



Implementación de la norma de sostenibilidad. Una aproximación desde las representaciones sociales en empresarios de alojamiento

Sustainability standard implementation: an approach based on social representations in accommodation entrepreneurs

Ana Milena Serrano Amado 

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Tunja, Colombia.

Nidia Amado Cely 

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Tunja, Colombia.

Martha Martínez Bernal 

Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Tunja, Colombia.

Resumen

Objetivo: Se tuvo como finalidad estudiar las representaciones sociales de la norma de sostenibilidad NTS-T 002 en empresarios de las MiPymes de alojamiento en una provincia ubicada en el departamento de Boyacá (Colombia) en las que se reflexiona sobre qué tipo de normas presentan cambios en el ambiente interno y externo de las organizaciones. **Método:** Como metodología, se implementó un enfoque cualitativo, utilizando la fenomenología como método de estudio. Dada la importancia que ha tenido en el mundo el tema de la norma de sostenibilidad, como instrumento, se diseñó por un lado, una entrevista semiestructurada y un grupo focal para los propietarios de los hoteles y, por otro, una entrevista implementada a los actores de las entidades de turismo. **Resultados y discusiones:** este estudio arrojó resultados acerca del conocimiento sobre la sostenibilidad y la norma percibidas por los actores mencionados, así como la percepción de los empresarios al estar conscientes de la importancia de la implementación de esta norma a pesar de los beneficios económicos, sociales y ambientales para el contexto de la organización; sin embargo, algunos sienten preocupación y rechazo a la obligatoriedad de este proceso, puesto que no tienen las mismas garantías que las grandes empresas. **Conclusiones:** En cuanto a las acciones que están dispuestos a realizar para lograr el proceso de implementación y/o certificación de la norma, manifiestan las grandes inversiones que deben realizar en cuanto a infraestructura, contratación de personal entre otros rubros, los cuales no se recuperan en un corto plazo.

Palabras clave: Conocimiento; Desarrollo sostenible; Norma Técnica de Sostenibilidad; Sector turismo; Teoría organizacional.

Clasificación JEL: Q2, K3, O1, O4.

Abstract

Objective: The purpose was to study the social representations of sustainability standard NTS-T 002 in accommodation micro, small, and medium enterprises (MSMEs) entrepreneurs in a province of the department of Boyacá (Colombia). The study also reflected on what kind of standards may introduce changes in the internal and external environment of organizations. **Method:** The methodology implemented was a qualitative approach, using phenomenology as the study method. Due to the importance of the sustainability standard topic in the world as an instrument, this study designed a semi-structured interview and a focus group for hotel owners, and an interview conducted with the players of the tourism industry. **Results and Discussions:** This study yielded results regarding the knowledge on sustainability and the standard perceived by the aforementioned players, as well as the entrepreneurs' perception in being aware of how important implementing this standard is notwithstanding the financial, social, and environmental benefits for the organizational context. However, some of them feel concern for and rejection to the mandatory nature of this process, because they do not have the same guarantees as large companies do. **Conclusions:** As regards the actions they are willing to take to achieve the standard implementation and/or certification process, they mention the large investments they must make in terms of infrastructure and hiring of staff, among other things, which are not recovered within a short term.

Keywords: Knowledge; Sustainable Development; Technical Sustainability Standard; Tourism Industry; Organizational Theory.

JEL Classification: Q2, K3, O1, O4.

Autor de Correspondencia

ana.serrano@uptc.edu.co

Recibido: 29-03-2021

Aceptado: 23-03-2022

Publicado: 12-05-2022



Copyright © 2022
Desarrollo Gerencial

Como citar este artículo (Apa):

Serrano Amado, A.M., Amado Cely, N., & Martínez Bernal, M. (2022). Implementación de la norma de Sostenibilidad. Una aproximación desde las representaciones sociales en empresarios de alojamiento. *Desarrollo Gerencial*, 14(1), 1-32. <https://doi.org/10.17081/dege.14.1.4998>

Introducción

El turismo es calificado como una actividad económica que reúne a las personas en diversos lugares en el mundo (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2018) que genera impacto positivo en la economía, el empleo y la tecnología. Para el año 2018, este sector económico a nivel mundial reportó un incremento del 6% destacando a Europa (destinos meridionales y del Mediterráneo) como líderes en el crecimiento turístico, seguido de Asia y el Pacífico; en cuanto a las Américas, México y los Estados Unidos lideraron este sector, mientras que África y Oriente Medio han consolidado su recuperación (Organización Mundial del Turismo OMT, 2019).

Según los resultados presentados para el año 2020, las Américas tuvo un rendimiento desigual en algunos destinos, sin embargo países como México y Canadá tuvieron mayor aceptación turística así como Brasil, Argentina, Chile, Colombia y Ecuador. Las Bahamas y Jamaica han mostrado un crecimiento sólido en el turismo, mientras que Cuba y República Dominicana aún presentan debilidad en este sector. (Organización Mundial del Turismo OMT, 2021).

Dado al desarrollo turístico que los países han venido experimentando, a nivel mundial desde el año 1980 la OMT ha creado políticas para la preservación del medio ambiente, esto con la finalidad de concientizar a los países y a la población donde se desarrolla el comercio y el turismo. Para la década de los años setenta, la Comisión Mundial diseñó unos lineamientos para la evaluación de la sostenibilidad de las empresas, por eso, Colombia, teniendo en cuenta esto, inició su desarrollo sostenible con la Ley general ambiental de Colombia (Ley 99, 1993) la cual promueve las buenas prácticas ambientales, económicas y sociales sin deteriorar los recursos naturales de los lugares donde se desarrolla la actividad.

Para el caso de los establecimientos de alojamiento, en el año 2006, se creó la Norma Técnica Colombiana NTS T-S-002, con el fin de establecer una guía para la implementación y/o certificación de dichos establecimientos. Sin embargo, aunque lo anterior es impulsado por el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Industria y Turismo, aún no ha sido posible la culminación de las fases del proceso para llegar a la certificación debido a la falta de conocimiento de los lineamientos de la norma, la actitud de rechazo y la negativa para realizar acciones de mejora que garanticen esta implementación.

Para el año 2017, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MINCIT] solicitó a los empresarios la implementación de la norma, sin embargo, la mayoría de los establecimientos únicamente realizaron la fase de diagnóstico de la implementación. Esta información fue diligenciada en las diferentes Cámaras de Comercio de cada municipio con aras a renovar el Registro Nacional de Turismo y así evitar el cierre del establecimiento. No obstante, se observa que estos establecimientos no cumplen con los lineamientos fijados para la implementación dados por el Gobierno, debido a que los empresarios no tienen claro el

impacto económico, social y ambiental que esto genera. Además se percibe una brecha de desigualdad entre los diferentes tipos de empresas: por ejemplo las grandes empresas, los corporativos o cadenas, cumplen con mayor facilidad las exigencias del Gobierno, mientras que las PyMes carecen de recursos financieros, infraestructura y disciplina, lo que representan una mayor resistencia al cambio y a la implementación de la norma.

Con el desarrollo de la presente investigación, se identificó que el conocimiento es bajo en cuanto a la norma de sostenibilidad y su implementación. La actitud que tuvieron los empresarios participantes de este estudio fue buena ya que estuvieron interesados hacer el proceso de alojamiento de la Norma NTS-TS-002 de sostenibilidad, con el fin de comprender, asumir, analizar e implementar acciones que vayan acorde con a la política departamental sobre la normatividad y su aplicación.

El marco metodológico de esta investigación fue de enfoque cualitativo en el cual se pretendió identificar el conocimiento, la actitud y las acciones que tenían los empresarios de las MiPymes de alojamiento referente a la norma de sostenibilidad. Como método, se tomó la fenomenología hermenéutica vista por (Gadamer et al., 2013) como la búsqueda de los significados de los fenómenos de las experiencias vividas por los individuos, en este caso la implementación de la norma de sostenibilidad.

Asimismo, se buscó comprender la representación social que los empresarios han construido sobre el proceso de implementación de la Norma Técnica de Sostenibilidad. Se tuvo como objeto de estudio los empresarios de las MiPymes de alojamiento; como posición epistemológica, se desarrolló mediante el paradigma interpretativo propuesto por (Burrell y Morgan, 1986). Como técnica de recolección de instrumentos se aplicó una entrevista semiestructurada a 20 propietarios de los hoteles de la provincia del Sugamuxi, ubicada en el departamento de Boyacá.

Los resultados de esta investigación están enmarcados en las categorías de estudio propuestas por Moscovici (1979) desde el conocimiento, la actitud y las acciones que están dispuestos a realizar los empresarios participantes; cada una, se subcategorizó según las preguntas, proposiciones y objetivos de la investigación. Para determinar lo anterior, se muestra el resultado arrojado por la entrevista semiestructurada implementada, lo que fue analizado mediante el programa *NVivo versión 12*.

Finalmente, se muestra la representación social de los actores de las entidades encargadas del turismo; el desarrollo de un grupo focal y la entrevista a expertos, teniendo como base las categorías mencionadas anteriormente.

Fundamentación teórica

En el presente apartado, se muestra la fundamentación teórica conformada por la siguiente estructura: se inicia con los antecedentes de la investigación, la evolución del turismo y desarrollo sostenible desde el contexto mundial, nacional y regional; y se finaliza exponiendo la teoría de representaciones sociales realizando un recorrido histórico, destacando los diferentes autores. Este estudio se enfoca en las representaciones procesuales de los autores Moscovici y Jodelet como los teóricos más importantes para el desarrollo de la investigación.

Evolución del turismo

La evolución del turismo está relacionada con el desarrollo de la humanidad, puesto que el fin de las personas es trasladarse en diferentes lugares, dependiendo los motivos: descanso, trabajo, búsqueda de amparo, conflictos nacionales entre otros aspectos. Es por esto que, se tiene en cuenta la evolución que ha tenido el turismo desde diversos periodos.

