

Análisis del Cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial – Turismo Sostenible 001 en Hoteles,
Promotores Turísticos y Restaurantes del Centro Histórico del municipio de El Socorro,
Santander.

Danna Valentina Galvis Cediel

Trabajo de Grado para Optar al Título de Profesional en Turismo

Director

Manuel Fernando Cordoba Porras

MSc, Ing. Químico

Universidad Industrial de Santander

Instituto De Proyección Regional Y Educación A Distancia

Profesional en Turismo

Bucaramanga

2025

Agradecimientos

A mi familia, por ser el pilar esencial que sostuvo cada etapa de este proceso académico. Gracias por su apoyo incondicional, por cada palabra de ánimo, por su comprensión en los días de mayor cansancio y por acompañarme, incluso en silencio, mientras construía este camino. Su presencia ha sido la fuerza que me impulsó a seguir adelante con convicción y esperanza.

A mis amigos, quienes fueron compañía, refugio y luz durante este recorrido. Gracias por las conversaciones que me devolvieron la calma, por las risas que aligeraron el camino y por la complicidad que convirtió los momentos difíciles en aprendizajes valiosos. Su amistad fue un sostén indispensable en esta etapa.

A mis profesores y compañeros, por compartir sus conocimientos, experiencias y exigencias constructivas. Gracias por su dedicación y por ser guía constante en la formación de mi criterio profesional. Cada clase, cada consejo y cada reto compartido aportaron significativamente a la construcción de este proyecto, y en especial al profesor Manuel Córdoba, director de este trabajo de grado, por su orientación, compromiso y acompañamiento permanente.

A todas las personas, circunstancias y experiencias que, de alguna manera, hicieron posible este trabajo. Gracias por los aprendizajes, el acompañamiento y la inspiración. Este logro no es solo académico, sino también personal, y refleja el aporte de quienes creyeron en mi capacidad para llegar hasta aquí.

Dedicatoria

Dedico este trabajo con profundo amor a mi mamá Yasmin, quien ha sido mi mayor fortaleza y mi guía en cada paso. Gracias, mamá, por tus sacrificios silenciosos, por brindarme un amor tan grande que siempre me sostuvo incluso en los momentos en los que sentí que flaqueaba. Este logro también es tuyo, porque sin tu entrega, tu ejemplo y tu fe en mí, este camino no habría sido posible.

A mi tía Adiel, que con su cariño, apoyo constante y sabiduría amorosa ha sido una segunda madre en mi vida. Gracias por acompañarme, por creer en mí sin dudar, por tus consejos llenos de ternura y por estar presente en cada etapa de mi formación.

A mi hermano Julián, gracias por acompañarme incluso desde su manera tranquila de estar, por demostrarme su cariño a través de gestos sencillos y presencias que lo decían todo sin necesidad de palabras. Aunque no siempre lo exprese abiertamente, siempre estuvo para mí, dispuesto a ayudarme en lo que fuera necesario. Su compañía, constante y auténtica, fue una posta de luz en mi camino, recordándome que incluso en los días más difíciles nunca estuve sola.

Extiendo esta dedicatoria a toda mi familia, quienes han sido fuente de fuerza, unión y esperanza. Cada palabra de ánimo, cada gesto de apoyo y cada muestra de cariño han nutrido mi camino y me han permitido llegar hasta aquí con el corazón lleno de gratitud.

Y me lo dedico también a mí, a la versión de mí que perseveró aun cuando el cansancio pesaba, a la que se mantuvo firme en sus metas y a la que hoy celebra este logro como prueba de que todo esfuerzo, cuando se hace con amor, tiene sentido.

Tabla De Contenido

Introducción.....	11
1. Planteamiento Del Problema.....	14
2. Justificación.....	17
3. Objetivos.....	19
3.1 Objetivo General.....	19
3.2 Objetivos Específicos.....	19
4. Resultados Esperados.....	20
5. Marco De Referencias.....	21
5.1. Marco de Antecedentes.....	21
5.1.1 Antecedente 1	21
5.1.2 Antecedente 2	22
5.1.3 Antecedente 3	23
5.2 Marco Teórico.....	24
6. Metodología.....	28
6.1 Desarrollo Metodológico Aplicado en Campo	29
7. Análisis De Cumplimiento Normativo NTS-TS.....	35
8. Análisis De Cumplimiento Normativo NTS-TS 002.....	37
8.1. Gestión para la Sostenibilidad y Requisitos Legales	37
8.2. Dimensión Ambiental	38
8.3. Dimensión Sociocultural y Económica.....	39
9. Análisis De Cumplimiento Normativo NTS-TS 004.....	41
9.1. Gestión Administrativa y Legalidad	42

APLICACIÓN NTS TS 001 EN TURISMO DE EL SOCORRO	5
9.2. Dimensión Ambiental	43
9.3. Dimensión Sociocultural.....	44
9.4. Dimensión Económica	45
10. Diseño De Plan De Acción.	46
10.1. Propuesta Institucional para la Creación del Sello de Reconocimiento a las Buenas Prácticas Turísticas del Municipio de El Socorro.	49
10.2. Taller Didáctico: “Gestión y Cumplimiento de Estándares de Sostenibilidad Turística” ...	51
10.3. Plan De Mejoramiento Integral Para El Fortalecimiento Laboral y La Seguridad En Establecimientos Turísticos Del Socorro.....	54
11. Conclusiones.	58
12. Recomendaciones.....	60
Referencias Bibliográficas.....	62
Apéndices.....	65

Lista De Tablas

Tabla 1 Plan de Acción..... 47

Tabla 2 *Ficha Técnica del Programa - Sello Municipal "Socorro Destino Confiable y Sostenible"*
 49

Tabla 3 *Taller Didáctico: "Gestión y Cumplimiento de Estándares de Sostenibilidad Turística"*
 51

Tabla 4 *Programa Integral "Trabajo Seguro y Turismo Responsable"* 54

Lista De Figuras

Figura 1 *Trabajo de Campo en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje*.....69

Figura 2 *Trabajo de Campo en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje*.....69

Figura 3 *Trabajo de Campo en Establecimientos Gastronómicos y Bares.*70

Figura 4 *Trabajo de prácticas en oficina.*70

Figura 5 *Interacción con actores del sector turístico.*71

Lista de Apéndices

Apéndice A Tabla de presupuesto	65
Apéndice B Generalidades Del Instituto.....	66
Apéndice C Fotografías	69

Resumen

Título: Análisis del Cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial – Turismo Sostenible 001 en Hoteles, Promotores Turísticos y Restaurantes del Centro Histórico del municipio de El Socorro, Santander. *

Autor: Danna Valentina Galvis Cediell**

Palabras Claves: Turismo sostenible, Normas técnicas sectoriales, Patrimonio cultural.

Descripción: Este trabajo evaluó el nivel de cumplimiento de las normas técnicas NTS-TS 001, 002 y 004 en los establecimientos turísticos del centro histórico de El Socorro, Santander. A través de listas de verificación, observación y entrevistas, se identificaron avances en formalidad legal, pero también brechas importantes en sostenibilidad, seguridad industrial y gestión administrativa.

Los resultados muestran que la sostenibilidad no está integrada en la operación turística local y que persisten debilidades en prácticas ambientales, manejo higiénico, formalización laboral y planes de emergencia. Con base en estos hallazgos, se diseñó un plan de mejoramiento que incluye capacitaciones, apoyo institucional y la formulación de un Sello “Socorro Destino Confiable y Sostenible” como incentivo para el cumplimiento progresivo.

El estudio permitió reconocer la disposición de los establecimientos para aprender y mejorar, siempre que cuenten con acompañamiento técnico y herramientas claras adaptadas a su realidad económica y operativa.

Este trabajo constituye un aporte práctico para fortalecer la competitividad del municipio y avanzar hacia un modelo turístico responsable, capaz de mejorar la calidad del servicio y proteger el valor patrimonial del territorio.

* Trabajo de Grado

** Instituto de proyección regional y educación a distancia. Profesional en Turismo. Director: Manuel Fernando Cordoba Porras, MSc, Ing. Químico.

Abstract

Title: Analysis of Compliance with the Sectoral Technical Standard – Sustainable Tourism 001 in Hotels, Tourism Promoters, and Restaurants in the Historic Center of the Municipality of El Socorro, Santander.*

Author: Danna Valentina Galvis Cediel**

Keywords: Sustainable tourism, Sectoral Technical Standards, Cultural Heritage.

Description: This study evaluated the level of compliance with the technical standards NTS-TS 001, 002, and 004 in the tourism establishments located in the historic center of El Socorro, Santander. Through checklists, direct observation, and interviews, progress was identified in legal formalization, although significant gaps persist in sustainability, industrial safety, and administrative management.

The results show that sustainability is not yet integrated into local tourism operations and that weaknesses persist in environmental practices, hygienic management, labor formalization, and emergency planning. Based on these findings, an improvement plan was designed that includes training, institutional support and the formulation of a "Socorro Reliable and Sustainable Destination" Seal as an incentive for progressive compliance.

The study revealed the willingness of establishments to learn and improve, provided they receive technical guidance and clear tools adapted to their economic and operational reality.

This work constitutes a practical contribution to strengthening the municipality's competitiveness and advancing toward a responsible tourism model capable of improving service quality and protecting the territory's heritage value.

* Degree Work

** Institute for regional projection and distance education. Tourism Professional. Director

Introducción.

Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2020), "el turismo sostenible es una herramienta clave para mejorar la calidad de vida de las comunidades y preservar nuestros recursos naturales y culturales". Bajo esta premisa, el turismo sostenible se consolida como un pilar esencial en el desarrollo de destinos que buscan armonizar la conservación del patrimonio, la protección del medio ambiente y el bienestar de las comunidades locales.

En este contexto, Colombia ha adoptado la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 001, una de las principales herramientas regulatorias para fomentar prácticas responsables dentro del sector turístico. Esta norma, junto con la NTS-TS 002 para establecimientos de alojamiento y hospedaje, y la NTS-TS 004 para establecimientos gastronómicos y bares, establece lineamientos técnicos para la implementación de criterios de sostenibilidad basados en tres dimensiones fundamentales: ambiental, sociocultural y económica. La NTS-TS 001 busca mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y minimizar los impactos negativos de la actividad turística.

En la región nororiental de Colombia se encuentra ubicado el departamento de Santander, un territorio que se ha consolidado como un importante destino turístico gracias a su diversidad natural, riqueza histórica, arquitectura patrimonial, gastronomía y tradiciones vivas. Municipios como San Gil, Barichara, Socorro y Curití destacan por ofrecer experiencias únicas en turismo de aventura, naturaleza y cultura. En este escenario, la aplicación de la NTS-TS 001 cobra especial relevancia, ya que permite a los destinos turísticos avanzar hacia un modelo de desarrollo sostenible que garantice la conservación de sus recursos y el bienestar de sus habitantes.

