

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

Facultad de Ciencias Contables, Económicas y administrativas

Principales problemas que afrontan los proveedores de servicios turísticos hoteleros al implementar un turismo sostenible en el territorio de Salento, Quindío

Juan Camilo Segura Herrera

Claudia Marcela Torres Cardona

Manizales

2022

Tabla de Contenido

Resumen	iv
Introducción	v
1.Planteamiento del Problema	1
1.1 Descripción del problema	1
1.2 Formulación del Problema	2
2. Objetivos	3
2.1 Objetivo General	3
2.2 Objetivos Específicos	4
2.3 Justificación	4
3. Fundamentación teórica	5
3.1 Turismo Sostenible	5
3.1.1 Principios del turismo sostenible	6
3.1.2 Dimensiones del turismo sostenible	7
3.1.3 Efectos socioeconómicos del turismo sostenible	9
3.2 Servicios Hoteleros	11
3.2.1 Calidad en el servicio hotelero	12
4. Diseño Metodológico	14
4.1 Contexto de estudio	14
4.2 Estrategia Metodológica	16
4.3 Tipo y enfoque de investigación	16
4.4 Unidad de trabajo y unidad de análisis	16
4.5 Etapas del proceso investigativo	18
4.5.1 Diseño de Instrumentos	18
4.5.2 Recolección de Información	18
5. Resultados.	19
6. Discusión.	24
7. Conclusiones	26
8. Referencias	29
9. Anexos	32

Tabla de Gráficos

Ilustración 1: Dimensiones del turismo sostenible	7
Ilustración 2: Preferencias entre turismo sostenible y precio	19
Ilustración 3: Preferencias de los huéspedes a la hora de escoger un establecimiento de alojamiento	20
Ilustración 4: Actividades turísticas sostenibles conocidas y dispuestas a realizar por los huéspedes	21
Ilustración 5: Motivación de los prestadores de servicios hoteleros	23
Ilustración 6: limitaciones a la hora de prestar un servicio hotelero de forma sostenible	23

Resumen

El turismo sostenible es aquel 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 (OMT, 1993). Por esta razón, es que el objetivo de este trabajo investigativo es determinar los principales problemas que afrontan los proveedores de servicios turísticos hoteleros al emplear prácticas de turismo sostenible basados en la Norma NTS-002 en sus prácticas puntuales. Para poder dar respuesta a este planteamiento, se ha llevado a cabo este estudio de tipo cuantitativo de orden descriptivo-no experimental, en el cual se han encuestado a 9 empresas hoteleras del sector y aleatoriamente a algunos de sus huéspedes.

Con base en la información proporcionada por los participantes de esta investigación, se logró identificar que los problemas más relevantes del turismo sostenible en el territorio de Salento son de tipo económicos.

Palabras Clave

Turismo sostenible, Salento, Quindío, proveedores de servicios turísticos hoteleros, turismo, medio ambiente.

Introducción

Salento es un municipio del departamento del Quindío ubicado a pies de la cordillera central, con una biodiversidad conocida a nivel mundial y un encanto en su paisaje natural que causa el interés de sus visitantes.

Hoy Salento se encuentra entre los lugares más visitados en el territorio Colombiano, cuenta con la virtud de ser productivo en el sector turístico productivo los 12 meses del año debido a que el clima es regular todo el año, a diferencia de regiones como el Amazonas o los Llanos Orientales que presentan temporada de lluvias en algunos meses del año. La actividad turística es destacada en la zona aportando a la economía local y a nivel externo con beneficios para todos los que detrás de la cadena vienen involucrándose indirectamente antes de que el destino sea Salento. La infraestructura en distribución sectorial y orden logístico ha sobrepasado percances sobre la innovación durante 20 años según oficina de Infraestructura y el impacto que genera a los que conocen el municipio, Sin embargo, en cuestión crítica, el desarrollo no ha sido en beneficio de lograr mejoras y llevar las prácticas a un punto de desarrollo que sea sostenible en el futuro. Es decir, enfocado solamente en las necesidades del momento.

