

**Factores determinantes de la Sostenibilidad en la Actividad Hotelera en el municipio
de San Gil – Santander**

Martha Janeth Bonilla Gómez

Asesora:

Marleny Cardona Acevedo

Ph.D Ciencias Sociales

Maestría en Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente

Universidad de Manizales

Mayo 2020

Resumen

Desde el concepto de sostenibilidad, este proyecto plantea identificar los factores determinantes de sostenibilidad en la industria hotelera del municipio de San Gil – Santander. Para la definición de los factores se utilizó como referentes los requisitos contemplados en la NTS TS 002 de Turismo Sostenible creada por ICONTEC y las metas definidas para los de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 promulgada por Naciones Unidas. Una vez relacionados estos conceptos se definen un grupo de siete factores considerando, como criterio, la posibilidad de medición y aplicación en el contexto donde se desarrolla la actividad objeto de estudio. La validación del proceso nos genera como resultado la identificación de los factores de mayor ponderación por cada dimensión de la sostenibilidad, arrojando como resultados que los factores mantenimiento de procesos ecológicos, consumo de agua, manejo de residuos y capacitación en temas del cuidado de medio ambiente y relación con las comunidades son los factores determinantes de un ejercicio sostenible por parte del sector hotelero objeto de estudio.

Abstract

Taking an approach to the concept of sustainability, this project is proposed whose objective is to identify the determining factors of sustainability in the hotel industry of the municipality of San Gil - Santander. For the definition of the factors, the requirements contemplated in the NTS TS 002 of Sustainable Tourism created by ICONTEC and the goals defined for those of the Sustainable Development Goals of the 2030 Agenda promulgated by the United Nations were used as references. Once these concepts are related, a group of seven factors are defined considering, as criteria, the possibility of measurement and application in the context where the activity under study is carried out. The validation of the process results in the identification of the factors with the highest weighting for each dimension of sustainability, resulting in the factors that maintaining ecological processes, water consumption, waste management, and training in environmental care issues. and relationship with the communities are the determining factors of a sustainable exercise by the hotel sector under study.

TABLA DE CONTENIDO

	Pag.
Resumen	2
1. Introducción	7
2. Pregunta de Investigación	9
3. Objetivos	9
3.1 Objetivo General	9
3.2 Objetivos Específicos	9
4. Contexto del problema	10
5. Justificación	13
6. Fundamentación Teórica	14
6.1 Sostenibilidad en los informes de Brundtland, Rio+20 y ODS	14
6.2 Sostenibilidad empresarial en el planeta	19
6.3 Turismo Sostenible	22
6.4 Calidad y Sostenibilidad para el sector hotelero	25
7. Diseño metodológico de la investigación	27
7.1 Tipo de estudio	27
7.2 Construcción del instrumento con base en las dimensiones de sostenibilidad	27
7.3 Población y muestra	32
8. Resultados	33
8.1 Medición de la Dimensión Ambiental	33
8.2 Medición de la Dimensión Social	40
8.3 Medición de la Dimensión Económica	43
9. Conclusiones	46

10. Recomendaciones	48
Referencias Bibliográficas	50

LISTA DE TABLAS

	Pag.
Tabla 1: Requisitos específicos de la Norma NTS TS 003	26
Tabla 2: Relación de Factores de Sostenibilidad Dimensión Ambiental	29
Tabla 3: Relación de Factores de Sostenibilidad Dimensión Social y Económica	30
Tabla 4: Indicadores de Medición para la Sostenibilidad	31

LISTA DE GRAFICAS

	Pag.
Grafica 1: Señalización Ambientes Ecológicos	33
Grafica 2: Reglamentos expuestos al públicos	34
Grafica 3: Manejo de aguas residuales	36
Grafica 4: Indicaciones para el consumo de agua	37
Grafica 5: Información sobre programas de ahorro de energía	38
Grafica 6: Identificación para la clasificación de residuos	39
Grafica 7: Resalta estilo socio-cultural de la región	40
Grafica 8: Participación de empleados de la región en el total de empleados	41
Grafica 9: Participación en capacitaciones	42
Grafica 10: Periodo para sostener tarifas de habitaciones	43
Grafica 11: Promedio crecimiento de ventas	44
Grafica 12: Promedio rentabilidad anual	45

1. Introducción

Colombia le apuesta a la actividad hotelera como un sector potencial de generación de empleo y desarrollo local. En este caso, San Gil es un municipio con población intermedia del departamento de Santander, ubicado en la zona montañosa de la cordillera oriental a 327 kilómetros de la capital del país y a 89 kilómetros de Bucaramanga, capital del departamento. Es la capital de la provincia de Guanentá y tiene un área de 147, 63 kilómetros cuadrados, cuenta con 45.114 habitantes, según censo del DANE 2018 y se encuentra en la quinta categoría en la clasificación de municipios. Se caracteriza por una temperatura promedio de 24°C, una máxima de 32°C y una mínima de 16°, de clima tropical húmedo.

El municipio de San Gil comienza a desarrollar actividades turísticas de forma organizada desde 1994, aprovechando el afluente de agua denominado RIO FONCE, que la atraviesa, y donde se inicia la actividad de canotaje o rafting, actividad que da origen al desarrollo de otros deportes de aventura tales como: Rappel, Torrentismo, Trekking (Caminata), Espeleología, Parapente, Cabalgatas, y excursiones de varios días a la inhóspita geografía del cañón del Chicamocha, que se ven favorecidos con la construcción del Parque Nacional el Chicamocha en el año 2006. Sin embargo el fortalecimiento de la industria turística inicia cuando en julio del 2004 la Asamblea Departamental de Santander, exalta a San Gil como CAPITAL TURISTICA DEL DEPARTAMENTO, precisamente por el incremento en la llegada de turistas y por la diversificación en los productos que ofrece.

En San Gil, la dinámica turística se mide por el ingreso al Parque Gallineral, sitio turístico a donde ingresa el mayor número de turistas que llega a la ciudad y por la ocupación hotelera registrada que ha llegado a los 100.000 turistas distribuidos en las diferentes temporadas del año. Este crecimiento ha permitido el incremento de las

empresas prestadoras de los servicios de turismo y de actividades relacionadas; según la base de datos de la Alcaldía de San Gil hoy se cuenta con 283 establecimientos dedicados a la actividad de turismo organizados así: 21 agencias de viajes, 21 operadores turísticos, 127 restaurantes y 94 hoteles.

Este aumento de la dinámica turística ha traído consecuencias y una transformación del municipio que necesita estrategias para la sostenibilidad. Hoy se evidencian diferentes situaciones dentro de las cuales se cuentan: por un lado, aumento de la ocupación interna y externa; también desarrollo de actividades indirectas al turismo, calificación de la mano de obra e inversión en infraestructura.; y por el otro, se enfrenta a contaminación de afluentes de agua del municipio, incremento de basuras en las calles y saturación del botadero, intervención de ambientes naturales, congestión vehicular e incremento de la inseguridad.

Aun no existen estudios relacionados con el tema, que permitan hacer una evaluación objetiva de las responsabilidades y los aportes que con la actividad turística se han generado, por lo anterior se propone hacer un acercamiento al sector turístico, particularmente en el sector hotelero, desarrollando un estudio cuantitativo, descriptivo no experimental, para medir a través de indicadores las dinámicas de este sector en las dimensiones ambiental, económica y social del Desarrollo Sostenible.

2. Pregunta de Investigación

¿Cuáles son factores determinantes de la sostenibilidad de la actividad hotelera en el municipio de San Gil – Santander, teniendo en cuenta las dimensiones social, ambiental y económica?

3. Objetivos

3.1.Objetivo General

Identificar factores determinantes de la sostenibilidad ambiental, económica y social en la actividad hotelera en el municipio de San Gil – Santander.

3.2.Objetivos Específicos

- Construir indicadores para medir factores de sostenibilidad en el sector hotelero aplicables al contexto del municipio de San Gil – Santander.
- Describir el estado de sostenibilidad del sector hotelero en el municipio de San Gil – Santander, objeto de estudio

4. Contexto del problema

La promoción del turismo local trae oportunidades y consecuencia que obligan a la transformación del municipio, en este caso San Gil. Hoy se evidencian diferentes situaciones dentro de las cuales se cuentan: de manera negativa, contaminación de afluentes de agua del municipio, incremento de basuras en las calles y saturación del botadero, intervención de ambientes naturales, congestión vehicular, incremento de la inseguridad, y en forma positiva, nuevas fuentes y formas de empleo, desarrollo de actividades indirectas al turismo, calificación de la mano de obra e inversión en infraestructura.

De acuerdo con datos medidos en el ingreso al Parque El Gallineral, sitio turístico al que ingresan el mayor número de turistas que llega al municipio, los ingresos desde el año 2009 han estado por encima de los 10.000 turistas, para el año 2019 se considera que ingresaron 23.000, dentro de los cuales se cuentan nacionales y extranjeros. Siempre se ha considerado este dato como el medidor de ingreso de turistas puesto que es el atractivo natural de mucha afluencia y porque por allí desembarcan las balsas en las cuales se hace canotaje y alrededor de él está ubicada la zona de concentración de las empresas promotoras de actividades turísticas. Sin embargo, según datos de AGASTURIN (Asociación de Empresas Turísticas de San Gil) la ocupación hotelera registrada en las dos últimas temporadas vacacionales (año 2019) fue una población aproximada de 81.500 turistas de los cuales el 80% (68.500) llega en temporada alta (-semana santa, diciembre y enero-) y los restantes (13.000) se reparten en puentes y festivos del resto del año, que provienen principalmente del interior del país.

Las actividades planeadas para atraer a los turistas se han centrado en el aprovechamiento del recurso natural característico de la región, el Cañon del Chicamocha, como máxima expresión de la ruidosidad de la montaña, los ríos Suarez y Fonce,

caudalosos y violentos, y los paisajes creados por la naturaleza, poco a poco se han convertido en el espacio perfecto para los deportes de aventura como el rapel, parapente, canotaje, torrentismo, espeleología, caminatas, entre otros.

El crecimiento de los productos turísticos de San Gil ha permitido el incremento de las empresas prestadoras de los servicios de turismo y de actividades relacionadas; según la base de datos de la Alcaldía de San Gil hoy se cuenta con 283 establecimientos dedicados a la actividad del turismo organizados así: 21 agencias de viajes, 21 operadores turísticos, 127 restaurantes y 94 hoteles. Esta base de datos es tomada de quienes se encuentran legalmente constituidos y cuentan con el registro de industria y comercio del municipio. Adicional puede contarse un grupo de personas no organizadas que aprovechando la afluencia de turistas en temporada alta prestan los servicios de manera individual validados en su formación certificada como guías en los diferentes deportes o porque están en periodo de ingreso al mercado validando su continuidad.