El municipio de El Socorro ocupa un lugar destacado dentro del departamento de Santander. Es la capital de la Provincia Comunera (TerriData, DNP, 2024), y se encuentra ubicado a una altitud aproximada de 1.270 metros sobre el nivel del mar, con una temperatura promedio anual de 24°C y una precipitación media de 1.600 mm anuales, concentradas principalmente entre los meses de abril-mayo y octubre-noviembre (IDEAM, 2023). Limita al norte con los municipios de Palmas del Socorro y Simacota, al sur con Confines y Guadalupe, al oriente con Páramo, y al occidente con Hato (TerriData, DNP, 2024). Cuenta con una población estimada de 32.158 habitantes (DANE, 2023). Además, es ampliamente reconocido por su papel en la historia del país como epicentro de la insurrección comunera de 1781. En lo económico, se destaca por la agricultura (con cultivos de café y caña), la ganadería y el turismo.

El Socorro forma parte de la Red de Pueblos Patrimonio de Colombia, una iniciativa del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, FONTUR y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, orientada a promover el desarrollo turístico sostenible en municipios con alto valor histórico y cultural (Red de Pueblos Patrimonio, 2024). Su centro histórico, declarado Bien de Interés Cultural de Carácter Nacional, está conformado por su infraestructura colonial, arquitectura religiosa y costumbres tradicionales.

A pesar de esta riqueza patrimonial, el municipio enfrenta importantes desafíos relacionados con la sostenibilidad de su actividad turística. Actualmente, existen debilidades en la implementación de prácticas sostenibles en sectores clave como la hotelería, la gastronomía y los promotores turísticos. Algunos de los problemas identificados son el manejo inadecuado de

residuos sólidos, el uso ineficiente de recursos naturales como el agua y la energía, la falta de formación en turismo sostenible, el desconocimiento o baja apropiación de las normas técnicas sectoriales por parte de los prestadores de servicios, y una escasa articulación entre actores públicos y privados del sector. Estas falencias afectan negativamente la calidad de los servicios, la percepción del destino por parte de los visitantes y la conservación del entorno natural y cultural. Por esta razón, resulta urgente promover una transición hacia modelos de operación turística más sostenibles que respondan a los estándares establecidos por las normas NTS-TS 001, NTS-TS 002 y NTS-TS 004.

Este proyecto, desarrollado en el marco de la modalidad de práctica social y en articulación con la línea estratégica de “Destino Turístico” del Instituto de Cultura y Turismo del Municipio de El Socorro, Santander, tiene como objetivo principal analizar el cumplimiento de la NTS-TS 001 en hoteles, promotores turísticos y restaurantes ubicados en el centro histórico. A través de una metodología evaluativa, se busca identificar fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que permitan mejorar la implementación de esta norma y avanzar hacia un desarrollo turístico verdaderamente sostenible.

1. Planteamiento Del Problema.

El sector turístico y todas sus modalidades se han consolidado como un impulsor clave dentro de la economía regional y local, aportando 33,2 billones de pesos al valor agregado de la economía colombiana en 2023, la cifra más alta desde 2015, con un crecimiento del 12,8% frente a 2022 (FORBES Colombia, 2024) y representó el 2,3% del valor agregado total del país (Diario La República, 2025). En este contexto, El Socorro, Santander, se destaca en la región por su rica historia, su legado cultural y su diseño arquitectónico. El municipio tuvo un papel fundamental como escenario de la Insurrección de los Comuneros en 1781, un movimiento que se convirtió en un antecedente decisivo en el proceso que décadas más tarde conduciría a la independencia de Colombia. Este legado histórico se refleja en su arquitectura de estilo colonial, lo que convierte al municipio en uno de los referentes turísticos más importantes de la región. Este reconocimiento patrimonial lo llevó a ser incluido en la Red de Pueblos Patrimonio de Colombia en el año 2014, gracias a una iniciativa del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT), junto con el apoyo del Fondo Nacional de Turismo (FONTUR) donde sus objetivos principales son, salvaguardar la cultura histórica y fomentar el desarrollo sostenible de los destinos turísticos más emblemáticos.

El sector turístico en el municipio de El Socorro, en la última década ha tenido un crecimiento destacable, dentro de la dinámica observada en el departamento de Santander, el SITUR informa que el número de turistas extranjeros pasó de 20.481 en 2018 a 21.655 en 2019 (Santander competitivo, 2022). Debido al incremento de visitantes en la región, ha beneficiado con la apertura de establecimientos comerciales turísticos, el Registro Nacional de Turismo (RNT)

registro 1.361 prestadores inscritos en Santander para el primer semestre de 2022 (Santander Competitivo, 2022). Sin embargo, la actividad turística enfrenta retos importantes, la informalidad laboral en el turismo sigue siendo muy elevada, en el primer trimestre de 2018 alcanzó el 77% en el departamento (Santander Competitivo, 2022), esto trayendo afectaciones a los servicios de calidad y sostenibilidad.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT) expidió un conjunto de Normas Técnicas Sectoriales de turismo sostenible sobre el territorio nacional, con el objetivo de dirigir al sector hacia un desarrollo más responsable. Entre ellas se destacan la NTS-TS 001, orientada a destinos y áreas turísticas; la NTS-TS 002, dirigida a establecimientos hoteleros y de alojamiento; NTS-TS 004, que coordina a las unidades gastronómicas y bares. Estas normas están diseñadas para reglamentar criterios del desarrollo ambiental (gestión de residuos, eficiencia energética y consumo de agua), sociocultural (protección del patrimonio tanto tangible como intangible, formación del personal y participación de la comunidad) y económico (promoción del empleo formal y consumo de los productos locales).

Se puede observar que, en el centro histórico del municipio de El Socorro, Santander, no se pone en práctica al 100% el cumplimiento del marco normativo por parte de los prestadores de servicios turísticos, ya que, su mayoría no tienen el conocimiento de estas normas, ni los beneficios que estas herramientas técnicas tienen, para el fortalecimiento del sector comercial, lo que impide su implementación efectiva en la garantización de estándares básicos de calidad.

Ante esta problemática, es necesario crear planes estratégicos que fomenten y fortalezcan las capacidades en el sector turístico local, articulando procesos de formación, sensibilización y acompañamiento técnico. Es indispensable formar coaliciones entre instituciones públicas, educativas y privadas donde se den alianzas para la potencialización de la calidad de la oferta turística.

Este proyecto pretende analizar el cumplimiento de la NTS-TS 001 en los hoteles, promotores turísticos y restaurantes en el centro histórico de El Socorro, Santander, con el objetivo de diagnosticar las principales debilidades y barreras que impiden su desarrollo, y proponer acciones que contribuyan a mejorar la prestación de servicios turísticos desde una perspectiva sostenible, ética y comprometida con el desarrollo territorial con la articulación de la alcaldía municipal y el Instituto de Cultura y Turismo.

2. Justificación.

En el desarrollo turístico local del municipio de El Socorro, Santander, se evidencian importantes desafíos en componentes en relación con la sostenibilidad y calidad de los servicios turísticos por parte de los hoteles, promotores turísticos y restaurantes. Sin embargo, la disposición de las Normas Técnicas Sectoriales como La NTS-TS 001, NTS-TS 002 Y NTS-TS004 cuyos propósitos se basan en orientar al sector turístico a una gestión más responsable, dentro del territorio, es importante mencionar que la aplicación de los marcos normativos ha sido escasa, especialmente por el desconocimiento, la falta de procesos formativos y la limitada apropiación conceptual que permita promover su cumplimiento exitoso.

Este trabajo de grado obtiene importancia al analizar el grado de cumplimiento de las normas e identificar causas sociales que limita y dificulta la apropiación positiva de estas mismas por parte de los promotores turísticos. Con esto, se observa la necesidad de una visión enfocada a la sostenibilidad y la calidad como fundamento del desarrollo turístico del municipio. Desde una orientación práctica, la investigación denota las falencias notorias de los servicios turísticos del centro histórico de El Socorro, Santander. A partir de un diagnóstico mixto, de métodos cuantitativos y cualitativos, en el contexto local se propone un plan de acción para la mejora continua, con el respaldo del Instituto de Cultura y Turismo del municipio.

Finalmente, este proyecto quiere lograr fortalecer el proceso de actualización anual de la NTS-TS 001 vigente y la visualización de la NTS-TS 002 y NTS-TS 004 para su aplicación y certificación voluntaria por parte de los establecimientos turísticos correspondientes de estas

normas, para que El Socorro, Santander, sirva como un referente para otros destinos patrimoniales del territorio nacional.

3. Objetivos.

3.1 Objetivo General

Fortalecer el posicionamiento del municipio de El Socorro, Santander, como destino turístico sostenible mediante el análisis del nivel de cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 001 en hoteles, promotores turísticos y restaurantes del Centro Histórico.

3.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico a una muestra representativa de hoteles, restaurantes y promotores turísticos del centro histórico de El Socorro, Santander, para identificar cuántos y cuáles establecimientos operan actualmente en el área, así como sus condiciones en gestión sostenible y calidad del servicio.

- Evaluar el grado de conocimiento, cumplimiento y apropiación de las Normas Técnicas Sectoriales NTS-TS 002 y NTS-TS 004 por parte de los prestadores de servicios turísticos del municipio de El Socorro, Santander, a partir del diseño y aplicación de una lista de chequeo.

- Diseñar un plan de acción que contemple acciones de mejora específicas para fortalecer el cumplimiento y la apropiación de las Normas Técnicas Sectoriales NTS-TS 002 y NTS-TS 004 en los prestadores de servicios turísticos de El Socorro, Santander.

4. Resultados Esperados.

Al culminar la elaboración del proyecto, se espera lograr obtener como resultado fundamental un diagnóstico técnico del grado de cumplimiento de la NTS-TS 001, en hoteles, promotores turísticos y restaurantes ubicados en el Centro Histórico del municipio de El Socorro, Santander. Este análisis dará paso a reconocer el panorama actual de la aplicación de criterios en los establecimientos evaluados, dando un enfoque definido sobre las fortalezas y debilidades existentes.

Como complemento, se creará una lista de chequeo con los lineamientos de la NTS-TS 001, NTS-TS 002 y NTS-TS004, donde será implementada en el transcurso del desarrollo del trabajo de campo y se presentará como herramienta metodológica práctica para el autoanálisis de los servicios turísticos.

Asimismo, se diseñará un plan de acción especificando las oportunidades de mejora de los actores turísticos evaluados, para mejorar la calidad de servicio, y facilitar procesos de certificación en turismo sostenible. Estas oportunidades estarán alineadas con los principios del desarrollo turístico responsable.

Por último, se presentará un informe consolidado que integre todos los hallazgos, instrumentos y propuestas del proyecto, el cual podrá ser utilizado por los prestadores de servicios turísticos y autoridades locales para fortalecer la sostenibilidad en el municipio de El Socorro, Santander.