Este proyecto trata de poner como punto de enfoque la investigación a problema que correlaciona la economía, el turismo, lo social y lo ambiental en el marco de desarrollo cotidiano que hay dentro de Salento Quindío, y que en el mismo marco de desarrollo busca alcanzar los puntos demarcados para que las prácticas puedan traer consigo beneficios en la productividad de cualquier actividad que se desarrolle dentro del marco del mismo municipio abarcando sostenibilidad para las practicas presentes, y los alcances que puedan lograr en el futuro, sin dejar de pensar en las

limitaciones que ha tenido en el pasado y en la disipación al emplear practicas más eficientes, y añadiendo que las mismas limitaciones pueden servir de punto de vista para sobrellevar lo negativo y sus consecuencias en diferentes actividades generadas por el turismo dentro del municipio.

También resaltar la actividad fijada que es la hotelería y este sector que se ubica como una de las actividades pilares dentro de la practica turística, analizando qué problemática puede haber dentro del marco general de la mayoría de hoteles en Salento y qué soluciones pueden ser desconocidas para estos mismos entendiendo los por qué y los puntos de inicio a cada una de las mejoras y soluciones que sean respectivas y determinantes en este proyecto de investigación, señalando lo que ha sido evidenciado en sus resúmenes pasados dentro de lo económico, lo social y lo ambiental, vinculándolo a lo que se identificará mediante la elaboración de este proyecto investigativo basado en la sostenibilidad turística como marco base de la investigación, intentando abordar un lenguaje que sea descriptivo e interpretativo para el beneficio de las empresas que se encuentren en el transcurso siguiente de esta investigación, siendo claro para quien tenga el gusto de acompañar este proceso investigativo.

1. Planteamiento del problema

1.1.Descripción del problema

La economía en Colombia ha sido el reflejo de los golpes brindados por variables como la desigualdad, la violencia y la corrupción; tales fisuras han hecho más visibles los estancamientos en diferentes sectores de nuestra economía. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, el periodo donde Colombia ha tenido más inestabilidad económica fue del 1996 al 2005, en donde la coordinación de las políticas económicas y sociales no estuvo a la par con la proyección de nuevas actividades económicas, entre ellas el turismo. Este mismo escenario en la actualidad marca una tendencia que ha tenido beneficios muy altos a corto plazo en el sector de servicios turísticos, siendo Colombia un destino principal en Latinoamérica para visitar.

Salento, es un pueblo ubicado a cuestras de la cordillera central en el departamento del Quindío. El clima, sus paisajes, la flora y fauna le da un valor agregado a su arquitectura colonial que reflejan magia al recorrer sus calles. Este territorio hace 20 años era un lugar irrelevante, golpeado como muchos otros municipios por el conflicto armado, y dedicado únicamente al sector primario de la economía: cultivos de café, papa, mora y la ganadería, cada uno con su camino para mejorar sus prácticas y su productividad en pro económico de la región. Pocos años después de que cesara el conflicto en las zonas del Eje cafetero y el Tolima la seguridad hizo que el turismo entrara a beneficiar la comunidad local, que fue emergente con el pasar de los años siendo un instrumento para el desarrollo en el municipio y el departamento.

Según Fontur los índices del sector turístico Colombiano en la última década son significativos, aunque sigue siendo un nacimiento de desarrollo (Estados financieros. 2020-2021), es decir que aún se encuentra en una temprana etapa comparado con la explotación turística que existe

en otros países como Estados Unidos, Francia, Brasil, etc. El impulso dentro del mercado en Salento Quindío es basado en el flujo del turismo al visitante internacional y local, el cual es diferenciado en la racionalidad de abarcar las problemáticas socio-turísticas con las que se encuentran los extranjeros y colombianos. Según el Ministerio de comercio, industria y turismo, en el transcurso del año 2019 antes de que la pandemia iniciara en china en las cifras preliminares llegaron cerca de 2.9 millones de visitantes extranjeros sin contar los de nacionalidad venezolana y según la muestra hotelera del DANE en el 2019 la ocupación hotelera fue del 57,8%, 1,5 puntos porcentuales por encima del año 2018. Es la cifra más alta de la historia de Colombia. (MinComercio, 2020)

Sin embargo, el desarrollo ha sido limitado por diversos tipos de problemas sociales como el déficit en el ordenamiento y planificación de la logística turística que compromete al turista local e internacional y la baja calidad ambiental principalmente por contaminación de agua y retrocesos en el plan sectorial. Si se estudia a cabalidad los objetivos para solucionar problemáticas dentro del mercado turístico en Salento basados desde el servicio hotelero, se podría llegar al punto de que sea un servicio diferenciado.

