

Representaciones sociales de la norma de sostenibilidad en MiPymes de alojamiento en Colombia

Social representations of the sustainability standard in MiPymes hosting in Colombia

Ana Milena Serrano-Amado^{a, b}, Nidia Paola Amado-Cely^a, Miryam Teresa Rodríguez^a

RESUMEN

La baja implementación de la norma sobre sostenibilidad turística colombiana (NTS-TS 002/2014), deja en desventaja a las Pequeñas y medianas empresas MiPymes del sector turístico. El objetivo de este trabajo es indagar la baja certificación de los establecimientos de hospedaje en la provincia de Sugamuxi a través de las representaciones sociales de propietarios, entidades que diseñaron la norma y un grupo focal integrando por actores como empresas y Estado. Se detectó que la “comunicación” es la palabra más resaltada dentro de la nube de palabras dentro de las preocupaciones que tienen los empresarios para la implementación de la norma. Adicionalmente, se percibe un rechazo puesto que algunos empresarios no tienen claro los beneficios económicos, sociales y de crecimiento con la implementación de la certificación.

PALABRAS CLAVE: turismo; certificación; sostenibilidad; percepción.

ABSTRACT

The low implementation of the tourism sustainability norm of Colombia (NTS-TS 002/2014), leaves disadvantaged the small MiPymes of the tourism sector. The objective of this work is to investigate the low certification of lodging establishments in the province of Sugamuxi through the social representations of owners, entities that designed the standard and a focal group comprising actors such as companies, State and tourists. It was detected that “communication” is the most highlighted word within the cloud of words within the concerns that entrepreneurs have for the implementation of the standard. Additionally, a rejection is perceived since some entrepreneurs are not clear about the economic, social and growth benefits with the implementation of the certification.

KEYWORDS: tourism; certification; sustainability; perception

Introducción

Colombia promueve la sostenibilidad en el sector turístico a través de la Norma Técnica Colombiana NTS-TS 002/Icontec (2014), con el ánimo de mejorar la competitividad de los establecimientos de alojamiento y definida por Pinzón (2013) como un “instrumento que promueve la adopción de un enfoque basado en normas de producto” (pp. 280-288).

Muestra de las exigencias ambientales, socioculturales y económicas, donde los requisitos legales buscan “identificar y documentar los indicadores que sean aplicables a los establecimientos y así mismo realizar una evaluación periódica para el cumplimiento” (NTS-TS 002/Icontec, 2014, p. 2), en este sentido los establecimientos deben definir una política de sostenibilidad que involucre el impacto social,

a Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Duitama, Colombia. ORCID Serrano-Amado, A.M.: 0000-0003-0579-5722; ORCID Amado-Cely, N.P.: 0000-0003-1454-3017; ORCID Rodríguez, M.T.: 0000-0002-3782-0809

b Autor de correspondencia: ana.serrano@uptc.edu.co

ambiental y económico, vinculando a empleados, proveedores y clientes.

Esta norma técnica fue elaborada por diferentes actores, entre ellos delegados del gobierno (Dirección de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo), la academia (Universidad Autónoma de Bucaramanga, Universidad Autónoma del Caribe, Universidad Externado de Colombia y Universidad los Libertadores), y representantes de grandes hoteles (Hotel Casa Dann Carlton, Hotel el Prado, hotel Laureles 70, hotel Sicarare-Valledupar, hotel Tequendama y hotel Estelar) (Icontec, 2014)

Las empresas medianas y pequeñas (MiPymes) no evidencian su participación en la elaboración de la norma, presentando desventajas frente a las grandes empresas o cadenas hoteleras en cuanto a sus diferencias de infraestructura, sistemas de información, capacidad financiera, entre otros. Sumado a lo anterior, la implementación de la norma no es tan sencillo como lo señala Rodríguez (2009, p. 138), puesto que estas no suministran lineamientos de los 'sistemas de gestión de las empresas' sino se basa en el desarrollo de procesos, los cuales deben garantizar el cumplimiento de requisitos como evidencia de la preservación del medio ambiente, la responsabilidad social de la comunidad y mejoramiento de la calidad del servicio.

Desde la puesta en marcha de la norma, un estudio presentado por el Ministerio de Industria y Turismo (s.f.) sobre el número de empresas certificadas a la fecha (noviembre de 2018), identifica un mayor número de establecimientos en Antioquia (17%), Eje cafetero: Caldas, Quindío y Risaralda (15%) y Bogotá, DC (14%), mientras en menor proporción Bolívar (8%), Valle de Cauca (7%), Magdalena (3%) y Boyacá (2,6%); el resto del país 33,4%. La provincia de Sugamuxi participa 0.7% con establecimientos en los municipios de Monguá y Cuítiva.