De forma paralela las actividades comerciales organizadas en empresas familiares principalmente, han tenido crecimientos en diferentes sectores de la economía, y han sido los encargados de liderar este desarrollo, el nacimiento de empresas se ha dado significativamente en el sector de los alimentos, el transporte y el comercio que provee de utensilios y artículos a toda esta industria turística. También se ha podido observar la llegada de diferentes instituciones de educación formal y no formal con programas aplicados al sector turístico y con ejercicios de investigación y proyección social todos encaminados hacia este sector. Dentro de las diferentes instituciones se cuentan centros de formación técnica y tecnológica como Infortec y Cedefoc, Unidades tecnológicas de Santander, instituciones universitarias como Unisangil, Universitaria de Investigación y Desarrollo UDI, Universidad Industrial de Santander UIS, Universidad de Pamplona, y

Universidad Remington, además del SENA que cambio su especialidad de Formación Agroindustrial a Agroturística. De la misma manera se ha experimentado un crecimiento significativo en el sector de la construcción ubicando a la ciudad como una alternativa de inversión y por consiguiente todos los subsectores han presentado muy buenas dinámicas y resultados.

Este crecimiento ha generado resultados positivos, como la diversificación en la oferta laboral, la formación técnica, tecnológica y profesional de la región, y la normalización legal de empresas de tradición, sin embargo también ha generado resultados negativos y que se encuentran relacionados con aspectos ambientales, sociales y culturales como las transformaciones en las costumbres, incremento del costo de vida, problemas relacionados con el flujo vehicular en el centro de la ciudad, incremento de accidentes en la vía nacional que atraviesa la ciudad, e incremento de la informalidad de las actividades turísticas. De igual forma se han generado conflictos entre las comunidades por temas como el manejo de las basuras, el abastecimiento de agua potable, el vertimiento de aguas residuales al río Fonce, provenientes de hoteles ubicados en las zonas aledañas al río y de toda la ciudad que cada vez es más grande. Por otro lado también se encuentran problemas que se han incrementado o incluso han llegado a la ciudad como: redes de micro tráfico de sustancias psicoactivas, aumento de los robos en nuevas modalidades, incremento de la prostitución y nacientes indicios de prostitución infantil, entre otros.

5. Justificación

El jalonamiento de la economía local a través del desarrollo de la actividad turística exige transformaciones importantes en los territorios que deben enfrentarse con sostenibilidad. Dadas las condiciones actuales del planeta, donde se vienen dando diferentes esfuerzos para garantizar la sostenibilidad de todas las actividades económicas, se hace importante desarrollar investigaciones que permitan conocer el estado actual de la sostenibilidad empresarial desde cada dimensión del Desarrollo Sostenible y por cada sector que haga presencia en una sociedad en particular.

De manera específica, la industria hotelera desarrollada en San Gil – Santander, requiere para su mejoramiento identificar, en las diferentes dimensiones del Desarrollo Sostenible, su situación actual. Ya han pasado 15 años desde que la ciudad fue declarada Capital Turística, y se ha visto el nacimiento de distintos factores positivos y negativos consecuencia de ello, así como también diferentes intentos por avanzar hacia niveles de calidad óptimo dentro de un modelo de sostenibilidad.

La identificación del estado actual de sostenibilidad del sector hotelero, se constituye en un insumo para construcción de políticas públicas relacionadas con el tema, para hacer procesos de reorganización y como estudio base para nuevas investigaciones.

6. Fundamentación Teórica

6.1. Sostenibilidad en los Informes: Brundtland, Rio +20 y ODM

La sostenibilidad ha tenido diferentes conceptualizaciones y podemos considerar que hoy, sigue siendo distante de un concepto absoluto. Haciendo un recorrido en el tiempo, inicialmente encontramos un primer acercamiento al concepto basado en aspectos físicos relacionados con la degradación del medio ambiente, allí tiene cabida los conceptos manejados en la Conferencia de Naciones Unidas en Estocolmo en 1972 que definió 26 principios fundamentados en la realidad de un modelo de industrialización desarrollado después de la segunda guerra mundial bastante agresivo con el medio ambiente, y que llevó a plantear la necesidad de iniciar un proceso de cambio en los modos de producción, distribución y consumo, desde aquí empieza a generarse una relación entre medio ambiente y desarrollo y a considerarse entonces que todo proceso productivo además de generar el crecimiento económico debe observar su relación con el medio ambiente natural y evitar al máximo su degradación.

Luego de un grupo de reuniones y conferencias internacionales que fueron avanzando en el tema se realiza la Comisión Mundial para el Medio Ambiente y el Desarrollo en 1987, allí se construye el Informe de Brundtland “Nuestro Futuro común” con una visión centrada en la conservación y protección de los recursos naturales y que busca hacer compatibles el crecimiento económico, la cohesión social y la protección del medio ambiente con la finalidad de no comprometer la supervivencia de los ecosistemas y las generaciones futuras. (Saura, Hernández. 2008). Este planteamiento hace una reflexión sobre la responsabilidad de permitir a las nuevas generaciones tener las condiciones también para garantizar el cubrimiento de sus necesidades y lo reafirma al plantear el

primer concepto de sostenibilidad que denomina Desarrollo Duradero y que lo define como la capacidad de satisfacer las necesidades de la actual generación sin sacrificar la capacidad de futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades. Sin lugar a dudas este planteamiento se basa en la realidad del momento marcada por un crecimiento progresivo de la pobreza en el mundo y los niveles de degradación ambiental. Para esta comisión la sostenibilidad no se refiere a límites absolutos, sino limitaciones, es decir considera que un buen ejercicio puede permitir actividades económicas sostenibles ya que el desarrollo duradero no es un estado de armonía fijo, sino un proceso de cambio permanente que debe favorecer los desarrollos tecnológicos, la explotación de recursos y la modificación de las instituciones, eso sí, bajo el sentido de la sostenibilidad que implica pensar en las necesidades de las generaciones futuras. Para el momento fue un planteamiento débil, el no reconocer los límites que tiene el planeta en relación con sus capacidades como proveedores para los seres humanos.

Ante el reconocimiento del creciente número de necesidades, que en muchos casos se desarrolla basado en modelos de consumo creados, se propone construir una cultura más responsable que utilice los recursos solo en la medida en que realmente los necesite, por ello la comisión también considera la necesidad de estrategias sociales de cambio de pensamiento y propone la promoción de los valores que alienten niveles de consumo que permanezcan dentro de los límites de lo ecológicamente posible y a los que todos pueden aspirar razonablemente (Brutndtland 1987, Pag.60).

En general la comisión generó variadas expectativas por el ejercicio realizado, por los resultados de estudios compartidos y las diferentes opiniones escuchadas, con lo cual se planteó un grupo de urgencias estratégicas como temas prioritarios, la disminución de los niveles de pobreza, el cambio en los métodos de consumo, la satisfacción de necesidades

esenciales, nuevas orientaciones a la tecnología y lograr un ejercicio que permita un punto de encuentro en las decisiones relacionados con el medio ambiente y la economía. Estos luego se convierten en objetivos y metas con el propósito de lograr la sostenibilidad que viene requiriendo el planeta desde ese momento.

Luego, en 1992 se celebra la Cumbre de la Tierra en Rio de Janeiro – Brasil, donde se acuerda una estrategia mundial para lograr un desarrollo sostenible, allí se construyen 27 principios sobre derechos y responsabilidades de las naciones en el progreso y bienestar de la humanidad, poniendo a los seres humanos en prioridad dentro del desarrollo sostenible, se establece que “los seres humanos tienen derecho a una vida saludable y productiva en armonía con la naturaleza”, empiezan desde aquí la creación de diferentes normas y regulaciones encaminadas proteger y cuidar los efectos sobre la salud humana, las afectaciones en el ambiente natural y el ambiente social donde se desarrolla y vive los seres humanos se abre el espacio hacia el debate social sobre Desarrollo Humano como elemento importante dentro del concepto de sostenibilidad.

20 años después en 2012, en el mismo Rio de Janeiro, se realiza la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible, que esta vez toma el nombre de RIO+20 por considerarse una evaluación de la evolución de los objetivos propuestos 20 años atrás en la Cumbre de la Tierra – 1992. El objetivo principal de esta conferencia fue garantizar un compromiso político renovado hacia el desarrollo sostenible. En realidad se hizo una reafirmación al compromiso para cumplir los principios evolucionados de la Cumbre de Rio y los objetivos del Milenio propuestos para 2015. Se reafirma también el compromiso por el respeto a los derechos humanos que involucran el derecho al libre desarrollo, a un nivel de vida adecuado, a la igualdad, a la alimentación, al estado de derecho, y en general al logro de sociedad justas y democráticas capaces de construir desarrollo.

En esta conferencia se proponen dos temas, el primero, el concepto de economía verde en el contexto del desarrollo sostenible y la erradicación de la pobreza y el segundo, el marco institucional para el desarrollo sostenible que se dinamiza en la búsqueda por optimizar la coordinación internacional hacia el mismo propósito.

La economía verde se presenta como un modelo de economía común que involucra estrategias para erradicar la pobreza, garantizando el cumplimiento de los principios de un desarrollo sostenible. Este modelo debe facilitar la inclusión social, el mejoramiento del bienestar de los seres humanos, debe crear oportunidades de empleo y trabajo decente para todos, manteniendo al mismo tiempo el funcionamiento saludable de los ecosistemas de la Tierra. Este modelo está basado en un adecuado manejo de los recursos naturales, en la promoción del crecimiento económico sostenido, el desarrollo tecnológico adecuado, y el respeto por las costumbres y la identidad cultural de los territorios.