5. Marco De Referencias.

El presente proyecto se estructura con un marco de referencias mezclado por dos componentes claves: por un lado, el marco de antecedentes y por el otro, el marco teórico. Esta distribución permite integrar, investigaciones y estudios realizados previamente relacionados con la implementación de las normas técnicas de sostenibilidad en destinos turísticos similares y, por otro, los conceptos importantes y fundamentos normativos que sustentan el análisis.

5.1. Marco de Antecedentes

Un componente importante para la elaboración y el desarrollo del presente trabajo es el análisis de antecedentes, ya que otorga la identificación de investigaciones previas con relación a la implementación de normas técnicas sectoriales en el enfoque de turismo sostenible, así como entender las diferentes perspectivas y dinámicas que se han estudiado en diferentes territorios del país. Los antecedentes aplicados permiten dar una comparación y un enfoque para relacionar métodos viables para el centro histórico del municipio de El Socorro, Santander, respecto a metodologías y marcos conceptuales.

- ***5.1.1 Antecedente 1***

Una investigación realizada por Diego Arévalo (2022), sobre el Análisis de la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002 en el sector hotelero en la ciudad de Bucaramanga, Santander, donde estudió los procesos de certificación de la norma anteriormente mencionada en establecimientos hoteleros de la ciudad y su área metropolitana. Mediante

encuestas y revisión documental, se observó que, algunos hoteles que iniciaron procesos hacia la certificación, presentan obstáculos como la falta de apoyo institucional, el desconocimiento técnico y la frágil cultura organizacional en sostenibilidad. Sin embargo, es evidente el avance en conciencia ambiental, adopción de buenas prácticas y compromiso con la mejora continua.

Este antecedente es importante para el desarrollo del proyecto en el municipio de El Socorro, Santander, debido a que, permite formar comparaciones entre territorios urbanos y municipios intermedios con vocación patrimonial. Igualmente, es notable la importancia de tener procesos de seguimientos y actualización normativa como el que presenta este trabajo, considerando que la sostenibilidad no es solo un requisito estático, sino una cultura organizacional que se tiene que fortalecer desde lo local.

- **5.1.2 Antecedente 2**

Aguilera Acosta, H., Bohórquez Gómez, L. y Hernández Contreras, L. (2022), realizaron una investigación titulada *Propuesta para incentivar el turismo sostenible en Colombia*, titulada *Propuesta para incentivar el turismo sostenible en Colombia*, teniendo como objetivo diseñar una propuesta para la promoción del turismo sostenible en Colombia, evidenciando obstáculos estructurales y figuras importantes en su aplicación. Con una metodología cualitativa no experimental y alcance descriptivo, se investigan fuentes secundarias para entender el contexto nacional. A pesar de que el país tiene un potencial turístico muy alto debido a su ubicación y biodiversidad, se enfrenta a barreras como actividades mineras, la contaminación, el urbanismo sin métodos sostenibles, practicas inadecuadas de la agricultura y el conflicto armado interno. Ante

esto, se presenta un plan estratégico con el fin de asegurar la sostenibilidad en sus tres ejes principales a largo plazo.

Esta tesis es clave para el desarrollo del presente trabajo de grado, ya que brinda un marco conceptual y estratégico para que el turismo sostenible sea promocionado en toda Colombia, el cual se puede replicar en contextos locales. Asimismo, identifica los factores claves para abordar las barreras estructurales e involucrar distintos actores en el desarrollo de un modelo turístico que aporte al progreso sostenible del país.

- **5.1.3 Antecedente 3**

Mediante un estudio cuantitativo exploratorio (Tamara Gómez, 2022), define una visión estratégica del turismo sostenible en El Socorro, Santander, bajo la NTS-TS 001. Donde aplicó encuestas y entrevistas a prestadores turísticos para analizar la percepción, conocimiento e implementación de la norma. A pesar de que se identificó una actitud favorable con la sostenibilidad, se presentan impedimentos como la poca afluencia turística, el desconocimiento normativo, la falta de formación y la poca articulación institucional. En este contexto, se presentó un plan de acción orientado en la socialización de la norma, una diagnóstico DOFA participativo y estrategias de mejora sostenible.

Esta referencia previa ayuda al desarrollo del proyecto actual, ya que da una base metodológica y diagnóstica específica sobre la implementación de parámetros de sostenibilidad en el territorio. De esta manera, destaca la necesidad de reforzar la capacitación y fomentar la

apropiación de las normas en los prestadores de servicios y crear alianzas entre actores públicos y privados para obtener un desarrollo sostenible equilibrado en el municipio.

5.2 Marco Teórico

En los últimos años la actividad turística ha tenido una evolución significativa, de ser un sector solo recreativo a posicionarse como un motor de desarrollo sostenible. Este nuevo modelo quiere igualar el crecimiento económico con el cuidado ambiental y el bienestar social de las comunidades anfitrionas. En este marco, la ONU Turismo define al turismo como aquel que “tiene plenamente en cuenta sus impactos actuales y futuros, económicos, sociales y medioambientales, atendiendo a las necesidades de los visitantes, la industria, el entorno y las comunidades de acogida” (ONU Turismo, 2025). Esta orientación obliga a un monitoreo constante y la creación de acciones preventivas y correctivas que respalden la viabilidad a largo plazo de los destinos turísticos.

En el territorio nacional, el ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT), junto con el Fondo Nacional de Turismo (FONTUR), han fomentado e impulsando las Normas Técnicas Sectoriales, realizadas por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Estas normas, de certificación voluntaria, pretende fortalecer buenas prácticas en las diferentes tipologías del sector. En especial, la NTS-TS 001 diseñada para los destinos y áreas turísticas, donde dispone directrices para la planificación, gestión y evaluación del turismo sostenible. Asimismo, las NTS-TS 002 dirigida a alojamientos turísticos y NTS-TS 004 orientada

establecimientos gastronómicos y bares, fomentando actividades responsables con los factores ambientales, sociales y económico (MinCIT & FONTUR, 2020).

Dentro de este marco territorial, en la región centro oriental de Colombia se encuentra, el municipio de El Socorro, localizado dentro del departamento de Santander, donde resalta por ser un referente en turismo cultural e histórico. Con una extensión territorial de 131 km² y una cantidad poblacional aproximada de 274,32 habitantes por kilómetro cuadrado (DNP, 2024). Según estadísticas del DANE para el año 2024, la población calculada es de 32.158 habitantes, siendo el 53,5% mujeres y el 46,5% hombres (DANE, 2023). A pesar de que la población con pertenencia étnico y/o racial refleja tan solo el 0,33% del total, el municipio de El Socorro representa una estructura social diversa (DANE, 2023).

En cuanto al bienestar social, el municipio registra 10.517 hogares y 27.147 personas en el sistema SISBÉN IV, lo que refleja un panorama de cobertura social relevante (DNP, 2024). Desde el punto de vista económico, la actividad agropecuaria constituye la base principal de la economía local, destacándose cultivos como el plátano, con una producción de 16.680 toneladas anuales, así como la mandarina, yuca, café y limón, evidenciando un buen nivel de productividad agrícola (Gobernación de Santander, 2023). El territorio socorrano, ha escalado a un gran nivel en contexto de sostenibilidad gracias a la consolidación de seis exitosos negocios verdes (Alcaldía de El Socorro, 2024), Así como el fortalecimiento del ámbito cultural y, además, la tasa de homicidios es baja, por ende, refuerza su percepción como un destino seguro (Observatorio de Seguridad de Santander, 2024).

Desde la perspectiva histórica, El Socorro, Santander, es destacado por ser la cuna de la insurrección comunera en 1781, este fue un movimiento popular en protesta en contra de las reformas fiscales establecidas por la corona española. Esta rebelión, fue liderada en su principio por Manuela Beltrán, y culminó en el episodio del común, generando un legado importante para el logro de la independencia en el Virreinato de la Nueva Granada. Estos acontecimientos históricos, adicionalmente su valor arquitectónico y patrimonial, establece al municipio como un destino de alto valor para el turismo cultural en Colombia (TerriData, 2024).

La responsabilidad que tiene El Socorro con la sostenibilidad se fortalece mediante su inclusión en el programa nacional “Pueblos Patrimonio”, una propuesta que impulsa el desarrollo de los territorios con alto valor cultural y arquitectónico, con base a principios de conservación, participación comunitaria y fortalecimiento de tejido social. La limitación del centro histórico, declarado Bien de Interés Cultural de la Nación en 1963, esto es, una área o conjunto patrimonial destacado por su valor histórico, artístico o cultural y cuidado legalmente por su conservación, se encuentra protegido por el Decreto 1080 de 2015, abarcando construcciones emblemáticas como la Basílica Menor Nuestra Señora del Socorro (Cámara de Comercio de Bucaramanga)

En términos de certificación para ser destino turístico sostenible bajo la NTS-TS 001, el municipio de El Socorro, está obligado a auditorias anuales y procesos de mejora continua. Este marco normativo exige presentación de informes periódicos de sostenibilidad, la ejecución de acciones correctivas ante hallazgos identificados y la aplicación de estrategias de sensibilización dirigidas a los turistas y a la comunidad local (INCONTEC, 2023).

El centro histórico de El Socorro, es el área certificada, esta se encuentra delimitada por un perímetro puntualmente definido, que da su inicio en la intersección de la calle 10 con la carrera 15, en la esquina suroccidental de Parque Antonia Santos. En ese punto, el recorrido incluye tramos de las carreras 13, 14, 15, 16, 16ª, 12 Y 8, así como las calles 12, 12A, 14, 15 y 17. Dentro de esta área se encuentran edificaciones emblemáticas como la Capilla de Santa Bárbara, el Convento de los menores de San Juan Bautista, los muros del capitolio y la sede de la Universidad Industrial de Santander. Esta delimitación legal se extiende 100 metros a la redonda y busca preservar y salvaguardar el patrimonio tanto material como inmaterial del municipio, asegurando que la actividad turística no genere impactos negativos en el entorno. (EOT de El Socorro, 2003)

Finalmente, el municipio cuenta con una amplia gama de promotores turísticos que ejercen un papel importante en la divulgación de la sostenibilidad y en la implementación de los marcos normativos como la NTS-TS 001. En los cuales se destaca el Punto de Información Turística, agencia de viaje virtual como Moncogua, colectivos locales como Maicenitas, guías patrimoniales certificados y organizaciones como la Cámara de Comercio de Bucaramanga y Fenalco. Todos estos actores, junto con los prestadores de servicios turísticos en general, articulan esfuerzos para lograr un modelo turístico exitoso que mezcle el desarrollo económico y la conservación del patrimonio y el fortalecimiento comunitario.

6. Metodología.

El presente proyecto con modalidad práctica aplica un enfoque mixto, incorporando herramientas cuantitativas y cualitativas para obtener un diagnóstico íntegro del nivel de cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial Turismo Sostenible 001 por parte de los prestadores de servicios turísticos que se encuentran en el centro histórico del municipio de El Socorro, Santander. Esta metodología otorga la descripción de variables observables y la comprensión de percepciones, prácticas y limitaciones que inciden en la aplicación de la norma.