1.2. Formulación del Problema

Partiendo primero del enfoque de la sostenibilidad y logística del Turismo sostenible en Salento, y segundo, de la intención de que el turista esté inmerso dentro de la intención de disfrutar un turismo de calidad, se tomaron dos factores que dieron impulso para formular la investigación sobre las soluciones que se encontraron dentro del sector turístico en Salento.

La estrategia sobre la investigación de un turismo sostenible basado en el orden del mercado y la formalidad en la que se desarrollan las actividades turísticas basadas en la comodidad de los turistas es el punto más alto para apreciar soluciones efectivas. Si entendemos la comodidad del cliente como el enfoque de mercadeo basado en la gestión estratégica que las organizaciones de control puedan brindar, hacen un sistema diferenciado, desde los precios, la atención y el trato que busca el turista.

La lealtad del turista está relacionada positivamente con la satisfacción del turista, si el turista se encuentra en Salento sitio donde soñó visitar y ha viajado miles de kilómetros por conocer, se espera que todo el ámbito que desarrolla desde que llega, sea de una buena impresión. Pero la problemática, en precios ventajosos, en mala atención, contaminación visual y auditiva, regionalismo y la brecha cultural que hay entre las personas de otros países y Colombia hace general un problema no solo en Salento si no es el resto de lugares turísticos del país.

Por otro lado, el valor total de la empresa dedicada al paquete turístico a menudo utiliza una variable común que es la atención del cliente, pero la alternativa más completa y diferenciada a la capitalización de la misma empresa es buscar darle el valor agregado a su actividad, el ecoturismo en Salento es una actividad concurrida con frecuencia, y la variable de más que se le brinda al turista en tema de sostenibilidad es buscar conciencia con el medio ambiente mezclando las variables a la práctica general.

Teniendo el problema descrito en los párrafos precedentes, se planteó la siguiente pregunta de investigación

¿Cuáles son los principales problemas que afrontan los proveedores de servicios turísticos hoteleros al implementar un turismo sostenible en el territorio de Salento, Quindío?

2. Objetivos

2.1.General

Determinar los principales problemas que afrontan los proveedores de servicios turísticos hoteleros al implementar un turismo sostenible en el territorio de Salento, Quindío.

2.2. Específicos

- Identificar los desafíos del turismo sostenible en el territorio de Salento, Quindío.
- Conocer las preferencias de los turistas a la hora de hospedarse en el territorio de Salento, Quindío.
- Identificar las limitaciones que tienen los proveedores de servicios turísticos hoteleros al implementar un turismo sostenible en el territorio de Salento, Quindío.

2.3.Justificación

El turismo sostenible se ha convertido en un campo de investigación cada vez más popular desde finales de la década de 1980. Actualmente, Las Naciones Unidas (ONU) han reconocido lo importante que puede ser el turismo sostenible como agente de cambio en entornos y economías inestables, ya que las personas viajan desde sus países de origen a lo largo y ancho contribuyendo a economías locales en países extranjeros, este es el caso de Salento. Un estudio realizado por la Cámara de Comercio de Armenia y el Quindío (2018), reveló que los turistas extranjeros que más visitan este municipio provienen de países como Estados Unidos, Alemania, Francia, Israel y España, representando un 65% de los turistas extranjeros que llegan a la zona

El propósito de esta investigación fue establecer cuáles son los principales problemas que afrontan los proveedores de servicios turísticos hoteleros a la hora de implementar sus estrategias

de turismo sostenible, con aras de contribuir a las personas participes de este sector a implementar soluciones que puedan generar un impacto socioeconómico en el municipio de Salento. Esta investigación resultó conveniente ya que también se abordarán las preferencias hoteleras de los turistas que llegan a este municipio, para que esto ayude a las empresas a ofrecer servicios de los cuales los clientes estén interesados.

Este estudio permitió a las empresas hoteleras del sector objeto de estudio, una mejor visión para potencializar el turismo sostenible en el municipio, identificando cuáles pueden ser las acciones de mejora en la prestación de un servicio del cual el turista local y extranjero desea tomar, abarcando la equidad, la atención, la seguridad y la transparencia en las actividades que desarrolle.