Por su parte el marco institucional para el desarrollo sostenible contempla la integración equilibrada de las tres dimensiones del desarrollo sostenible, y la participación de las instituciones como instrumento para garantizar el cumplimiento de los diferentes propósitos. Este nuevo marco planteó reconocer los propósitos definidos en los principios de Río, el programa 21 y el plan de decisiones de Johannesburgo y todos los compromisos definidos en las diferentes cumbres y conferencias realizadas, pero se consideró importante la construcción de nuevos objetivos, sin que se desviara los esfuerzos para cumplir con los formulados en la Declaración del Milenio del año 2000 y cuyo propósito de cumplimiento estaba dado para el año 2015. Los nuevos objetivos que se proponen también debían abordar de forma equilibrada las tres dimensiones del desarrollo sostenible y sus interrelaciones, y debían ser coherentes con la agenda de las Naciones Unidas para el desarrollo con posterioridad a 2015, estos objetivos son los que hoy conocemos como

Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 y que se declararon en la cumbre de las Naciones Unidas celebrada en agosto de 2015 y que se denominó Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible “Transformar nuestro mundo”

Esta conferencia también se pronunció sobre algunos temas que consideró requerían mayor explicación dentro de la dinámica de la sostenibilidad, en particular y por ser objeto de nuestro estudio, traemos la referencia que hizo sobre el turismo sostenible, reconociendo que bien gestionado puede aportar elementos importantes en cada dimensión de la sostenibilidad, por sus vínculos con otros sectores, su posibilidad de generar empleo digno, desarrollar emprendimientos en turismo cultural y ecológico, protegiendo elementos sociales de las comunidades y los entornos naturales y generando calidad de vida para las comunidades donde se desarrolla. (RIO+20, 2012 Pag.28)

Finalmente, entonces encontramos resumidos los propósitos descritos en la trayectoria del concepto de sostenibilidad, después de haber hecho una evaluación de avances y resultados de los Objetivos del Milenio, y de las diferentes cumbres sobre la tierra, el medio ambiente y el cambio climático, como lo propuso RIO+20. En mi concepto el resumen se consolida a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible “Transformar nuestro mundo”, que está compuesto de 17 objetivos y 169 metas, con miras a marcar el camino hacia el año 2030.

Dentro los ODS 2030, se identifican un grupo metas que pueden cumplirse desde la actividad del Turismo Sostenible propuesto por RIO+20 como una esfera temática de acción para el logro de los propósitos de sostenibilidad y como un modelo de economía verde, y son esas metas las se pueden tener en cuenta para identificar condiciones de sostenibilidad en el sector.

6.2. Sostenibilidad Empresarial en el Planeta

En 1972 se celebra la Cumbre de Paris, esta cumbre reúne a los jefes de Estado y Gobierno de los estados miembros de la comunidad europea, es allí donde se reconoce la importancia de la participación comunitaria en temas del medio ambiente y se estructura un plan de programas plurianuales consecutivos como marco de referencia para concretar las acciones a realizar desde la comunidad.

En el quinto programa plurianual Comunitario en materia de Medio Ambiente, como se llamó, realizado entre 1995 y 2000 se plantea una estrategia de corresponsabilidad basada en el concepto de responsabilidad compartida, que corresponde a un principio donde se busca identificar los diferentes actores responsables dentro de los temas relacionados con el medio ambiente y el desarrollo y que tuvo su origen como concepto en la cumbre de Dublín en 1990, realizada por los jefes de estado y gobierno de la Unión Europea. Allí se planteó la responsabilidad particular sobre el medio ambiente y la necesidad de realizar acciones preventivas de manera coordinada entre la comunidad y el estado.

En su primera definición, la responsabilidad compartida, se reconoce como una acción concertada por parte de todos los implicados que deberán trabajar entre sí para alcanzar las soluciones. Dentro de este concepto “todos los implicados” hace referencia a todos los que intervienen en el uso, aprovechamiento y gestión de los recursos, dentro de los cuales se cuentan las instituciones públicas, el estado y quien lo represente y las instituciones privadas dentro de las cuales se encuentran las empresas productoras o comercializadores de bienes y servicios. Desde allí puede decirse, nace el concepto de responsabilidad empresarial que corresponde al deber, pero también nace el concepto de sostenibilidad empresarial que hace referencia al hacer, a las estrategias creadas por las empresas para garantizar la integración equilibrada de las dimensiones social, económica y

ambiental dentro del ejercicio económico y que pueda garantizar la continuidad del negocio a través del tiempo.

Marc J. Espstein: profesor de la Universidad Rice, es experto en el diseño y aplicación de estrategias empresariales y el desarrollo de sistemas de evaluación de desempeño. Ha trabajado el concepto de Sostenibilidad como una expresión que intenta incluir las problemáticas ambientales, sociales y económicas dentro de una estrategia corporativa con acciones a corto, mediano y largo plazo para dar solución a las mismas. Tiene en cuenta el concepto de sostenibilidad creado desde la comisión de Brundtland. En su descripción considera que para las empresas esta estrategia corporativa incluye una responsabilidad social y ciudadanía, una administración mejorada de impactos corporativos sociales y ambientales y un compromiso mejorado con los stakeholders.

Basado en sus estudios propone 9 principios para el desarrollo de la sostenibilidad en las organizaciones:

1. Etica: mantiene estándares y prácticas de ética con sus stakeholders
2. Gobierno: administración de recursos con criterios de sostenibilidad
3. Transparencia: compromiso de revelar correctamente la información de sus productos y servicios
4. Relaciones de negocios: practicas justas de negociación con proveedores, distribuidores y socios
5. Retorno financiero: compensación a proveedores de capital con retorno competitivo y protección de activos
6. Participación de la comunidad: relaciones activas con las comunidades para protección de cultura y sus necesidades propias

7. Valor de productos y servicios: por respeto a los clientes se manejan altos criterios de calidad y servicio
8. Prácticas de empleo: favorece el desarrollo personal, profesional y el empoderamiento de sus empleados
9. Protección del medio ambiente: protege y restaura el medio ambiente con que se relaciona y promueve prácticas de desarrollo sostenible

Según Epstein, el desarrollo de estos principios conlleva a la creación de un modelo de sostenibilidad corporativa basado en una acciones de liderazgo que requiere generar un compromiso desde la dirección vinculando la sostenibilidad como un principio empresarial y definido con objetivos y metas a mediano y largo plazo. También se requieren sistemas adecuados de información que permitan medir y evaluar el cumplimiento, los impactos y costos de cada proceso o actividad desarrollada, y una estructura clara del manejo de los riesgos y los impactos ambientales y sociales que se generan con el desarrollo actividades propias de la organización. Como estrategia, su implementación se compone de elementos de entrada y salida, indicadores de medición, y actividades debidamente planeadas para alcanzar los objetivos propuestos.

Este concepto no dista mucho de cualquier modelo de estrategia corporativa, pero se concentra en la relación de empresa con el medio ambiente y las comunidades que lo rodean o stakeholders, como los llama el autor, tiene definidos 9 principios que apuntan a cubrir de manera articulada las dimensiones del desarrollo sostenible y por eso puede aplicarse en cualquier tipo de organización o cualquier tipo de actividad.

6.3. Turismo Sostenible

La sostenibilidad es un concepto utilizado para calificar el desarrollo de una actividad dentro de un equilibrio económico, social y ambiental, que permita su permanencia en el tiempo. Bajo este concepto se han establecido características necesarias para garantizar que la actividad turística se desarrolle dentro de un modelo sostenible, es decir económicamente viable, socialmente aceptable y ambientalmente responsable.

La organización mundial del turismo WTO por su traducción en inglés World Tourism Organization, máximo organismo de este sector, describe el turismo sostenible como: “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” y considera que las prácticas de gestión sostenible deben aplicarse a todas las formas de turismo y todos los destinos.

Esta organización ha liderado trabajos en conjunto con miembros del sector, de la academia y de los gobiernos para crear unas condiciones que deben darse dentro del concepto de turismo sostenible y lograr así que ésta industria con gran desarrollo a nivel mundial, se realice dentro de los principios de un Desarrollo Sostenible. Por consiguiente en su página web ha descrito tres condiciones referentes al tema:

“ 1) Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

2) Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.

3) Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes, unos beneficios socio-económicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza”.

Estas tres condiciones, descritas por la WTO, conforman el compromiso y los objetivos que se deben alcanzar para lograr la sostenibilidad en cada dimensión, advirtiendo que el turismo sostenible no es un trabajo único del prestador del servicio si no que el turista también tiene un grado de responsabilidad y participación, solo que esta participación será realmente efectiva dentro de programas bien establecidos por el prestador del servicio y donde, como lo expone la WTO “El turismo sostenible debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles”. De manera pues, que el turismo sostenible resulta de la participación activa, de prestadores de servicios turísticos y de los turistas, en un ejercicio económicamente rentable que fomente los buenos hábitos y el respeto por el medio ambiente y por las costumbres y tradiciones de los grupos sociales donde se desarrolla.

Estudios de análisis del sector han concluido que el ejercicio de la actividad turística ha permitido la generación de negocios familiares que apuntan a mejorar condiciones socio económicas de grupos poblacionales algunos incluso en zonas de escaso desarrollo y poca tecnología sin embargo lo que falta articular en este escenario de sostenibilidad es el tema ambiental y los impactos que se generan a causa del turismo (Cardoso, Castillo & Hernández, 2014), por ejemplo en poblaciones pequeñas con limitados escenarios de

desarrollo económico el turismo ha llegado abriendo oportunidades de negocio con el solo aprovechamiento del entorno natural y la explotación de sus costumbres, compartidas y ofrecidas a los turistas que por diversas razones encuentran satisfacción en su uso. En este panorama la articulación del tema de conservación ambiental genera bastante inconformidad incluso por los mismo turistas quienes ven el deterioro con el paso del tiempo producto de su uso y explotación, sobre este tema hay quienes afirman que la crítica fuerte sobre un turismo sostenible está “recayendo principalmente en la insatisfacción universal de los actores que participan en el turismo, haciendo mayor hincapié en los impactos de los ambientes naturales y sociales negativos de la actividad turística” (Cardoso, Castillo & Hernández, 2014, p.387), y por ello la construcción del concepto de Turismo Sostenible ha suscitado algunas discusiones en razón a que el simple hecho del turismo en ambiente natural ya presupone la sostenibilidad porque de lo contrario, no podría seguirse realizando.

Basado en esta reflexión y considerando que el turismo al igual que otro tipo de industrias viene modificando su ejercicio a raíz de los cambios que se experimentan globalmente, y conlleva a infinitas praxis producto de los distintos gustos y necesidades que significa atender a un número infinito de personas de distintas culturas (Cardoso, Castillo & Hernández, 2014) concluyen dando un concepto de Turismo Sostenible basado en la epistemología del concepto y en el ambiente donde se desarrolla, “el TS no es un producto sino una base filosófica necesaria para apoyar y proporcionar una orientación para desarrollar el turismo en los destinos y hacer buen uso de los recursos naturales y culturales que en este se albergan”.