Según *Acerenza (2006)*, esta evolución del turismo se da desde diversos periodos, los cuales se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 1. *Evolución del turismo*

Periodo	Acontecimiento
Siglo XVI	Muestran bases del turismo moderno, surge la denominación "turismo", se conforman centros vacacionales especialmente en Inglaterra.
Siglo XVI	Surgen las termas en propiedades de curación principalmente en Grecia y Roma.
Finales del siglo XVIII y comienzos del XIX	Surge el segundo periodo de la evolución del turismo; debido a la revolución industria, se inicia la introducción de los barcos de viaje y ferrocarriles para transportar pasajeros. Con ello, se genera así un aumento de la población
Siglo XIX	Surge el concepto de excursión organizado, que permitía a la población transportarse a viajes vacacionales
Siglo XX	Se evidencia un crecimiento significativo en el continente europeo: se abre, en el Golfo de Vizcaya, un centro vacacional. El sector turístico se encuentra consolidado en Europa, específicamente el turismo de sol y playa.
1924	Se crea la Unión Internacional de Organizaciones Oficiales para programas Turísticos (UIOOT), realizándose el primer congreso de turismo en 1925 con participación de 14 organizaciones oficiales de distintas entidades de estados europeos

Fuente: elaboración propia (2020).

En cuanto a la evolución del turismo en el continente americano, se muestra que tiene inicios en el año 1824 con la fundación de Atlantic City, localizado en Estados Unidos como centro vacacional de playa planificado. Así, se convierte en el destino turístico más importante de este país. En Sudamérica, a finales del siglo XIX, comienzan a abrirse los primeros centros vacacionales de playa, como por ejemplo, en Argentina, en 1874, se da inicio a la construcción de cadenas hoteleras; en Chile, se conforma el centro turístico integrado por Viña del Mar y Valparaíso, mismo que se convierte en el lugar turístico de playa de este país más importante; en el mismo año, en Uruguay, se inaugura el balneario Paloma, que pasa a la historia como el referente importante para la industria turística. Durante el siglo XX, surgen centros importantes enfocados a los parques, especialmente en Argentina, que 1922 se abre el parque nacional del SUR, con lo que se da inicio al turismo de naturaleza en Latinoamérica; en Brasil, se conforman los primeros hoteles en Río de Janeiro. Asimismo, en 1933, comienza a desarrollarse Acapulco como centro turístico de México. En Colombia, el turismo tiene su inicio el 17 de junio de 1954 con la creación formal de la Asociación Colombiana de Hoteles (ACOTEL) en Barranquilla. En 1957, se crea mediante el decreto 0272 la Empresa Colombiana de Turismo; en 1959, se conforma el Instituto de Cultura y Turismo en la ciudad de Bogotá. (Acerenza, 2007)

En cuanto la evolución del hotelería en Colombia, Moreno (1981) manifiesta que tiene el origen desde la época primitiva y en la evolución de las posadas ubicadas en los caminos que servían para viajeros, arrieros y comerciantes. Durante el Siglo XX, gracias a la importancia del río Magdalena que era el afluente de comunicación del país, desde Caribe hasta el centro, se muestra un crecimiento del tránsito de viajeros y comercio; esto último trae como consecuencia un intercambio de mercancías entre diferentes departamentos del país; por lo que surgen los puertos y el primer hotel en Honda, denominado hotel de Colombia.

Es importante referenciar el comportamiento del sector turístico en Colombia durante y después del conflicto armado que vivió el país en los últimos cincuenta años, pues da inicio a un recorrido histórico abarcado desde cuatro periodos. El primero, se desarrolló desde el año 1958 a 1982, con lo que se impulsa la transición de la violencia bipartidista y la aparición de las primeras guerrillas. Durante el periodo de 1982 a 1996, surgen las guerrillas: los grupos paramilitares y el narcotráfico presenta un crecimiento considerable en el país. En los años de 1996 a 2005, se fortalecen estos grupos armados, y con ello se conforman las bandas delincuenciales ha servicio del narcotráfico.

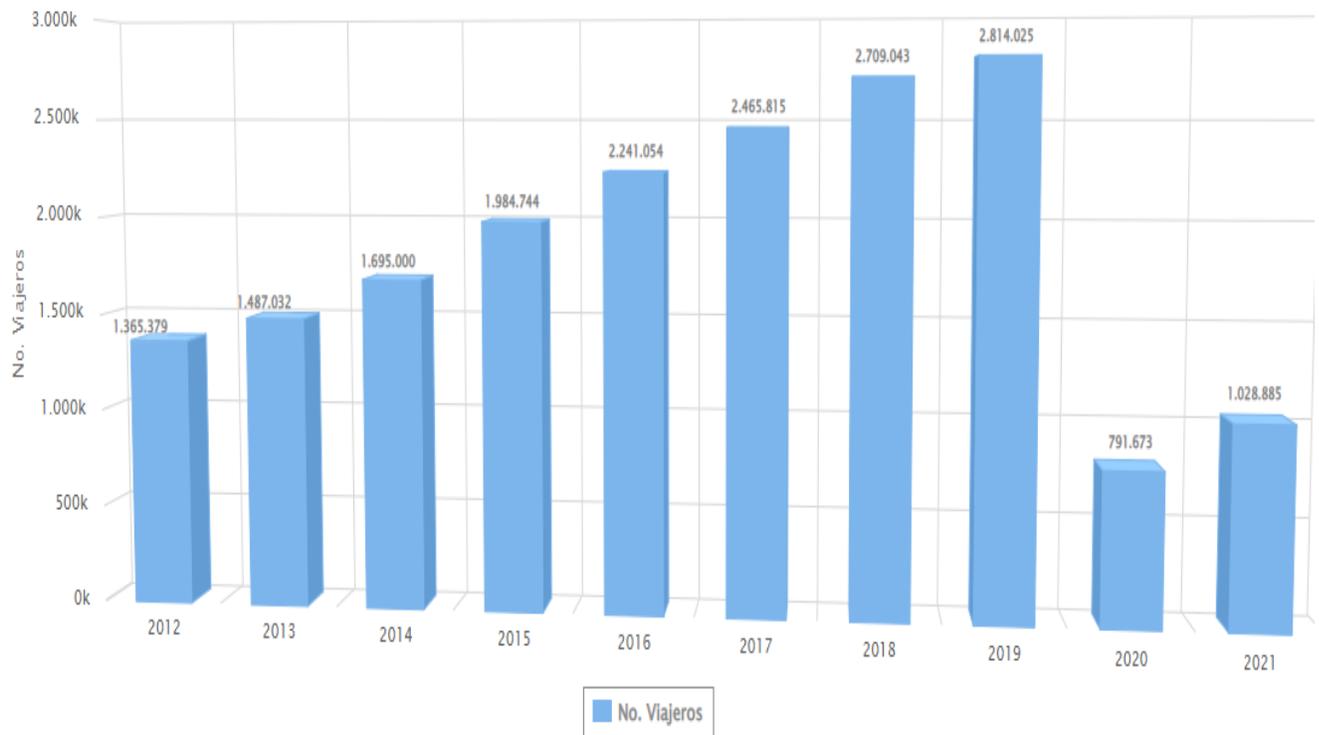
Todo lo anterior tiene como consecuencia una cara negativa para la economía nacional específicamente para el sector turístico, puesto que el país comenzaba a considerarse dentro de los países que ofrecía menor tranquilidad y seguridad para los visitantes. En el periodo comprendido entre los años 2005 al 2012, se

fortalece la seguridad democrática para combatir estos grupos armados, y con ello realizar la desmovilización y reincorporación a la sociedad (Acerenza, 2007).

Asimismo, en 1982 se da inicio a los primeros acercamientos de proceso de paz originado en el gobierno de Belisario Betancur; en 1984, comienzan las conversaciones con la guerrilla de las FARC; durante los años noventa del siglo pasado, se establecen los primeros acuerdos con diversos grupos como el EPL y el M-19, con lo que se logra para ellos la desmovilización. Durante el gobierno de Andrés Pastrana se inician los diálogos formales con la guerrilla de las FARC, cuyos resultados son los primeros acuerdos y firma del proceso de paz durante el gobierno de Juan Manuel Santos en el año 2016. Es por esta razón que durante dicho gobierno se plantean estrategias en la economía para el posconflicto; de estas, destaca el plan sectorial de turismo 2014-2018 denominado "Turismo para la construcción de la paz" (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y Departamento Nacional de Planeación, 2018), con el objetivo de fortalecer las zonas afectadas por el conflicto señalados como territorios de paz.

En cuanto al comportamiento del sector turístico durante los últimos cinco años se muestra, en la siguiente gráfica, el comportamiento de la afluencia de visitantes, donde se puede evidenciar que, a partir de la firma del proceso de paz en el año 2016, mejora el posicionamiento de Colombia como destino turístico mostrando un aumento de visitantes extranjeros en un 9% durante el año 2018.

Gráfica 1. *Afluencia de visitantes en Colombia*



Fuente: MINTIC (2021).

Teoría de representaciones sociales

Esta teoría se muestra como elemento determinante para el cumplimiento del objetivo de la investigación, donde a través de ella se pretendió comprender el conocimiento, la actitud y las acciones que tenían los empresarios de las MiPymes de alojamiento concerniente a la implementación de la Norma NTS-TS-002. En el siguiente apartado, se detalla el origen, autores, conceptualizaciones y elementos de esta perspectiva teórica.

Orígenes

Esta iniciativa fue propuesta por Durkheim (1997) con la teoría de representación colectiva aludiendo al conocimiento científico, religioso y mítico, en el cual se quería "designar la especificidad del pensamiento social con relación al pensamiento individual, que se entiende como un "fenómeno puramente psíquico irreductible a la actividad cerebral que lo hace posible" (Moscovici, 1979, p. 16). Asimismo, este autor hace énfasis a los valores y normas de colectividades, presentada como una realidad social donde el cambio es percibido lentamente en la sociedad y en el entorno; además, muestra el crecimiento de la misma que por medio de las representaciones colectivas los seres humanos comparten normas y valores. Por ello, se encuentran en constante cambio; debido a las diferencias y especialización que poseen estos individuos.