Inicialmente, el enfoque cuantitativo, se diseñó y aplico mediante una lista de chequeo establecida con base a los parámetros establecidos por las NTS-TS 001, 002 y 004. Esta lista facilitará la recolección de datos objetivos en cuanto al cumplimiento de los criterios por parte de la muestra representativa y con base a esta información, se realizará un análisis estadístico que evidencie los niveles de cumplimiento.

Por otro lado, el enfoque cualitativo deja comprender las causas subyacentes de los niveles bajos de cumplimiento. Para esto, se realizó entrevistas aplicadas a los actores claves (gerentes, colaboradores y directrices del sector institucional), así como observaciones directas en las unidades comerciales seleccionados. Estos datos se analizaron con una codificación temática que permitió la identificación de falencias y las líneas de acción.

La combinación de los dos enfoques genero un diagnóstico completo y propone un plan de acción contextualizado, que fomente una mayor apropiación de las normas técnicas dentro del

municipio de El Socorro, Santander y apoye el fortalecimiento de posicionamiento como destino con responsabilidad sostenible.

6.1 Desarrollo Metodológico Aplicado en Campo

El trabajo en campo se estructuró en cuatro fases secuenciales orientadas a la verificación del grado de cumplimiento de los criterios de sostenibilidad establecidos en las normas técnicas sectoriales del turismo colombiano (NTS–TS).

6.1.1. Fase 1. Gestión institucional y aprobación del estudio

Como fase inicial, se realizó la gestión formal ante el Instituto de Cultura, Turismo y Recreación del municipio de El Socorro (Santander), mediante la remisión de una carta dirigida al director, señor Javier Niño. Esta gestión tuvo como propósito obtener la autorización institucional para el desarrollo de las actividades de campo y la aplicación de los instrumentos de evaluación en los establecimientos turísticos del centro histórico. La aprobación otorgada permitió enmarcar el proceso dentro de las políticas locales de fortalecimiento del turismo sostenible y garantizar el respaldo institucional requerido.

6.1.2. Fase 2. Identificación y clasificación de los establecimientos objeto de estudio

Posteriormente, se elaboró un inventario de los establecimientos turísticos ubicados en el área delimitada del centro histórico, clasificándolos según su tipología de servicio y la norma técnica aplicable:

- NTS–TS 002: Alojamientos y hospedajes.
- NTS–TS 004: Restaurantes y bares.

Este listado constituyó la población objetivo del diagnóstico, sirviendo como base para la planificación de las visitas y la posterior consolidación de la información recolectada.

6.1.3. Fase 3. Levantamiento de información en campo

La recolección de información primaria se llevó a cabo mediante un barrido presencial sistemático, aplicando la lista de chequeo oficial de las NTS–TS correspondientes. Durante cada visita, se realizó una presentación formal como practicante adscrito al Instituto de Cultura, Turismo y Recreación, asegurando transparencia y legitimidad en el proceso. El procedimiento incluyó:

Verificación documental: revisión de soportes de gestión ambiental, social y económica.

Observación directa: evaluación de las condiciones físicas, el uso eficiente de recursos y las prácticas sostenibles implementadas.

Entrevista estructurada o diálogo técnico: con propietarios o administradores, para profundizar en la aplicación de los criterios normativos.

La heterogeneidad en la disposición de los prestadores influyó en la variabilidad y completitud de la información, aspecto considerado en el análisis posterior mediante ponderación cualitativa.

Para establecer el tamaño de muestra requerido para las evaluaciones de las normas NTS-TS 002 y NTS-TS 004, se empleó el modelo estadístico para poblaciones finitas recomendado por instituciones de investigación social y adaptado a la disponibilidad real del universo local. La fórmula utilizada se presenta a continuación.

$$n = \frac{N * Z_a^{2..} * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Dónde:

n= Tamaño de muestra buscado

N= Tamaño de la Población o Universo

Z= Parámetro estadístico que depende el nivel de confianza

e= Error de estimación máxima aceptado

p= Probabilidad de que ocurra el evento estudiado

q= Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Se presenta esta fórmula, donde se ilustran las variables que la componen mediante parámetros de la ecuación. La expresión mostrada comprende el cálculo de n, que representa el tamaño de la muestra requerida, en función del total de la población (N), el nivel de confianza

estadístico definido por Z , el margen de error permitido (e) y las probabilidades de ocurrencia y no ocurrencia del evento estudiado (p y q). Esta representación visual destaca la función particular de cada parámetro, evidenciando la forma en que interactúan para producir un tamaño de muestra adecuado a las condiciones del estudio.

La fórmula utilizada tiene su fundamento en los aportes metodológicos desarrollados por Cochran (1977) para el muestreo aleatorio simple, incorporando además el factor de corrección para población finita, indispensable en contextos municipales donde el número total de establecimientos no es elevado. Su uso es ampliamente respaldado por instituciones oficiales y académicas, como el DANE y organismos internacionales, que recomiendan este modelo cuando la población es conocida en su totalidad y cuando el estudio requiere altos niveles de precisión estadística. Este modelo es viable cuando se cuenta con el tamaño exacto de la población, cuando se puede garantizar un muestreo aleatorio simple real, cuando existe un marco muestral completo y accesible, y cuando la variabilidad esperada del fenómeno permite asumir valores conservadores sin comprometer la precisión. No obstante, el modelo no es viable cuando el marco muestral es incompleto o inexistente, cuando la población es altamente heterogénea y requiere diseños más complejos, cuando las condiciones del territorio no permiten asegurar la aleatoriedad en la selección o cuando el tamaño poblacional no es conocido. Esto coincide con lo señalado por Otzen y Manterola (2017), quienes afirman que el muestreo aleatorio simple solo es aplicable cuando se dispone de un listado completo y actualizado de la población, condición necesaria para garantizar representatividad y validez en los resultados. Por ello, en el presente ejercicio es fundamental aclarar las restricciones de su uso: aunque la fórmula de Cochran resulta pertinente por disponer del número total de establecimientos y permitir aplicar la corrección para población finita, su

representatividad puede verse limitada si existen establecimientos no registrados o si las condiciones locales dificultan la selección aleatoria estricta; en consecuencia, su interpretación debe hacerse considerando estas limitaciones metodológicas y contextuales.

La decisión metodológica de aplicar esta fórmula responde a la necesidad de garantizar que los resultados obtenidos reflejen fielmente el comportamiento de los establecimientos frente al cumplimiento de las normas técnicas sectoriales NTS-TS 002 y NTS-TS 004. Dado que el propósito del diagnóstico es generar información confiable y aplicable tanto a la gestión turística municipal como a la formulación de estrategias de sostenibilidad, se estableció un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 3%, parámetros que incrementan la exigencia estadística del cálculo y aseguran que las conclusiones puedan generalizarse al total del universo. Como consecuencia de estos valores rigurosos y del tamaño reducido de la población total, el cálculo presentó como resultado que la muestra requerida era equivalente al mismo número de establecimientos existentes, 48 para los establecimientos gastronómicos y bares, y 17 para los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Este resultado tiene una justificación metodológica sólida, dado que cuando el margen de error permitido es bajo y la población es pequeña, la fórmula penaliza la reducción del tamaño muestral para evitar sesgos y garantizar la representatividad. Por ello, la aplicación del modelo permitió fundamentar que lo más apropiado para el diagnóstico era trabajar con la totalidad de los establecimientos censados, ya que solo de esta manera era posible asegurar la validez y confiabilidad de los resultados. En consecuencia, la ecuación presentada en la Figura 1 no solo operó como una herramienta matemática, sino como un soporte técnico que fortaleció la calidad

del proceso investigativo desarrollado en el proyecto, asegurando que las conclusiones sobre sostenibilidad y calidad turística en El Socorro, Santander, se sustentaran en un procedimiento estadístico pertinente, consistente y metodológicamente justificado.

6.1.4. Fase 4. Sistematización y análisis preliminar

Los datos recolectados fueron sistematizados y organizados de acuerdo con los criterios de cada norma técnica. Se documentaron evidencias observadas, registros fotográficos y testimoniales, los cuales se constituyeron en insumos técnicos para la elaboración del diagnóstico situacional.

7. Análisis De Cumplimiento Normativo NTS-TS.

A partir de la determinación estadística del tamaño de la muestra, se procedió a la fase operativa del trabajo de campo, en la cual se buscó aplicar el instrumento de verificación a la totalidad de los establecimientos identificados. Este paso constituía la continuación lógica del diseño metodológico, dado que el propósito del proyecto no solo era estimar un tamaño muestral adecuado, sino garantizar que dicho universo pudiera ser efectivamente evaluado para obtener un diagnóstico robusto sobre el cumplimiento de las normas NTS-TS 002 y NTS-TS 004 en el municipio de El Socorro, Santander.

No obstante, durante la ejecución de esta etapa surgieron limitaciones vinculadas a la disponibilidad y disposición de los actores locales para participar en el proceso de auditoría investigativa. Una proporción significativa de los empresarios manifestó su negativa a ser evaluada, argumentando preocupaciones relacionadas con la confidencialidad de la información comercial o una falta de interés en someterse al ejercicio de verificación. Estas circunstancias afectaron la capacidad de alcanzar el universo inicialmente proyectado, por lo que la muestra efectiva validada y analizada se consolidó finalmente en 11 establecimientos de alojamiento y 24 establecimientos gastronómicos y bares.

En coherencia con los principios éticos de protección de datos establecidos para este proyecto, y con el fin de resguardar la identidad y la información sensible de los participantes, se llevó a cabo un proceso de anonimización de los establecimientos evaluados. Para ello, se aplicó un sistema de codificación alfanumérica, H.A a H.K para los Establecimientos de Alojamiento y

Hospedaje, y G.A a G.Y para los Establecimientos Gastronómicos y Bares, el cual permite presentar los resultados de manera clara y estructurada sin comprometer la privacidad de los informantes.

Si bien esta reducción muestral representa una variación respecto al número ideal sugerido por el cálculo estadístico y la planeación inicial, el tamaño final obtenido conserva representatividad suficiente para observar y analizar las dinámicas reales del sector turístico local. La muestra efectiva permitió identificar patrones consistentes de cumplimiento e incumplimiento que reflejan el comportamiento operativo de los establecimientos del municipio, proporcionando así una base sólida para el análisis que se desarrolla en los apartados siguientes.

8. Análisis De Cumplimiento Normativo NTS-TS 002.

La gestión de la sostenibilidad en el sector hotelero colombiano ha avanzado normativamente de manera significativa en la última década. La Ley 1558 de 2012 estableció la obligación de implementar normas técnicas sectoriales (NTS-TS) por parte de los prestadores turísticos, lo que fortaleció la institucionalidad técnica del sector (Congreso de la República, 2012). Posteriormente, la Resolución 3860 de 2015 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo determinó que los establecimientos de alojamiento y hospedaje deben cumplir con la NTS-TS 002 de sostenibilidad mediante una “declaración de primera parte” dirigida al Registro Nacional de Turismo (MinCIT, 2015). Aunque existe un mecanismo para certificarse, la certificación es voluntaria; en cambio, la implementación permanece como un requisito obligatorio. El análisis de cumplimiento desarrollado en este estudio se realizó dividiendo la información en dimensiones, lo que permite identificar con mayor precisión los avances y brechas en cada componente de la sostenibilidad.