6.4. Calidad y Sostenibilidad para el Sector Hotelero de Colombia

Un destino turístico se crea alrededor de una atracción o un grupo de atracciones organizadas para ofrecer a turistas distintas actividades de descanso y esparcimiento, y alrededor de estas atracciones se desarrollan un grupo de actividades complementarias dentro de las cuales se cuentan la actividad de hospedaje o alojamiento.

La actividad de hospedaje y alojamiento es una industria muy amplia con diversas opciones y organizado en categorías que permiten identificar las características propias del sitio de hospedaje y alojamiento, esta categorización se reconoce a través de símbolo estrellas, que en una escala de 1 a 5 definen el nivel de calidad en el servicio que el turista puede encontrar. En Colombia, esta categorización se encuentra definida en la Norma Técnica Sectorial de Hoteles NTS-H 006.

Esta norma también describe los requisitos que debe cumplir un establecimiento de hospedaje y alojamiento para categorizarse, los requisitos se encuentran organizados en razón a dos tipos de factores: factores de planta y factores de servicio. Con ello se ha regulado una metodología encaminada a lograr la calidad en la prestación de este servicio indistintamente del tipo de establecimiento o el lugar donde se preste. De igual forma, se ha considerado el turismo sostenible como enfoque de Calidad y por ello se crea la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002. Este trabajo es adelantado por la Unidad Sectorial de Normalización en Sostenibilidad Turística creada entre el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y la facultad de Administración de Empresas Turísticas de la universidad Externado de Colombia.

La NTS-TS 002, contempla los requisitos que deben cumplir los establecimientos de Alojamiento y Hospedaje denominados EAH, para alcanzar la certificación de calidad bajo un enfoque de turismo sostenible.

La norma establece un grupo de requisitos generales que de carácter estratégico que busca garantizar el cumplimiento de una política de sostenibilidad y su operación a lo largo de todo el desarrollo de la actividad hotelera. Y un grupo de requisitos específicos organizados por cada dimensión del Desarrollo Sostenible. A continuación se relacionan los temas de la norma TS 002 del 2006:

TABLA 1: Requisitos Específicos de la norma NTS - TS 002

REQUISITOS ESPECIFICOS NTS TS 002		
De tipo Ambiental	De tipo socio-cultural	Otros
Áreas naturales	Patrimonio Cultural	Seguridad Económica
Protección de fauna y flora		
Gestión de agua	Prevención y manejo de impactos sociales negativos	
Gestión de la energía	Contratación y capacitación de las comunidades locales	Infraestructura
Consumo de productos		
Manejo de residuos		
Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	Beneficios Indirectos	
Participación en programas ambientales		

Fuente: Autor

Desde esta mirada, la sostenibilidad hotelera se conjuga con los planteamientos dados en el concepto de sostenibilidad revisados a través de los conferencias y cumbres sobre Medio Ambiente y que se han concretizado para nuestros tiempos en las metas y objetivos propuestos en la Agenda 2030.

7. Diseño Metodológico de la investigación

7.1. Tipo de Estudio

El enfoque metodológico utilizado es un enfoque cuantitativo, donde se desarrolla un estudio exploratorio que permite identificar características de la situación actual de sostenibilidad ambiental, social y económica a través de la realización de un diagnóstico sobre la funcionalidad de la actividad hotelera en San Gil y comprender su funcionamiento.

El proceso de medición se realiza bajo la metodología de análisis del sistema, que para este caso es la actividad hotelera desarrollada en la población de San Gil, y con la aplicación de factores descritos con base en los principios de sostenibilidad de la Organización Mundial del Turismo y en las norma técnica colombiana NTS TS 002 sobre calidad en los hoteles con enfoque en turismo sostenible.

Por ser un diseño de investigación no experimental, como lo explica SAMPIER, FERNANDEZ & BAPTISTA, 2006, pag.207, “las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido”, el desarrollo del estudio se concentra en la medición de las factores y el análisis de los resultados con la posibilidad de generar algunos escenarios de recomendación en post de un mejorar el ejercicio práctico de la calidad bajo enfoque de turismo sostenible la población de estudio.

7.2. Construcción del instrumento con base en las Dimensiones de Sostenibilidad

De acuerdo con el tipo de estudio seleccionado, se han establecido definir un grupo de factores organizados en por dimensión de la sostenibilidad, y realizar un proceso de medición que permite validarlos y a su vez determinar las condiciones actuales de la sostenibilidad en la población de estudio.

Para el desarrollo de la metodología se realizaron los siguientes pasos:

- Inicialmente se construyó una matriz de relación de los requisitos específicos contemplados en la NTS TS 002 de Sostenibilidad Hotelera y las metas contempladas en los ODS 2030 Y se crea un factor para la medición, utilizando los conceptos propuestos para medir como indicadores en la NTS TS 002, afín tanto para las metas de los ODS 2030 como para el requisito de la misma norma. Esta relación se encuentra en la Tabla 2. Relación de factpres sobre Sostenibilidad Ambiental y en la Tabla 3 Relación de factores sobre Sostenibilidad Económica y Social. (se organizan así para efectos de presentación del trabajo.)
- Luego se definen los indicadores y las preguntas por cada factor seleccionado para la realización del estudio, esta relación se encuentra en la Tabla 4. Los factores seleccionados corresponden a los que generaron relación con los objetivos ODS 2030 y los requisitos de la norma NTC TS 002 de la Tabla 2 y la Tabla 3.

Finalmente se concluye estudiar cuatro factores en la dimensión ambiental, dos en la dimensión social y un único factor en la dimensión económica, así validar su funcionalidad.

De cada factor se construye un indicador y de cada indicador un ítem de medición o pregunta con la cual se hizo la entrevista a los empresarios del sector. En algunos casos se generaron más de un indicador por factor y más de una pregunta por indicador, para al final terminar con 12 preguntas de medición.

TABLA 2: Relación de Factores de Sostenibilidad Ambiental

RELACION DE FACTORES DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL			
DIMENSION	FACTORES	METAS DE LOS OBJETIVOS 2030	REQUISITOS NT002
AMBIENTAL	Mantenimiento de procesos ecológicos: protección de la fauna, flora y zonas de fuentes hídricas	Garantizar el acceso de todos a servicios básicos, propiedad, recursos económicos, control de tierras, herencias, recursos naturales, tecnología, servicios financieros y micro financiación	Áreas naturales
AMBIENTAL	Mantenimiento de proceso ecológicos: protección de la fauna, flora y zonas de fuentes hídricas	Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas	Áreas naturales
AMBIENTAL	Mantenimiento de proceso ecológicos, protección de la fauna, flora y zonas de fuentes hídricas	Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales	Áreas naturales
AMBIENTAL	Mantenimiento de proceso ecológicos: protección de la fauna, flora y zonas de fuentes hídricas	Prohibir ciertas formas de subvenciones a la pesca que contribuyen a la capacidad de pesca excesiva y la sobreexplotación pesquera, eliminar las subvenciones que contribuyen a la pesca ilegal, no declarada y no reglamentada y abstenerse de introducir nuevas subvenciones de esa índole	Áreas naturales
AMBIENTAL	Mantenimiento de proceso ecológicos: protección de la fauna, flora y zonas de fuentes hídricas	Reducir el impacto ambiental negativo per cápita de las ciudades, incluso prestando especial atención a la calidad del aire y la gestión de los desechos municipales y de otro tipo	Contaminación atmosférica, auditiva y visual
AMBIENTAL	Gestión de agua	proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos	Gestión de agua
AMBIENTAL	Gestión de energía	Ampliar la infraestructura y mejorar la tecnología para prestar servicios de energía modernos y sostenibles para todos en los países en desarrollo.	Gestión de energía
AMBIENTAL	Manejo de Residuos	Disminuir de manera sustancial la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización	Manejo de Residuos
AMBIENTAL	Mantenimiento de proceso ecológicos: protección de la fauna, flora y zonas de fuentes hídricas	Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países	Participación en programas ambientales
AMBIENTAL	Mantenimiento de proceso ecológicos, protección de la fauna, flora y zonas de fuentes hídricas	Movilizar y aumentar de manera significativa los recursos financieros procedentes de todas las fuentes para conservar y utilizar de forma sostenible la diversidad biológica y los ecosistemas	Participación en programas ambientales
AMBIENTAL	Mantenimiento de proceso ecológicos, protección de la fauna, flora y zonas de fuentes hídricas	Velar por la conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce y los servicios que proporcionan, en particular los bosques, los humedales, las montañas y las zonas áridas, en consonancia con las obligaciones contraídas en virtud de acuerdos internacionales	Protección de fauna y flora
AMBIENTAL	Mantenimiento de proceso ecológicos, protección de la fauna, flora y zonas de fuentes hídricas	Velar por la conservación de los ecosistemas montañosos, incluida su diversidad biológica, a fin de mejorar su capacidad de proporcionar beneficios esenciales para el desarrollo sostenible	Protección de fauna y flora
AMBIENTAL	Mantenimiento de proceso ecológicos, protección de la fauna, flora y zonas de fuentes hídricas	Adoptar medidas urgentes para poner fin a la caza furtiva y el tráfico de especies protegidas de flora y fauna y abordar la demanda y la oferta ilegales de productos silvestres	Protección de fauna y flora
AMBIENTAL	Mantenimiento de proceso ecológicos, protección de la fauna, flora y zonas de fuentes hídricas	Aumentar el apoyo mundial a la lucha contra la caza furtiva y el tráfico de especies protegidas, en particular aumentando la capacidad de las comunidades locales para promover oportunidades de subsistencia sostenibles	Protección de fauna y flora

