

Autores/Authors:

Freddy De Jesús Vargas
Leira

Correspondencia:

frevar.full@gmail.com

EFFECTOS DE LA CERTIFICACIÓN NTS TS 002 EN LOS INGRESOS Y GASTOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE (EAH) DE SANTA MARTA (COLOMBIA).

*Effects of Nts Ts 002 certification in the income and expenses of
the accommodation establishment in Santa Marta (Colombia).*

FREDDY DE JESÚS VARGAS LEIRA

Universidad del Magdalena, Santa Marta, Colombia

Resumen: Hasta marzo de 2018, 403 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) se habían certificado en Colombia bajo la Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible 002. Esta comunicación presenta el efecto que ha tenido este proceso en los ingresos y gastos de siete de los diez EAH certificados en Santa Marta, para lo cual se desarrolló una investigación descriptiva, con enfoque cualitativo, combinando fuentes primarias y secundarias y con un muestreo no probabilístico por accesibilidad a la información. Dentro de los principales hallazgos, se destaca el hecho de que los principales efectos se ven reflejados en la disminución de gastos, particularmente de servicios públicos. Asimismo, no se evidencia un incremento significativo de los ingresos. Por último, las respuestas de los EAH consultados se concentraron en el efecto de las medidas tomadas en la esfera ambiental, pasando por alto el impacto de las relacionadas con lo económico y lo sociocultural.

Palabras claves: certificación, Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, turismo sostenible, ingresos, gastos.

Abstract: Until March 2018, 403 accommodation establishments had been certified with the Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible 002. This paper work shows the effect of this process in the incomes and expenses in seven of ten certified establishments in Santa Marta, for which was developed a descriptive research, with qualitative focus, combining primary and secondary information sources and with a non-probabilistic sampling by the information access. As a result of this research, was found that the main effect was the decrease of the expenses, particularly in the public services. In the same way, a significant increase of the income weren't evidenced. For ending, the answers of the consulted establishments were based in the environmental effect, omitting the impact of their decisions in the economic and sociocultural topics.

Key words: certification, accommodation establishments, sustainable tourism, incomes, expenses.

1. Introducción

Desde la popularización del término desarrollo sostenible en 1987, a través del Informe Brundtland (CESD, s.f.), han sido varias las iniciativas que se han generado en pro de garantizar la sostenibilidad de destinos, zonas y organizaciones turísticas. Una de esas iniciativas tiene que ver con las certificaciones en sostenibilidad, las cuales iniciaron con el propósito de galardonar a aquellas empresas y destinos que cumplieran con ciertos criterios de responsabilidad social, económica y ambiental; pero terminaron convirtiéndose en esquemas metodológicos o sistemas de gestión que aseguran el cumplimiento de requisitos de sostenibilidad, siendo esto a su vez una estrategia de calidad y competitividad turística.

En la actualidad existen numerosos esquemas de certificación en temas de sostenibilidad y cada día es más común la implementación de estos en empresas turísticas. Igualmente, es indudable que esta situación ha contribuido al mejoramiento de los procesos operativos y administrativos de las organizaciones y a la minimización de los impactos negativos que éstas producen en su entorno. Sin embargo, se hace pertinente comprender si este tipo de medidas tiene un efecto en los ingresos y gastos de dichas empresas, lo cual sería sin duda un incentivo adicional para la implementación de esquemas de este tipo.

En Colombia, se ha avanzado significativamente en materia de normalización de empresas turísticas en temas de sostenibilidad, a tal punto que desde el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) en conjunto con el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), se han diseñado un grupo de estándares para la certificación denominados Normas Técnicas Sectoriales en Turismo Sostenible (NTS TS). Las NTS TS son documentos basados en la metodología de la ISO y establecen los requisitos de sostenibilidad que deben cumplir los destinos, playas turísticas, establecimientos de alojamiento, agencias de viaje, establecimientos gastronómicos, empresas de transporte terrestre, operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones y las sedes en las que este tipo de eventos se realizan; para así obtener el sello de Calidad Turística del MinCIT.

Es tal la importancia que ha cobrado el proceso de certificación en sostenibilidad de las empresas turísticas en Colombia, que en el 2014 mediante la Resolución 2804 del MinCIT, se estableció que esta certificación sería obligatoria para obtener el Registro Nacional de Turismo (RNT), requisito indispensable para que las empresas turísticas operen formalmente en territorio colombiano. Esta normativa, posteriormente fue modificada a través de las Resoluciones 148 y 3860 de 2015, quitando el efecto obligatorio de la certificación, pero manteniendo la obligatoriedad en el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad contemplados en cada NTS TS.

Es un hecho entonces que las autoridades públicas colombianas le han apostado a garantizar la sostenibilidad como estrategia, pero también como política pública en pro del mejoramiento de la calidad y la competitividad de los prestadores de servicios turísticos del País. Un ejemplo de ello es el resultado obtenido en materia de certificación de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) puesto que, hasta marzo de 2018, se habían certificado 403 establecimientos bajo la norma de sostenibilidad de hoteles NTS TS 002; y al cierre de 2017, un total de 16.427 habían

logrado obtener el RNT al demostrar, mediante una autoevaluación, el cumplimiento de los criterios de dicha norma (MinCIT, 2018; CITUR, 2018).