8.1. Gestión para la Sostenibilidad y Requisitos Legales

El análisis de los 11 establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH) muestra un cumplimiento legal-operativo completo: el 100 % de la muestra posee la documentación requerida (RNT, Cámara de Comercio, permisos de funcionamiento), lo que evidencia una formalización administrativa robusta.

Sin embargo, al evaluar la gestión voluntaria de sostenibilidad, las cifras caen notablemente. Solo 1 establecimiento (9 %) de los 11 cuenta con un sistema de gestión formalizado, un líder asignado para sostenibilidad y una política divulgada. Este hallazgo sugiere que, para la mayoría, la sostenibilidad no se ha institucionalizado más allá del cumplimiento mínimo para estar “en regla”.

Este comportamiento podría obedecer a una percepción de que la gestión sostenible implica carga administrativa sin beneficios tangibles. La baja adopción de estos sistemas voluntarios parece estar relacionada con una falta de incentivos claros para los prestadores turísticos, lo cual limita la institucionalización profunda de la sostenibilidad.

8.2. Dimensión Ambiental

En la dimensión ambiental se identifica un fenómeno de ecoeficiencia orientada por costos. El 81 % de los establecimientos (9 de 11) cumple con los criterios de gestión de agua y energía (criterios 4.1.3 y 4.1.4). No obstante, el análisis cualitativo sugiere que este buen desempeño no se debe exclusivamente a una conciencia ecológica profunda, sino al interés por reducir costos operativos mediante tecnologías de bajo coste y rápido retorno (como iluminación LED y sensores de presencia). En contraste, cuando los criterios implican inversiones sin retorno financiero inmediato, la adhesión baja: solo el 54 % de los establecimientos realiza alguna separación básica de residuos sólidos (criterio 4.1.6.1), y apenas el 9 % reporta gestión de emisiones de gases de efecto invernadero (criterio 4.1.9). Es importante señalar que, en este último criterio, 10 de los 11 establecimientos marcaron la opción “no aplica”, debido a que las características operativas, la

escala de funcionamiento y la ausencia de actividades generadoras de emisiones directas hacen que este requisito no sea pertinente para la mayoría. Esto evidencia que la baja proporción no refleja únicamente falta de gestión, sino también la naturaleza del criterio, que no es exigible para establecimientos de dimensiones reducidas o sin procesos susceptibles de generar emisiones. Estos datos muestran una brecha significativa entre acciones fácilmente justificables desde el punto de vista económico y aquellas que requieren inversiones o estructuras operativas específicas.

8.3. Dimensión Sociocultural y Económica

Desde el punto de vista socioeconómico, la realidad es mixta. Un 54 % de los establecimientos (6 de 11) cumple con criterios de contratación formal (criterio 6.1), lo cual es positivo. Sin embargo, el 46 % restante opera bajo esquemas que podrían implicar informalidad laboral, evidenciando riesgos para la sostenibilidad social del empleo en el destino.

En el ámbito cultural, solo el 18 % de la muestra (2 de 11) documenta acciones concretas de conservación o promoción del patrimonio (criterio 5.1). Además, no hay evidencia de políticas formales de compras locales, lo cual dificulta demostrar un impacto económico concreto en las comunidades mediante abastecimiento local.

En cuanto a la informalidad laboral en el sector turismo más amplio, informes recientes muestran que la falta de formalización es un problema persistente: según ANATO, para 2025 la informalidad en la subrama de alojamiento y servicios de comida alcanzó el 74,7 %. Además, en el sector turismo, la informalidad general ha sido señalada como uno de sus puntos débiles. Por su

parte, datos de empleo del Observatorio del Instituto Distrital de Turismo (IDT) usando la GEIH-DANE indican que en 2023 la informalidad en el sector turismo de Bogotá para mujeres fue del 37,6 % y para hombres del 36,4 %. Esto sugiere que, aunque algunos establecimientos muestran prácticas formales, su desempeño no necesariamente refleja una situación general del sector, donde la informalidad laboral sigue siendo muy dominante.

9. Análisis De Cumplimiento Normativo NTS-TS 004.

El sector gastronómico en Colombia atraviesa una coyuntura marcada por inestabilidad económica y altos niveles de informalidad. Diversos reportes recientes destacan que factores macroeconómicos, especialmente la inflación, han incrementado de manera significativa los costos de operación, afectando la estabilidad financiera de los establecimientos y desplazando la planificación estratégica por la necesidad de supervivencia inmediata (Quiceno, J. C. 2024).

Durante el desarrollo del trabajo de campo se identificó un vacío importante dentro de la NTS TS 004. Aunque la norma señala explícitamente los tipos de establecimientos a los cuales se aplica, en su propio contenido presenta definiciones que resultan contradictorias. En particular, al describir qué es un establecimiento gastronómico, la norma incluye categorías que posteriormente excluye, lo cual dificulta determinar con precisión cuáles negocios son realmente sujetos de evaluación bajo esta normativa. Lo mismo ocurre con la definición de bares, ya que los criterios mencionados dentro de la misma norma generan confusión sobre su aplicabilidad. A pesar de esta inconsistencia normativa, se decidió aplicar la evaluación a establecimientos que, según la definición estricta de la norma, no serían considerados aptos. Esta decisión se justifica en la necesidad de cubrir el vacío identificado y garantizar un análisis más completo y representativo de la realidad local.

En ese marco, el presente análisis evalúa el desempeño de veinticuatro establecimientos gastronómicos y un bar (4,1 % del total), lo cual limita la posibilidad de extrapolar conclusiones sobre el conjunto del sector nocturno del territorio. Evaluar un fragmento tan pequeño plantea

interrogantes sobre la capacidad del estudio para reflejar con fidelidad la situación global del centro histórico, ya que un único establecimiento no puede representar la diversidad de dinámicas propias de los bares, especialmente en contextos con alta informalidad, variabilidad en los modelos de negocio y diferencias significativas en el cumplimiento normativo. Por tanto, aunque la muestra permite identificar tendencias puntuales y retos específicos incluyendo algunos asociados a la economía nocturna, sus resultados deben interpretarse con cautela, reconociendo que este porcentaje tan reducido no ofrece, por sí solo, un panorama integral del estado del sector gastronómico del centro histórico.

Los resultados generales evidencian que la sostenibilidad no se asume como un componente estratégico, sino como una carga administrativa difícil de cumplir. Esta percepción coincide con las dificultades de liquidez reportadas para las PYMES del sector servicios a nivel internacional, donde se advierte que, tras la pandemia y los choques económicos, persisten brechas financieras que limitan su capacidad de adoptar estándares de sostenibilidad (OECD, 2022).

En este análisis, el nivel de cumplimiento se evalúa por dimensiones, lo que permite identificar de manera específica qué aspectos presentan mayores avances, cuáles registran rezagos significativos y cómo estas diferencias reflejan la capacidad real de los establecimientos para implementar los requisitos establecidos por la norma. Esto contribuye a comprender no solo el nivel global de cumplimiento, sino también las áreas críticas que requieren atención prioritaria.

9.1. Gestión Administrativa y Legalidad

El diagnóstico evidencia una ausencia total de planificación sostenible: el 100 % de los establecimientos evaluados no cuenta con un Programa de Sostenibilidad formal, ni con metas, indicadores o mecanismos de seguimiento (criterio 3.2.1). Esta parte fue reorganizada para mejorar la claridad conceptual y evitar repeticiones. La falta de planificación se refleja también en la carencia de procedimientos documentados para la mejora continua, ya que ninguno registra acciones correctivas o preventivas (criterio 3.2.7), lo que confirma que la sostenibilidad es un concepto ajeno a la cultura organizacional local.

En materia de legalidad, aunque un 54 % cumple parcialmente con requisitos básicos como el registro en Cámara de Comercio, se identifican vacíos críticos relacionados con la obtención y actualización del Registro Nacional de Turismo (RNT) y permisos sanitarios (criterio 3.1). Para el establecimiento tipo bar, la carga regulatoria es aún más compleja, puesto que además debe responder por derechos de autor (SAYCO y ACINPRO) y restricciones específicas de uso de suelo.

La presencia de estos incumplimientos se relaciona con la reducción del 22 % en las ventas del sector, reportada por la Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica, lo que desincentiva la inversión en procesos de certificación que no generan retorno inmediato (Acodres, 2024). Esta situación coincide con análisis internacionales sobre la falta de liquidez que enfrentan las PYMES del sector servicios para implementar procesos sostenibles (OECD, 2022).

9.2. Dimensión Ambiental

Se observa que las prácticas sostenibles son mínimas y se aplican de manera empírica. Ninguno de los establecimientos cuenta con programas documentados para el uso eficiente del agua o la energía, ni con registros de consumo que permitan establecer metas de reducción (criterios 3.3.1 y 3.3.2). Aunque algunos emplean iluminación LED.

La gestión de residuos sólidos presenta resultados más preocupantes: solo un 29 % reporta un cumplimiento parcial (criterio 3.3.4). Esta situación se vuelve crítica al contrastarse con informes recientes del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, donde se advierte que el desperdicio de alimentos sigue siendo una problemática global persistente en el sector de servicios de comida (PNUMA, 2024). Asimismo, el Departamento Nacional de Planeación ha señalado que Colombia pierde cerca de 9,76 millones de toneladas de alimentos al año (DNP, 2022).

En el caso del bar evaluado, el análisis muestra impactos medioambientales particulares, como la falta de insonorización y de protocolos para el manejo de envases de vidrio.

9.3. Dimensión Sociocultural

La sostenibilidad sociocultural constituye, paradójicamente, una fortaleza dentro de la informalidad. Prácticamente la totalidad de los establecimientos adquiere insumos a proveedores locales y en plazas de mercado, lo cual representa una práctica de “kilómetro cero” que dinamiza la economía local. Sin embargo, ninguna de estas acciones se encuentra formalizada mediante políticas o estrategias documentadas, por lo que su impacto sostenible no se capitaliza ni se convierte en una ventaja competitiva.

El 41 % de los establecimientos incorpora platos tradicionales o ingredientes locales en su oferta (criterio 3.4.1), pero esta integración no se presenta como parte de un proceso de preservación patrimonial formal. Aquí reforcé el concepto de “sostenibilidad orgánica” para mejorar la solidez teórica de tu argumento. Esta situación coincide con la Política de Turismo Sostenible del MinCIT, que reconoce que la gastronomía tradicional es un motor de desarrollo, pero requiere procesos de formalización para ser competitiva (MinCIT, 2020).