La información que se obtuvo de este estudio puede servir para revisar, desarrollar o apoyar estrategias que desarrollen un turismo sostenible en la región, brindando un mayor conocimiento de las preferencias de los clientes e identificando las limitaciones que tienen los proveedores para prestar el servicio que los turistas buscan encontrar cuando visitan Salento.

3. Fundamentación teórica

Antes de hacer una estructuración teórica sobre las fuentes optadas que se creen más indicadas para entender una posible solución a la investigación en proceso es conocer un poco la actividad turística que hay dentro de Salento Quindío fijándose en la práctica hotelera y sus características principales, fijando también al consumidor en este caso el turista como apoyo para esta fundamentación teórica.

Es tal vez el municipio más importante para el turismo en el Quindío, esto debido a tres razones fundamentales. La primera, la bella y conservada arquitectura de la colonización antioqueña; la segunda, el imponente valle de Cocora, que a nivel paisajístico es uno de los más bonitos de Colombia; y la tercera, por un ambiente contagioso de paz y bienestar que se impregna inmediatamente se arriba. Predomina en los alrededores la majestuosa Palma de Cera del Quindío, árbol nacional de Colombia que crece hasta 60 metros. El Valle de Cocora es la entrada al Parque Nacional Natural de los Nevados y su infraestructura colonial en la Calle Real en donde es un punto parado en el tiempo, de esta breve introducción se pasa a sustentar la actividad turística como es dividida según un informe realizado por la Cámara de Comercio de Armenia y del Quindío, CCAQ, y la alcaldía de Salento, en el municipio la actividad comercial se concentraba en los servicios 63 %, donde los alojamientos concentran la principal actividad económica con 49 %, seguido de servicio de comidas, 25 %; agencias de viajes, operadores turísticos y actividades relacionadas, 10 %, y otras, 14 %. Mientras que el comercio representa el 29 %, la industria el 6 % y las actividades primarias solo el 2 %. Generalizando el turismo en las actividades comerciales en gran parte.

3.1 Turismo Sostenible

Según la Organización Mundial del Turismo (1993) en la Conferencia Euromediterránea sobre Turismo y Desarrollo Sostenible precisó que el turismo sostenible es aquel 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.

El desarrollo del turismo sostenible satisface las necesidades de los turistas actuales y las regiones anfitrionas al tiempo que protege y mejora las oportunidades para el futuro. Se prevé que conduzca a la gestión de todos los recursos de tal manera que se puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas al tiempo que se mantiene la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de soporte de la vida.

Si bien el turismo es bienvenido casi universalmente por los beneficios y oportunidades que crea, existe un reconocimiento creciente de la necesidad de ver el turismo en su contexto ambiental, reconocer que el turismo y el medio ambiente son interdependientes y trabajar para reforzar la relación positiva entre el turismo, medio ambiente y reducción de la pobreza.

3.1.1 Principios del turismo sostenible

Según el Tourism Concern (1991) y en asociación con el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF) se observan 10 principios para poder mantener un turismo sostenible:

1. Utilizar los recursos de forma sostenible.
2. Reducir el consumo excesivo y el desperdicio.
3. Mantener y promover la diversidad natural, social y cultural.
4. El desarrollo del turismo debe estar integrado en un marco de planificación estratégica nacional y local y que lleva a cabo evaluaciones de impacto ambiental
5. El turismo debe apoyar una amplia gama de actividades económicas locales y que tiene en cuenta los costos y valores ambientales.
6. Incorporar la plena participación de las comunidades locales en el sector turístico.
7. Consultar entre la industria del turismo y las comunidades, organizaciones e instituciones locales.

8. Capacitar al personal que integra el turismo sostenible en las prácticas laborales, junto con la contratación de personal en todos los niveles.
9. Comercializar el turismo de forma responsable.
10. Realizar investigaciones y seguimientos continuos por parte de la industria mediante la recopilación y el análisis de datos efectivos.

3.1.2 Dimensiones del turismo sostenible

García (2006), identifica que dado el turismo sostenible se considera en 3 contextos: económico, medioambiental y sociocultural, es necesario dividir los aspectos del turismo sostenible también en esas 3 dimensiones (Ver ilustración 1).