Lo anterior permitiría asumir, a priori, que la actividad turística en Colombia hoy en día se desarrolla de manera sostenible y responsable social, económica y ambiental; y que el impacto negativo del turismo es menor en comparación con cómo era años atrás. No obstante, analizar estos resultados no es uno de los objetivos de este trabajo. Esta investigación lo que pretende es describir el efecto que han tenido los procesos de certificación bajo la NTS TS 002 en los ingresos y los gastos de los EAH, particularmente de los ubicados en la ciudad de Santa Marta.

Y es que cuando se habla de sostenibilidad, en sus tres aristas, varios de los estudios se han concentrado en la disminución o mitigación de impactos ambientales, el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad local o la contribución al desarrollo económico de la zona en la que se lleva a cabo la actividad empresarial; pero pocas veces los estudios se han enfocado en describir los beneficios que los procesos de certificación traen a las organizaciones que deciden implementarlos. Esos beneficios, además de estar relacionados con la gestión de la calidad interna de las organizaciones, pueden significar resultados financieros más favorables, dado un aumento en las ventas, disminución de los costos y gastos o mejoramiento de la imagen corporativa.

El presente estudio, precisamente, lo que busca es conocer la percepción de los representantes de los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) certificados con la NTS TS 002 en la ciudad de Santa Marta, acerca del efecto que este proceso ha tenido en el comportamiento de sus ingresos y gastos. Esto permitirá comprender de una mejor manera si realmente los EAH que han decidido apostarle a su certificación bajo la NTS TS 002, perciben beneficios desde el punto de vista contable (ingresos y gastos). Esto a su vez permitirá que, de hallarse resultados favorables en esta investigación, se estimule la certificación de los EAH de Santa Marta que aún no lo han hecho.

2. Referente teórico

Las certificaciones en sostenibilidad, específicamente en establecimientos y destinos turísticos, han sido considerablemente estudiadas. Se han realizado trabajos académicos relacionados con la contribución de éstas al desarrollo sostenible, comparaciones entre varias metodologías de certificación e investigaciones que reflejan los beneficios que reciben las organizaciones que deciden implementar este tipo de estándares. A continuación se mencionarán los principales estudios identificados, nacional e internacionalmente, y que presentan una relación directa con la presente comunicación, buscando otorgar un actualizado y pertinente marco de referencia para esta investigación.

En el mundo existe un importante número de esquemas de certificación en sostenibilidad, pudiendo estos clasificarse en tres modalidades: sistemas de gestión tipo ISO, ecoetiquetas y premios/galardones (Botero, 2013). Cada una de estas modalidades posee particularidades en cuanto a su proceso de obtención, finalidad y enfoque. Un sistema de gestión, por ejemplo, interrelaciona elementos para alcanzar objetivos previamente definidos, con una visión de mejoramiento continuo de los procesos; un premio o galardón, en cambio, lo que pretende es brindar un reconocimiento temporal

de una condición sobresaliente (en muchos casos viene acompañado de incentivos económicos o de otro tipo); por su parte, una ecoetiqueta posee un enfoque principalmente basado en la diferenciación de productos o servicios a través de un sello 'ambientalista' (Vargas, 2018).

A pesar de que existan diferencias de enfoque en las metodologías de certificación, "su proceso de evaluación siempre busca la entrega y autorización de uso de un símbolo de calidad registrado e identificable como reconocimiento por alcanzar unos objetivos" (Botero, 2013:117). Pavia, Floricic & Cerovic (2015) sostienen que las iniciativas 'verdes' ayudan a mejorar la calidad de la oferta turística y los huéspedes estarán dispuestos a modificar ciertos hábitos de consumo con el fin de apoyar iniciativas ecológicas. A su vez, los turistas esperan el retorno del valor de su dinero y servicios de calidad, por lo que las iniciativas sostenibles enriquecerán su estancia y experiencia turística.

Peiró-Signes et al. (2014), por ejemplo, afirman que la sostenibilidad es una de las principales oportunidades para la industria hotelera y aseguran que certificaciones ambientales como la ISO 14001 EMS¹ no sólo aumentan la productividad y el rendimiento del hotel, sino que mejoran las percepciones de los usuarios. Dichos autores, en su estudio demostraron que los huéspedes de los establecimientos certificados bajo esa norma, presentaron mayor grado de satisfacción en temas como el servicio de limpieza y el confort.

Para el caso español, por ejemplo, Valenzuela (2017) afirma que el reciente interés de los establecimientos hoteleros en demostrar su cambio de comportamiento frente al medio ambiente, a través de la obtención de eco-etiquetas o certificaciones en sostenibilidad, obedece a objetivos mercadotécnicos que permitirían mejorar su competitividad. Estos objetivos, según los autores, son decisiones que apuntan a mejorar las cuentas de resultados de las empresas del sector, así como también lo fueron en su momento las medidas tomadas para racionalizar el consumo de recursos como el agua y la energía.

Lo anterior coincide con lo expresado por San Martín y Salcedo (2007), quienes afirman que:

...los resultados de los Programas de Certificación señalan que los beneficios de su aplicación pueden ser grandes, debido a que un segmento del mercado está dispuesto a pagar por hoteles con un desempeño ambiental que vaya más allá de las normas legales. El sistema de certificación provee a los consumidores de una herramienta de información creíble, a la vez que motiva a los hoteleros a cambiar su operación, siguiendo una política responsable con el medio ambiente y la sociedad. (p.8)

Peršić-Živadinov & Blažević (2010) van un poco más allá, afirmando que los hoteles que adoptan prácticas sostenibles, específicamente las ecológicas, lo hacen principalmente por motivos monetarios. Dichos autores aseguran que, aunque existen

¹ EMS: *Environmental Management System*.

costos iniciales en la implementación de prácticas sostenibles, muchos de esos pagos se amortizan en poco tiempo, logrando beneficios que se convierten en activos de la empresa. Para ellos, ésta es la razón por la que las grandes cadenas hoteleras como Fairmont, Four Seasons, Hilton, InterContinental, Marriott, Starwood Hotels & Resorts, entre otras; le apuestan a la integración del ‘verde’ a sus actividades empresariales.