El departamento de Boyacá cuenta con 12 establecimientos certificados de los 123 municipios que lo componen. Para el 2014 la capital de la provincia (municipio de Sogamoso), reporta en el Registro Nacional de Turismo con 345 establecimientos prestadores de servicios turísticos de los cuales 109 se encontraban activos (Consejo de Sogamoso, 2016). El liderazgo del departamento de Antioquia con establecimientos de alojamiento certificados

frente a Boyacá, es atribuida principalmente a las políticas de turismo y gestión que se realizan desde los entes gubernamentales y las condiciones físicas, infraestructura y tecnología con las que cuenta este departamento (CITUR, 2018). Lo anterior muestra el grado de complejidad por implementar la norma en la Provincia de Sugamuxi, debido a los cambios y exigencias presentados por el Gobierno Nacional referente a la preservación del medioambiental. Todo este panorama genera en los empresarios de las MyPymes de alojamiento un condicionante, fenómeno que genera cambios en cuanto al conocimiento y actitud de los requisitos de cumplimiento, junto a las acciones y planes necesarios para lograr la certificación.

Debido a esta problemática, el objetivo es conocer cuáles son las representaciones sociales que existen alrededor de la adopción de la NTS-TS 002/Icontec (2014) por parte de los empresarios de las MyPymes de alojamiento de Sugamuxi. Con este propósito se realizó una revisión bibliográfica acerca de las representaciones sociales con sus instrumentos metodológicos, el institucionalismo sociológico y algunos instrumentos normativos sobre sostenibilidad turística colombiana. A través de entrevistas dirigidas y grupos focales con empresarios propietarios de hoteles y expertos, se identificó el conocimiento, la actitud y la acción sobre la implementación de la norma según lo descrito por Moscovici (1979). Se realiza un contexto del turismo en la Provincia de Sugamuxi junto al conocimiento encontrado sobre el Desarrollo Sostenible y las representaciones sociales de los actores discriminados. Como reflexiones finales se explican el posible rechazo en implementar la norma dentro de los empresarios; puesto que no son claros los beneficios económicos, sociales y de crecimiento del instrumento normativo.

Representaciones sociales, neoinstitucionalismo sociológico e instrumentos de sostenibilidad turística

La teoría de las representaciones sociales ha presentado una evolución en los últimos cuarenta años especialmente en Europa, América del Sur, Australia y Estados Unidos, desde los trabajos en Psicoanálisis de Moscovici (1969), identificación de la locura por

Jodelet (1986) y defensa de la identidad cultural por Gervais y Jovchelovitch (1998). Igualmente, Farr (2005) con las teorías relacionadas con las discapacidades al desarrollar imágenes en los discapacitados.

En el sector turístico, Andriotis (2005) relaciona la percepción y las preferencias de grupos focales sobre los destinos turísticos; implementa la entrevista entre los residentes y empresarios utiliza la escala Likert para identificar la percepción. Moscardo (2011), analizó las representaciones sociales en la planificación turística por medio de figuras y modelos, donde implementa una metodología cualitativa de análisis de contenido sobre los modelos de planificación turística. Por otro lado, Mody et al. (2017), utilizan las representaciones sociales para probar los efectos de los tipos de turismo y la disposición de pago de impuestos para apoyar el sector; como técnica implementa la encuesta dirigida a residentes. Sánchez et al. (2010) utilizan la entrevista semiestructurada con análisis de contenido, tomando las dimensiones de Moscovici en la captación de los elementos de conocimientos, acción y actitud.

Dentro de los estudios que abordan las representaciones sociales en los ámbitos de la teoría de sostenibilidad ambiental se encuentra lo planteado por Ortíz (2005), quien describe la relación entre la sostenibilidad y la educación; implementa la encuesta con cuestionarios semiestructuradas y entrevistas hacia los docentes. Este autor distingue la relación de la sustentabilidad con el uso eficiente del agua a través de métodos etnográficos, documentales y trabajo de campo. Fischer et al. (2012) buscan la contextualización del cambio climático en un marco más amplio como la producción y el consumo de energía mediante la entrevista.

Dentro de los elementos que describe Moscovici (1979, p. 45) sobre las representaciones sociales, se destacan: 1) “el conocimiento entendido como las opiniones relacionadas con lo que creo y las actitudes con lo que siento. Por lo tanto, la información es la suma de conocimientos con que cuenta un grupo de individuos acerca de un acontecimiento, hecho o fenómeno de naturaleza social; 2) el campo de representación es aquel que expresa la organización del contenido de la representación en forma jerarquizada y permite visualizar el carácter del contenido, las propiedades cualitativas o imaginativas. 3) La

actitud, tildada como la “orientación global positiva o negativa de una representación, la opinión vista desde una fórmula a través del cual el individuo fija una posición frente a objetos sociales cuyo interés es el comportamiento del grupo”.

