

### **6.1.6.5 PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

El Eco-hotel Colores de la sierra se diferencia de los otros hoteles de la zona, por la calidad en sus políticas administrativas, pues al estar vinculado directamente con el turismo sostenible, por lo que adicionalmente a brindar los servicios de estadía, nos preocupamos de que nuestros turistas se recreen en compañía de sus seres queridos y en un equilibrio con el medio natural.

Nuestro portafolio especializado en hotelería ecológica les ofrece una asesoría personalizada que puede incorporarse a cada proyecto desde su inicio, durante su ejecución y hasta la finalización del mismo. Contamos con un departamento comercial dedicado a ofrecer las soluciones a los huéspedes que quieran reconciliarse con la naturaleza y buscar la paz y tranquilidad como aliados a su descanso. Este es un espacio espectacular, un proyecto fuera de lo común, con un cuidadoso manejo del medio ambiente, con balnearios naturales tipo cascadas, senderos para caminar y cabalgar, bellos jardines y todo el clima de montaña que sólo se puede vivir en la Sierra nevada de Santa Marta.

Entre los principales servicios que se ofrecen están:

#### **CÓMODOS ALOJAMIENTOS E INSTALACIONES PARA SERVICIOS DE:**

- Hospedaje- 10 Habitaciones Standar (acomodación sencilla, doble, triple y cuádruple).
- Hospedaje- Habitación Múltiple Una Habitación (acomodación séxtuple y grupo)

#### **SERVICIO DE RESTAURANTE Y BAR:**

- Tarifa con desayunos tipo americano incluidos.
- Servicio de AyB (Un restaurante y Zona de barbecue)

#### **ACTIVIDADES DE RECREACIÓN EN ENTORNO NATURAL:**

- Hamacódromo MIRADOR

- Alquiler de bicicletas
- Alquiler de Cuatrimotos
- Piscina de agua natural de la quebrada

Caminata por sendero para Avistamiento de aves. (Un guía capacitado)

Senderismo ecológico.

Internet Wi-Fi.

- Toures

Tour Caminata Pozo Azul - Tour Finca Cafetera La Victoria -Tour Finca Palo Alto -  
Tour Cerro Kénnedy -Tour Vereda La Tagua -Tour Finca Santa Elena

## **7. MARCO METODOLÓGICO**

### **7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Cualitativo experimental usando herramientas como guías de la norma y grupos focales

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En el Ecohotel colores de la sierra se logró iniciar el proceso de implementación de la NTS TS-002, se obtuvo un gran entendimiento, apoyo y acompañamiento por parte de la gerencia, posteriormente todo el equipo de colaboradores del establecimiento estuvo curioso y receptivo a los nuevos conocimientos, cambios y acciones de mejora, todo esto sin embargo muchas veces era cuestionado porque significaba en algunos casos más disciplina en el control del desarrollo de las funciones, administración de materiales y equipos de trabajo, nuevos procesos a los que no estaban acostumbrados pero que a medida que pasaban los días, se socializaban las razones y se familiarizaban con las herramientas de control, las nuevas tareas se fueron asumiendo con mayor responsabilidad y aceptación.

Desde el inicio del trabajo; la llegada de los asesores en sostenibilidad, la socialización de la norma y la apertura de los espacios de dialogo se fueron cumpliendo los objetivos planteados, atribuyendo la receptividad del inicio del proceso a un equipo de colaboradores jóvenes, entusiastas y a una organización empresarial por madurar, con apertura hacía el cambio y la mejora con capacidad económica y logística para accionar y planificar en los programas

planteados según los tiempos que da la norma para su cumplimiento.

Los métodos usados de observación, indagación e inclusión con todo el equipo de colaboradores durante todas las etapas del proceso fue un éxito, ya que se crearon lazos de confianza que hicieron más fácil el entendimiento de la norma y la generación de compromiso, además de la comprensión que de ser cambios para la mejora impulsados por todos, se verán beneficios para el establecimiento, para el desempeño y evolución de sus funciones, para el bienestar propio, de la comunidad y su calidad de vida.

El Ecohotel Colores de la Sierra emprendió con mucha solidez el camino hacia la certificación en calidad turística y lo logrará si cumple con los plazos para el cumplimiento de las acciones de mejora que se comprometió a plasmar en los programas, se recomienda que logre mantener una administración estable que pueda asumir en el tiempo los procesos sin interrupciones o que se comprometa 100% la gerencia como líder de sostenibilidad a hacer el seguimiento, monitoreo y evaluación de cada programa y política establecida para responder a la demanda del turismo en la región al tiempo que se garantiza la sostenibilidad del establecimiento.