TABLA 3: Relación de Factores sobre Sostenibilidad Económica y Social

RELACION DE FACTORES PARA MEDIR SOSTENIBILIDAD ECONOMICA Y SOCIAL			
DIMENSION	FACTORES	METAS DE LOS OBJETIVOS 2030	REQUISITOS DE LA NORMA
ECONOMICA	Sostenimiento económico	Aumentar la inversión en infraestructura e investigación en el campo con el fin de aumentar la productividad en el mismo	Infraestructura
ECONOMICA	Sostenimiento económico	Promover un sistema de comercio multilateral universal, basado en normas, abierto, no discriminatorio y equitativo en el marco de la Organización Mundial del Comercio	Infraestructura y seguridad económica
ECONOMICA	Sostenimiento económico	Promover una industrialización inclusiva y sostenible y aumentar de manera significativa la contribución de la industria al empleo y al producto interno bruto	Seguridad Económica
SOCIAL	Contratación y capacitación de las comunidades locales	Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas independientemente de cualquier condición.	Beneficios indirectos
SOCIAL	Contratación y capacitación de las comunidades locales	Fortalecer la prevención y el tratamiento de sustancias adictivas, uso indebido de estupefacientes y el alcohol.	Contratación y capacitación de las comunidades locales
SOCIAL	Contratación y capacitación de las comunidades locales	Aumentar el número de personas con capacidades para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento	Contratación y capacitación de las comunidades locales
SOCIAL	Contratación y capacitación de las comunidades locales	Reconocer los trabajos no remunerados como prestaciones de servicios con respaldo de normatividad de los gobiernos	Contratación y capacitación de las comunidades locales
SOCIAL	Contratación y capacitación de las comunidades locales	Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios	Contratación y capacitación de las comunidades locales
SOCIAL	Contratación y capacitación de las comunidades locales	Velar por que las personas de todo el mundo tengan información y conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza	Contratación y capacitación de las comunidades locales
SOCIAL	Contratación y capacitación de las comunidades locales	Garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades a todos los niveles	Contratación y capacitación de las comunidades locales
SOCIAL	Patrimonio Cultural	Redoblar los esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural del mundo	Patrimonio cultural
SOCIAL	Patrimonio Cultural	Elaborar y aplicar instrumentos que permitan seguir de cerca los efectos en el desarrollo sostenible con miras a lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales	Patrimonio cultural

Fuente: Autor

TABLA 4: Indicadores de medición para la sostenibilidad

DIMENSION	FACTOR	INDICADOR	PREGUNTA
AMBIENTAL	Mantenimiento de los procesos ecológicos: protección de fauna, flora y fuentes hídricas	% de hoteles con señalización de las áreas de conservación de recursos naturales	Tiene señalado los ambientes ecológicos encontrados, para garantizar su cuidado, en su hotel?
		% de hoteles con reglamentos de manipulación de especies naturales expuestos al público	Existe reglamento, expuesto al público, para la manipulación de especies naturales encontradas en el hotel?
	Gestión de agua	% de hoteles con procesos para el manejo de aguas residuales	Tiene procesos adaptados para el manejo de aguas residuales?
		% de hoteles con indicaciones de consumo de agua	Existen indicaciones para el consumo de agua a sus huéspedes y empleados?
	Gestión de energía	% de hoteles con mecanismos para informar programa de ahorro de energía	Tiene mecanismos para informar a huéspedes y empleados del programa de ahorro de energía?
	Manejo de residuos	% de hoteles con indicaciones de sitios de clasificación de residuos	Tiene identificados los sitios de clasificación de residuos para huéspedes y demás miembros del hotel?
SOCIAL	Patrimonio Cultural	% de hoteles con ambientes que resaltan el estilo sociocultural de la región	Tiene ambientes que resaltan el estilo sociocultural de la región?
	Contratación y capacitación de las comunidades locales	% de empleados de la región sobre empleados totales	En % cuanto es la participación de empleados de la región, del total de empleados
		% de hoteles con participación en programas de capacitación sobre temas sociales	Participa usted y sus empleados en programas de capacitación en temas sociales como tabaquismo, turismo sexual, cuidado de la naturaleza?
ECONOMICO	Sostenimiento Económico	Mayor valor en meses para conservar el valor de la habitación	Cuántos meses puede conservar el valor de la habitación, que no tenga que bajarle el precio?
		Mayor % de crecimiento de ventas por hoteles	Cuál ha sido su crecimiento en ventas promedio en los últimos 3 años ?
		Mayor % de rentabilidad por hoteles	Cuál ha sido su rentabilidad anual promedio en los últimos 3 años?

Fuente: Autor

7.3. Población y muestra

La población objeto de estudio son los establecimientos dedicados a actividades de alojamiento y hospedaje, ubicados en la ciudad de San Gil – Colombia, y que se encuentran registrados en la base de datos de la alcaldía del municipio en el registro de industria y comercio. El total de establecimientos con este tipo de actividad es de 80.

La muestra se ha calculado bajo los criterios de un muestreo no aleatorio por conveniencia, teniendo como criterio vincular en el proceso los hoteles que se han podido contactar porque desarrollan en sus infraestructuras otras actividades o porque los mismos son sus lugares de vivienda, para sus propietarios. Para el desarrollo del proyecto se seleccionaron 10 hoteles y con ellos se desarrolló la metodología.

8. Resultados

8.1. Medición de la Dimensión Ambiental

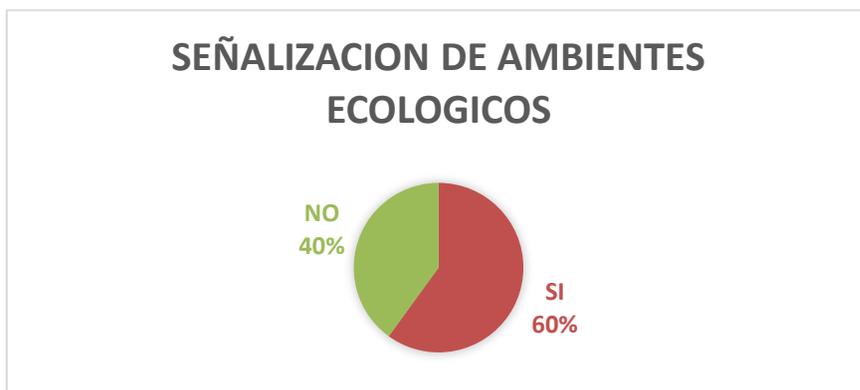
Para determinar la dimensión ambiental se definieron 4 factores con 6 preguntas que arrojaron los siguientes resultados.

Factor 1: Mantenimiento de procesos ecológicos:

Este factor propuesto reúne las actividades de protección de los ambientes naturales donde se desarrollan las actividades turísticas. Este factor se encuentra relacionado con 11 metas de 7 objetivos propuestos en los ODS 2030. Se considera entonces, que la identificación de los ecosistemas presentes en los espacios utilizados para el descanso dará un mensaje de cuidado a los huéspedes y visitantes, garantizando de esta forma que la intervención sobre los mismos sea mínima y nada invasiva. Para la evaluación de este factor se generaron 2 preguntas.

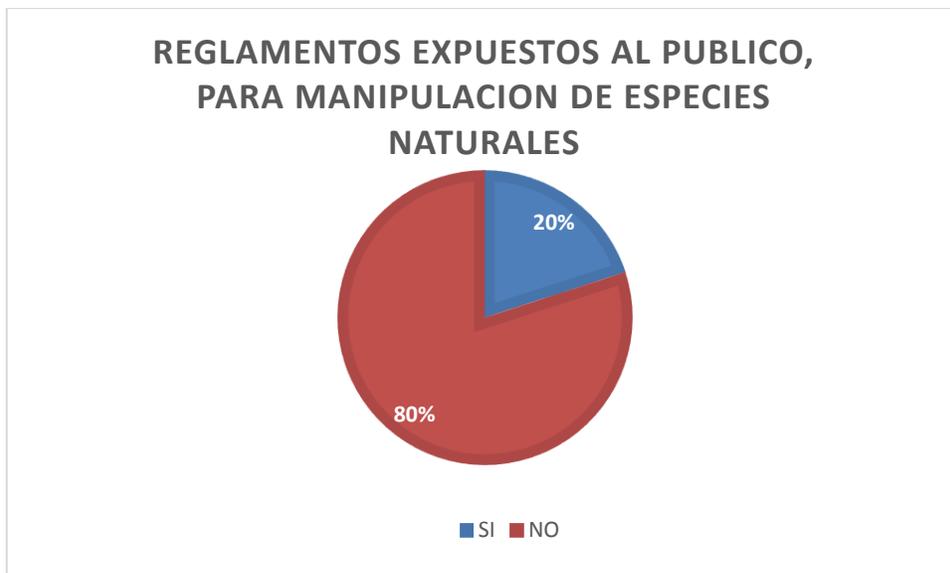
En el desarrollo de la primera pregunta, los empresarios hoteleros manifestaron, en un 60% tener señalizado los ambientes naturales, identificando las especies presentes, es especial la flora, que al ser utilizadas como elementos decorativos generan bastante atracción por parte de los turistas: También se tienen señalizados los sitios protegidos, es decir con los cuales no se debe generar contacto físico.

GRAFICA 1: Señalización de Ambientes Ecológicos Fuente: Autor



Otra pregunta utilizada para evaluar las dinámicas que los hoteles realizan frente a este factor se encuentra relacionada con la protección de fauna, flora y zonas rondas de fuentes hídricas, en esta pregunta de la encuesta el 80% de los hoteles encuestados manifestaron tener indicaciones claras, expuestas al público, donde se establecen las limitaciones y condiciones para manipular las diferentes especies de fauna y flora que se encuentran en el hotel o en zonas cercanas a donde los turistas pueden ir en caminatas ecológicas. De igual forma, tienen definidas y se entregan a los turistas las normas que deben observarse en las zonas cercanas a las fuentes hídricas que están en el hotel o que se encuentran en las caminatas que se organizan alrededor de los mismos. Por el contrario el 20% restante, manifiesta no tener reglamentos expuestos del cuidado para con las especies encontradas en el hotel o su zona de influencia.

GRAFICA 2: Reglamentos expuestos al público

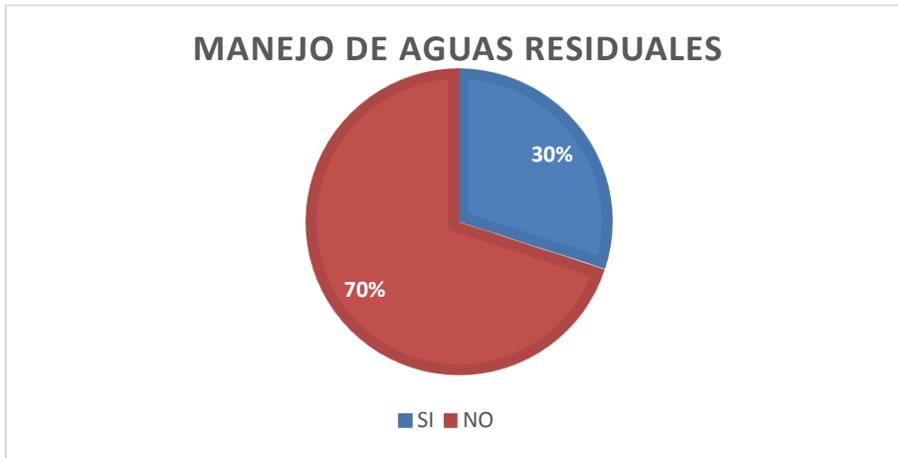


Factor 2: Gestión de agua:

Uno de los elementos primordiales de la sostenibilidad del planeta es el consumo del agua, a nivel mundial, esta pregunta tiene relación con el objetivo de desarrollo sostenible No.6, propuesto por Naciones Unidas que busca garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible para todos; y también se relaciona con la NTS de sostenibilidad hotelera en Colombia, en busca de generar un consumo de agua responsable en el desarrollo de las actividades turísticas, no solo en el consumo de aguas limpias sino también en el manejo de las aguas residuales que se generan producto de la misma actividad.