Otros autores como Sorohan & Tucker (2014) señalan que existen metodologías de certificación como la del sistema *Leadership in Energy & Environmental Design* (LEED) que se encarga de certificar edificios sostenibles y es ampliamente usada en establecimientos hoteleros. Estos autores referencian un estudio en el que se compararon 93 hoteles certificados con el sistema LEED versus 514 hoteles comparables, concluyendo que aquellos que estaban certificados presentaron mejores resultados financieros en términos de reducción de costos, lográndolo a través de un mayor control en el uso de recursos como el agua y la energía.

No obstante, los estudios que se han realizado no sólo han identificado los beneficios de certificar establecimientos hoteleros, algunos también han mencionado varios de los obstáculos que normalmente se presentan en estos procesos. Uno de esos estudios fue el desarrollado por Birdir & Pearson (1998), quienes afirman que al implementar procesos de certificación en sostenibilidad, es frecuente encontrar resistencia y falta de apoyo por parte de algunos directivos. Esto se debe principalmente a que no lo ven como una responsabilidad propia o porque se concentran más en la carga adicional de trabajo que esto conlleva y no en los beneficios que se percibirían.

Del mismo modo, Navarrete (2011) en su investigación para el caso del sector hotelero de la ciudad española de Málaga, reconoce que éste está incorporando cada vez más protocolos en pro de su sostenibilidad, pero también concluye que “aún se debe trabajar más en la concienciación sobre la necesidad de un comportamiento respetuoso y de los beneficios que reporta el mismo” (p.28). En este estudio, la autora también logró identificar que los empresarios hoteleros, al decidir tomar medidas en pro de la sostenibilidad de sus establecimientos, incorporan en su mayoría prácticas ambientalmente responsables; pero que rechazan las acciones relacionadas con el desarrollo económico y sociocultural, dado que éstas son vistas como un gasto y no como una inversión.

Cañónde y Garcés (2006), por su parte, consideran que implementar una certificación como la ISO 14001 es un costo necesario en aquellas organizaciones que enfrentan presiones medioambientales por parte de sus *stakeholders*, pero no lo perciben como un estándar que asegure una adecuada adaptación medioambiental. Asimismo, ellos concluyen “que la certificación ISO 14001 es interpretada como una «señal» innecesaria en el caso de las empresas menos contaminantes y menos internacionalizadas” (p.58), lo cual podría explicar por qué son las grandes cadenas hoteleras internacionales las que deciden implementar esquemas de certificación de este tipo.

Leroux & Pupion (2018) apoyan lo manifestado por Cañónde y Garcés (2006), al concluir que las certificaciones en temas ambientales son un proceso demasiado complejo y burocratizado para ser llevado a cabo por empresas pequeñas de la industria hotelera. De igual forma, la poca factibilidad que presentan estos procesos en términos de costos, hace que llevarlos a cabo sea poco atractivo y explica el por qué algunas

empresas con estas características prefieren abandonar las certificaciones que ya han obtenido.

Duglio et al. (2017), por su parte, analizaron el caso de la implementación de la *European Ecolabel*, una eco-etiqueta de carácter internacional que ha sido implementada por 194 establecimientos hoteleros en Italia. Para este caso particular, los autores evidenciaron que en efecto el proceso de certificación es complejo para los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) que deciden implementarlo, a tal punto que hasta la fecha de realización del estudio, sólo el 0.12% del total de EAH de dicho país había obtenido el *European Ecolabel*. No obstante, estos autores difieren con Leroux & Pupion (2017) al afirmar que el costo no representa una barrera para alcanzar una certificación de este tipo.

Por otro lado, Alonso-Almeida, Marimon & Bernardo (2013), realizaron un estudio en el que analizaron la difusión que han tenido algunos sistemas de gestión ambiental y de calidad en el sector hotelero de España. Lo anterior, partiendo del hecho de que un esquema de certificación en sostenibilidad posee componentes de gestión de la calidad y de gestión ambiental. Dichos autores, en su estudio consideraron estándares genéricos como los de la ISO, pero también esquemas específicos del sector como la Marca Q de calidad turística, concluyendo que los gerentes deben ser muy cuidadosos al seleccionar el estándar que más les conviene aplicar, eligiendo aquel que les pueda generar mayores beneficios potenciales. Alonso-Almeida, Marimon & Bernardo también afirman que la Marca Q de calidad turística, la cual está apoyada por el gobierno español, es un ejemplo exitoso de cómo los responsables de las políticas públicas pueden fomentar el desarrollo de estándares y herramientas de gestión para las empresas de un sector específico, independientemente de su tamaño, logrando así maximizar su competitividad.