El Neoinstitucionalismo sociológico surge en la década de los setentas del pasado siglo y fue “desarrollada desde la sociología, especialmente en la teoría de la organización. Consiste en que muchas formas y procedimientos institucionales no fueron creados para obtener eficiencia, sino que constituyen prácticas culturalmente específicas” (Hall y Taylor, 1996, p. 38). Dentro de los teóricos más representativos de este enfoque se encuentran DiMaggio y Powell (1999) quienes mencionan que “el nuevo institucionalismo en la teoría de la organización tiende a enfocarse en una parte amplia, pero finita, de la cornucopia institucional de la sociología, las estructuras y los procesos organizacionales que abarcan toda la industria, con un alcance nacional o internacional como una teoría de la organización” (p. 43). En el ámbito sociológico la institucionalización es vista como un proceso fenomenológico por el cual algunas relaciones y acciones sociales se originan por diversos sentidos, adicional los sociólogos perciben a las organizaciones en todos los contextos.

Dentro de los instrumentos normativos de la sostenibilidad turística, es importante tener en cuenta lo relacionado por Álvarez et al. (2014, p. 83) sobre la gestión de la calidad en la cual se puede “mejorar significativamente la satisfacción de los clientes, empleados y los resultados empresariales” y descrita por Heras et al. (2009, p. 98) como “los requisitos de Gestión de Calidad que la organización debe cumplir para brindar un producto o servicio deseado de calidad satisfactorio a sus clientes”. En el caso del sector turístico, Colombia ha legislado en diferentes escenarios como destinos, agencias de viajes, establecimientos gastronómicos, entre otros (Tabla 1).

Metodología

Para el desarrollo de la metodología se implementó un enfoque cualitativo, con método fenomenológico hermenéutico y como instrumento se diseñaron entrevistas y grupos focales. Para ello, se realizó un

Tabla 1. Normas técnicas de turismo sostenible en Colombia

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 001-1.	Destinos turísticos - Área turística. Requisitos de sostenibilidad. 2014
Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002.	Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad. 2014
Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 003.	Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad 2007
Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 004.	Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad 2008
Norma Técnica Colombiana NTS - TS 005.	Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad, 2009
Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 001-2.	Playas turísticas. Requisitos de sostenibilidad, II Actualización 2015
Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 006-1.	Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, 2012
Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 006-2.	Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones. Requisitos de sostenibilidad, 2012

Fuente: MCIT (s.f.).

muestreo intencional (Bonilla-Castro y Sehk, 2005) tomando como criterios de inclusión los empresarios de las MiPymes de alojamiento siendo aquellas que poseen diez empleados e ingresos inferiores a cien salarios mínimos legales vigentes, que voluntariamente aceptaron participar (Sandelowski, 2000) de los 13 municipios que constituyen la provincia de Sugamuxi (universo de 84 establecimientos activos en la Cámara de Comercio). Se aplicó una entrevista estructurada a los 30 empresarios que buscaban certificarse, con el objeto de indagar el conocimiento, la actitud y la acción referente a las dimensiones social, económica y ambiental de la norma en la sostenibilidad turística de sus establecimientos. Un segundo actor fueron los expertos compuesto por los representantes del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, encargados de impulsar la norma.

La información colectada fue sistematizada utilizando un mapa de codificación (Bonilla-Castro y Sehk, 2005) proveniente de una prueba piloto con empresarios en fases -certificado, en implementación y en proceso de implementación de la norma (Figura 1), y la entrevista a dos expertos (funcionario de la Universidad Externado de Colombia y el Servicio Nacional de Aprendizaje-Sena) (Figura 2). Se utilizó la herramienta de análisis de contenido de Nvivo v 12 Plus.

Mediante el análisis de contenido se transcribió la información en el formato de análisis de entrevista y formato de categorización inductiva (Bonilla-Castro y Sehk, 2005). Se utilizó el programa Nvivo 12 Plus, para agrupar las categorías de la investigación: conocimiento, actitud y acción, propuestas por Moscovici (1979). Se realizó la codificación por medio de nodos. Se establecieron las categorías desarrollo sostenible, adquisición del conocimiento y norma técnica en las respuestas de los empresarios, con siguiente procedimiento:

- 1) Transcripción de las entrevistas autograbadas y videograbada
- 2) Codificación mediante la función crear nodos, codificación de los subnodos según las proposiciones, importación de las entrevistas al programa Nvivo, unificación de las respuestas en cada categoría y subnodo, y análisis de la información.
- 3) Trabajo de campo entre los años 2018 y 2019, mediante las siguientes fases
 - a) Fase 1.
 - Se da un acercamiento a la Cámara de Comercio de Sogamoso para acceder a la base de datos de las MiPymes de alojamiento de la provincia de Sugamuxi.