Posteriormente, se presenta la iniciativa de la sociología del conocimiento de Berger y Luckmann (1986) quienes definen a la representación social como una institución en roles en la cual se realiza un análisis del comportamiento humano tipificando los roles y reflexionando sobre la problemática que se abarca. Asimismo, estas representaciones establecen la esencia de la realidad social, igualmente relaciona los pilares intersubjetividad originada debido a las relaciones de los individuos en el día a día.

En los años sesenta del siglo pasado, surge un nuevo concepto de representaciones sociales debido a la investigación doctoral planteada por Moscovici (1979) titulado El psicoanálisis, su imagen y su público. En este estudio, él define esta teoría como "una modalidad particular del conocimiento cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos" (Moscovici, 1979, p. 45). Esta nueva teoría hace una transformación de la teoría de las representaciones colectivas de Durkheim (1997); explica que "como los sujetos construyen la realidad, como se organiza jerárquicamente, y como se construye la visión del mundo" (p 45.), en que el eje fundamental son las características de los individuos que corresponden a la necesidad que se vive en la sociedad y como las personas las adoptan.

A diferencia de la *teoría durkheimiana*, las representaciones sociales resaltan la pertinencia del estudio y la aplicación, y, además, Moscovici (1979) esboza que toda representación social tiene que ser observada y la muestra como una organización de imágenes y de lenguaje ya que trunca y personifica actos y contextos

que son o se convierten en comunes; así la relevancia de una representación es una imagen en un determinado espacio, lugar y situación.

Moscovici (1979) menciona que dichas representaciones son atribuciones dentro de una sociedad que establecen; además, muestran qué es lo que deliberan los individuos en la vida diaria donde se integra un conjunto de ideas, valores que comprometen una realidad social. Igualmente, plantea que el objetivo de esta teoría es "mantenerlo dentro del círculo social, comunicar, tratar de comprender y dar explicaciones a la realidad que nos rodea" (Banchs, 2000, p. 33), así como estimular y moldear la conciencia colectiva, explicando eventos y acciones de forma que sean posibles a cada persona.

Del mismo modo para este autor, la teoría muestra tres dimensiones como son la actitud, importante por "describir la orientación en la relación con el objeto de la representación social [...], la información relacionando la organización de los conocimientos que tiene un grupo con respecto al objeto social [...] y la comprobación de la representación la cual "muestra la imagen, el modelo social al contenido concreto y limitado de las proposiciones que se refiere a un aspecto del objeto de la representación" (Moscovici, 1979, p.46). Estas tres dimensiones para Moscovici generan la idea, el contenido y el sentido planteando que las representaciones sociales que se elaboran de acuerdo con dos procesos denominados objetivación y anclaje.

También, Sá (1996) describe esta teoría como una reunión de hechos los cuales nacen de campo de la sociología, este autor realiza investigaciones donde enfatiza el núcleo central de la representación social. En la siguiente tabla, se presentan algunas definiciones de teóricos relevantes para la teoría de representaciones sociales propuesta por Perera (1999).

Tabla 2.
Teóricos de las representaciones sociales

Autor	Concepto de representación social
Sá (1996)	Imprescindible necesidad de construir el objeto de investigación en representaciones sociales, pues no todo objeto, hecho o fenómeno social es susceptible de hacer emerger una representación social.
Jodelet (1986)	El concepto de representación social designa una forma de conocimiento específica, el saber del sentido común, cuyos contenidos manifiestan la operación de procesos generativos y funcionales socialmente marcados.
Farr (1984)	Sistemas cognoscitivos con una lógica y un lenguaje propios. No representan simplemente opiniones acerca de, `imágenes de, o `actitudes hacia sino `teorías o ramas del conocimiento' con derechos propios para el descubrimiento y la organización de la realidad.
Carugati y Palmonari (2003)	Las representaciones sociales son un conjunto de proposiciones, de reacciones y de evaluaciones sobre puntos particulares, emitidos por el "coro" colectivo que aquí o allí, durante una charla o conversación.
Di Giacomo (1981)	Se plantean los modelos y la categoría para la evaluación, explicación y categorización de los fenómenos estudiados y la relación con el objeto, trayendo con esto la normatividad y la adopción de toma de decisiones.

Doise (1979)

"Las representaciones sociales constituyen principios generativos de tomas de postura que están ligadas a inserciones específicas en un conjunto de relaciones sociales y que organizan los procesos simbólicos implicados en las relaciones [...]" (pág.25)

Fuente: Elaboración propia adaptado de Perea (1999).

Representación social procesual

Este enfoque se caracteriza por entender el conocimiento de las representaciones sociales desde la hermenéutica, donde se destaca los sentimientos de los individuos enfocado desde lo simbólico, lo significado y el lenguaje; es por esto que, se presenta un conocimiento mediante una recolección de información aplicando una metodología de índole cualitativa teniendo como base la triangulación de los datos y verificando la misma con un cierto grado de confiabilidad (Banchs, 2000).

por esta razón dentro de la metodología planteada para esta investigación, se traza una triangulación desde el grupo focal para los representantes de las entidades de turismo como lo son el Ministerio, el Presidente de la asociación provincial de turismo, representante del SENA y COTELCO. Además, la aplicación de la entrevista semiestructurada a los empresarios de las MiPymes de alojamiento y el análisis documental. Los datos arrojados son importantes para profundizar el conocimiento de los participantes.

Dentro de los autores de este enfoque se destaca a [Moscovici \(1979\)](#) y a [Jodelet \(2008\)](#), donde "demuestran una interacción de los sistemas o procesos en la formación de la representación social, el sistema cognitivo considerando un sujeto activo con características psicológicas y el sistema social" (Bernal, 2004, p. 193). Con lo anterior, se origina el conocimiento y la dinámica de las representaciones sociales que asignan dos elementos fundamentales como son la objetivación y el anclaje.

Dado lo anterior, se toma este enfoque procesual para la investigación; ya que los empresarios de las MiPymes de alojamiento cuentan con ideología, valores y códigos diferentes; con la implementación de esta norma de sostenibilidad, tienden a comprender, actuar y a tomar algunas acciones en los establecimientos para lograr con éxito la ejecución de esta norma (impuesta por el gobierno nacional por medio del Ministerio de Industria y Turismo).

Otro autor importante de señalar es [Spink \(1993\)](#), quien ve las representaciones sociales desde el enfoque procesual como características del conocimiento práctico y la razón del contexto social. Para él, es fundamental el abordaje hermenéutico el cual accede al conocimiento de las representaciones sociales.

Según este autor el ser humano es "creador de sentidos, realizando un estudio de producciones simbólicas de los significados del lenguaje" (p.303), donde el individuo percibe el mundo cotidiano. Aunado a este autor, [Banchs \(2000\)](#), basado en este enfoque, muestra dos vías de conocimiento: uno por medio

de "recolección y análisis de datos cualitativos y la segunda la triangulación combinando múltiples teorías, técnicas de investigación para garantizar la confiabilidad de las interpretaciones" (p.5)

Representaciones sociales en el contexto de la teoría organizacional

Las representaciones sociales se relacionan con la teoría de la organización cuando realizan "procesos comunicativos y los pensamientos sociales que los sujetos conocen la realidad de su entorno, ya que estos ofrecen explicaciones de esa realidad que comparten con un grupo social como la organización" (Flórez, 2008, p. 17).

Para Jodelet (2008) las representaciones sociales presentan formas de construcción selectiva así se realiza una retención de factores que se presentan en una organización que originan teorías normativas y culturales procesadas por los individuos. En el esquema o núcleo figurativos, se vinculan las imágenes en forma de gráfica con una coherencia que determina la importancia del concepto o la idea que se está trabajando. Esto último permite a los individuos tener comunicación y comprender las causas de los hechos que se perciben en el diario vivir; para la naturalización del concepto de imagen pierde esencia, con lo que se convierte en una realidad. Igualmente, este autor plantea algunos aspectos que enfocan las representaciones sociales con la teoría organizacional; en este, se destaca los acontecimientos diarios que involucran al individuo, integrándolo con el medio ambiente y el entorno. El conocimiento social surge por medio de la experiencia, la cual es con partida a través de la educación.

Perspectivas teóricas del desarrollo sostenible

Sistémica: Se evalúa el impacto de la sostenibilidad desde las actividades corporativas de la organización en la que se involucra "proveedores, clientes, el gobierno la opinión pública y los medios de comunicación". Estos factores influyen con el desarrollo sostenible y, a la vez, permiten identificar dos categorías: el ambiente interno y externo de la organización. En este último, se vinculan el gobierno, el medio ambiente, asociaciones, sindicatos y medios de comunicación, lo que provoca el cambio en el contexto sostenible de las instituciones; mientras que en los actores internos, se encuentra los procesos administrativos y operativos, en estos los responsables de la preservación medioambiental.

Corporativa: Surge en el siglo XXI, con el ánimo de dar una integración al concepto de la ética, la responsabilidad social y el desarrollo sostenible desde el entorno empresarial, con miras al futuro organizacional; así mismo minimizar el impacto económico, social y ambiental y mejorar el factor económico de las empresas. Esta perspectiva se focaliza internamente vinculando el "liderazgo, la rentabilidad y la responsabilidad [y a nivel externo enlaza la] demanda y expectativa de los consumidores" (Polanco et al., 2016, p. 183). Todo esto con el esfuerzo de presentar cambios "operacionales, de producción, gestión estratégica, sistemas organizacionales, abastecimiento, mercadeo y comunicación" donde se presentan

iniciativas de sostenibilidad en las diferentes áreas de la organización como lo son la ecología industrial, contabilidad social y ambiental.

Ética: Es la base de las relaciones entre el individuo y el medio ambiente. La ética de la sostenibilidad va más allá de la "ética ecológica" combinando la "ética económica, ambiental y social" entre los individuos, la comunidad, las entidades gubernamentales y el medio ambiente; con lo anterior, superar los problemas que amenazan el entorno medioambiental que se presentan en las organizaciones debido al desarrollo diario de sus procesos.

Esta iniciativa surge gracias a la conformación de la carta de la tierra, la cual es una afirmación de los fundamentos éticos por la creación de una "sociedad global justa, sostenible y pacífica en el siglo XXI. Esta carta configura valores que defienden los derechos del medio ambiente, interactuando el respeto, el cuidado de la sociedad, la entereza ecológica, equidad social y económica, democracia, no violencia y paz" (Artaraz y Martínez, 2013, p. 55).