Para el caso particular de Colombia, como se mencionó en la parte introductoria de esta comunicación, existe un estándar o esquema de certificación específico en sostenibilidad, a través del cual el MinCIT otorga el sello de Calidad Turística y que está conformado por un conjunto de Normas Técnicas Sectoriales en Turismo Sostenible (NTS TS). Ochoa y Rueda (2016), concluyen que los beneficios que reciben los prestadores de servicios turísticos colombianos que se certifican bajo alguna de estas normas técnicas “son muy variados y van más allá de las tres dimensiones de sostenibilidad” (p.162), destacándose los que tienen que ver con el mejoramiento de la calidad, el reconocimiento de la compañía y las potenciales ganancias para la organización. Específicamente en el aspecto económico, algunos de los beneficios señalados por los autores están relacionados con la reducción de costos, mayor capacitación y compromiso del personal, ampliación del portafolio de proveedores, ventajas para participar en licitaciones públicas y facilidad para certificarse con otros esquemas. Igualmente, otros beneficios tienen que ver con el reconocimiento, fidelización y sensibilización de los clientes.

No obstante, no todos los prestadores de servicios turísticos certificados analizados por Ochoa y Rueda (2016) coinciden con los beneficios descritos en el párrafo anterior. Algunos manifestaron que la valoración de este tipo de procesos por parte de los clientes no está tan clara, la promoción de la certificación entre los turistas es escasa, hay poco personal experto en la implementación de las NTS TS, los costos de

implementación y auditoría son elevados y el cumplimiento de los requisitos es complejo de entender, además de que tarda un tiempo considerable.

Las anteriores son algunas de las barreras que limitan la aplicación de las NTS TS, lo cual puede explicar por qué el número de establecimientos certificados es poco significativo, teniendo en cuenta que la mayoría de estas normas, en su primera versión, tienen más de 10 años de estar vigentes. En el caso de los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH), según un estudio realizado por Aldana (2014), hasta el año 2013, tan sólo el 2.3% de los EAH de Bogotá D.C. se había certificado bajo la NTS TS 002. En este estudio, dentro de las causas de la escasa certificación, también se mencionan los altos costos del proceso de implementación y auditoría, así como la no identificación de beneficios comerciales. Algunos datos cuantitativos de este estudio indican que el 36% de los establecimientos encuestados asegura no haber percibido un aumento de la ocupación desde que su establecimiento se encuentra certificado, mientras que el 86% no ha notado ninguna ventaja diferenciadora por haberle apuntado a este proceso en su organización. Sin embargo, dentro de la valoración económica del proceso de implementación de la NTS TS 002, el 45% reconoce que éste ha contribuido a la mejor capacitación del personal, mientras que el 54% afirma que coadyuva a garantizar la seguridad de los huéspedes y colaboradores.

A pesar de las limitaciones que puedan existir, Colombia cuenta con la ventaja de que los procesos de implementación de sus normas de sostenibilidad están ampliamente regulados y poseen el respaldo institucional del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT). Esto, a su vez, está en concordancia con lo establecido por la Organización Mundial del Turismo (OMT) (2010), la cual afirma que

Es necesario desarrollar las normas que regulen los diferentes sectores. En la medida que se desarrollen y aprueben las normas, se podrá comenzar a trabajar en el desarrollo del «Programa de Certificación de la Calidad», que podrá irse desarrollando de manera independiente por sectores normalizados y por prioridades definidas por el máximo ente rector del turismo. (p.75)

3. Metodología

El presente documento se elaboró bajo una tipología empírica. Se hizo tratamiento original de datos primarios, pero también de información de carácter secundario consistente en trabajos científicos y publicaciones oficiales. Asimismo, teniendo en cuenta el tratamiento que se le dio a la información recopilada, este trabajo puede catalogarse como una investigación con enfoque cualitativo.

En lo que respecta a su alcance, este estudio se plantea como un trabajo descriptivo en el que se identifican y describen los atributos específicos de ciertas variables. Por su parte, la recolección de la información se realizó a través de entrevistas semi-estructuradas y revisión bibliográfica. En la entrevista aplicada se indagó acerca de la percepción que tienen los directivos de los hoteles certificados, en cuanto al efecto que este proceso ha tenido en el comportamiento de los ingresos y gastos de dichos establecimientos, así como en la satisfacción de sus usuarios.

La unidad de análisis seleccionada para esta investigación consistió en los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) certificados en sostenibilidad bajo la NTS TS 002. Dentro del universo, se consideraron los 403 EAH certificados bajo la NTS 002 en Colombia (MinCIT, 2018), pero se seleccionaron como referencia para el análisis (población) los diez (10) EAH certificados que se encuentran ubicados en la ciudad de Santa Marta. El muestreo fue no probabilístico y se realizó por accesibilidad a la información, quedando seleccionada una muestra de siete (7) establecimientos que fueron los que decidieron participar en esta investigación. Los hoteles objeto de estudio de este trabajo, se mencionan en el Cuadro 1:

Cuadro 1. *Establecimientos certificados bajo la NTS TS 002 y objeto de estudio.*

Nombre del Establecimiento	Tipo de establecimiento
Aparta hotel El Oasis	Establecimiento único
Aparta hotel Roca Marina	Miembro de cadena (nacional)
Hotel Arhuaco	Miembro de la cadena Solar Hoteles & Resorts (internacional)
Hotel Be La Sierra	Miembro de la cadena Germán Morales e Hijos (nacional)
Hotel Jaba Nibue	Establecimiento único
Hotel Kikuxtah	Establecimiento único
Hotel Tayrona Rodadero	Miembro de cadena (local)

Fuente: Elaboración propia, con base en las entrevistas realizadas.