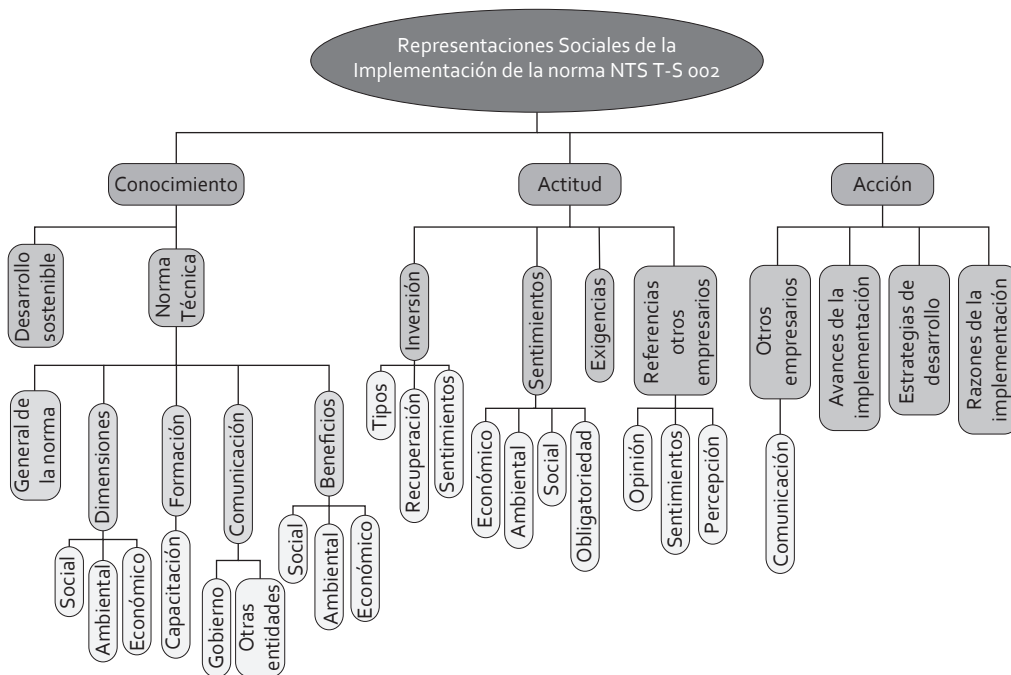


Figura 1. Mapa de categorización para empresarios de MyPymes del sector de alojamientos en Sugamixi, Colombia (prueba piloto). Fuente: elaboración propia

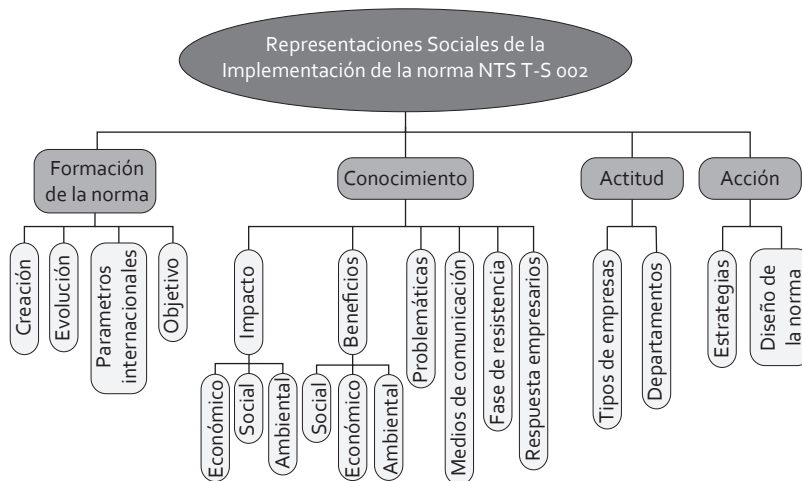


Figura 2. Mapa de categorización para expertos de MyPymes del sector de alojamientos en Sugamixi, Colombia (prueba piloto). Fuente: elaboración propia

- Se realiza un contacto telefónico y vía correo electrónico a las empresas con el fin de solicitar autorización para realizar visita.
- Se realiza la construcción del protocolo de entrevista. Las preguntas propuestas son construidas de acuerdo con los objetivos y proposiciones planteadas en la investigación; una

vez realizada la entrevista se le hace ajustes replanteando el instrumento.

- Se asiste a reuniones con el clúster de turismo organizado por la Cámara de Comercio de Sogamoso para hacer la invitación a participar en el grupo focal; luego, se construye el instrumento

- Se diseña la entrevista dirigida al representante de la Universidad el Externado de Colombia: entidad encargada de la conformación de la Norma.
- b) Fase 2.
 - Se realiza una entrevista informal con funcionario del Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA, organismo encargado de brindar las capacitaciones a los empresarios de la provincia de Sugamuxi.
- c) Fase 3.
 - Posteriormente se realiza el grupo focal con integrantes de la Cámara de Comercio, Consejo Provincial de Turismo, SENA y Representante de Cotelco y hoteles certificados.