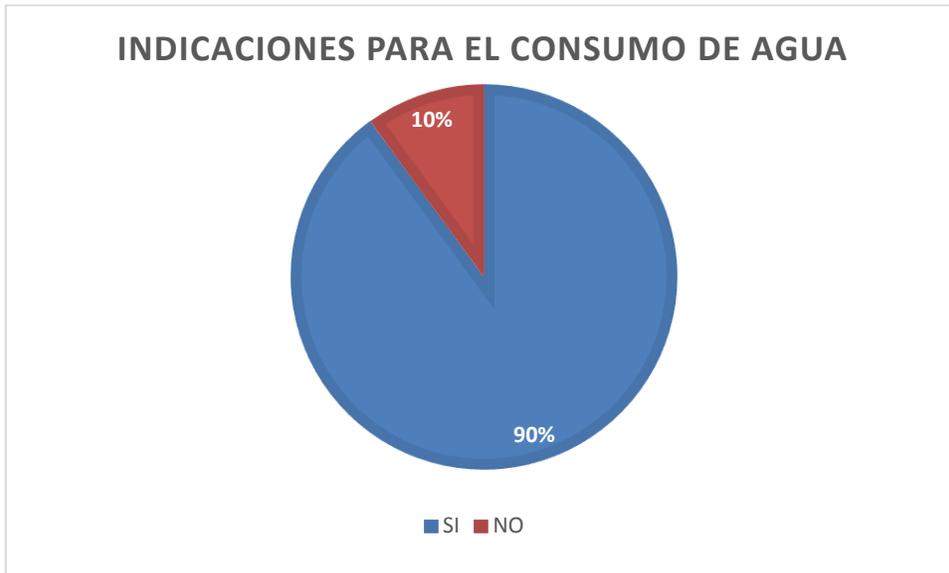
Para valorar este factor se seleccionaron dos preguntas, la primera con el manejo de aguas residuales, donde los empresarios nos manifestaron tener procesos para el manejo de las aguas residuales como la reutilización de aguas grises generadas en la cocina y la lavandería para regar los prados, plantas y jardines de los hoteles. También se recogen aguas lluvias que luego son utilizadas en los procesos de lavandería. En total, el 70% de los hoteles encuestados tienen procesos adaptados para el manejo de aguas residuales y el 30% restante, aún no han iniciado el desarrollo de estas actividades, aunque manifiesta conocerlas.

GRAFICA 3: Manejo de Aguas Residuales



La segunda pregunta del factor tiene que ver con las indicaciones expuestas a conocimiento de huéspedes y empleados para el consumo de aguas limpias. Para todos los encuestados es clara la necesidad de realizar un consumo responsable del agua limpia, no solo por temas ambientales sino también por temas económicos, sin embargo el 10% de los mismos, aún no ha establecido en su hotel las indicaciones que les recuerden a los consumidores del agua la importancia de las buenas prácticas del consumo de agua. El otro 90%, por el contrario manifiesta si tener descrito cerca a las llaves, baños, duchas y demás sitios de suministro de agua las indicaciones de un consumo responsable como no mantener abierta la llave mientras se cepilla los dientes, utilizar adecuadamente y de acuerdo con las instrucciones el descargue en los baños, no mantener abierta la ducha mientras se enjabona, entre otras. También manifiestan haber cambiado todos los baños y duchas a artículos eficientes en el manejo del recurso y estar utilizando controladores de paso en los tanques de recolección de agua.

GRAFICA 4: Indicaciones para el consumo de agua

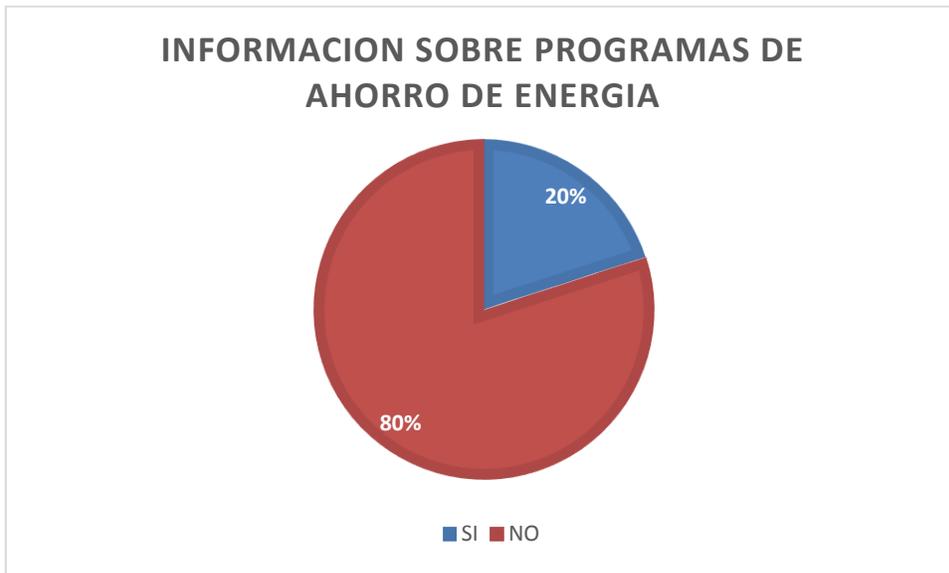


Factor 3: Gestión de Energía:

Este factor tomado también por la NTS de turismo sostenible, como un elemento primordial que aporta en la sostenibilidad del planeta, también se relaciona con un objetivo de sostenibilidad ODS 2030, el objetivo No.7 que busca garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos. Partiendo de ahí existen diferentes estrategias que pueden garantizar un consumo responsable de energía y un uso eficiente del recurso, por tanto la pregunta hecha a los hoteles se puntualizó en si existen en el hotel mecanismos o estrategias encaminadas a informar a huéspedes y empleados de los programas de ahorro de energía, a lo cual el 80% manifestó que si, que tienen indicaciones de “si no me necesitas apágame”, también manifestaron tener instalados bombillos ahorradores con sistemas sensoriales y algunos manifiestan estar instalando paneles solares como energía alternativa para disminuir el consumo de energía eléctrica. El 20% restante de

los encuestados, manifiestan que aunque conocen los sistemas de ahorro de energía, no han iniciado ningún programa encaminado a disminuir el consumo del mismo.

GRAFICA 5: Información sobre programas de ahorro de Energía.



Factor 5: Manejo de Residuos:

Sin lugar a dudas el manejo de los residuos es un factor de alto riesgo en la situación actual que vive el planeta, es un tema con alta demanda de estudio por las afectaciones que genera sobre la capacidad natural del planeta y a su vez por las posibilidades de desarrollo que involucra. Los procesos de clasificación de residuos son eje fundamental en la mitigación sobre los impactos negativos que pueden generar por esto se han adelantado innumerables campañas a diferentes niveles para que cada habitante del planeta conozca y entienda el proceso de clasificación, este tema tiene relación directa con el ODS 11 que busca lograr que ciudades y asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

De acuerdo con las encuestas realizadas el 90% de los hoteles tienen claramente definida e identificada para huéspedes y empleados la clasificación de residuos, manifiestan tener ubicados por colores los botes recolectores de basuras con las especificaciones de qué clase de residuos debe ir en cada uno, aunque manifiestan, que tienen inconvenientes con la clasificación en las habitaciones porque algunos huéspedes utilizan el bote de basura ubicado en el baño de la habitación para echar todo tipo de residuos. El 10% de los hoteles que no tienen identificada la clasificación de los residuos, manifiesta que aunque conoce las implicaciones del tema, no dispone de suficientes recursos para adecuar el proceso en todo el hotel y realiza una clasificación, hasta donde es posible al momento de organizar las basuras para entregarlas al camión recolector.

GRAFICA 6: Identificación para la clasificación de residuos

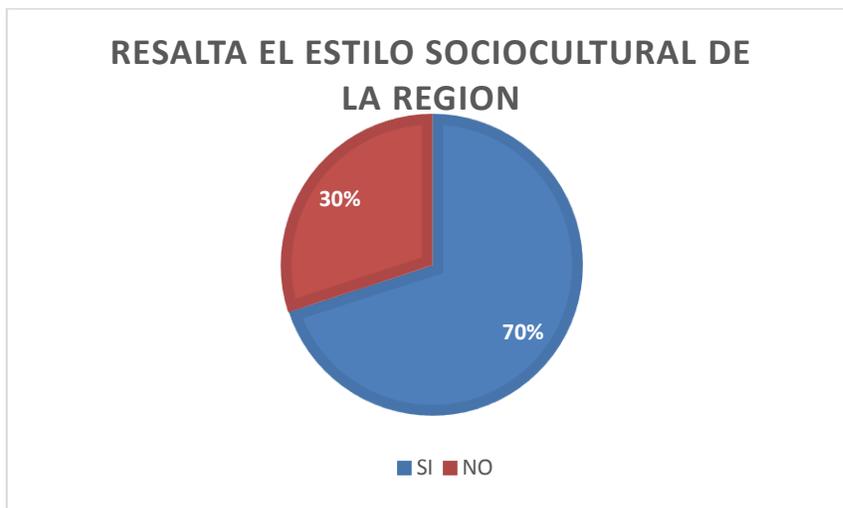


8.2. Medición de la Dimensión Social

Factor 1: Patrimonio cultural:

Este factor forma parte de los elementos propuestos por el ODS 2030 No.11, donde se propone redoblar esfuerzos para proteger y salvaguardar el patrimonio natural y cultural del mundo, y ha sido tomado como característica de sostenibilidad en la NTS de turismo sostenible en Colombia, por lo cual se ha considerado importante valorar desde las dinámicas sociales cómo los hoteles generan dinámicas para preservar el patrimonio cultural de la región y como respuesta se obtiene que el 70% de los hoteles encuestados manifiestan que utilizan el estilo de casonas antiguas, con paredes de tierra, y pisos de ladrillo o tableta, conservando los estilos que identifican la región, además utilizan ambientes decorativos que simulan los ambientes tradicionales donde se levantaron las poblaciones de esta región. Pero por otro lado el 30% restante, manifiestan tener un concepto moderno de hotel, simulando lo encontrados en las grandes urbes para brindar a los extranjeros ambientes de hoteles de gran cotización a nivel mundial con mucha tecnología y elementos modernos en habitaciones y demás espacios del hotel.