Dentro de las perspectivas de sostenibilidad se encuentran detalladas las siguientes teorías propuestas por Gallopín (2003):

Desarrollo sustentable: Igualmente es importante tener en cuenta el concepto de la sustentabilidad definido como "la habilidad de lograr una prosperidad económica sostenida en el tiempo protegiendo al mismo tiempo los sistemas naturales del planeta y proveyendo una alta calidad de vida para las personas" (Calvente, 2007, p. 3). En otras palabras, el planteamiento tiene que ver con la búsqueda del equilibrio entre las dimensiones social, ambiental y económico. Del mismo modo, Treviño et al. (2004) menciona esta teoría como una fase del desarrollo para la satisfacción de las necesidades de las generación presente sin afectar las futuras; con ello, buscar un equilibrio ambiental, social y económico de las naciones.

Para Daza (2009) la sustentabilidad en la vida genera que los individuos comprendan, conozcan y acepten la dimensiones desde lo personal (los valores internos), lo social (cuando mencionan la equidad y la integración de los miembros) y lo ambiental (vista como las capacidades de las sociedades del cuidado y preservación del medio ambiente). Es por esta razón que se las naciones han establecido políticas para la prevención y el cuidado medioambiental; lo anterior para beneficiar la conservación y satisfacción de las necesidades de las futuras generaciones.

En el caso del sector turístico, se plantea la necesidad de resaltar lineamientos por medio de la OMT respecto a la sostenibilidad por medio de normas internacionales; en ellas, se establecen estrategias para que se pueda conseguir la vinculación entre el sistema político y los ciudadanos en la toma de decisiones, con el fin de crear un sistema económico eficiente para el país, un desarrollo de procesos industriales enfocados a la preservación del medio ambiente, implementación de tecnologías limpias con aras a la

solución de problemas, creación internacional de modelos financieros y financiero y un sistema administrativo basado en las exigencias internacionales.

Dentro de la sustentabilidad se destacan cuatro principios los cuales se deben implementar en los procesos. Estos deben partir de la normatividad, equidad, integración y dinamismo, siendo fundamentales para el desarrollo de la sostenibilidad sin tener en cuenta en qué momento del proceso se le da la implementación.

Para las organizaciones, la sustentabilidad es relacionada con la proactividad la cual las obliga a estar trabajando para el cumplimiento de los requerimientos internacionales en este aspecto. Es importante resaltar las diferencias ente la sostenibilidad y sustentabilidad mostradas en la siguiente tabla.

Tabla 3. *Clasificación de indicadores*

Sustentabilidad	Sostenibilidad
Sustentabilidad está referido a aquello que puede sostenerse o sustentarse por sí mismo y con razones propias	Se referimos a algo que puede mantenerse por sí mismo gracias a que las condiciones económicas, sociales o ambientales lo permiten, sin afectar los recursos "Desarrollo sostenible" se refiere principalmente al desarrollo o crecimiento económico. "sostenibilidad" le da prioridad al medio ambiente
Mejorar el crecimiento económico, teniendo en cuenta el medio ambiente,	Refiere al crecimiento económico "desafiante", centrándose en la capacidad de la humanidad para vivir dentro de los límites ambientales del planeta
Primero, el concepto de desarrollo sostenible siempre es socialmente construido y normativo	Sostenibilidad depende completamente de nuestras opiniones con respecto al tipo de mundo que queremos vivir. y queremos dejarlo como un legado para las generaciones futuras: nuestros hijos y nietos
El primero considera el desarrollo sostenible como un concepto que es "objetivamente" mensurable, basado en evidencia científica	Mientras que el segundo lo considera como "subjetivo", como resultado de las preferencias de la sociedad, donde pueden coexistir diferentes opiniones y cuáles se determinan contextualmente

Fuente: Treviño et al. (2004)

Sostenibilidad turística

La OMT (1993) define el turismo sostenible como la orientación para generar una satisfacción a los turistas en la actualidad, generando con esto una estabilidad económica enfocado en la preservación ambiental, enfocado en las dimensiones sostenibles.

Para Colombia, este concepto se define como una moderación entre las dimensiones, los cuales se clasifican en social, ambiental y económico (Ochoa y Rueda, 2017) con el fin de garantizar la sostenibilidad en el tiempo. Se menciona que se debe tener un uso adecuado de los recursos ambientales, los que resultan fundamentales para el desarrollo de la actividad turística y la conservación de los recursos naturales. Se debe garantizar la historia cultural de la zona donde se desarrolla el turismo, respetando los valores y la

identidad cultural; asimismo es primordial la generación de empleo y recaudo de ingresos que contribuyan al crecimiento económico de las comunidades.

Dimensión institucional

Esta dimensión resulta fundamental para la democratización y la participación ciudadana, orientada en el desarrollo y la asignación de los recursos en las actividades de los grupos sociales (nacional, regional o local). Igualmente, en esta dimensión se toman decisiones para el camino del desarrollo económico; también, se determinan los roles de los diferentes grupos sociales y se encamina en los sistemas públicos y privados, de las diferentes organizaciones.

Dimensión económica

Se sujeta con la actividad productiva y económica de los destinos turísticos donde se desarrolla la labor. Tiene como énfasis las actividades económicas primarias y el comercio, así como la implementación de los recursos naturales. Para cumplir esta dimensión, se debe tener en cuenta las preferencias de los visitantes específicamente en las promociones e imagen que se tiene en el sector visitado, igualmente es importante resaltar el impacto económico, la gestión empresarial, el bienestar y formación para las comunidades y los turistas (Ochoa y Rueda, 2017).

Dimensión ambiental

Está entrelazada con los recursos naturales y se preocupa por las generaciones futuras. En el desarrollo de la actividad turística, se percibe un daño ambiental en el momento de la ejecución de los procesos, ya que al ofrecer un atractivo hace necesario la ejecución de actividades de infraestructuras que afectan el medioambiente especialmente en la pérdida de biodiversidad; en cuanto al consumo del agua y almacenamiento, originan consecuencias en las cuencas; en el sistema de energía, se generan emisiones de gases, entre otros procesos. Lo mencionado corresponde solo a algunos efectos que genera la prestación de los servicios turísticos que generan un desequilibrio ambiental específicamente en el lugar donde se realiza la prestación de los servicios. Dada esta situación se establecen políticas internacionales dirigidas a la disminución de las huellas ambientales negativas, con aras a la consecución de acciones positivas en el desarrollo turístico.

Dimensión sociocultural

Con esta dimensión, se responde a las necesidades locales y regionales que presentan las comunidades (Ochoa y Rueda, 2017). De modo que se debe contener igualdad, ética y responsabilidad con las comunidades donde se lleva a cabo la ejecución de la actividad. Es así que debe contribuir con una armonía

en la población y la identidad de la misma, sin dejar de lado los derechos y las responsabilidades de las entidades involucradas en dicha actividad, como el turista, comunidad, empresarios y gobierno.

Método

Metodología: fenomenología hermenéutica

El método que se tomó para esta investigación fue la fenomenología, dada la importancia de estudiar el fenómeno que tenían los empresarios referentes a la implementación de la norma de sostenibilidad. Para ello, se tomaron a los empresarios de la MiPymes de alojamiento de la provincia del Sugamuxi (Boyacá-Colombia). En este caso, no es posible establecer una totalidad de los ellos, sino un total de 84 establecimientos activos de los cuales se implementó un muestreo intensional, contando con aquellos propietarios de alojamientos que quisieron participar de forma voluntaria distribuidos en 13 municipios de la provincia del Sugamuxi.

En el proceso de convocatoria, se contó con el apoyo de la Cámara de Comercio y el Sena de la ciudad de Sogamoso; estas entidades forman parte de la implementación de la Norma; la convocatoria se realizó incluyendo a todos los empresarios que cumplen con los criterios de inclusión, se comentaron los objetivos de la investigación y se indicó que era un ejercicio académico.

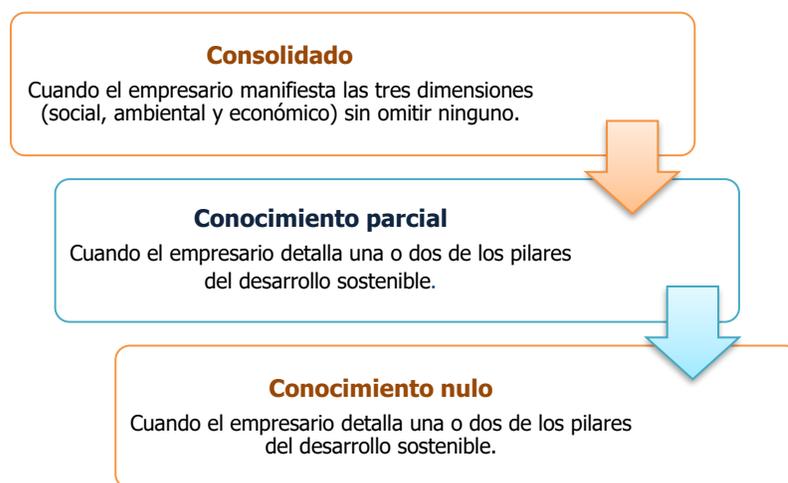
Una vez conformado el grupo de participantes, se aplicó una ficha socioeconómica que buscó indagar características tales como ubicación, tipo de establecimiento, número de turistas, etapa de la implementación de la Norma de sostenibilidad, entre otras. Como criterios de exclusión, no se consideraron las grandes empresas, el establecimiento de hospedajes rural, campamentos, así como los empresarios que no estaban interesados en hacer parte de la investigación.

De igual forma, se diseñó la entrevista la cual fue aplicada a los empresarios de las MiPymes de alojamiento que presentan certificado, con implementación y en proceso de implementación. Estos datos fueron analizados mediante el programa *Nvivo* versión 12 destacando las categorías propuestas como fue el conocimiento, la actitud y las acciones dadas por [Moscovici \(1979\)](#). La entrevista incluyó tres dimensiones propuestas por Moscovici según la teoría de representaciones sociales desde lo procesual, para indagar sobre el conocimiento, la actitud y la acción que tienen los empresarios de las MiPymes de alojamiento referente a la implementación de la norma. Las preguntas propuestas fueron construidas de acuerdo con los objetivos y proposiciones planteadas en la investigación.