9.4. Dimensión Económica

La dimensión económica refleja profundas brechas laborales. Solo el 50 % de los establecimientos evidencia un cumplimiento parcial respecto a criterios de contratación (criterio 3.5.1), predominando formas de vinculación informal como el pago “al jornal”, sin acceso a seguridad social integral. Esta tendencia coincide con cifras nacionales: el DANE reporta que la informalidad en la rama de alojamiento y servicios de comida supera el 56 % para los períodos más recientes (DANE, 2024).

La precariedad se intensifica cuando se analiza la seguridad industrial: únicamente el 12,5 % de los establecimientos cuenta con planes de emergencia o protocolos adecuados. En el caso del bar evaluado, el riesgo aumenta debido a la operación nocturna y la ausencia de protocolos de evacuación, por lo que esta sección fue reescrita para resaltar adecuadamente el nivel de amenaza para los usuarios.

10. Diseño De Plan De Acción.

En el contexto actual del municipio de El Socorro, Santander, los resultados del diagnóstico sobre el grado de cumplimiento de la NTS-TS 002 y NTS-TS 004 en los establecimientos muestran una brecha significativa en la implementación de prácticas sostenibles, legales y organizacionales. Estos vacíos no solo evidencian dificultades operativas, sino también una falta de cultura institucional de gestión sostenible, lo que limita las oportunidades para mejorar la competitividad y la formalización del sector.

Analizando las estadísticas derivadas de la herramienta de verificación, se observa que muchos negocios operan sin un sistema de gestión documentado, carecen de indicadores medibles y no han formalizado políticas que les permitan proyectarse hacia un desarrollo sostenible. Este escenario configura un riesgo para su permanencia, especialmente en un entorno económico complejo donde la informalidad se traduce en vulnerabilidad. Por estas razones, resulta imperativo diseñar un Plan de Mejoramiento que no solo subsane las deficiencias detectadas, sino que también proyecte una hoja de ruta hacia la consolidación de buenas prácticas sostenibles y el cumplimiento normativo. Este plan busca empoderar a los establecimientos para que no vean la NTS-TS únicamente como una obligación, sino como una oportunidad para profesionalizar su operación, acceder a nuevos mercados y generar valor social y ambiental en El Socorro, Santander. Ante este panorama, se formula una propuesta estratégica integral compuesta por tres líneas de acción principales:

Tabla 1

Plan de Acción.

PLAN DE ACCIÓN

Objetivo: Fortalecer la formalización, la sostenibilidad y la gestión organizacional de los establecimientos turísticos del municipio de El Socorro mediante la implementación de estrategias formativas, mecanismos de reconocimiento municipal, incentivos institucionales y acciones integrales de seguridad y responsabilidad laboral.

Descripción de la Actividad	Acciones o Actividades	Tiempo de Ejecución	Equipo Responsable	Recursos	Plan o Programa a Utilizar	Seguimiento / Evaluación	Resultados Esperados
1. Creación del Sello Municipal “Socorro Destino Confiable y Sostenible”	<ul style="list-style-type: none"> - Diseño del sello institucional - Socialización del sello con los establecimientos . - Entrega y explicación de criterios mínimos. - Aplicación de lista simplificada NTS TS 002 / 004. - Validación de avances y verificación final. 	4 meses (10 días socialización , 30 días formación, 45 días implementación, 20 días auditoría)	Instituto Municipal de Cultura, Turismo y Recreación (ICTR).	<ul style="list-style-type: none"> Equipo técnico del ICTR. Materiales de divulgación. Listas de verificación impresas. Certificados digitales. 	Programa Municipal de Incentivos para la Sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de establecimientos inscritos. - Verificación de listas. - Informe final de auditoría. - Entrega de sello a quienes cumplan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aumento del número de establecimientos comprometidos con la sostenibilidad - Primer grupo de negocios certificados y reconocidos públicamente - Mejora de la percepción del municipio como destino confiable.
2. Taller Didáctico: “Gestión y Cumplimiento de Estándares de Sostenibilidad Turística”	<ul style="list-style-type: none"> - Estructuración del taller didáctico. - Desarrollo de actividades prácticas, role play y estudio de casos. - Explicación guiada de la 	2 horas por taller; ejecución mensual según cronograma	Instituto de Cultura y Turismo, Área de Sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> Proyector, sonido, fichas impresas, tarjetas de role play, listas de asistencia, certificados. 	Taller Práctico “Ruta a la Sostenibilidad y el Sello Municipal”.	<ul style="list-style-type: none"> Lista de asistencia. - Evaluación final de comprensión (>80%). - Revisión de Planes de Mejora. - 	<ul style="list-style-type: none"> - Mayor comprensión práctica de las NTS TS 002/004. - Planes de Mejora implementados por cada negocio.

norma.
 - Aplicación del checklist en vivo.
 - Creación de un Plan de Mejora por establecimiento.
 2 horas por taller; ejecución mensual según cronograma.

Retroalimentación inmediata. - Fortalecimiento de competencias técnicas del sector.

<p>3. Programa Integral “Trabajo Seguro y Turismo Responsable”</p>	<p>- Capacitación “Contratar sin quebrarse y sin incumplir la ley”. - Creación del Punto de Formalización Turística mensual. - Implementación del Incentivo Municipal “Bono de Formalización 2025”. - Convenio con Bomberos para capacitaciones en emergencias. - Entrega del Kit de Seguridad Mínima. - Asesoría para elaborar el Mini Plan de Emergencias. - Evaluación de requisitos para el Sello Municipal.</p>	<p>6 meses (programa continuo).</p>	<p>Cámara de Comercio, ICTR, Bomberos, Gestión del Riesgo.</p>	<p>Material pedagógico. Extintores, señales, botiquines. Espacios para talleres. Personal técnico.</p>	<p>Programa Integral “Trabajo Seguro y Turismo Responsable”.</p>	<p>- Registro de trabajadores formalizados. - Validación del uso de extintores y señalización. - Verificación del Mini Plan de Emergencias. - Registro mensual del Punto de Formalización. - Cumplimiento de requisitos del Sello.</p>	<p>- Aumento de la formalización laboral en el sector turístico. - Establecimientos con requisitos mínimos de seguridad implementados. - Reducción de riesgos operativos y mejora en la respuesta a emergencias.</p>
--	--	-------------------------------------	--	--	--	--	--

Nota. Fuente: Danna Galvis, 2025.

10.1. Propuesta Institucional para la Creación del Sello de Reconocimiento a las Buenas Prácticas Turísticas del Municipio de El Socorro.

A partir del análisis realizado se evidenció un nivel insuficiente de cumplimiento de los criterios básicos establecidos por las normas técnicas sectoriales NTS TS 004 y NTS TS 002. Esta situación confirma la necesidad de implementar un mecanismo institucional que motive, acompañe y reconozca a los establecimientos que inicien un proceso de mejora continua en la formalización, la sostenibilidad y la calidad del servicio turístico.

Con este propósito, se propone que el Instituto de Cultura, Turismo y Recreación del Municipio de El Socorro, Santander, adopte un programa municipal de incentivos orientado a aumentar el nivel de cumplimiento normativo y fortalecer la competitividad turística del territorio. La estrategia principal es la creación de un sello municipal de reconocimiento que permita distinguir a los establecimientos comprometidos con buenas prácticas. Este sello ofrecería ventajas visibles para los prestadores, como un mayor respaldo institucional, mejor posicionamiento frente a la comunidad y los visitantes, y un acceso preferente a iniciativas promovidas por la administración municipal, lo cual incentivaría procesos sostenidos de mejora interna.

Tabla 2

Ficha Técnica del Programa - Sello Municipal "Socorro Destino Confiable y Sostenible"

SELLO MUNICIPAL “SOCORRO DESTINO CONFIABLE Y SOSTENIBLE”

Componente	Descripción
Nombre del Sello	Sello Municipal “Socorro Destino Confiable y Sostenible”.
Objetivo General	Motivar a los establecimientos turísticos a iniciar procesos de mejora continua mediante un reconocimiento visible, público y escalonado que respalde la confianza del turista y fortalezca la imagen del municipio como destino sostenible.
Criterios Generales de Otorgamiento	<ol style="list-style-type: none"> 1) Participación en capacitaciones ($\geq 70\%$). 2) Diagnóstico inicial obligatorio. 3) Cumplimiento del 60% de la lista simplificada NTS TS 002 / 004. 4) Presentación de un Plan de Mejora. 5) Visita final de verificación.
Etapas del Programa	<p><i>Etapa 1:</i> Socialización (10 días).</p> <p><i>Etapa 2:</i> Capacitación y asistencia técnica (30 días).</p> <p><i>Etapa 3:</i> Implementación del plan de mejora (45 días).</p> <p><i>Etapa 4:</i> Auditoría y verificación (20 días).</p> <p><i>Etapa 5:</i> Evento público de entrega del sello (15 días).</p>
Beneficios para Establecimientos	Placa física, certificado digital, visibilidad en redes institucionales, priorización en eventos, fortalecimiento competitivo.

Nota. Fuente: Danna Galvis, 2025.

La Tabla 4 presenta la propuesta estructural del Sello Municipal “Socorro Destino Confiable y Sostenible”, una estrategia y plantea como un instrumento de reconocimiento público, visible y escalonado, cuyo objetivo general es incentivar la participación activa de los establecimientos turísticos en procesos de mejora continua. Para ello, se integran criterios de otorgamiento claros y accesibles, tales como la participación mínima en capacitaciones, la realización de un diagnóstico inicial, el cumplimiento del 60% de una lista simplificada de verificación basada en las normas técnicas sectoriales, la formulación de un Mini Plan de Mejora y la verificación final mediante visita técnica.

La implementación de este sello municipal no busca reemplazar las certificaciones nacionales, sino actuar como una etapa preparatoria estratégica que reduzca barreras, aclare procesos y motive a los establecimientos para su obtención futura. La creación de este distintivo se fundamenta en la necesidad de otorgar una identidad propia al proceso de mejoramiento y reconocer públicamente los esfuerzos de los empresarios locales; asimismo, se constituye como una herramienta clave para fomentar la formalización de aquellos negocios que aún carecen de los requisitos legales básicos, generando un ecosistema de competencia sana que impulse el cumplimiento progresivo de las normas técnicas sectoriales.