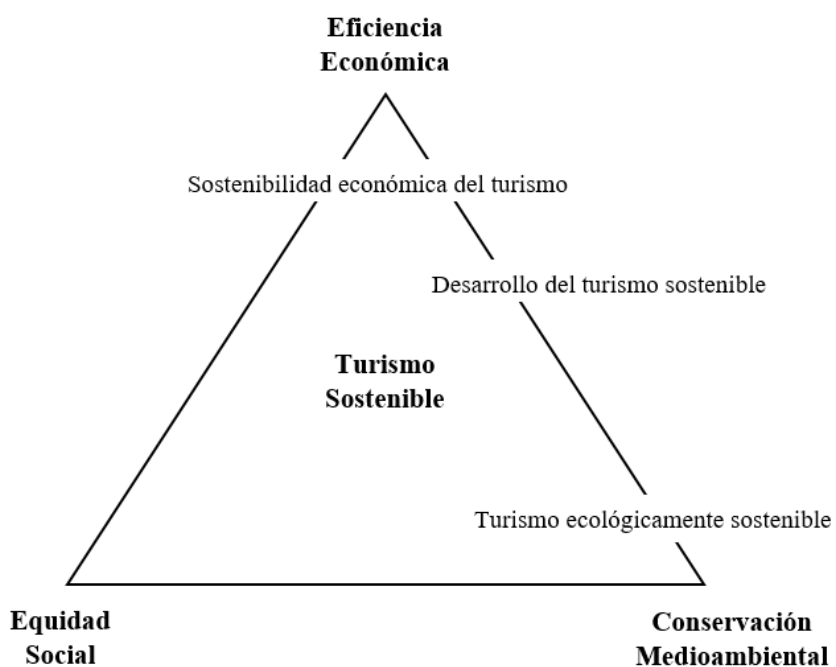


Ilustración 7: Dimensiones del turismo sostenible. Tomado de Organización Mundial del Turismo (2000)

- **Dimensión ambiental**

García (2006) muestra que la sostenibilidad tiene que ver con el medio ambiente, principalmente el medio ambiente natural y físico y su protección. Sin embargo, hay mucho más en el medio ambiente, ya que el turismo utiliza una variedad de recursos naturales y, en muchos casos, la atracción principal del producto de un destino pueden ser los recursos naturales como el aire limpio, la tierra, los bosques naturales, las montañas, y la vida silvestre.

- **Dimensión económica**

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (1993), el turismo es un fenómeno económico ya que es una industria importante que genera capital, es la base del crecimiento de muchas empresas internacionales y porque representa una proporción significativa de los ingresos de una región.

El turismo sostenible trae consigo algunos beneficios económicos que contribuyen a la economía de un país de diversas formas, como lo son, la creación de empleo, la inyección de ingresos a la economía local, ayuda a mantener viable el negocio local, desarrolla infraestructura, y a su vez atrae inversiones extranjeras directas.

- **Dimensión social**

En los debates sobre turismo sostenible se ha prestado menos atención a la dimensión social del turismo en general. Esto se debe a que los impactos socioculturales del turismo generalmente ocurren lentamente a lo largo del tiempo de una manera poco notoria y son a menudo difíciles de reconocer. El impacto social del turismo suele darse de forma permanente y con muy poca oportunidad de revertir los cambios sociales una vez que han tenido lugar y se han arraigado en la población.

De acuerdo con Hunter (1997) indica, que el turismo sostenible se trata de un desarrollo turístico que persigue satisfacer las necesidades y deseos de la población local en términos de mejora de los estándares y de la calidad de vida. Pretende satisfacer, además, las demandas de los turistas y de la industria turística, y mantener los atractivos para ambos en orden a alcanzar el objetivo anterior. Al apuntar a sostenibilidad y desarrollo dentro de un mercado que está en nacimiento dentro Salento Quindío, se debe entender lo fundamental que es tomar consciencia de nuestras acciones.

Según Koens (2009) El turismo puede ser un modelo de negocios que puede aportar al desarrollo sostenible y ayudar a luchar contra la pobreza se cabe resaltar que puede ser un modelo de negocio donde existen variaciones sociales, económicas y naturales. Aporte ambiguo al de González & León, (2010) los cuales expresaron que el desarrollo turístico debe entonces satisfacer las necesidades de la población visitada, responder a las expectativas de los visitantes y contribuir a la conservación de recursos naturales sobre los que se fundamenta esta actividad. El turismo puede categorizarse como responsable o sostenible, que es el punto de interés de este caso de estudio, basado en que el servicio hotelero es un factor que influiría en que si puede llegar a realizarse sosteniblemente, y llegaría a ofrecer una experiencia única y directa al consumidor, posicionándose como un producto diferenciado dentro del mercado turístico.