Turismo en la Provincia de Sugamuxi

La provincia de Sugamuxi se encuentra ubicada en el centro del departamento de Boyacá. Esta ubicación estratégica al extremo de la cordillera oriental colombiana es la puerta de enlace con los Llanos Orientales (Yopal), dando la característica de articulación y conexión entre las regiones. Además, fue ocupado por el grupo indígena Muisca (familia lingüística Chibcha) en tiempos prehispánicos y fue parte de la ruta libertadora de independencia con España (Consejo de Sogamoso, 2016). La conforma 13 municipios, considerado un corredor minero de la región y hace parte al punto de conexión de la red de transporte nacional a 4 horas de Bogotá, DC. Para el 2012, el programa “Los pueblos más lindos de Boyacá” incluye a cuatro de los 20 mejores municipios del concurso (Gobernación de Boyacá, 2011). La oferta cultural en artesanías y la red de páramos de la región, contiene el lago natural más grande de Colombia a 3.015 de altura, catalogada una dispensa agrícola de importancia nacional. Según la Secretaría Técnica del Consejo Provincial de Turismo de Sugamuxi, el municipio de Sogamoso capital de la provincia, dispone de “71 atractivos turísticos, el 77% corresponde al patrimonio cultural material, el 8% a patrimonio cultural inmaterial y el 9% a festividades” (Consejo de Sogamoso, 2016, p. 112). Este estudio además reporta las estadísticas del Registro Nacional de Turismo para el 2015, con “la tasa de ocupación hotelera fue de 38,27%

en promedio, teniéndose como meta un 45%. De la ocupación hotelera el 62% vienen a realizar actividades de negocios, el 15% actividades de descanso y el 23% para actividades de turismo” (p. 113).

Análisis cualitativo sobre el conocimiento del desarrollo sostenible

El desarrollo sostenible es visto como la teoría indispensable para la conservación del medio ambiente para las generaciones futuras, donde se debe vincular las dimensiones social y económica para que se presente un equilibrio (Chiesa et al., 1999). Esta categoría es analizada mediante tres subcategorías: el consolidado, parcial y nulo a partir de los empresarios que accedieron a contestar la encuesta.

El grupo de empresarios que presenta un conocimiento consolidado indican la importancia de la norma de sostenibilidad: identifican el proceso, requisitos y pasos para certificarse (Tabla 2).

Este grupo compuesto por tres empresarios del municipio de Sogamoso catalogan al medio ambiente como factor determinante para las generaciones futuras; hacen énfasis al sector turístico como “castigador” fuerte del medio ambiente, manifiestan que el desarrollo sostenible es indispensable para el crecimiento de las organizaciones, la dimensión ambiental y social como ejes determinantes para el cumplimiento de los lineamientos. También, hacen relación de la Norma con la sostenibilidad, manifestando la estructuración que debe tener ambas para el buen desarrollo. En cuanto a lo social, indican la importancia de la generación de empleo para las personas de la zona donde se desarrolla la actividad turística.

Asimismo para la subcategoría conocimiento parcial, se percibe que tan solo un hotel certificado (E2 en Cuítiva), muestra algún conocimiento sobre el tema. Este empresario tiene información parcial sobre el Desarrollo Sostenible; ven la responsabilidad que tienen las empresas, los turistas, conocen los impactos negativos al no realizar la actividad turística de acuerdo con las exigencias mundiales.

Siguiendo con las subcategorías, cuatro hoteles muestran total desconocimiento referente a la norma (Tabla 3); mostrando falta de seguimiento y conocimiento de la información suministrada.

Tabla 2. Identificación del conocimiento consolidado sobre el Desarrollo Sostenible, para empresarios del sector alojamiento de Sugamuxi-Boyacá, Colombia

Entrevistado	Concepto
E9	Para nosotros es, digamos, como tal aportar al medio ambiente, generar menos desperdicios. En el hotel, tiene, digamos, en la parte o los impactos que le hacemos al planeta, tenemos varios impactos; es cada día mejorar los servicio y tratar de generar impactos en el planeta.
E10	Realmente importante mantener un turismo sostenible y sustentable, el turismo no puede ser una empresa depredadora del medio ambiente y el entorno. El turismo es la que más protege este tipo de medios, protege el medio ambiente; no es una industria contaminante en excesos
E11	Es aquí que yo incluyo la parte económica social y ambiental, la idea es que todo este balanceado, si llega un grupo de personas de otra ciudad, se les dice que tienen Sogamoso, que protejan el patrimonio cultural y ambiental, balancear la economía, cultural y ambiental

Fuente: elaboración propia.