En cuanto al conocimiento, definido como el “yo sé”, la imagen que se relaciona con lo que “veo”, las opiniones relacionadas con “lo que creo” y las actitudes con lo “qué siento”. Por lo tanto, la información es la suma de conocimientos con que cuenta un grupo acerca de un acontecimiento, hecho o fenómeno de naturaleza social. En este sentido, [Moscovici \(1979\)](#) divide el conocimiento en tres subcategorías: la

adquisición del conocimiento, subdividido en directo (donde se relaciona los tipos de comunicación ya sea por medio de folletos o página web suministrada por las entidades competentes) e indirecto (las asociaciones, por medio de consultorías o los cursos suministrados y tomados por los empresarios de la MiPymes de alojamiento; así como las redes sociales partiendo que son un medio de comunicación fundamental). La categoría del conocimiento respecto al desarrollo sostenible se clasificó en: consolidado, parcial y nulo, estas describen las siguientes características a partir del conocimiento de los empresarios:

Figura 2. *Categoría del conocimiento respecto al desarrollo sostenible*



Fuente: elaboración propia del autor basado en Moscovi (1979).

En la categoría de la Norma técnica se relaciona la siguiente subcategoría:

1. Los beneficios para la comunidad que el establecimiento ofrece para el desarrollo turístico
2. El tipo de crecimiento que se percibe para las empresas con la implementación de la Norma
3. El crecimiento para los turistas si se hospedan en establecimiento certificado con la Norma
4. La importancia del concepto que estos empresarios tienen respecto a la Norma

Para la categoría ambiental que sensación tenían los empresarios:

1. **Buena:** Los empresarios están de acuerdo con los lineamientos y exigencias del Ministerio de Industria y Turismo
2. **Regular:** Los empresarios son conscientes de la importancia de la Norma para los establecimientos, pero tiene alguna postura negativa
3. **Pésima:** Los empresarios muestran posturas de rechazo, no están desacuerdo con la Norma, no lo ven necesario y presentan quejas por los trámites administrativos

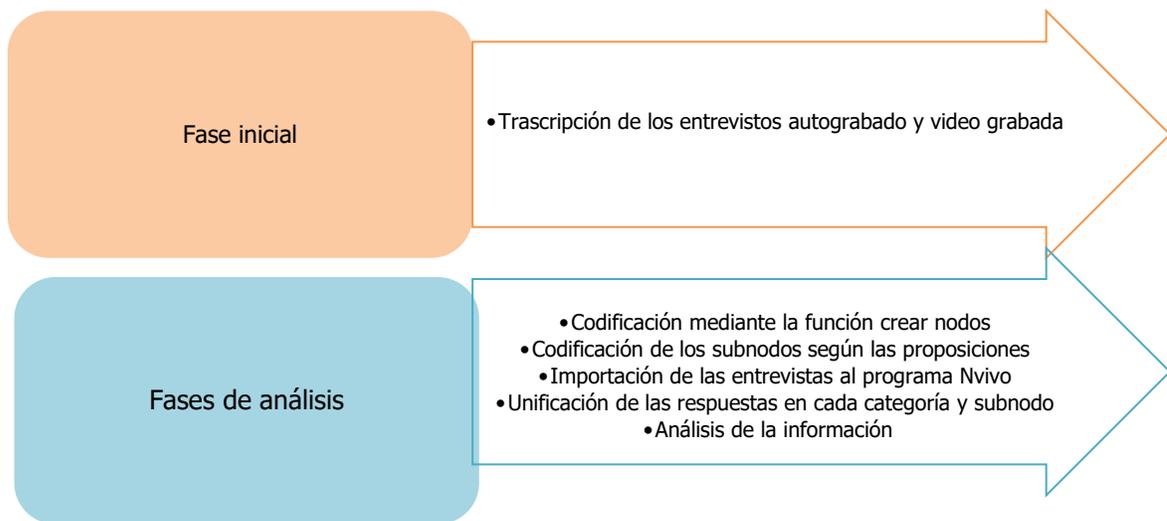
En cuanto a lo social, se resaltan las siguientes subcategorías:

1. Beneficios: Los beneficios sociales, económicos y ambientales que se generan con la implementación de la Norma.
2. Los problemas conocimiento y recursos económicos para el cumplimiento de las exigencias dadas por las entidades competentes.

Tratamiento de la información.

El tratamiento de la información se ejecutó mediante el análisis de contenido en el programa *Nvivo versión 12*, mediante la codificación de nodos específicos según las proposiciones dadas en la metodología de la investigación. Lo que se buscó fue entender las respuestas de los empresarios mediante tres categorías conocimiento: desarrollo sostenible, adquisición del conocimiento y norma técnica. Para hacer la construcción del análisis de la información en el programa *Nvivo*, se siguieron las siguientes fases:

Figura 3. *Fases de adquisición del conocimiento y norma técnica*



Fuente: elaboración propia del autor (2019).

A continuación, se da a conocer los nodos y sub-nodos creados en cada categoría

Tabla 5. *Nodos y sub-nodos de las categorías creadas*

CONOCIMIENTO	ACTITUD	ACCIÓN
1 ADQUISICIÓN DEL CONOCIMIENTO	1. FORMACIÓN	1. CERTIFICACIÓN
Directo	Capacitación interna	Apoyo de otros empresarios
Folletos	Entidades	Apoyo del gobierno
Página <i>web</i>	Participación	Estrategias de la organización
Indirecto	2. INVERSIÓN	2. DIAGNÓSTICO
Asociaciones	Temas	Apoyo de otros empresarios
Consultoría	Crecimiento empresa	Apoyo del gobierno
Cursos	3. RECUPERACIÓN	Desarrollo de estrategias propias
Redes Sociales	Corto plazo	3. ESTRATEGIAS DE DESARROLLO IMPLEMENTACIÓN
2. DESARROLLO SOSTENIBLE	Largo plazo	Apoyo de empresarios certificados
Consolidado	Mediano pazo	Estrategias propias de la organización
Nulo	4. SENTIMIENTOS	Me dio seguimiento y apoyo el gobierno
Parcial	Incertidumbre	4. MOTIVOS DE LA IMPLEMENTACIÓN
3. NORMA TÉCNICA	Obligatoriedad	Crecimiento de la empresa
Ambiental	Postura de aceptación	Exigencia del gobierno
Bueno	Rechazo	Preservación del medio ambiente
Muy regular	Tiempo	5. OTROS EMPRESARIOS
Pésimo	Tipo de inversión	Comunicación
Beneficios	5.REFERENCIA OTROS EMPRESARIOS	Percepción
Comunidad	EMPRESARIOS	6. PRÁCTICAS DE LA COMUNIDAD
Crecimiento	Opinión	Guía al turista
Comunidad	Percepción	Trato al turista
Empresa	Sentimientos	7. RAZONES DE IMPLEMENTACIÓN
Gobierno	Envidia	8. RECOMENDACIONES A ENTIDADES COMPETENTES
Organización	Impotencia	9. SIN AVANCE
Turista	Tiempo implementación	Causa
Concepto	Tiempo certificación	
Económico		
Acciones requeridas		
Impacto negativo		
Impacto positivo		
Sentimiento general la implementación de la Norma		
Indiferencia		
Negativo		
Obligatoriedad		
Positivo		
Social		
Beneficios		
Mejoras de requisitos		
Problemática		

Fuente: elaboración propia del autor (2019).

Resultados

Análisis cualitativo sobre el conocimiento del desarrollo sostenible

El desarrollo sostenible es visto como la teoría indispensable para la conservación del medio ambiente de las generaciones futuras, donde se debe vincular las dimensiones social y económica para que se logre un equilibrio (Chiesa et al., 1999). Esta categoría fue analizada mediante tres subcategorías: el consolidado, parcial y nulo mediante la matriz de codificación del programa *Nvivo*, con lo que se inició la subcategoría consolidada, en la que se observa la información de la siguiente tabla.

Tabla 6. *Conocimiento del desarrollo sostenible consolidado*

Entrevistado	Concepto	Percepción
E9	<i>Para nosotros es, digamos, como tal aportar al medio ambiente, generar menos desperdicios. En el hotel, tiene, digamos, en la parte o los impactos que le hacemos al planeta, tenemos varios impactos; es cada día mejorar los servicios y tratar de generar impactos en el planeta.</i>	Para este empresario es importante el conocimiento que se tiene de la Norma, especialmente en el impacto que genera en el medio ambiente.
E10	<i>Realmente importante mantener un turismo sostenible y sustentable, el turismo no puede ser una empresa depredadora del medio ambiente y el entorno. El turismo es la que más protege este tipo de medios, protege el medio ambiente; no es una industria contaminante en excesos</i>	Este empresario relaciona la importancia del desarrollo turístico sin atacar el medio ambiente, lo que resulta indispensable para el desarrollo sostenible.
E11	<i>Es aquí que yo incluyo la parte económica social y ambiental, la idea es que todo este balanceado, si llega un grupo de personas de otra ciudad, se les dice que tienen Sogamoso, que protejan el patrimonio cultural y ambiental, balancear la economía, cultural y ambiental</i>	Este empresario incluye las tres dimensiones del desarrollo sostenible, y con ello contribuye al desarrollo de la actividad turística.

Fuente: elaboración propia (2019).

Respecto al conocimiento de la Norma de sostenibilidad, se evidencia que los entrevistados perciben la Norma, identifican el proceso, requisito y tramitología. Se identifica que tres empresarios del municipio de Sogamoso son conscientes de la importancia de la sostenibilidad; mencionan el medio ambiente como factor determinante para las generaciones futuras; hacen énfasis que el sector turístico castiga fuerte el medio ambiente, manifiestan que el desarrollo sostenible es indispensable para el crecimiento de las organizaciones, la dimensión ambiental y social como ejes determinantes para el cumplimiento de los lineamientos. También, hacen relación de la Norma con la sostenibilidad manifestando la estructuración que debe tener ambas para el buen desarrollo; en cuanto a lo social indican la importancia de la generación de empleo para las personas de la zona donde se desarrolla la actividad turística.