4. Resultados del trabajo de campo

En el referente teórico de esta comunicación, se expusieron distintos estudios que reflejaban los beneficios que reciben o que podrían percibir los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) que deciden certificar sus prácticas como sostenibles. Así como hay estudios académicos que reflejan esta situación, también hay empresas que se han encargado de destacar los beneficios que han obtenido al certificar sus establecimientos. Un ejemplo de ello es que el Vicepresidente de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad de la cadena de hoteles *Intercontinental Hotels Group* (IHG)² afirme que su organización es “la única empresa que construye un sistema integral de gestión ambiental para sus hoteles, ayudándoles a generar ingresos a través de la sostenibilidad” (Holiday Inns Inc, 2014:2). Según esta misma publicación, IHG cuenta con 4.600 hoteles distribuidos en nueve marcas y, de ellos, más del 50% ya se encuentra inscrito en el programa de sostenibilidad de la Compañía.

Para el caso colombiano, de un total de 16.427 EAH con Registro Nacional de Turismo (RNT), hasta el mes de marzo de 2018 se habían certificado 403 establecimientos según la Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible (NTS TS) 002, lo cual equivale tan sólo al 2.4%. De ese total de establecimientos certificados, tan sólo 10 están ubicados en la ciudad de Santa Marta. En esta investigación se indagó acerca del efecto que ha tenido esta certificación en los ingresos y gastos de siete de los diez establecimientos certificados, encontrando los resultados que se describen a continuación.

² IHG es la cadena hotelera más grande del mundo en cuanto a número de habitaciones.

4.1.Efecto en los ingresos.

En cuatro de los siete EAH certificados en los que se tuvo acceso a la información, los responsables del proceso de certificación bajo la NTS TS 002 afirmaron que los ingresos han aumentado desde que se recibió el sello de Calidad Turística del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT). Dentro de los principales motivos para este incremento, se encuentra el hecho de que los huéspedes poseen un mayor grado de satisfacción general durante su estadía, destacando el interés que ellos presentan por el uso de energías verdes, lo cual genera que alarguen su estadía en este tipo de establecimientos, al tiempo que los recomiendan con otros clientes potenciales (Ver Cuadro 2).

Cuadro 2. *Efecto en los ingresos de los establecimientos certificados bajo la NTS TS 002.*

Nombre del Establecimiento	Efecto en los ingresos
Aparta hotel El Oasis	<ul style="list-style-type: none">No ha tenido ningún efecto en los ingresos, pero ha permitido mejorar la calidad de los servicios prestados.
Aparta hotel Roca Marina	<ul style="list-style-type: none">Hasta el momento no se evidencia aumento ni disminución en las ventas, pero se debe considerar que hay factores externos que afectan negativamente, como lo es la hotelería informal.
Hotel Arhuaco	<ul style="list-style-type: none">Han aumentado y esto se ve evidenciado en los buenos comentarios que recibe el Hotel y los índices de satisfacción con la que los huéspedes dejan el establecimiento.
Hotel Be La Sierra	<ul style="list-style-type: none">Han aumentado, dado que la certificación se ha convertido en un aval nacional para el Hotel.
Hotel Jaba Nibue	<ul style="list-style-type: none">Han aumentado, principalmente por el interés de los turistas en el componente ambiental (uso de energías verdes).
Hotel Kikuxtah	<ul style="list-style-type: none">El efecto de la certificación en las ventas ha sido positivo, pero este impacto ha sido mermado por el considerable número de competidores que existe en la zona.
Hotel Tayrona Rodadero	<ul style="list-style-type: none">No se ha evidenciado un efecto en las ventas, puesto que el hotel ya posee cierto reconocimiento y los huéspedes que los visitas se encuentran fidelizados.

Fuente: Elaboración propia, con base en las entrevistas realizadas.

No obstante, en los tres establecimientos restantes, la certificación no ha representado un aumento en los ingresos. Esto se debe a que el impacto que ha tenido certificarse ha sido opacado por situaciones poco favorables del sector y que tienen que ver, por ejemplo, con la excesiva competencia y guerra de precios en zonas como Taganga, la proliferación de establecimientos informales y la falta de posicionamiento del destino.

4.2.Efecto en los costos y gastos.

A diferencia del efecto percibido en los ingresos de los EAH certificados, seis de los siete establecimientos consultados manifestaron haber presentado una disminución en algunos rubros de sus costos y gastos (Ver Cuadro 3). El concepto que mayor disminución ha presentado, tanto en número de establecimientos como en valor monetario, es el de los servicios públicos y esto ha sido debido a la optimización y reducción en el consumo de agua y energía eléctrica. En el Hotel Kikuxtah, por ejemplo, la subgerente afirma que el gasto mensual de energía eléctrica pasó de \$3.000.000 (USD 1.000 aprox.) a \$300.000 (USD 100 aprox.), alcanzando una reducción del 90% desde la implementación de la NTS TS 002.

Cuadro 3. *Efecto en los costos y gastos de los establecimientos certificados bajo la NTS TS 002.*

Nombre del Establecimiento	Efecto en los costos y gastos
Aparta hotel El Oasis	<ul style="list-style-type: none">No ha tenido ningún efecto notable, dada la reciente crisis hotelera.
Aparta hotel Roca Marina	<ul style="list-style-type: none">Se ha registrado ahorro en los servicios públicos como agua y energía eléctrica.Se ha logrado optimizar el costo del personal.
Hotel Arhuaco	<ul style="list-style-type: none">Han disminuido los montos cancelados por concepto de servicios públicos, papelería y materia prima.
Hotel Be La Sierra	<ul style="list-style-type: none">Han disminuido los montos cancelados por concepto de servicios públicos y materia prima.
Hotel Jaba Nibue	<ul style="list-style-type: none">Han disminuido los montos cancelados por concepto de servicios públicos y papelería.
Hotel Kikuxtah	<ul style="list-style-type: none">Hubo una reducción considerable en el rubro de servicios públicos, pasando de pagar \$3.000.000 (USD 1.000 aprox.) mensuales a \$300.000 (USD 100 aprox.).
Hotel Tayrona Rodadero	<ul style="list-style-type: none">Se ha registrado aumento en costos de insumos, como es el caso de algunos productos químicos biodegradables que son usados desde la implementación de la NTS TS 002.Han disminuido los montos cancelados por concepto de servicios públicos.