Tabla 3. Identificación del conocimiento nulo sobre el Desarrollo Sostenible, para empresarios del sector alojamiento de Sugamuxi-Boyacá, Colombia

Entrevistado	Concepto
E5	Sostenibilidad y con la Norma, lo uno ha hecho que se estructure con lo otro
E3	Es toda la parte de la Norma; es muy buena, hace falta seguimiento, que le digan a uno que está haciendo el cuadro de la energía y venga una persona que tiene el conocimiento y lo guíe, llene el formato, lo mismo la disposiciones del posos séptimo, fumigación, son cosas que uno quisiera cumplir pero el presupuesto no da para eso.
E6	Somos más que todo teóricos y empezamos a ver en la práctica los dos aspectos de la sostenibilidad. Ambiental y social
E7	Cuando inicié la labor, cuando fui nombrada como la líder en este espacio nos preparamos, algunos empresarios de Minguí quisimos tomar una capacitación sobre la Norma especialmente en lo ambiental, hicimos un curso de que trataba la Normas, el Sena nos ayudó mucho con esto se hizo un curso como unas 100 horas directamente

Fuente: elaboración propia.

Los empresarios no presentan una respuesta concreta sobre la importancia de la norma, sus observaciones se refieren explícitamente al inconformismo que presentan ante el gobierno nacional por la implementación. Los empresarios manifiestan la carecen de conocimiento acerca del Desarrollo Sostenible. Las entrevistas indican desorientación respecto al tema; no tenían clara la información, les parecía compleja, más aún cuando no todos los empresarios tienen el mismo nivel de educación. Al indagar sobre el conocimiento, ellos se remitían directamente a la falta de seguimiento por parte de las entidades gubernamentales encargadas en el proceso de la implementación, la inversión requerida y la falta de acompañamiento.

Conocimiento de la norma técnica de sostenibilidad

Los empresarios respondieron la siguiente pregunta: acerca de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002/Icontec (2014) de sostenibilidad, ¿qué conocimiento tiene? Los empresarios perciben el tema del manejo ambiental como eje determinante (Figura 3); la dimensión social, económica, lo cultural como parte del equilibrio para la implementación de la norma, y mencionan el trabajo que han desarrollado dentro de los establecimientos. Los empresarios perciben que la norma genera un crecimiento económico y social en las



Figura 3. Nube de conocimiento de la NTS-TS 002 de Icontec por empresarios del sector alojamiento de Sugamuxi-Boyacá, Colombia. Fuente: elaboración propia



Figura 4. Nube sobre el beneficio de la NTS-TS 002 de Icontec por empresarios del sector alojamiento de Sugamuxi-Boyacá, Colombia. Fuente: elaboración propia

organizaciones y, además, tiene exigencias específicamente en lo ambiental y social.

Cuando se les realizó la pregunta: ¿cuáles son los beneficios de la norma para la organización, comunidad y turistas? Los empresarios perciben que dentro de los beneficios están relacionados con la sostenibilidad y el turista (Figura 4); ellos manifiestan la importancia del mejoramiento del servicio con la implementación de la norma; manifiestan que con su implementación, se puede generar ahorro en los servicios públicos como el agua.

Consideraciones finales

Esta investigación se desarrolla bajo la teoría del neoinstitucionalismo, la cual se aborda la problemática que genera la implementación de la norma. Es importante destacar la necesidad que se requiere para que estas empresas realicen este procedimiento y se ajusten a los lineamientos exigidos por el Ministerio de Comercio (MCIT). Durante el desarrollo se muestran cambios organizacionales, planteadas desde el nuevo institucionalismo especialmente por autores como DiMaggio y Powell (1999), que hacen especialmente énfasis en los cambios en las labores por parte de los empresarios de las MiPymes de alojamiento (procedimientos y estructura), puesto

que obtendrán beneficios institucionales y gubernamentales que generaran mayor reconocimiento en el sector turístico; del mismo modo obtendrán crecimiento económico en los cuales de beneficiaran todos los actores de la cadena.

Desde el nuevo institucionalismo sociológico propuesto por March y Olsen (1983) y DiMaggio y Powell (1999) entre otros; específicamente en los efectos ambientales que se generan en la estructura organizacional, estos autores muestran la uniformidad en la estructura generada en el campo organizacional.

Los factores ambientales generados por la implementación de la norma de sostenibilidad para los empresarios de las MiPymes de alojamiento, generan cambios organizacionales enfocándose especialmente en el ambiente interno y externo de la organización; en cuanto al ambiente interno de la empresa, la norma genera cambios dentro de las MiPymes de alojamiento se ven obligadas a realizar cambios en todos los ámbitos de la organización, partiendo desde los propietarios, empleados, turistas, proveedores, entre otros actores; más que exigencias del gobierno, es el mejoramiento de la competitividad de los establecimientos. En cuanto al ambiente externo las MiPymes de alojamiento se ven en la obligación de dar cumplimiento a las

exigencias gubernamentales en cuanto a la adopción e implementación de la norma; puesto que esta norma es una exigencia internacional dada por la OMT del sector turístico. Es importante denotar que no todas estas organizaciones están en la capacidad en cuanto a conocimiento, infraestructura y recursos económicos para lograr la implementación de esta norma: en el caso colombiano se refleja una baja participación especialmente de las MiPymes; puesto que estas empresas no se encuentran en las mismas condiciones económicas y de logística que las grandes empresas (Peña et al., 2017).