Asimismo, para la subcategoría parcial se percibe que tan solo un hotel E2, el cual está ubicado en el municipio de Cuitiva (Boyacá), muestra algún conocimiento sobre el tema. Este empresario tiene

información parcial sobre el desarrollo sostenible, evidenciando la responsabilidad que tienen las empresas, los turistas, conocen de los impactos negativos que se presenta si no se realiza la actividad turística de acuerdo con las exigencias mundiales.

En la categoría nulo se encontraron cuatro afirmaciones.

Tabla 7. *Categoría nula*

Entrevistado	Concepto	Percepción
E5	<i>Sostenibilidad y con la Norma, lo uno ha hecho que se estructure con lo otro</i>	Este empresario menciona la relación de la Norma con el desarrollo sostenible.
E3	<i>Es toda la parte de la Norma; es muy buena, hace falta seguimiento, que le digan a uno que está haciendo el cuadro de la energía y venga una persona que tiene el conocimiento y lo guíe, llene el formato, lo mismo las disposiciones del pozo séptimo, fumigación, son cosas que uno quisiera cumplir pero el presupuesto no da para eso.</i>	Hace énfasis a la parte ambiental que involucra el establecimiento en el desarrollo de la actividad.
E6	<i>Somos más que todo teóricos y empezamos a ver en la práctica los dos aspectos de la sostenibilidad. Ambiental y social</i>	El empresario manifiesta la parte teórica, lo expuesto por lo expertos de la norma, pero en la práctica comprenden y empiezan a relacionar los aspectos expuestos.
E7	<i>Cuando inicié la labor, cuando fui nombrada la líder en este espacio nos preparamos, algunos empresarios de Monguí quisimos tomar una capacitación sobre la Norma especialmente en lo ambiental, hicimos un curso de que trataba la Normas, el Sena nos ayudó mucho con esto se hizo un curso como unas 100 horas directamente</i>	Evidencia el aspecto ambiental como capacitación realizada por el Sena.

Fuente: elaboración propia (2019).

Como se evidencia en la información anterior, cuatro hoteles muestran total desconocimiento referente a la norma; pero si hacen ver la falta de seguimiento y lo teórico que es la información suministrada.

Al implementar el instrumento se evidencia que no todos los empresarios de la Provincia del Sugamuxi dan respuesta concreta, dado que se refieren explícitamente al inconformismo que presentan ante el gobierno nacional por la implementación de la Norma. Los empresarios que dan respuestas perciben que carecen de conocimiento acerca del desarrollo sostenible. En el momento de realizar la entrevista, se pudo observar que ellos mostraron desorientación respecto al tema; no tenían clara la información, les parecía compleja, más aún cuando no todos los empresarios tienen el mismo nivel de educación. Al indagar sobre el conocimiento, ellos se remitían directamente a la falta de seguimiento por parte de las entidades gubernamentales encargadas en el proceso de la implementación de la Norma, a lo costoso de la inversión y a la falta de acompañamiento.

Con este análisis, se percibe que los empresarios que tienen algún conocimiento acerca del desarrollo sostenible muestran compromiso, pero mencionan lo teórico y extenso que es este tema; no comprenden, en su totalidad, todo lo relacionado con la teoría del desarrollo sostenible, pero son conocedores de los aspectos como las dimensiones social, ambiental y económica.

En la tabla anterior, se puede denotar que tanto los hoteles certificados como los que ya implementaron la Norma, la perciben como un requisito por parte del gobierno para controlar y formalizar a los establecimientos. Hacen énfasis al sentimiento de abandono por parte de las entidades competentes para la gestión de su implementación; perciben que faltó acompañamiento y capacitación, pero la consideran un guía para organizar los establecimientos en la parte administrativa. Mencionan el ahorro en los costos de funcionamiento y, sobre todo, el beneficio ambiental que ellos pueden tener con su buena implementación.

Adquisición de conocimiento

Para esta categoría, se destacaron el directo e indirecto. Para ello, los empresarios respondieron las siguientes preguntas: Dentro de la categoría directo, se preguntó qué tipo de capacitaciones brindó el ministerio, qué conocimiento recibió y cuál fue la percepción del tema. Para la categoría indirecto, se preguntó si han tenido otra vía de comunicación directa por parte del gobierno u otras entidades.

Se subcategorizaron los tipos de estrategias que se utilizaron para lograr sensibilizar a los empresarios y las entidades que ayudaron con el tema. El empresario del hotel E4 menciona que tanto la Gobernación de Boyacá como el SENA fueron las entidades que mostraron interés en capacitarlos mediante encuentros periódicos, especialmente en el primer año.

Por otro lado, los hoteles certificados de E2 y E13 del municipio de Cuitiva, mencionan que, tanto por páginas web, la plataforma del ministerio y del correo electrónico, encontraron información relacionada con la Norma y los requerimientos para lograr el proceso. También, hicieron énfasis en el apoyo económico que tuvieron por medio del ministerio, al darles la oportunidad de participar en un proyecto para certificar el establecimiento.

Los empresarios perciben que, sí recibieron esta estrategia, se genera una representación positiva del conocimiento. Comentan que, en el año 2006, la entidad que brindó apoyo fue el SENA, con las primeras capacitaciones, con lo que inició una sensibilización a los empresarios, por medio de reuniones periódicas. Después de esto, manifiestan que se sintieron solos para la ejecución del proceso, faltó acompañamiento especialmente en cada fase de la implementación de la norma. Por tal razón, coinciden en que faltó compromiso por parte de las entidades del Estado para lograr la ejecución del proceso.

Tabla 8. *Sentimiento de la Norma*

HOTELERÍA PROVINCIA			
Categoría	Entrevistados	Descripción	Percepción
2. Negativo	E7	<i>Realmente que haya tenido una planificación, el visitar a todas nuestras empresas, somos pequeñas empresas salvo una o dos que fueron planeadas estratégicamente para ser formadas,</i>	Falta de planeación
	E2	<i>Todo surgió espontáneamente, no fue planificada</i>	Falta de planificación
3. Obligatoriedad	E3	<i>Todo mundo se asustó, corrió hacerla, pero la hizo por una, Norma, ley, obligación y no como la debe hacer paso a paso</i>	Desconocimiento
		<i>Primero, que nos obligaron, pero a medida que pasa el tiempo toma una conciencia de ser más ahorrativo y cuidar los recursos naturales</i>	Obligatoriedad
	E4	<i>Nos preocupamos porque no conocíamos de la Norma, al ver que tenía tantas cosas, yo pensé en cerrar el hotel porque no teníamos todo esto.</i>	Desconocimiento
	E5	<i>Una obligación y como que un peso, es más eso que una ayuda</i>	Obligación
	E13	<i>Yo creo que uno es solamente cumplir una exigencia, mas no los 98 test que ellos implementan en la Norma que es bien pesadito cumplirla y llenarla para poder lograr uno la certificación</i>	Por cumplimiento de una exigencia
	E7	<i>Agobiante, el proceso de la implementación</i>	Preocupación.
		<i>Una vez hacemos las cosas de buena voluntad, pero torpemente, pues no teníamos unos arquitectos en turismo, por ejemplo,</i>	Desconocimiento
		<i>Eso fue una carrera desesperante contra la cantidad de barreras que nosotros teníamos y que nada más tomar el concepto, apropiarlo y desarrollarlo fue muy agobiante</i>	Barreras para la implementación
	E14	<i>Como un baldado de agua fría por el desconocimiento y las exigencias</i>	Exigencia y desconocimiento
		<i>Como un requisito</i>	Requisito
E9	<i>Pues económicamente la implementación fue difícil pues al ir comprando cosas tocó de poco a poco</i>	Recursos económicos	
E10	<i>Como un problema, no se cuenta con los requerimientos exigidos</i>	Desconocimiento	
4. Positivo	E15	<i>Algo es positivo, pero a medida que uno la va implementando uno se queda solo uno empieza la capacitación del Sena, muy bien; pero el seguimiento no continuó, capacitaciones esporádicas, hasta ahora que vienes tú de la universidad,</i>	Positivo para la empresa.
	E16	<i>Yo siento que al estar legalizado tiene alguna ventaja y apoyo para que le hotel crezca</i>	Crecimiento en los establecimientos
	E6	<i>Es una buena exigencia como norma e implementación.....</i>	Exigencia
	E1	<i>Lo que busca la Norma es que organice todo</i>	Organización en el establecimiento.
	E8	<i>Sensibilizar a los trabajadores en la parte del consumo de agua, lo del patrimonio para apoyar a los artesanos.</i>	

Fuente: elaboración propia de autores (2019).

Como se muestra en la tabla anterior, los empresarios tienen un sentimiento negativo para la implementación de la Norma, debido a la falta de planificación por parte de las entidades del Estado ya que

ha habido nula capacitación y seguimiento. Además, manifiestan lo agobiante que es, una carrera contra el tiempo, lo vieron más como un requisito que como una ayuda.

En cuanto a la obligatoriedad, ocho hoteles lo percibieron como un: *susto, que no se realizó de forma correcta, sino por hacerla, falta mucho para terminarla y lograr la certificación, la desarrollaron más por cumplir una exigencia y les renovaron el Registro Nacional de Turismo, mencionan la parte económica*” y también manifiestan que fue muy difícil cumplir con todos los cambios en infraestructura requeridos por la norma.

Del mismo modo, cuatro hoteles lo percibieron positivamente; mencionan el crecimiento del establecimiento, el reconocimiento en el mercado, la sensibilización por parte de los trabajadores y la comunidad en general. Cuando se les realizó la pregunta: *¿cuáles son los beneficios de la Norma para la organización, comunidad y turistas?* Contestaron lo que la siguiente nube de palabras del programa Nvivo12 arrojó:

Figura 5. *Beneficios de la Norma*



Fuente: elaboración propia de autores (2019).