Finalmente se puede concluir que el proceso de implementación de la NTS-TS 002 en el Eco-Hotel Colores de la Sierra, tuvo un impacto positivo, debido a que permitió realizar mejoras en infraestructura y en la calidad del servicio al cliente, beneficios que se vieron reflejados en los buenos comentarios obtenidos en booking (buscador que genera cerca del 60 % de las reservas online del hotel), mejora en la puntuación y por ende mejora de la reputación web. Además de los beneficios económicos, a través de todo este proceso logramos darnos cuenta que el nicho de mercado al que debe apuntar este ecohotel debe ir enfocado a grupos de turistas interesados en participar de actividades específicas tales como: Avistamiento de aves, prácticas de yoga y meditación, deportes de aventura, caminata ecológica y senderismo, para aprovechar las condiciones geográficas del entorno, a la vez que se propenda por un turismo sostenible, que genere un equilibrio en los tres pilares de la sostenibilidad, económico, socio-cultural y medio-ambiental, favoreciendo la futura oferta turística en la región para con las nuevas generaciones.

Por lo cual se sugiere a la gerencia idear un plan o estrategia de marketing digital dirigida a atraer este tipo de turistas tanto nacionales como extranjeros.

Fundamentalmente, finalizado el proceso de implementación de la NTS – TS 002 en el ecohotel Colores de la Sierra se cumplieron los objetivos propuestos por los resultados arrojados en la investigación y lo más importante, se dio el primer paso para aspirar a la certificación de calidad y sostenibilidad turística.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

- Sitio en internet del Ministerio de Comercio, Industria y Comercio [www.mincomercio.gov.co](http://www.mincomercio.gov.co)
- Sitio en internet de la Organización Mundial del Turismo OMT [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)
- Aldana Ortiz Martha Cecilia (2014), en su texto: Análisis de los resultados obtenidos en hoteles de Bogotá, a partir de la implementación de la norma NTS-TS 002. Bogotá-Colombia.
- Cardoso Jiménez Carlos, Turismo Sostenible: una revisión conceptual aplicada, (2006).
- García Henao. (2003). TEORÍA DEL DESARROLLO SOSTENIBLE Y LEGISLACIÓN AMBIENTAL COLOMBIANA, UNA REFLEXIÓN, CULTURAL. REVISTA DE DERECHO UNIVERSIDAD DEL NORTE, 20: 198-215.
- Jiménez Herrero. (2002). LA SOSTENIBILIDAD COMO PROCESO DE EQUILIBRIO DINÁMICO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO. 800: 65-84.
- Blasco Lázaro. (2005). Primeras Jornadas sobre Turismo Sostenible en Aragón. 3-10.

- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC -Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 001-1
- Sitio en internet del Banco de la República  
[http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura\\_finanzas/pdf/DTSER-79.pdf](http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/DTSER-79.pdf)
- Sitio en internet de la Universidad Autónoma del caribe  
[https://www.uac.edu.co/images/stories/publicaciones/revistas\\_cientificas/dimensi-on-empresarial/volumen-11-no-2/articulo06.pdf](https://www.uac.edu.co/images/stories/publicaciones/revistas_cientificas/dimensi-on-empresarial/volumen-11-no-2/articulo06.pdf)
- Sitio en internet del Periódico el Heraldo de Barranquilla  
<http://www.elheraldo.co/turismo/recorre-la-ruta-turistica-del-atlantico-249565>
- Sitio en internet de la Corporación Regional del Atlántico  
<http://www.crautonomia.gov.co/documentos/ResumenAgendaCaribe.pdf>
- Sitio en internet del Periódico el Tiempo Colombia, 2016  
<http://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-439650>
- Universidad Autónoma del caribe  
<http://www.crautonomia.gov.co/documentos/pgar/7%20Anexos.pdf>
- Periódico el Heraldo de Barranquilla, 2016  
<http://www.elheraldo.co/economia/logistica-y-turismo-las-apuestas-del-atlantico-203007>
- Observatorio del caribe-Sistema de Consulta de los Programas de los Planes de Desarrollo Departamentales de la Región Caribe  
<http://www.ocaribe.org/pdcaribe/apuestas-productivas>

- Sitio en internet Gobernación del Atlántico- Plan de Desarrollo [http://www.atlantico.gov.co/images/stories/plan\\_desarrollo/plan\\_desarrollo\\_2012-2015.pdf](http://www.atlantico.gov.co/images/stories/plan_desarrollo/plan_desarrollo_2012-2015.pdf)
- Dpto. Nal. De Planeación- Visión de Desarrollo Territorial Departamental Visión Atlántico 2020: La ruta para el desarrollo <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Publicaciones/7-VISION%20ATLANTICO.pdf>
- Sitio Web Normas APA <http://normasapa.com/>
- Código Mundial de turismo. (ONU, 2001)
- Revista Gerente, Colombia hacía un turismo sostenible, 25 de septiembre de 2017.
- Diario La Opinión. Santa Marta-Colombia, 10 febrero, 2016
- El informador de Santa Marta. JULIO 29, 2016.
- Universidad del Atlántico, Corpomag, Caracterización, Diagnóstico y Análisis de Vulnerabilidades y Amenazas en el Departamento del Magdalena (2016)

## 10. ANEXOS INVESTIGATIVOS





































