



**Por  
Yessica Alfaro Canencia**



Derecho de los clientes	Deberes de los clientes
Conocer la política de sostenibilidad.	Usar de forma racional de los recursos naturales.
Conocer información concierne a la sostenibilidad manejada en Aviatour.	Rechazar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños niñas y adolescentes ESCNNA.
Ser escuchados y tratado con dignidad y respeto.	Respetar las culturas, creencias con las que interactúe.
A que le cumplan lo prometido.	

Derecho de los huéspedes	Deberes de los huéspedes
Conocer la política de sostenibilidad.	Usar de forma racional de los recursos naturales.
Conocer el contexto sociocultural, económico y el entorno natural con los que interactúa.	Rechazar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños niñas y adolescentes ESCNNA.
Expresar las inconformidades que se llequen a presentar en el servicio recibido y obtener la respuesta correspondiente. Recibir una atención, un servicio con calidad adecuada.	Cumplir las norma y lineamientos que indique el hotel.



**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA  
SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE  
NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE  
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS**



**Por  
Yessica Alfaro Canencia**

**8** Política de sostenibilidad en Español e Ingles.

<b>GRUPO AVIATUR</b>	<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>	
	Código: PO005	
	Fecha: 08 de mayo de 2019	Versión: 1

**POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD**

La Organización Aviatur ofrece productos y servicios turísticos realizando la gestión y actividades dentro del marco legal que nos rige, promoviendo la sostenibilidad a través de medidas de mitigación, control y prevención de los impactos ambientales, socioculturales y económicos, por medio de programas que propenden por el desarrollo de las regiones y la toma de conciencia de nuestros colaboradores, clientes, proveedores y huéspedes, hacia la conservación y preservación de la naturaleza, exaltando sus derechos y deberes en su compromiso con la sostenibilidad, garantizando el mejoramiento continuo de cada una de las actividades, asignando los recursos necesarios para su operación, capacitando a nuestros colaboradores y protegiendo a la niñez de cualquier forma de explotación.

**SUSTAINABILITY POLICY**

Aviatur Organization offers products and Tourism services managing and performing activities inside within the legal frame that governs us, promoting the sustainability through measurements of mitigation, control and prevention of environmental, sociocultural and economic impacts, with programs that search to the development of the regions and consciousness of our clients, employees, guest and providers about the conservation and preservation of the natural resources, exalting their rights and duties in their commitment to sustainability. This guarantees the continuous improvement of each of the activities, assigning the resources necessary of its operation training our personnel and protecting the children of any type of exploitation or abuse.

Atentamente,



**JEAN CLAUDE BESSUDO HESBY**  
Presidente del Grupo Aviatur



**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA  
SECTORIAL COLOMBIANA DE TURISMO SOSTENIBLE  
NTS – TS 002 EN EL ESTABLECIMIENTO DE  
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE HOTEL LAS ISLAS**



**Por  
Yessica Alfaro Canencia**

**9** Programas de sostenibilidad.