Fuente: Elaboración propia, con base en las entrevistas realizadas.

Adicionalmente a lo anterior, dichos EAH aseguran que también han percibido reducción en sus gastos de papelería y materia prima, dado que han reducido el consumo de ciertos insumos, al tiempo que han implementado programas de reducción, reutilización y reciclaje. Asimismo, en algunos casos se ha presentado disminución en el costo de mano de obra, debido a que a través de capacitaciones se ha logrado que el personal optimice su tiempo, mejore su rendimiento y evite la repetición innecesaria de procesos.

A pesar de lo anterior, también se identificó que en ciertos conceptos los costos y gastos han aumentado. Un ejemplo de esto, es el caso de algunos insumos necesarios para la operación de estos establecimientos, particularmente los productos químicos que se usan para limpieza y desinfección. Desde la implementación de la norma de

sostenibilidad, estos deben tener unas características especiales con el propósito de minimizar su impacto en el medio ambiente; sin embargo, este tipo de productos en general son más costosos que los que se usaban anteriormente.

Por otro lado, el responsable de uno de los siete establecimientos indagados, aseguró que la certificación bajo la NTS TS 002 no ha tenido incidencia en sus costos, dado que hay otros elementos externos, relacionados con la gestión del destino, que han hecho poco visible e importante el efecto de este tipo de procesos.

4.3.Efecto en la percepción de los turistas.

En términos generales, los siete EAH consultados consideran que la percepción de los huéspedes acerca de sus establecimientos ha mejorado, resaltando los comentarios que ellos han realizado en los distintos portales de reservas, así como los niveles de satisfacción registrados en las encuestas internas (Ver Cuadro 4). Los directivos de estos establecimientos, consideran que la certificación en sostenibilidad bajo la NTS TS 002 se ha convertido en un aval que es tenido en cuenta en el momento en el que los turistas deciden dónde alojarse, principalmente los residentes en Colombia y algunos turistas no residentes en el País.

Cuadro 4. *Percepción de los usuarios acerca de los establecimientos certificados bajo la NTS TS 002.*

Nombre del Establecimiento	Percepción de los usuarios
Aparta hotel El Oasis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Manifiestan interés por el significado del logotipo y símbolos de la certificación. ▪ Valoran positivamente el hecho de que el establecimiento realice el tratamiento de sus aguas residuales.
Aparta hotel Roca Marina	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emiten comentarios positivos por las prácticas sostenibles llevadas a cabo por el Hotel. ▪ Destacan la señalización que los invita a ahorrar energía y agua.
Hotel Arhuaco	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ha aumentado moderadamente su nivel de satisfacción.
Hotel Be La Sierra	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La certificación es uno de los motivos por el que los huéspedes eligen este hotel. ▪ El segmento corporativo lo valora muy positivamente.
Hotel Jaba Nibue	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valoran positivamente que el hotel esté familiarizado con el uso de energías renovables. ▪ Los huéspedes cada vez más tienden a hospedarse en hoteles certificados.
Hotel Kikuxtah	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los extranjeros conocen la norma y felicitan al hotel por estar certificado con ella.
Hotel Tayrona Rodadero	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Es aceptable, teniendo en cuenta los resultados de los sondeos internos realizados.

Fuente: Elaboración propia, con base en las entrevistas realizadas.

Dentro de los aspectos más destacados por los huéspedes, se encuentra el hecho de que los EAH cuenten con una planta de tratamiento de aguas residuales, programas de reciclaje, señalización para la reducción del consumo de agua y energía, uso de productos biodegradables, implementación de energías renovables, entre otras

actividades que minimicen el impacto al medio ambiente. Esto, además de que atrae a turistas con mayor conciencia ambiental, ayuda a sensibilizar a aquellos que aún no tienen dicha concienciación.

Teniendo en cuenta lo anterior, se podría llegar a afirmar que los EAH certificados poseen una ventaja comparativa frente a otros establecimientos que no están certificados. Dicha ventaja, podría traducirse en una estrategia comercial basada en la diferenciación y fidelización de clientes. Sin embargo, en el caso de los EAH analizados en este estudio, las opiniones se encuentran divididas, puesto que a pesar de que todos reconocen que la percepción de sus usuarios acerca de sus establecimientos ha mejorado, casi la mitad de ellos no consideran que eso se traduzca en beneficios económicos para sus empresas; mientras que la otra parte de ellos, en cambio, sí han percibido dichos beneficios y se atreven a cuantificarlos hasta en un 40%.

El Cuadro 5, presenta un resumen con los hallazgos de este trabajo.