En la figura 5 se puede evidenciar que los tipos de beneficios que los empresarios perciben están relacionados con la sostenibilidad y el turista; ellos manifiestan la importancia del mejoramiento del servicio con la implementación de la norma; manifiestan que, con su implementación, se puede generar ahorro en los servicios públicos como el agua. Adicional a esto, manifiestan la importancia de generar empleo a la

comunidad, mencionar los tipos de artesanías que realizan para que el turista compre. Sin embargo, señalan el crecimiento para la organización si se implementa la norma de manera consciente desarrollando los 98 ítems propuestos en la misma. Hacen énfasis en las dimensiones de la norma, en cuanto a lo ambiental muestran una actitud positiva, perciben que es bueno dado a que la actividad turística genera una fuente de contaminación grande y es fundamental la preservación para la generación futura.

Algunos empresarios manifestaron que esta norma fue creada para todas las empresas sin importar el tamaño, lo que resulta un poco complejo para la implementación, ya que no cuentan con las mismas condiciones económicas; dado que las grandes empresas pueden contratar con personal capacitado en este tema; en cambio, ellos como MiPymes tienen que realizar las actividades de la organización. Este punto lo ven como una desventaja para las pequeñas empresas.

En la pregunta, ¿De la dimensión social, qué beneficios conoce? Se muestran las siguientes respuestas, enunciando las más significativas:

Protección al patrimonio cultural, material e inmaterial, ayuda a la comunidad donde se encuentra el hotel (E1)

La apropiación de la cultura misma local para poderla exponer y propagar al turista y los habitantes del sector (E15)

La parte social son [sic] importante porque conocemos nuestra región, se trata de mostrar a través de publicidad, Facebook, se promociona a la región, para que lleguen turistas, porque no hay mucha recepción; la idea es más que se tiene y la cultura y la gastronomía (E8).

En este sentido, los empresarios perciben que esta norma ratifica la importancia de lo social y lo cultural, dado que la actividad turística se desarrolla al conservarse las tradiciones culturales. Incluso, expresan la importancia de vincular a los individuos que están en los lugares turísticos, la necesidad de la generación de empleo, especialmente para mujeres cabeza de familia y población vulnerable. Aplicando esto, consideran que se genera el cumplimiento de los objetivos del nuevo milenio, especialmente, el apoyo de población vulnerable.

En la dimensión económica, se realiza la pregunta: ¿Qué aspectos considera importante? Los empresarios mencionan lo siguiente:

Dar trabajo a las personas de la región, y comprar de la región. Comprar productos a empresas de la región (E3).

Contratación de personal de la comunidad, es importante sin cerrar puertas de las personas que quieran trabajar, contratación de madres cabeza de familia 15 empleados predomina el femenino (E14).

Generación de empleo a las personas de la región, y comprar de la región. Comprar productos a empresas(E1).

Contratación de personal de la comunidad, es importante sin cerrar puertas de las personas que quieran trabajar, contratación de madres cabeza de familia (E3).

Dado a la información anterior, se deduce que, con la implementación de la norma, se llega a la reducción de costos fijos como son servicios públicos; pero corroboran que, para la implementación, se necesita apoyo económico por parte de las entidades gubernamentales.

Con la información anteriormente relacionada, se evidencia que los empresarios perciben el interés de la implementación de la norma; manifiestan lo importante que resulta para las empresas la preservación del medio ambiente y la organización empresarial. Pero a su vez, expresan el grado de obligatoriedad a los cuales se ven expuestos para poder cumplir con las metas propuestas por el gobierno, puesto que carecen de conocimiento, seguimiento, acompañamiento, recursos económicos e infraestructura entre otros aspectos, lo que hace más difícil la implementación de esta norma.

Descubren que esta norma institucionaliza las organizaciones puesto que fue creada por instituciones, por ello su carácter de obligatoriedad que en la mayoría de los casos genera rechazo e informalización de las empresas; genera costos para la organización y, como consecuencia, los pequeños empresarios no están dispuestos a afrontar, ya que no ven la recuperación de esta inversión en tiempo determinado.

Discusiones

Para el desarrollo de esta investigación se toma el conocimiento dado por la teoría de las representaciones sociales, específicamente [Moscovici \(1979\)](#). Este elemento se relaciona con lo que "yo sé", la imagen que se relaciona con lo que "veo", las opiniones relacionadas con lo que creo y las actitudes con lo "que siento". Por lo tanto, la información es la suma de conocimientos con que cuenta un grupo acerca de un acontecimiento, hecho o fenómeno de naturaleza social.

Tanto los empresarios como los integrantes del grupo focal perciben el desarrollo sostenible como elemento determinante para el desarrollo de las actividades diarias en el sector turístico, tienen una imagen donde resaltan lo indispensable que es esta teoría, específicamente para la preservación medioambiental, destacan el fenómeno que ha generado desde 1982 y la entrelazan como una moda que si no se maneja de una forma correcta puede generar inconvenientes en el futuro.

Destacando la categoría de la Norma de sostenibilidad, perciben que está institucionaliza las organizaciones, retomando la perspectiva teórica del neoinstitucionalismo sociológico. [Meyer y Rowan \(1999\)](#) mencionan que las instituciones son "reglas en una sociedad creadas por los seres humanos que le dan forma a la interacción humana; en consecuencia, estas estructuras generan cambios en lo político,

social o económico” (p. 80). Este discurso tiene coherencia con lo expuesto por los entrevistados, ya que ellos mencionan que esta Norma es creada por instituciones, exponiéndola como una regla de obligatoriedad que en la mayoría de los casos genera para los empresarios rechazo e informalización de las empresas. Lo anterior, crea costos para la organización lo cual estos pequeños empresarios no están dispuestos afrontar ya que no ven la recuperación de esta inversión en tiempo determinado.

Otro factor determinante es la cultura, pues retomando a Selznick (1996), se puede entender que “la institución es el crecimiento de una sociedad ordenada y estable, donde es importante tener en cuenta los valores dentro de la cultura organizacional” (p. 271). En ella, los empresarios realizan la labor cotidiana de acuerdo con una tradición y teniendo en cuenta la cultura regional, donde se encuentra ubicado el establecimiento. Cambiar y concienciar a los empresarios de la importancia de esta norma es una tarea que tanto la academia, gobierno y empresa debe desarrollar conjuntamente.

En la dimensión social, manifiestan lo importante que es, ya que la norma hace énfasis en lo cultural y las tradiciones ancestrales del lugar donde se desarrolla la actividad turística. Respecto a lo cultural, perciben lo planteado por Zucker (1983) cuando menciona los grados de la institucionalización entre los cuales se tiene la cultura, la cual debe ir de generación en generación.

En este sentido, los empresarios perciben que esta norma ratifica la importancia de lo social y cultural, dado que la actividad turística se desarrolla conservando las tradiciones culturales; además, manifiestan la importancia de vincular a los individuos que están en los lugares turísticos, ratifican la relevancia de la generación de empleo especialmente para mujeres cabeza de familia y población vulnerable. Lo anterior trae consigo el cumplimiento de los objetivos del nuevo milenio especialmente el apoyo a este tipo de población.

En cuanto a lo económico, mencionan que con la implementación se llega a la reducción de costos fijos como servicios públicos. No obstante, corroboran que para la implementación se necesita apoyo en recursos económicos por parte de las entidades gubernamentales.

Tal como lo menciona uno de los participantes del grupo focal P2, cuando ratifica que la norma “*debe tener un equilibrio entre lo social, ambiental y económico*” para que sea transversal, así mismo lo manifiesta” (Calvente, 2007, p. 3), habla del equilibrio que debe buscar estas dimensiones para el cumplimiento de lo propuesto por el Gobierno. Del mismo modo, los empresario ven la importancia de la implementación de la Norma especialmente para dar cumplimiento a la preservación ambiental y satisfacer las necesidades tal como lo manifiesta Treviño, Núñez y Camacho(2004) en el concepto de desarrollo sostenible.

Relacionando esta percepción con la teoría se muestra lo expuesto por Powell (1999), en el análisis sociológico de las instituciones, enfocado en los modelos de la organización donde se evidencia el ambiente.

En este, es donde se desarrolla la actividad económica, así como el sitio turístico y el contexto tanto interno como externo que presentan las empresas, particularmente la situación de incertidumbre que viven las MiPymes de alojamiento. Lo anterior, se debe a que los empresarios no están conscientes de la importancia de la implementación de la norma, perciben que tiene que ver más con la política que beneficia al Estado y no a los empresarios como tal. Por otro lado, son conscientes de que es necesaria para realizar cambios internos en las empresas, pero sería más impactante si el Gobierno nacional hubiese realizado planes estratégicos efectivos para lograr el objetivo propuesto.

Además, [North \(1991\)](#) menciona que la institución es elaborada por seres humanos que realizan cambios políticos, sociales y económicos para mejorar el mercado y la actividad económica. Los empresarios consideran que la norma está construida desde la idea que aprecian los especialistas; sin realizar un análisis consiente de los efectos que generan estas exigencias particularmente para este tipos de empresas, son conscientes que con la implementación y/o certificación, se podría mejorar aspectos relevantes como el funcionamiento interno (la infraestructura), con lo que se genera un ahorro de costos fijos, posicionamiento y reconocimiento importante en el mercado, pero reiteran la importancia de acompañamiento por parte del estado y beneficios económicos.

Para la adquisición del conocimiento, es importante destacar a [Berger y Luckmann \(1986\)](#), el cual manifiesta que dentro de la teoría de las representaciones sociales se plantea el conocimiento como un rol que desarrolla el comportamiento humano. En este caso, los empresarios de las MiPymes de alojamiento manifiestan diversos sentimientos referentes a la implementación de la norma, desde rechazo, obligatoriedad, aspectos positivos para la organización de la información en las empresas; pero hacen énfasis a la carecía de elementos determinantes para conseguir lo propuesto por el gobierno nacional. El autor manifiesta la realidad social, siendo en el contexto actual primordial; puesto que la sostenibilidad es un elemento importante para el crecimiento de las empresas, la sociedad y la preservación del medio ambiente.