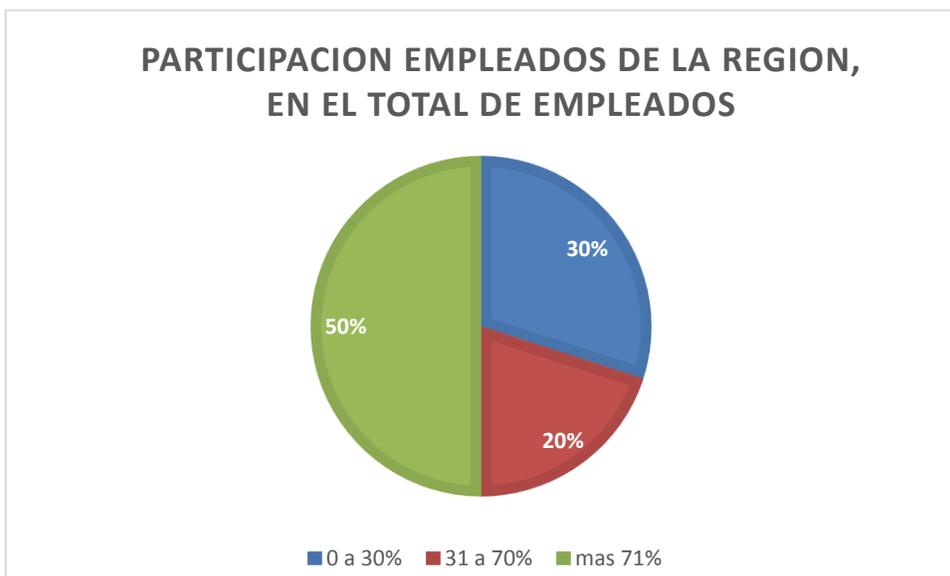
GRAFICA 7: Resalta el Estilo Sociocultural de la Región



Factor 2: Contratación y capacitación de las comunidades locales:

Este factor se encuentra relacionado en la NTS de turismo sostenible como un elemento primordial que apunta a facilitar la inclusión de las poblaciones del sector o región de influencia, de manera que puedan obtener ingresos y servicios sociales, como lo plantea la OMT. Para identificar las dinámicas en este tema se realizaron dos preguntas: la primera relacionada con la vinculación de personal propio de la región donde el 50% de los hoteles encuestados manifestaron que tienen vinculados de la región más del 70% de los empleados, incluso un hotel tiene todo el personal vinculado de la región, el 30% manifestó que tiene entre el 31 y el 70% de personal vinculado de la región, y el 20% restante manifestó que solo tiene entre 0 y 30% el personal vinculado de la región, para este último caso, corresponde a situaciones en las cuales los hoteles son de foráneos que vinieron a ubicarse en la región y que administran y manejan el hotel como una empresa familiar.

GRAFICA 8: Participación de empleados de la región en el total de empleados

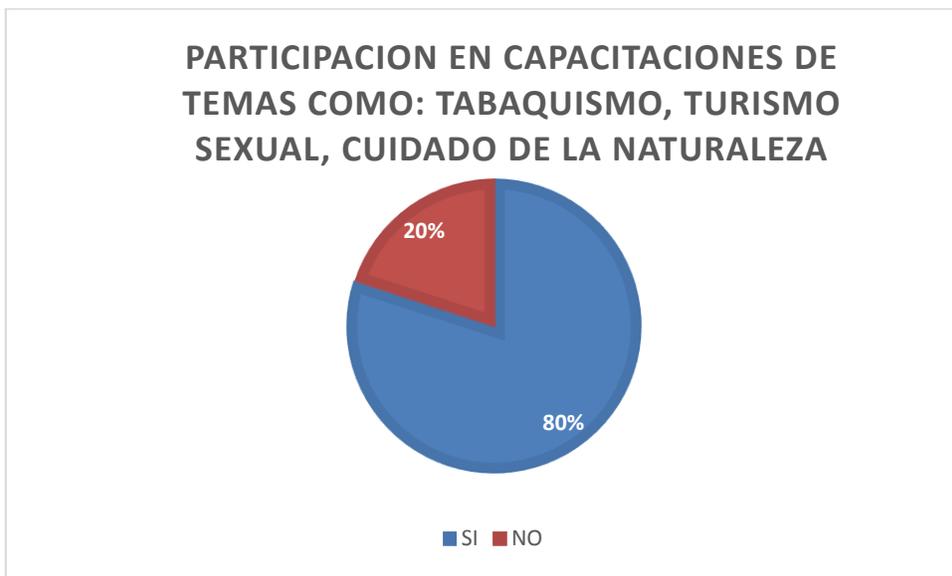


La segunda pregunta utilizada hace relación con la capacitación que se da en el hotel o la participación en capacitaciones externas relacionadas con temas de tabaquismo,

turismo sexual o cuidado de la naturaleza. En primera instancia se mide el compromiso del hotel con la capacitación permanente del personal y en segundo lugar la responsabilidad la frente a temas de suma importancia que pueden presentarse como factores negativos en medio del desarrollo de las actividades turísticas.

En este caso, el 80% manifestó su compromiso por capacitar a sus empleados y por tanto participan en todas las actividades relacionadas en estos temas desarrolladas por parte de la Cámara de Comercio, la Policía de Turismo, el Instituto de Cultura y Turismo, la universidad y Agasturín. Sin embargo, el 20% manifestó no participar en las capacitaciones debido a que cuenta con poco personal y casi siempre se cruzan con momento de ocupación en el hotel.

GRAFICA 9: Participación en Capacitaciones



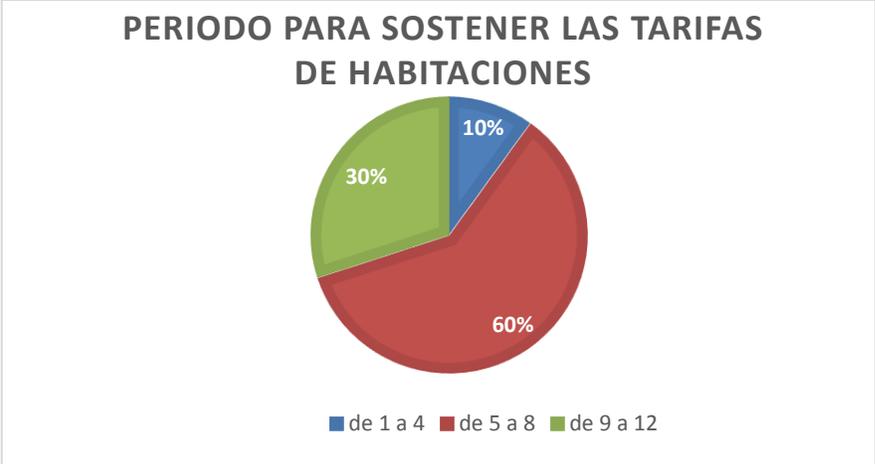
8.3. Medición de la Dimensión Económica

Factor 1: Sostenimiento Económico:

Este factor se encuentra relacionado lo propuesto por la OMT que propone asegurar actividades económicas viables a largo plazo, por tanto, todas las preguntas están relacionadas con la característica de un negocio con proyección y crecimiento que garantice la característica de negocio en marcha del mismo y la continuidad en el largo plazo, para la medición de este factor se utilizaron 3 preguntas.

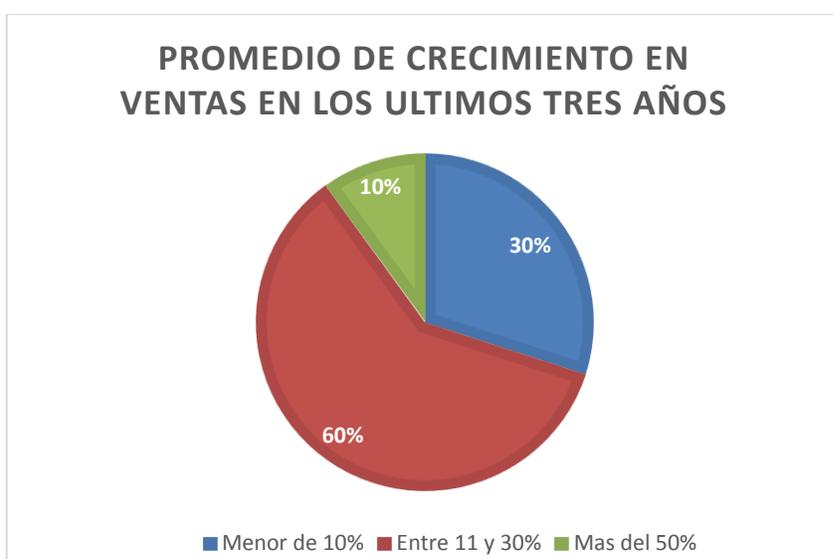
La primera pregunta tiene la intención de conocer su estabilidad durante el año, en razón a la capacidad de sostener las tarifas por habitación (respetando la temporada) sin necesidad de disminuir el valor. A esta pregunta, el 60% de los hoteles manifestaron que pueden mantener las tarifas de 5 a 8 meses del año, porque incluso en algunas épocas de temporada alta han tenido que hacer descuentos especialmente en las fechas próximas a la navidad, otro 30% manifestó que pueden sostenerlas de 9 a 12 meses y que solo se ven en la necesidad de hacer descuentos, adicionales a las tarifas de temporada baja, y el 10% restante manifestó que solo puede sostener las tarifas de 1 a 4 meses y que esos meses corresponden principalmente a los meses de temporada alta.