Cuadro 5. *Efecto de la certificación NTS TS 002 en los establecimientos objeto de estudio.*

Nombre del Establecimiento	Año de Certificación	Efecto en los ingresos	Efecto en los costos y gastos	Efecto en la percepción de los usuarios
Aparta hotel El Oasis	2017	Indiferente.	Indiferente.	Positivo.
Aparta hotel Roca Marina	2017	Indiferente.	Positivo en rubros específicos.	Positivo.
Hotel Arhuaco	2017	Positivo.	Positivo en rubros específicos.	Positivo (moderadamente)
Hotel Be La Sierra	2016	Positivo.	Positivo en rubros específicos.	Positivo.
Hotel Jaba Nibue	2017	Positivo.	Positivo en rubros específicos.	Positivo.
Hotel Kikuxtah	2017	Positivo (moderadamente)	Positivo (reducción significativa)	Positivo.
Hotel Tayrona Rodadero	2017	Indiferente.	Positivo en rubros específicos, pero negativo en otros.	Positivo (moderadamente)

Fuente: Elaboración propia, con base en las entrevistas realizadas.

5. Conclusiones

En primera medida, esta investigación permite concluir que no todos los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) certificados en Santa Marta bajo la NTS TS 002 perciben los beneficios económicos que se generan por llevar a cabo este proceso, los cuales fueron ampliamente descritos por Ochoa y Rueda (2016) y citados en el referente teórico de esta comunicación. No obstante, vale la pena mencionar que de los siete EAH consultados, seis recibieron su certificación en el 2017, mientras que uno la recibió en el 2016. Esto puede llevar a pensar que es posible que no haya pasado el suficiente tiempo para que los responsables de estas empresas perciban los beneficios económicos de certificarse en sostenibilidad, entre otras cosas, porque algunos de estos beneficios se hacen evidentes en un mediano o largo plazo.

De igual manera, es importante mencionar que de los siete Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) objeto de estudio, cuatro hacen parte de cadenas (una internacional, dos nacionales y una local), mientras que los otros tres son establecimientos únicos. Esto indica que para el caso de la ciudad de Santa Marta, en contraste con lo planteado por algunos autores (Peršić-Živadinov & Blažević (2010); Cañónde y Garcés (2006); Leroux & Pupion (2018)) y referenciado previamente en el referente teórico de este trabajo, no necesariamente son las grandes cadenas hoteleras internacionales las que le apuntan a la certificación en temas de sostenibilidad, por lo menos no bajo la Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible (NTS TS) 002.

Por otro lado, este trabajo permitió identificar que el aumento en los ingresos gracias a la certificación no ha sido significativo y en algunos casos fue inexistente, por lo menos en lo que tiene que ver con nuevas reservas. Sin embargo, el análisis en este punto debe hacerse con mayor profundidad y cuantificando, por ejemplo, el número de huéspedes que han decidido alargar su estadía, que se han fidelizado o que han recomendado a otros alojarse en los establecimientos certificados. Asimismo, aunque el número de nuevas reservas no haya aumentado, el hecho de tener huéspedes más conscientes y sensibles ante la sostenibilidad permitiría obtener una ventaja ante un segmento que, en general, está dispuesto a pagar un poco más por recibir bienes y servicios más responsables.

En lo que respecta al efecto en los costos y gastos, en los EAH es más evidente la contribución de la certificación a la disminución de los montos de servicios públicos, papelería, materia prima y, en algunos casos, mano de obra. También se pudo notar la preocupación de algunos directivos por el incremento en rubros como la compra de distintos insumos. No obstante, se recomienda que este tipo de egresos sean considerados una inversión y no un gasto, dado que la retribución que esto tiene podrá verse reflejada en una mejor y adecuada gestión del negocio en términos de sostenibilidad, al tiempo que minimizará los costos ambientales, sociales y económicos de su operación.

Del mismo modo, llama la atención que los responsables de los EAH consultados concentraron sus respuestas en el tema ambiental, a pesar de que la NTS TS 002 contempla requisitos en cuestiones económicas y socioculturales. Ninguno de los directivos estudiados, expresó el efecto que el cumplimiento de dichos requisitos sociales y económicos ha generado en sus ingresos y gastos, así como tampoco

comentaron qué percepción tienen sus huéspedes al respecto. Lo anterior va en concordancia con lo expresado por Navarrete (2011) y citado en este texto previamente.

Por último, en el caso de la ciudad de Santa Marta como destino turístico, existen situaciones que se deben solucionar de manera prioritaria para que los efectos de procesos como la certificación bajo la NTS TS 002 se vean de manera más notoria. Algunas son cuestiones de tipo estructural pero que, en general, están relacionadas con la gestión pública del destino, como lo es la alta informalidad de EAH, falta de ordenamiento de playas y otras zonas de desarrollo turístico, deficiencias en la prestación de servicios, entre otras. Teniendo en cuenta que en Colombia existe la NTS TS 001-1 y la NTS TS 001-2 para certificar destinos y playas turísticas, respectivamente; sería recomendable que los procesos de certificación de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) tuvieran afinidad con los procesos de ordenamiento, gestión y certificación de Santa Marta como destino turístico.

6. Agradecimientos

Esta investigación no habría sido posible sin el apoyo de Héctor Johan Muñoz De la Rosa, Marcela Mejía y Wendy González, estudiantes del programa Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras (por ciclos propedéuticos) de la Universidad del Magdalena. A ellos, muchas gracias por su ayuda en la recolección de la información primaria necesaria para este trabajo.