10.2. Taller Didáctico: “Gestión y Cumplimiento de Estándares de Sostenibilidad Turística”

Tabla 3

Taller Didáctico: “Gestión y Cumplimiento de Estándares de Sostenibilidad Turística”

GESTIÓN Y CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA	
COMPONENTE	DESCRIPCIÓN DETALLADA

Nombre de la Actividad	Taller Didáctico “Gestión y Cumplimiento de Estándares de Sostenibilidad Turística”
-------------------------------	---

Objetivo General	Fortalecer las capacidades de los empresarios turísticos del municipio de El Socorro para comprender, aplicar e iniciar el proceso de cumplimiento de las NTS TS 002 y NTS TS 004 mediante una metodología práctica, participativa y adaptada a la realidad local.
-------------------------	--

Población Objetivo	Establecimientos Gastronómicos, Bares, Hoteles, Hostales, Posadas y Alojamientos.
---------------------------	---

Duración	2 horas
-----------------	---------

Metodología	<ul style="list-style-type: none"> • 40% Actividades prácticas y <i>Role Play</i>. • 30% Ejemplos reales y estudio de casos. • 15% Explicación guiada (Teoría). • 15% Diseño de un Plan de Mejora.
--------------------	--

Agenda del Taller	<p><i>Bloque 1:</i> Contextualización.</p> <p><i>Bloque 2:</i> Casos de éxito (Comuna 13, Feynan Ecolodge).</p> <p><i>Bloque 3:</i> Normatividad simplificada.</p> <p><i>Bloque 4:</i> Simulación auditor–propietario.</p> <p><i>Bloque 5:</i> Mini Plan de Mejora.</p> <p><i>Bloque 6:</i> Cierre y compromiso sostenible.</p>
--------------------------	---

Responsables	<ul style="list-style-type: none"> • Instituto Municipal de Cultura, Turismo y Recreación.
---------------------	---

Materiales Necesarios

- Proyector (Video Beam) y sonido.
- Presentación digital.
- Checklists simplificados impresos.
- Tarjetas para el *Role Play*.
- Plantillas del Plan de Mejora.
- Listas de asistencia, evaluaciones y certificados.

Indicadores de Éxito

- Participación: ≥ 20 establecimientos asistentes.
 - Comprensión: $\geq 80\%$ en la evaluación final de conocimientos.
 - Producto: 1 Plan de Mejora generado por cada establecimiento.
 - Satisfacción: $\geq 85\%$ en la encuesta de salida.
-

Nota. Fuente: Danna Galvis, 2025.

La Tabla 5 muestra una propuesta enfocada en implementar procesos de capacitación, asesoría y acompañamiento técnico para los establecimientos participantes en el diagnóstico. Esta iniciativa se dirige al Instituto de Cultura y Turismo y plantea la necesidad de generar espacios formativos periódicos que aborden temas como gestión sostenible, manejo de residuos, calidad en el servicio y cumplimiento normativo. La finalidad de esta estrategia es reducir las brechas identificadas durante la evaluación y ofrecer herramientas prácticas para que los establecimientos puedan adoptar estándares sostenibles de manera gradual. Con ello, se contribuye a la profesionalización del sector turístico y al fortalecimiento de una cultura organizacional orientada a la calidad.

10.3. Plan De Mejoramiento Integral Para El Fortalecimiento Laboral y La Seguridad En Establecimientos Turísticos Del Socorro.

El diagnóstico realizado en establecimientos gastronómicos, bares y alojamientos de El Socorro, Santander evidencia dos problemáticas críticas como la alta informalidad laboral, ausencia de contratos escritos, trabajadores no afiliados a seguridad social y nulo conocimiento sobre contratación legal y déficit en seguridad y emergencias, donde resalta la falta de extintores vigentes, señalización, planes de emergencia y formación en primeros auxilios, generando riesgos laborales altos.

Se propone un plan integral que aborde estos dos aspectos juntos, pues están directamente relacionados con la protección del trabajador, la calidad del servicio y la sostenibilidad del destino.

Tabla 4 Programa Integral "Trabajo Seguro y Turismo Responsable"

PROGRAMA INTEGRAL "TRABAJO SEGURO Y TURISMO RESPONSABLE"	
Sección	Contenido Organizado
Objetivo General	Fortalecer la contratación legal, la formalización laboral y las condiciones de seguridad industrial en los establecimientos turísticos del municipio del Socorro, garantizando el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos por la NTS TS 002 y NTS TS 004.

Taller: "Contratar sin quebrarse y sin incumplir la ley"

Actividad 1 Capacitación de 2 horas sobre tipos de contrato, contratación por días, afiliaciones a seguridad social, costos reales, beneficios tributarios y apoyos para pequeñas empresas.

Responsables: Instituto Municipal de Cultura, Turismo y Recreación.

Punto de Formalización Turística

Atención mensual para asesoría legal, afiliación, contratos, trámites laborales y apoyo en formalización gradual.

Actividad 2

Responsables: Cámara de Comercio – Instituto Municipal de Cultura, Turismo y Recreación.

Duración: 6 meses.

Incentivo Municipal “Bono de Formalización 2025”

Incentivos para establecimientos que formalicen al menos un trabajador: 10% de descuento en ICA, prioridad en eventos, visibilidad digital como “Negocio Responsable del Mes”.

Actividad 3

Responsables: Secretaría de Hacienda – Instituto Municipal de Cultura, Turismo y Recreación.

Convenio con Bomberos del Socorro – Seguridad y Emergencias

Capacitaciones certificadas en manejo de extintores, prevención de incendios, inspección de riesgos, primeros auxilios, señalización y evacuación. Incluye diagnóstico rápido en cada establecimiento.

Actividad 4

-
- Plan de emergencias aprobado.
-

Nota. Fuente: Danna Galvis, 2025.

La Tabla 6 propone una estrategia de articulación entre los establecimientos gastronómicos y la oferta turística local, fomentando alianzas con productores rurales, artesanos y prestadores de servicios turísticos del municipio. Esta iniciativa pretende fortalecer la economía local mediante el impulso de circuitos cortos de abastecimiento, la promoción de productos identitarios y la creación de experiencias gastronómicas con sentido cultural. Con esta propuesta, se busca que los establecimientos se integren de manera más activa a la cadena de valor del turismo sostenible, fortaleciendo la identidad socorrana y aportando al desarrollo comunitario desde un enfoque responsable.

En síntesis, el presente Plan de Acción constituye una ruta estratégica diseñada para transformar los hallazgos del diagnóstico en procesos concretos de mejoramiento dentro de los establecimientos turísticos del centro histórico del municipio de El Socorro. Cada una de las acciones propuestas desde la capacitación, la asistencia técnica, los incentivos, el sello municipal y los componentes de seguridad y formalización busca generar cambios progresivos, medibles y sostenibles que permitan fortalecer la calidad del servicio, la gestión organizacional y la sostenibilidad del destino. Este plan no solo propone soluciones operativas, sino que también impulsa una cultura de corresponsabilidad entre empresarios, instituciones y comunidad.

11. Conclusiones.

El análisis realizado sobre el cumplimiento de las normas técnicas NTS-TS 001, 002 y 004 en los establecimientos turísticos del centro histórico de El Socorro permitió identificar avances puntuales en formalidad legal, pero también evidenció brechas estructurales en sostenibilidad, gestión administrativa, seguridad industrial y calidad del servicio. Los resultados muestran un comportamiento heterogéneo y desigual entre los diferentes tipos de prestadores turísticos, especialmente en los criterios operativos, ambientales y de gestión de riesgos, lo cual refleja la ausencia de procesos estandarizados y la baja apropiación técnica de los requisitos de sostenibilidad definidos por las normas sectoriales.

En relación con los métodos utilizados, es importante señalar que el cálculo del tamaño de la muestra se basó en el modelo estadístico para poblaciones finitas, ampliamente empleado en estudios aplicados con universos reducidos. No obstante, dicho modelo presenta limitaciones cuando se trabaja con sectores económicos altamente fragmentados y con niveles variables de formalidad, como ocurre en el municipio de El Socorro. A ello se suma la dificultad de acceso a la información por parte de algunos establecimientos, factor que redujo la muestra efectiva y condicionó el análisis final. Estas restricciones no invalidan los resultados, pero sí indican que futuros estudios deberían considerar estrategias de muestreo más robustas y mecanismos institucionales que garanticen mayor disponibilidad de datos.

Durante el trabajo de campo también se registraron limitaciones relacionadas con la disposición de los empresarios para permitir la verificación de criterios normativos. La negativa parcial de algunos prestadores, motivada por desconfianza, falta de interés o temor frente a la auditoría, redujo el universo muestral inicialmente proyectado. Sin embargo, la muestra final compuesta por 11 establecimientos de

alojamiento y 24 establecimientos gastronómicos y bares conserva un nivel de representatividad adecuado para comprender la dinámica operativa del sector, identificar patrones de cumplimiento e incumplimiento y orientar acciones correctivas realistas para el contexto local.

Los resultados permiten concluir que, aunque el sector turístico del municipio enfrenta limitaciones económicas, técnicas y operativas, existe una disposición clara hacia la mejora cuando se ofrecen herramientas comprensibles, acompañamiento cercano y lineamientos institucionales bien definidos. La propuesta del Sello Municipal “Socorro Destino Confiable y Sostenible”, junto con los planes de mejoramiento asociados, constituye una ruta estratégica para consolidar un modelo de gestión turística responsable, fortalecer la formalización, mejorar las prácticas de sostenibilidad y posicionar al municipio como un destino comprometido con la calidad y la protección de su patrimonio cultural.

Finalmente, como estudiante del Programa Profesional en Turismo, la práctica empresarial permitió fortalecer habilidades para el análisis del sector, la aplicación de instrumentos de evaluación y la comprensión de las dinámicas reales de los prestadores turísticos. Esta experiencia evidenció la importancia de la formalización, la sostenibilidad y la articulación institucional para mejorar la calidad del servicio en el municipio. En relación con la certificación de sostenibilidad para El Socorro, Santander, la práctica permitió reconocer que este proceso es posible si se continúa fortaleciendo la formalización y la organización del sector. Aunque aún existen aspectos por mejorar, la certificación se perfila como un paso coherente con el desarrollo turístico del municipio y puede orientar futuras acciones sin perder de vista las particularidades del territorio.

12. Recomendaciones.

Se recomienda fortalecer la oferta de capacitación y acompañamiento técnico dirigida a los establecimientos turísticos del municipio, con el fin de mejorar la comprensión y aplicación de las normas técnicas sectoriales NTS-TS 001, 002 y 004. Esto incluye procesos formativos continuos, materiales pedagógicos adaptados a la realidad local y el trabajo articulado entre el Instituto de Cultura, la Universidad Industrial de Santander, la Cámara de Comercio y entidades como las ARL y el Cuerpo de Bomberos del Socorro.

Asimismo, es fundamental que el municipio implemente incentivos y mecanismos de apoyo para promover la formalización laboral, la gestión administrativa y la adopción de prácticas de sostenibilidad. Acciones como el Punto de Formalización Turística, los programas de seguridad industrial, las visitas preventivas y el fortalecimiento institucional pueden facilitar la transición de los establecimientos hacia modelos de operación más responsables y competitivos. En este sentido, se destaca como un aspecto crucial el acceso oportuno a la información por parte de los prestadores turísticos, ya que esto permite generar diagnósticos más precisos, identificar brechas reales de cumplimiento y orientar intervenciones formativas más efectivas.

De igual manera, resulta importante que la administración municipal promueva ejercicios de auditoría financiados directamente desde la alcaldía, de carácter preventivo y formativo, que permitan evaluar el nivel de cumplimiento de los establecimientos, identificar riesgos, medir el avance en la implementación de las normas técnicas y definir acciones correctivas pertinentes. Este tipo de auditorías contribuye no solo al mejoramiento continuo, sino también al fortalecimiento de la confianza institucional y al ordenamiento del sector turístico local.