Meyer y Rowan (1999) perciben como elemento del Neo institucionalismo Sociológico las reglas institucionales; las cuales generan cambios en el desempeño de la estructura organizacional: “estas reglas crean mitos racionalizados cuyo objetivo es la legitimar interno y externamente el desempeño de la organización” (p. 41), mostrando la eficiencia de la organización.

Las reglas institucionales parten desde el momento en que los empresarios perciben la idea de implementar esta norma en las empresas; puesto que se tienen que realizar cambios desde la estructura organizacional; dando inicio con la gestión de manuales de funciones, incorporación de nuevos puestos de trabajo y lo más importante concienciar a las personas que integran la organización de la importancia y relevancia del cumplimiento de los requisitos para lograr la implementación de la norma.

Con la implementación de la norma de sostenibilidad se pretende tener el control social por parte del gobierno nacional, dadas las exigencias internacionales de la OMT e independientemente su tamaño, donde se delimita la institucionalización en tres pilares según Jepperson (1999); la organización formal, los regímenes y la cultura, enfatizándose en que los regímenes son vistos como la “institucionalización de los sistemas de mando central generalmente en reglas y sanciones, en cuanto a la cultura son las reglas, procedimientos y metas siendo de carácter usual, produciendo posibilidades sobre los bienes y comportamiento de los individuos como restrictiva de otros” (p. 203).

El nuevo institucionalismo sociológico de las organizaciones por DiMaggio y Power (1999), destaca el cambio organizacional dispuesto por entidades

sin dejar de lado las costumbres, mitos y ceremonias, destacando que con el tiempo tiende a ser un mito puesto que todos los procesos y personal que esté vinculado desarrollara las funciones de acuerdo a las exigencias nacionales e internacionales que presenta dicha norma, con el ánimo de mejorar la calidad del servicio y por ende tener un crecimiento económico.

En cuanto a la sostenibilidad es indispensable establecer que esta perspectiva teórica enfocada en la importancia de las instituciones; donde autores como North (1999) las percibe como reglas del juego de las empresas o agrupaciones para alcanzar un objetivo común, en este caso la norma de sostenibilidad. El caso del sector turístico las directrices internacionales provienen de la OMT donde el Ministerio de Comercio Exterior del año 1996 crea la política pública de las normas de sostenibilidad en todos los procesos de desarrollo turístico. A partir de este año se emprendieron una serie de actividades relacionados con la capacitación por parte de entidades gubernamentales para la implementación de estas normas; generando para los empresarios cambios culturales e institucionales que a la fecha no todos están dispuestos a asumir debido a la falencia presentada por parte de las entidades gubernamentales para el desarrollo del proceso de implementación de la norma.

Las representaciones sociales desde la escuela procensal de Moscovici y Jodelet: estudio del conocimiento, la actitud y las acciones que están dispuestos los individuos a realizar bajo los acontecimiento de los fenómenos presentados en el entorno; la propuesta de DiMaggio y Power (1999) sobre las organizaciones vincula la representación social en las instituciones sociales desde el pensamiento de los individuos, observando la percepción que estos ante un fenómeno: la implementación de la norma. Esta vía de análisis permite conocer el referente de los empresarios de las MiPymes de alojamiento, que actitud positivo negativo presentan y qué están dispuestos a realizar en sus empresas para lograr la implementación.

Bibliografía

Álvarez, J., Vila, M., Fraiz, J., Del Río, M., 2014. Relación entre herramientas y factores críticos de la calidad. Rev.