7. Bibliografía

- ALDANA ORTIZ, M. Análisis de los resultados obtenidos en hoteles de Bogotá, a partir de la implementación de la norma NTS-TS 002. *Teoría y Praxis Investigativa*. 2014, **9**, no. 2, pp. 36-48. ISSN 1900-9380.
- ALONSO-ALMEDIA, M., MARIMON, F., & BERNARDO, M. Diffusion of quality standards in the hospitality sector. *International Journal of Operations & Production Management*. 2013, **33**, no. 5, pp. 504-527. ISSN 0144-3577.
- BIRDIR, K., & PEARSON, T. Hospitality certification: experiences in North America - international implications. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 1998, **10**, no. 3, pp. 116-121. ISSN 0959-6119.
- BOTERO SALTARÉN, C. M. *Evaluación de los esquemas de certificación de playas en América Latina y propuesta de un mecanismo para su homologación*. Tesis doctoral inédita, Universidad de Cádiz, 2013.
- CAÑÓNDE FRANCIA, J., y GARCÉS AYERBE, C. Repercusión económica de la certificación medioambiental ISO 14001. *Cuadernos de Gestión*, 2006, **6**, no. 1, pp. 45-62. ISSN 1131-6837.

- CENTER FOR ECOTOURISM AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT (CESD). *Manual No. 1. Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo*. Washington D.C.: CESD, s.f.
- COLOMBIA. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). *Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS 002. Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad*. Bogotá: ICONTEC, 2006.
- COLOMBIA. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). *Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS 002. Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad* (primera actualización). Bogotá: ICONTEC, 2014.
- COLOMBIA. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT). *Establecimientos de alojamiento certificados en sostenibilidad*. Bogotá: MinCIT, 2018.
- COLOMBIA. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT). *Resolución 148 de 2015*. Bogotá: MinCIT, 2015.
- COLOMBIA. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT). *Resolución 2804 de 2014*. Bogotá: MinCIT, 2014.
- COLOMBIA. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT). *Resolución 3860 de 2015*. Bogotá: MinCIT, 2015.
- DUGLIO, S., IVANOV, S., MAGLIANO, F., & IVANOVA, M. Motivation, costs and benefits of the adoption of the European Ecolabel in the tourism sector: an exploratory study of Italian accommodation establishments. *Izvestiya Journal of Varna University of Economics*. 2017, **61**, no. 1, pp. 83-95. ISSN 2367-6361.
- HOLIDAY INNS INC. *IHG(R) Green Engage Provides Hotels with a Streamlined Approach to Achieve Important Sustainability Certifications*. Ottawa (Canadá): PR Newswire Association LLC, 2014.
- LEROUX, E., & PUPION, P. Factors of adoption of eco-labelling in hotel industry. *Technological Forecasting & Social Change*. 2018, **129**, pp. 194-209. ISSN 0040-1625.
- MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO DE COLOMBIA (MINCIT). Centro de Información Turística -CITUR [en línea] [fecha de consulta: 18 junio 2018]. Disponible en: http://www.citur.gov.co/estadisticas/df_prestadores_historico/all/41
- NAVARRETE COBO, B. La gestión sostenible y su comunicación en el sector hotelero de la ciudad de Málaga. *Prisma Social*. 2011, no. 6, pp. 1-32. ISBN 1989-3469.
- OCHOA F., F., y RUEDA ESTEBAN, N. 2016. Conclusiones y recomendaciones. En F. OCHOA y N. RUEDA, eds. *La implementación de las normas técnicas sectoriales en turismo sostenible en Colombia*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia, pp. 159-176. ISBN 9789587726084.

- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT). *Normas y sistemas de calidad en el turismo y su relación con la sostenibilidad y las leyes de turismo. La experiencia de las Américas*. Madrid: OMT, 2010. ISBN 978-92-844-1339-3.
- PAVIA, N., FLORICIC, T., & CEROVIC, M. Sustainable sensitivity of tourists and sustainable initiatives in tourism destination. *ToSEE - Tourism in Southern and Eastern Europe*. 2015, **3**, pp. 245-258.
- PEIRÓ-SIGNES, A., SEGARRA-OÑA, M., VERMA, R., MONDÉJAR-JIMÉNEZ, J., & VARGAS-VARGAS, M. (). The impact of environmental certification on hotel guest ratings [Electronic version]. *Cornell Hospitality Quarterly*. 2014, **55**, no. 1, pp. 40-51. ISSN 1938-9655.
- PERŠIĆ-ŽIVADINOV, I., & BLAŽEVIĆ, B. (2010). Sustainable hotels: sustainable life cycle practice in croatian hotels. In: *Tourism & Hospitality Management 2010, Conference Proceedings*. pp. 161-177.
- SAN MARTÍN REBOLLOSO, F., y SALCEDO, M. P. Turismo, sustentabilidad y certificación: Un reto global. *Revista del Centro de Investigación de la Universidad La Salle*. 2006, **7**, no. 27, pp. 77-91. ISSN 1405-6690.
- SOROHAN, M., & TUCKER, M. Cornell: LEED certification boosts hotel revenue. *Mortgage Banking*. 2014, **75**, no. 1, p. 22.
- VALENZUELA RUBIO, M. La sostenibilidad ambiental del sector hotelero español. Una contribución al turismo sostenible entre el interés empresarial y el compromiso ambiental. *ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura*. 2017, **193**, no. 785, pp. 1-18. ISSN 0210-1963.
- VARGAS LEIRA, F. *Certificación en calidad y/o sustentabilidad de las playas colombianas. Una visión turística*. Riga (Letonia): Publicia, 2018. ISBN 978-620-2-43072-2.