Finalmente, se recomienda institucionalizar el Sello Municipal “Socorro Destino Confiable y Sostenible” como estrategia permanente para fomentar la mejora continua, reconocer el esfuerzo de los prestadores turísticos y posicionar al municipio como un destino comprometido con la sostenibilidad. Asimismo, es importante dar continuidad al proceso de investigación y establecer un sistema de seguimiento anual que permita medir avances, identificar nuevas necesidades y garantizar la actualización de las acciones propuestas, asegurando así la consolidación de un turismo responsable y competitivo en el municipio de El Socorro, Santander.

Referencias Bibliográficas.

ACODRES. (2024). *Informe de resultados sector gastronómico 2023–2024*. Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica. <https://acodres.com.co>

Alfaro Canencia, Y. D. C. (2019). *Implementación de la NTS-TS 002 en el establecimiento de alojamiento y hospedaje Hotel Las Islas* (Trabajo de grado, Universidad del Magdalena). Repositorio Universidad del Magdalena. <https://repositorio.unimagdalena.edu.co/handle/123456789/22073>

ANATO – Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo. (2025, 14 julio). *La informalidad continúa siendo el talón de Aquiles del turismo*. <https://anato.org/noticias/la-informalidad-continua-siendo-el-talon-de-aquiles-del-turismo/>

Congreso de la República de Colombia. (2012). *Ley 1558 de 2012*. https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/pdf/ley_1558_2012.pdf

DANE. (2024). *Boletín Técnico – Mercado laboral: informalidad*. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/informalidad>

Departamento Nacional de Planeación. (2022). *Pérdidas y desperdicios de alimentos en Colombia*. Departamento Nacional de Planeación. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Empresarial/PDA-Colombia.pdf>

Departamento Nacional de Planeación. (2024). *Ficha Municipal de El Socorro – Santander*. TerriData. https://terridata.blob.core.windows.net/fichas/Ficha_68755.pdf

Esquema de Ordenamiento Territorial Municipio Socorro. (2003). *Acuerdo municipal No. 011*. https://socorrosantander.micolombiadigital.gov.co/sites/socorrosantander/content/files/000460/22971_eot-2003.pdf

FONTUR. (2023, noviembre 24). *El Socorro, Pueblo Patrimonio de Colombia, certificado como destino turístico sostenible*. <https://fontur.com.co/es/comunicados/el-socorro-pueblo-patrimonio-de-colombia-certificado-como-destino-turistico-sostenible>

ICONTEC; Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; Ministerio de Ambiente y Desarrollo Territorial. (2006). *NTS-TS 002: Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Requisitos de sostenibilidad*. https://www.fontur.com.co/sites/default/files/2020-11/NTS_TS002.pdf

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2020). *Política de Turismo Sostenible “Conéctate con la Vida”*. MinCIT. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/ministerio/politicas/politica-de-turismo-sostenible/politica-turismo-sostenible.pdf.aspx>

Observatorio IDT – Instituto Distrital de Turismo / GEIH-DANE. (2024). *Informe Cifras Empleo Sector Turismo 2023.* [https://observatorio.idt.gov.co/sites/default/files/2024-11/Informe_Cifras%20empleo_2023.%20\(1\).pdf](https://observatorio.idt.gov.co/sites/default/files/2024-11/Informe_Cifras%20empleo_2023.%20(1).pdf)

ONU Turismo. (2025). *Desarrollo sostenible del turismo.* <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>

Organización Mundial del Turismo (OMT). (2018, 6 de marzo). «*El turismo puede y debe guiar el desarrollo sostenible*»: discurso del secretario general en la ITB. <https://www.unwto.org/es/press-release/2018-03-06/el-turismo-puede-y-debe-guiar-el-desarrollo-sostenible-el-secretario-genera>

Quiceno, J. C. (2024, 7 de noviembre). *Alta inflación e informalidad tienen en jaque a las empresas del sector gastronómico.* La República. <https://www.larepublica.co/empresas/alta-inflacion-e-informalidad-tienen-en-jaque-a-las-empresas-del-sector-gastronomico-3993496>

Valora Analitik. (2025). *Informalidad en las agencias de viaje en Colombia.* <https://www.valoraanalitik.com/informalidad-en-las-agencias-de-viaje-en-colombia/>

Apéndices


Apéndice A

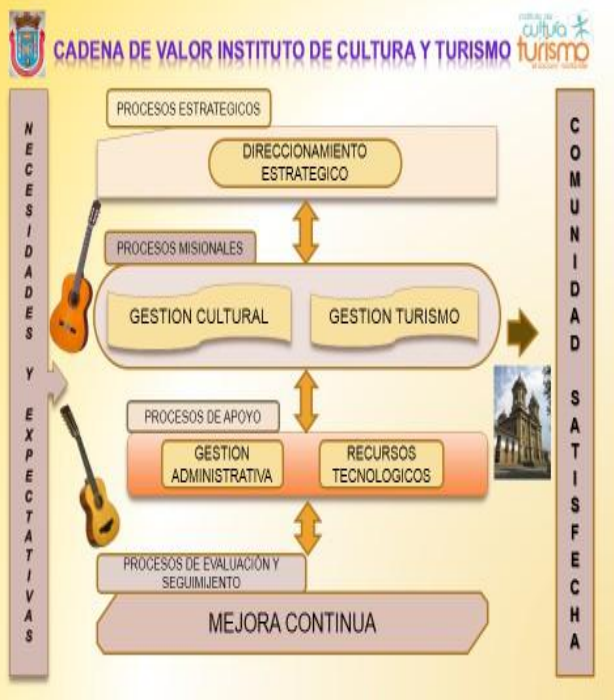
Tabla de presupuesto

RECURSOS INVOLUCRADOS EN EL TRABAJO DE GRADO						
	RUBRO	EST.	UIS	EMPRESA	V/unit.	V/Total
RECURSO HUMANO	Dirección		x			
	Tutor		x			
	Estudiante		x			
PAPELERÍA E INSUMOS	Computador	x			\$1'600.000	\$1'600.000
	Internet	x			\$74.000	\$296.000
	Papelería	x				
	GPS	x				
OTROS EGRESOS	Transporte	x				
	Alimentación	x			\$13.000	\$1'200.000
TOTAL						\$2'016.000

Apéndice B

Generalidades Del Instituto

ASPECTO PARA EVALUAR	CONTENIDO
Objeto Social de la empresa o institución	Promover el desarrollo cultural, turístico y recreativo del municipio coordinando los proyectos y planes de desarrollo y acción propuestos por la administración municipal.
Número de empleados directos	Dos (2)
Número de empleados indirectos	Trece contratistas (13)
Número de empleados en el área del Proyecto donde se desarrollará la práctica	Uno (1)
Número de cargos	Dos (2) director ejecutivo y secretaria
Organigrama de la empresa o institución	 <p>ESTRUCTURA ORGANICA DEL INSTITUTO DE CULTURA, TURISMO Y RECREACIÓN DEL SOCORRO SANTANDER</p> <pre> graph TD JD[JUNTA DIRECTIVA] --> CC[CONCEJO DE CULTURA] JD --> D[DIRECTOR] D -.-> C[CONTADOR] D --> S[SECRETARIA] </pre> <p>The diagram shows the organizational structure of the Institute of Culture, Tourism and Recreation of the Municipality of El Socorro, Santander. At the top is the Junta Directiva (Board of Directors), which oversees the Concejo de Cultura (Council of Culture) and the Director. The Director is supported by the Contador (Accountant) and the Secretaria (Secretary). The Contador is connected to the Director via a dashed line, indicating an advisory or support role. The background of the diagram features a stylized landscape with a sun, clouds, and a logo for the Instituto de Cultura y Turismo del Socorro.</p>

<p>Mapa de procesos</p>	 <p>CADENA DE VALOR INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO</p> <p>NECESIDADES Y EXPECTATIVAS</p> <p>COMUNIDAD SATISFECHA</p> <p>PROCESOS ESTRATEGICOS</p> <p>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</p> <p>PROCESOS MISIONALES</p> <p>GESTION CULTURAL</p> <p>GESTION TURISMO</p> <p>PROCESOS DE APOYO</p> <p>GESTION ADMINISTRATIVA</p> <p>RECURSOS TECNOLOGICOS</p> <p>PROCESOS DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</p> <p>MEJORA CONTINUA</p>
<p>Procesos involucrados en el proyecto</p>	<ul style="list-style-type: none"> . Recolección y verificación de información en establecimientos turísticos mediante listas de chequeo. . Análisis de cumplimiento frente a los requisitos de las normas NTS-TS 002 y NTS-TS 004. . Procesamiento estadístico y sistematización de los datos obtenidos. . Identificación de brechas operativas, legales y sostenibles. . Diseño del Plan de Acción y del Sello Municipal para el mejoramiento progresivo del sector.
<p>Funciones del estudiante Turismo</p>	<p>Cumplí la función de apoyar los procesos de diagnóstico, análisis y fortalecimiento del cumplimiento de las normas técnicas sectoriales en los establecimientos turísticos del centro histórico del municipio.</p>

Según la información suministrada por el Instituto de Cultura, Turismo y Recreación del Municipio de Socorro, el cuadro de *Generalidades de la Institución* presenta aspectos clave sobre su estructura organizacional y funcionamiento. En este se especifica que el objeto social del Instituto consiste en “promover el desarrollo cultural, turístico y recreativo del municipio, coordinando los proyectos y planes de desarrollo y acción propuestos por la administración municipal”. Asimismo, el cuadro detalla que el Instituto cuenta con dos empleados directos, trece contratistas, y un empleado asignado al área del proyecto donde se desarrolló la práctica. También se registran dos cargos principales: Director Ejecutivo y secretaria, además del organigrama institucional y su respectivo mapa de procesos.

Apéndice C Fotografías

Figura 1

Trabajo de Campo en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje.



Nota. aplicación del instrumento de verificación de la NTS-TS 002 durante las visitas técnicas a los establecimientos del municipio de El Socorro. Tomado por Danna Galvis.

Figura 2

Trabajo de Campo en Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje



Nota. aplicación del instrumento de verificación de la NTS-TS 002 durante las visitas técnicas a los establecimientos del municipio de El Socorro. Tomado por Danna Galvis.

Figura 3

Trabajo de Campo en Establecimientos Gastronómicos y Bares.



Nota. Aplicación del instrumento de verificación de la NTS-TS 004 durante las visitas técnicas a los establecimientos del municipio de El Socorro. Tomado por Danna Galvis.

Figura 4

Trabajo de prácticas en oficina.



Nota. desarrollo de actividades administrativas y de análisis documental realizadas durante la práctica profesional en el IMCT de El Socorro. Tomado de Danna Galvis.

Figura 5

Interacción con actores del sector turístico.



Nota. Registro del proceso de socialización, acercamiento institucional y recolección de información con empresarios del sector. Tomado de Danna Galvis.