- Eur. Dir. Econ. Empres. 23(2), 82-97. DOI: 10.1016/j.redee.2012.11.004
- Andriotis, K., 2005. Community groups' perceptions of and preferences for tourism development: evidence from Crete. *J. Hosp. Tour. Res.* 29(1), 67-90. DOI: 10.1177/1096348004268196
- Bonilla-Castro, E., Sehk, P., 2005a. Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales. Editorial Norma; Universidad de los Andes, Bogotá, DC.
- Centro de Información Turística de Colombia (CITUR), 2018. Estadística Nacional de Turismo. Database, Ministerio de Comercio Industria y Turismo, disponible en: http://www.citur.gov.co/estadisticas/df_hoteles_empleo/var_12m/30?t=1; consultado; abril de 2018.
- Chiesa, V., Manzini, R., Noci, G., 1999. Towards a sustainable view of the competitive system. *Long Range Plann.* 32(5), 519-530. DOI: 10.1016/S0024-6301(99)00069-2
- Consejo de Sogamoso, 2016. Acuerdo 006, por el cual se adopta el plan de desarrollo para el municipio de Sogamoso periodo 2016-2019 "Sogamoso Incluyente" y se adoptan otras disposiciones. Sogamoso, Colombia.
- DiMaggio, P., Powell, W., 1999. Introducción. En: Powell, W., DiMaggio, P. (Eds.), *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*. Fondo de Cultura Económica, México, DF.
- Farr, R., 2005. La individualización de la psicología social. *Polis* 1(2), 135-150.
- Fischer, A., Peters, V., Neebe, M., Vávra, J., Kriel, A., Lapka, M., Megyesi, B., 2012. Climate change? no, wise resource use is the issue: social representations of energy, climate change and the future. *Environ. Policy Gov.* 22(3), 161-176. DOI: 10.1002/eet.1585
- Gervais, M., Jovchelovitch, S., 1998. Health and identity: The case of the Chinese community in England. *Soc. Sci. Inf.* 37(4), 709-729. DOI: 10.1177/053901898037004008
- Gobernación de Boyacá, 2011. Maravillosa Boyacá. Casa Editorial El Tiempo; Intermedio Ed., Bogotá, DC.
- Hall, P., Taylor, R., 1996. Political science and the three new institutionalisms. *Political Stud.* 44(5), 936-957. DOI: 10.1111/j.1467-9248.1996.tb00343.x
- Heras, I., Marimon, F., Casadesús, M., 2009. Impacto competitivo de las herramientas para la gestión de la calidad. *Cuad. Econ. Dir. Emp.* 12(41), 7-35. DOI: 10.1016/S1138-5758(09)70046-5
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (Icontec), 2014. NTS-TS 002, establecimientos de alojamiento y hospedaje. Requisitos de sostenibilidad. Bogotá, DC.
- Jepperson, R., 1999. Instituciones, efectos institucionales e institucionalismo. En: Powell, W., Di Maggio, P. (Comp.), *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*. Fondo de Cultura Económica. México, DF. pp. 193-215.
- Jodelet, D., 1986. La representación social: fenómenos conceptos y teoría. En: Moscovici, S. (Ed.), *Psicología social*. Vol. 2: pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales. Paidós, Barcelona, España.
- March, J., Olsen, J., 1983. The new institutionalism: Organizational factors in political life. *Am. Political Sci. Rev.* 78(3), 734-749. DOI: 10.2307/1961840
- Meyer, J., Rowan, B., 1999. Organizaciones institucionalizadas: la estructura formal como mito y ceremonia. En: Powell, W., Di Maggio, P. (Comp.), *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*. Fondo de Cultura Económica. México, DF. pp. 79-103.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MCIT), s.f. Normas técnicas sectoriales. Database, disponible en: <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales>; consultado: mayo de 2019.
- Mody, M., Suess, C., Lehto, X., 2017. The accommodation experiencescape: a comparative assessment of hotels and Airbnb. *Int. J. Contemp. Hosp. Manag.* 29(9), 2377-2404. DOI: 10.1108/IJCHM-09-2016-0501
- Moscardo, G., 2011. Exploring social representations of tourism planning: issues for governance. *J. Sustain. Tour.* 19(4-5), 423-436. DOI: 10.1080/09669582.2011.558625
- Moscovici, S., 1979. *El psicoanálisis, su imagen y su público*. 2a ed. Ed. Huemul, Buenos Aires, Buenos Aires. pp. 27-44.
- North, D., 1991. Institutions. *J. Econ. Persp.* 5(1), 97-112. DOI: 10.1257/jep.5.1.97
- Ortiz, E., 2005. Representaciones sociales y su relación con prácticas vinculadas a la sustentabilidad del agua, un estudio con líderes rurales. *Quivera* 7(2), 114-132.
- Peña, D., Serra, A., Ramón, J., 2017. Factores determinantes del conocimiento de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero del Caribe colombiano. *Rev. Ibero-Amer. Estrat.* 16(2), 104-124.
- Pinzón, K., 2013. Red de Turismo Sostenible de Colombia: 11 años promoviendo espacios de reflexión y motivando la sostenibilidad turística. *Turismo y Sociedad* 14(0), 271-288.
- Rodríguez, A., 2009. Sistema integrado de gestión para empresas turísticas. *Estud. Gerenc.* 25(112), 131-150. DOI: 10.1016/S0123-5923(09)70083-X
- Sánchez, G., Vera, A., Piña, N., 2010. Representaciones sociales del turismo en la península de Paraguaná, estado Falcón. *Multiciencias* 10(1), 85-93.
- Sandelowski, M., 2000. Whatever happened to qualitative description? *Res. Nursing Health* 23(4), 334-340. DOI: 10.1002/1098-240X(200008)23:4<334::AID-NUR9>3.0.CO;2-G