Así mismo para [Moscovici \(1979\)](#) es fundamental la comunicación entre los individuos, por ello, los empresarios en la pregunta planteada en el cuestionario referente a las vías de comunicación que han tenido, manifestaron que desde 2006 tuvieron encuentro frecuentes; sin embargo, en el trascurso de las capacitaciones, se fue presentando la deserción de los empresarios en el cual inicio 187 establecimientos y solo culminan el proceso de capacitación 17, de los cuales logran la certificación tres establecimiento que hicieron partícipes de esta investigación.

Conclusiones

Para el desarrollo de la investigación, se propuso analizar, con la teoría de las representaciones sociales, las fases que tienen que ver con el conocimiento, la actitud y las acciones sobre la norma de sostenibilidad de los empresarios de las MiPymes de alojamiento en la provincia del Sugamuxi.

En cuanto a la apropiación de la Norma de Técnica Colombiana NTS-TS 002 para los empresarios de alojamiento, se evidenció en el desarrollo de la investigación la falta de estrategias por parte del gobierno nacional referente a capacitación para que los empresarios puedan obtener el conocimiento concreto referente a esta norma. Se pudo conocer algunos acercamientos que se tuvieron iniciando el proceso de formación, sin embargo los empresarios manifestaron el abandono por parte de las entidades competentes. En cuanto al conocimiento que adquirieron se resalta el interés que estos tienen respecto al tema, pero no cuentan con personal capacitado ni instrumentos para llevar a cabo el proceso.

Se evidenció que cuando el empresario obtiene el conocimiento referente a la norma hay un adelanto para el desarrollo del proceso, mostrando algunos casos de implementación y certificación.

En cuanto a la actitud que estos empresarios mostraron referente a la implementación de la norma se percibió diferentes posturas, siendo positiva cuando se dio a conocer las ventajas que se podrían obtener si logran con éxito el proceso, sin embargo, se vio el rechazo debido a diversas causas como costos financieros, rompimientos de paradigmas al crecimiento empresarial y reconocimiento por parte del turista.

Del mismo modo dentro de las acciones que estos empresarios están dispuestos afrontar, se percibió el compromiso institucional que se tiene, pero mencionan el estancamiento debido a los costos que incurre cumplir con los parámetros que exige la norma.

La implementación de la norma surge como un proceso de institucionalización que tienen que enfrentar las organizaciones dado los cambios y exigencias del entorno mundial, en este caso son las emitidas por la OMT, referente a la sostenibilidad, diseñando normas que logren mejorar el desarrollo turístico.

Para el caso colombiano, el Ministerio de Industria y Turismo diseña la norma de sostenibilidad y del mismo modo la institucionaliza en las organizaciones; esta iniciativa es coherente con las exigencias anteriormente mencionadas; dado que es importante la consecución del desarrollo sostenible del sector turístico donde se desarrolla, vinculado desde las dimensiones social con la generación de empleo y preservación ancestral entre otros aspectos, la dimensión ambiental con la disminución del impacto en el momento del desarrollo turístico y la dimensión económica en el crecimiento de las organizaciones. Sin embargo, en Colombia aún faltan garantías para las MiPymes, dado que la norma fue construida para todo tipo de organizaciones, es por razón que se evidencia en el desarrollo de la investigación posturas de

aceptación y rechazo dado que todos los empresarios no están en las mismas condiciones para adquirir la implementación y/o certificación.

Agradecimientos

A la Universidad Autónoma de Querétaro (México) por la formación Doctoral y el apoyo para el desarrollo de la investigación, y a la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia por permitir el espacio para culminar con la formación.

Referencias

- Acerenza, M. (2006). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. Trillas.
- Artaraz, M. (2002). Teoría de las tres dimensiones de desarrollo sostenible. *Revista Ecosistemas*, 11(2). <https://doi.org/10.7818/re.2014.11-2.00>
- Banchs, M. A. (2000). Aproximaciones Procesuales y Estructurales al estudio de las representaciones sociales. *Papers on Social Representations*, 9(10215573), 1-15. http://www.psr.jku.at/PSR2000/9_3Banch.pdf
- Berger, P., y Luckmann, T. (1986). *La construcción social de la realidad*. Amorrortu editores.
- Bernal, S. (2004). *Del pensamiento social a la participación: estudios de psicología social en México*. UNAM.
- Burrell, G., & Morgan, G. (1979). *Sociological Paradigms and Organisational Analysis: Elements of the Sociology of Corporate Life*. Ashgate Publishing Limited. http://sonify.psych.gatech.edu/~ben/references/burrell_sociological_paradigms_and_organisation_al_analysis.pdf
- Calvente, A. (2007). *El concepto moderno de sustentabilidad*. <http://www.sustentabilidad.uai.edu.ar/pdf/sde/uais-sds-100-002%20-%20sustentabilidad.pdf>
- Chiesa, V., Manzini, R., y Noci, G. (1999). Towards a sustainable view of the competitive system. *Long Range Planning*, 32(5), 519-530. [https://doi.org/10.1016/S0024-6301\(99\)00069-2](https://doi.org/10.1016/S0024-6301(99)00069-2)
- Congreso de la República. (1993, 22 de diciembre). Ley General Ambiental de Colombia [Ley 93 de 1993]. DO: 41.146. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0099_1993.html

- Daza, S. (2009). Notas sobre la sustentabilidad y la enseñanza de las Ciencias Naturales. *Educación Química*, 20, 252–259. [https://doi.org/10.1016/S0187-893X\(18\)30060-0](https://doi.org/10.1016/S0187-893X(18)30060-0)
- Durkheim, É. (1997). *Las reglas del método sociológico*. Ediciones AKAL.
- Farr, R. (1984). Las representaciones sociales. En Moscovici, S. *Psicología social (II)*. Editorial Paidós.
- Flórez, A. (2008). *La comunicación organizacional interna: Una estrategia para adaptar representaciones sociales en la organización*. *Filo de palabra*, (8), 17-33. <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/filodepalabra/article/view/1443/1518>
- Gadamer, H. (2013). *Los caminos de Heidegger*. Herder Editorial.
- Gallopín, G. (2003). *Sostenibilidad y desarrollo sostenible: un enfoque sistémico*. <http://repositorio.cepal.org/handle/11362/5763>
- Jodelet, D. (2008). El movimiento de retorno al sujeto y el enfoque de las representaciones sociales. *Cultura y Representaciones Sociales*, 3(5), 32–63. <http://www.scielo.org.mx/pdf/crs/v3n5/v3n5a2.pdf>
- Jodelet, D. (1986). La representación social: fenómenos, conceptos y teoría. En Moscovici, S. *Psicología social II. Pensamiento y vida social* (pp. 470-494). Paidós.
- Meyer, J., y Rowan, B. (1999). Organizaciones institucionalizadas: la estructura formal como mito y ceremonia. *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional* 104. Fondo de Cultura Económica.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MINCIT]. (2014). *Norma Técnica NTS-TS Sectorial Colombiana 002 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) Requisitos de sostenibilidad*. <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=f200f357-97f9-408a-a2c1-07e1a929c1fc>
- Ministerio de Industria y Turismo. (2021). *Afluencia de visitantes en Colombia*. Estadísticas Nacionales. https://www.citur.gov.co/estadisticas/df_viajeros_ciudad_destino/all/2#gsc.tab=0
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2018). *Políticas sectoriales* [Presentación]. <https://www.mincit.gov.co/ministerio/politica/politicas-sectoriales/turismo/presentacion->

1/presentacion

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo., y Departamento Nacional de Planeación. (2018). *Plan Sectorial de Turismo 2014-2018*.
https://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/155.Plan_sectorial_de_turismo_2014_2018.pdf
- Moscovici, S. (1979). *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Huelmu.
- Moreno, M. (1981). Algunos aspectos históricos de la hotelería en Colombia. *Sociedad geográfica de Colombia academia de ciencias geográficas*, 35(116), 1-8.
https://www.sogeocol.edu.co/documentos/alg_asp_hist_hote.pdf
- North, D. (1991). Institutions. *Journal of Economic Perspectives*, 5(1), 97–112.
<https://www.jstor.org/stable/1942704>
- Ochoa, F., y Rueda, N. (2017). *La implementación de las normas técnicas sectoriales en turismo sostenible en Colombia*. Universidad Externado de Colombia.
- Organización Mundial del Turismo. (1993). Introducción al turismo (1ª ed.). <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Organización Mundial del Turismo [OMT]. (2019). *Panorama del turismo internacional Edición 2019*.
<https://doi.org/10.18111/9789284421237>
- Organización Mundial del Turismo [OMT]. (2021). *Panorama del turismo internacional Edición 2020*. <https://doi.org/10.18111/9789284422746>
- Perera Pérez, M. (1999). A propósito de las representaciones sociales. Apuntes teóricos, trayectoria y actualidad. *La Habana, Biblioteca Clacso*, 1-36.
http://biblioteca.clacso.edu.ar/Cuba/cips/20130628110808/Perera_perez_repr_sociales.pdf
- Polanco, J., Ramírez, F. y Orozco, M. (2016). Incidencia de estándares internacionales en la sostenibilidad corporativa: una perspectiva de la alta dirección. *Estudios Gerenciales*, 32(139), 181–192.
<https://doi.org/10.1016/j.estger.2016.05.002>
- Powell, W. (1999). *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*. Fondo de Cultura Económica.

- Sá, C. (1996). Representações sociais: teoria e pesquisa do núcleo central. *Temas em Psicologia*, 4(3), 19–33. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-389X1996000300002
- Selznick, P. (1996). Institutionalism "Old" and "New." *Administrative Science Quarterly*, 41(2), 270–277. <https://doi.org/10.2307/2393719>
- Spink, M. (1993). O conceito de representação social na abordagem psicossocial. *Cadernos de Saúde Pública*, 9, 300–308. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X1993000300017>
- Treviño, A. R., Núñez, J. M. S., y Camacho, A. G. (2004). El Desarrollo Sustentable: Interpretación y Análisis. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 6(21), 55–59. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34202107>
- Zucker, L. G. (1983). Organizations as institutions. *Research in the Sociology of Organizations*, 2(1), 1–47. https://www.sabin.org/sites/sabin.org/files/restricted/Zucker_Orgs_as_Insts_83.pdf