GRAFICA 10: Periodo para sostener Tarifas de Habitación



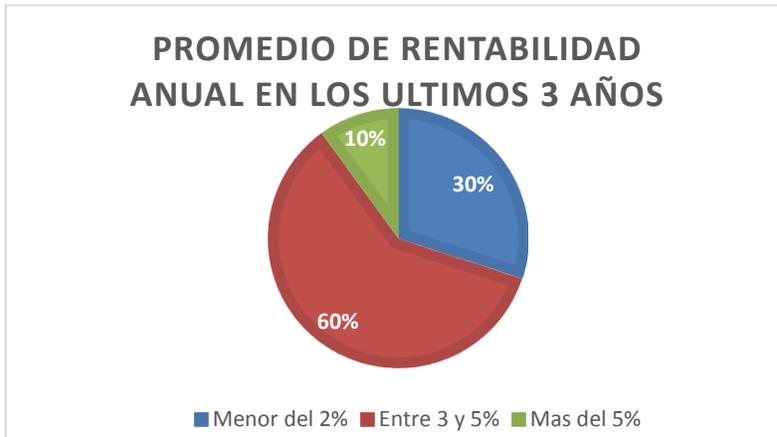
La segunda pregunta tiene relación con el crecimiento en ventas de los últimos 3 años, donde el 60% manifiesta haber obtenido un promedio de crecimiento en ventas entre el 11 y el 30%, el 30% que menor al 10% y el 10% restante manifiesta haber obtenido un incremento en ventas superior al 50%. Para los casos de incrementos por encima del 11% los participantes manifestaron haber ampliado su ocupación y haber vinculado estrategias de marketing digital en sus procesos de ventas.

GRAFICA 11: Promedio Crecimiento en Ventas



Finalmente la tercera pregunta se relaciona con el promedio de rentabilidad anual en los últimos años, donde el 60% manifiesta haber obtenido rentabilidades entre el 3 y 5%, el 30% menor al 2% y el 10% restante más del 5%. Es indicador se considera como positivo en relación a la sostenibilidad económica, ya que, ninguno de los encuestados manifestó haber obtenido pérdidas, y por otro lado según Cotelco, el índice de rentabilidad del sector está alrededor del 2%, lo cual permite inferir que el comportamiento económico de los hoteles es financieramente estable y con características de continuar un ejercicio positivo hacia el largo plazo.

GRAFICA 12: Promedio Rentabilidad Anual



Analizando los resultados en conjunto, los más altos niveles de ponderación se encuentran en los factores de consumo de agua y manejo de residuos, seguido de factores como mantenimiento de procesos ecológicos, gestión de energía, y la participación en capacitaciones sobre temas de tabaquismo, turismo sexual, cuidado de la naturaleza entre otros. Estos factores pertenecen a las dimensiones ambiental y social, los demás factores correspondientes a estas dimensiones alcanzan ponderaciones positivas, considerando positivo que el factor se encuentre por encima del 50%.

Para el caso de la dimensión económica, todos los resultados dan para el factor una ponderación del 60%, considerando que el intervalo seleccionado para el caso, es el que corresponde al promedio dentro de la escala de medición, adicional que puede evidenciarse una tendencia en el comportamiento de la relación entre ventas y rentabilidad, por lo cual, el factor determinante aquí, está marcado por el crecimiento en ventas.

9. Conclusiones

La primera conclusión de este estudio, es la construcción de una metodología para la medición de sostenibilidad en el sector hotelero desarrollada por pequeñas empresas. Quisimos hacer un acercamiento a un modelo de medición, por eso tomamos elementos muy relacionados con las características del sector hotelero objeto de estudio y definimos factores que luego validamos con el proceso de medición de las dimensiones ambiental, social y económica en la población objeto de estudio. La definición de los factores utilizados se fundamentó en la identificación de las metas de sostenibilidad descritas en los ODS 2030 y en los requisitos de la NTS TS 002 sobre Sostenibilidad del sector Hotelero, que podían ser llevadas al contexto donde se desarrolla la actividad hotelera objeto de estudio. Consideramos que el concepto de sostenibilidad es muy amplio, y aún no se logra definir con claridad sus características, su conceptualización se ha basado en definir a donde se quiere llegar y quiénes son sus responsables, se reconoce el principio de responsabilidad compartida que involucra al sector privado por lo cual esperamos que nuestro estudio sirva de modelo o motivación hacia nuevos ejercicios investigativos.

Como segunda conclusión podemos decir que los factores determinantes de la sostenibilidad en el sector hotelero objeto de estudio están relacionados con el mantenimiento de los procesos ecológicos, el manejo de residuos, el consumo de agua y los procesos de capacitación en temas relacionados con la protección del medio ambiente y de las comunidades con las que se relacionan. Para la definición de estos factores hemos considerado en primer lugar que una ponderación del factor por encima del 50% es un factor positivo, para el caso todos los factores medidos se ubicaron por encima del 50%,

con lo cual concluimos que el sector tiene una actitud positiva hacia las responsabilidades que tienen con el ambiente natural y social donde desarrolla su actividad hotelera. La dimensión ambiental fue la que alcanzó en promedio la mayor ponderación un 78%, y tiene su razón, en la relación cercana de la actividad hotelera con el ambiente natural y los ecosistemas. Sin embargo las otras dos dimensiones tuvieron resultados positivos y ponderados aún mejores. Adicional consideramos importante tener en cuenta dos aspectos en cada dimensión, en la social el factor de contratación de personal marca una tendencia importante, por un lado el 50% de los hoteles tiene entre sus empleados más del 70% de la región y por otro, la generación de empleo es un camino para disminuir la pobreza que de acuerdo con los planteamientos de Naciones Unidas es la principal meta del Desarrollo Sostenible. En el caso de la dimensión Económica, todo el factor se encuentra con ponderación positiva, pero principalmente su rentabilidad se midió por encima de la rentabilidad presentada por Cotelco para el año 2019.

Finalmente consideramos importante precisar que este estudio concluyó justo antes de iniciar los periodos de aislamiento preventivo ordenados por el gobierno nacional con ocasión de la pandemia del Covid-19, lo que hace que nuestras conclusiones deben ser vistas dentro de ese contexto, ya que el sector de la industria turística, es sin lugar a dudas, uno de los sectores con mayor afectación y con difíciles posibilidades de reactivarse en el mediano y largo plazo.

10. Recomendaciones

El cuidado del medio ambiente sigue siendo el aspecto de mayor importancia dentro del concepto de desarrollo sostenible y eso es algo positivo, pero existe menos conocimiento en relación al cuidado y protección por los aspectos culturales y los distintivos sociales como elementos igualmente importantes dentro de este concepto. Los aspectos sociales y de patrimonio cultural son vistos como elementos diferenciadores de los servicios que ofrecen pero no se identifican como características para garantizar la sostenibilidad. Incluso hay quienes consideran que parte del atractivo de su hotel consiste en traer a la región, modelos de hospedaje modernos distantes de los aposentos tradicionales utilizados por años y que identifican la región. Se hace necesario entonces, realizar más actividades que fomenten las tradiciones culturales del municipio y buscar los distintivos culturales para promocionarlos dentro de los elementos característicos del destino. Existe comida tradicional, costumbres y vestuarios y otro tipo de elementos que se consideran particulares de cada región. El crecimiento generado con la llegada de turistas al municipio, de acuerdo con las estadísticas, se ha concentrado en la atracción de los deportes de aventura que se desarrollan en los ambientes naturales del municipio y la región, de igual forma este elemento es el más promocionado en el posicionamiento del destino de ahí que los aspectos culturales o ancestrales propios del municipio no se hayan posicionado de igual forma, por tal razón se abre una oportunidad para otras formas de turismo que ofertar y otras características que permitan posicionar el destino a nivel mundial.

Considerando los datos observados en el estudio, se abre una puerta hacia la determinación de la huella ecológica generada por la actividad turística de la región. La Huella Ecológica fue desarrollada en la década de los noventa por Mathis Wackernagel y William Rees, y mide la superficie per cápita que consume una población para generar los

recursos consumidos y asimilar los residuos generados representando así, la demanda cuantitativa de los mismos. La huella ecológica mide el consumo de recursos en unidades físicas (hectáreas) que comparada con la biocapacidad productiva del territorio permite determinar si el nivel de consumo de recursos es sostenible, es decir, si existe capacidad de carga para seguir utilizando el territorio en una actividad determinada.

La actividad turística genera presiones ambientales asociadas al consumo de recursos que implican cambios en el estado de éstos, e incluso de los propios recursos turísticos, y en el grado de satisfacción de la población anfitriona y de los turistas, por esto se hace importante generar nuevos estudios que permitan reconocer la sostenibilidad de esta actividad basada en la capacidad de carga que tiene el territorio para recibir un número determinado de turistas y por cuanto tiempo. Este ejercicio se constituye en otro elemento importante al momento de definir las políticas del sector, su crecimiento y sus metas.

Los conceptos de capacidad de carga y de sostenibilidad, forman parte de los elementos que se tienen en cuenta al momento de definir el ciclo de vida de un destino turístico, por eso es importante seguir adelante en la construcción de indicadores sobre las situación actual del turismo en San Gil, como un elemento estratégico para la planeación, más aún en los momentos tan complicados que debido a la pandemia del Covid-19 enfrenta el sector.

Referencias Bibliográficas

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. NTS TS 002. Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Norma de Sostenibilidad. Bogotá 2006.

CONFERENCIA DE LA NACIONES UNIDAS SOBRE DESARROLLO SOSTENIBLE. RIO + 20. El Futuro que Queremos. Rio de Janeiro 2012.

CUMBRE DE LA NACIONES UNIDAD. Transformar Nuestro Mundo: La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. New York. 2015

COMISION MUNDIAL SOBRE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO DE NACIONES UNIDAS. Informe de Brundtland Nuestro Futuro Común. Noruega 1987.

SAURA Calixto, Pilar; HERNANDEZ Prados, María Ángeles. La evolución del concepto de Sostenibilidad y su incidencia en Educación Ambiental. Ediciones Universidad de Salamanca. España, 2008. pp. 179-204

MANTILLA Pinilla, Eduardo; PORTILLO Vergel, Crisanto; LOPEZ García, José Vicente. Medición de la sostenibilidad ambiental. Ed. Universidad Cooperativa de Colombia, Bogotá D.C, 2005. ISBN:958-8205-71-9

FUNDACION UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA. Maestría en Dirección Turística. Módulo: Análisis General del Impacto del Desarrollo Turístico. 2010.

EPSTEIN, Marc J. Traducido por: MANTILLA B., Samuel. 1ª. Edición. Bogotá D.C.: Ecoe Ediciones, 2009. 306 p. ISBN 978-958-648-619-4.

HERNANDEZ Sampieri, Roberto; FERNANDEZ Collado, Carlos; BAPTISTA Lucio, Pilar. Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill. Cuarta Edición. Mexico.2007.

ROB GRAY, JAN Bebbington, SAMUEL MANTILLA, Alberto(Traductor). Contabilidad y Auditoría Ambiental. Ed. Ecoe edición, Bogotá D.C,2006, 350p. 958-648-437-8.