3.1.3 Efectos socioeconómicos del turismo sostenible

Como se menciona anteriormente, un factor que también se encierra con la economía y el turismo sostenible es el social, la diversidad de problemáticas que surgen en relación a producción,

distribución, consumo y servicios turísticos dentro del sector hotelero hace parte del esquema de la fundamentación teórica.

Esta actividad fue diseñada para satisfacer las necesidades de los turistas el cual es un objeto de estudio que se asocia al comportamiento que se ha visto efectuado dentro del mismo sector hotelero de Salento, y del cual la problemática que partió como un propósito importante en la investigación teórica de este proyecto. Dentro del municipio la capacidad de venta y consumo varía estrechamente con los factores socioeconómicos que hay dentro del mismo. Por eso la variabilidad de los comportamientos que se han visto hasta ahora va ligados a las variables dentro y fuera del entorno. No se busca un solo problema puntual, si no que abarcando la panorámica en varios campos de estudio se pueden calcar comportamientos “endógenos y exógenos” Destinobles (2000). Las consecuencias de acciones efectuadas tienen orígenes propios y ajenos y variables internas y ajenas.

La oferta y la demanda del turista están implicada a un conjunto de requerimientos individuales y sociales en donde indirectamente se refleja la calidad, la cantidad, los problemas del consumidor, y los problemas del productor. Las personas son la columna vertebral de la economía del turismo y la sostenibilidad. La existencia del turismo en Salento ha hecho que el entorno gire en torno al mismo en las diferentes actividades económicas, aquí dentro del sector hotelero se sustenta con diferentes campos; Cultural, Social, Educativo, Político. “El objetivo de estudio es analizar de manera teórica y empírica el papel del capital humano en el desarrollo y crecimiento económico” Destinobles (2000), El progreso que se ha visto durante los últimos años dentro de Salento ha tenido el desarrollo de pequeños hoteles, en donde el incremento de turistas ha ido escalando con el tiempo, siendo este el factor de crecimiento basados en los elementos endógenos y exógenos de los factores que se deben tener en cuenta para describir los problemas que se pueden encontrar.

Según Lowe, Murdoch & Ward (1997) una estructura de pequeñas empresas y una cultura de iniciativa empresarial que ofrecen las condiciones necesarias para lograr un rápido ajuste económico como factor interno del desarrollo del turismo, en Salento la iniciativa se ha visto sesgada por la falta de identidad de su población y la falta de apoyo de sus gobernantes en la generación de ingresos para empresas pequeñas, el flujo de ingresos en inversión siempre ha venido en su mayoría de forma completamente independiente, también el sustento y el afianzamiento de ella, sin garantías dadas por entidades públicas.

Al no fomentar alternativas que busquen desarrollo dentro del municipio ha hecho que las trayectorias hacia un punto productivo y sostenible divergen, por esto, se fundamentó en esta investigación tomar también como punto de partida de muchas problemáticas internas y externas y las razones por las cuales se han evidenciado en los aspectos sociales, económicos y ambientales.

3.2 Servicios Hoteleros

Según la OMT (2011), La Hotelería es una rama del turismo, que brinda el servicio del alojamiento al turista. Este puede tener diversas clasificaciones, según el confort y el lugar donde se encuentren. En Salento Quindío la actividad del servicio hotelero es muy frecuentada, dentro del sector de los servicios ocupa el 40%, compartiendo este sector con los restaurantes, los servicios de guías, las actividades turísticas como deportes extremos y pesca, entre otras. Según el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2019) el sector hotelero tiene una ocupación de 57.4%, y también que el mayor motivo de los viajes que realizan los turistas es el ocio. Dentro de las medidas en el contexto nacional, se reflejan dentro del mismo municipio, siendo esto un punto de medición por el alojamiento que hay dentro de Salento.

El beneficio condicionado que ofrecen los hoteles a las personas que adquieren sus servicios encierra ciertas particularidades y su conjunto de calidad en la forma que se lleva a cabo dicha actividad, buscando su beneficio y el del consumidor validando los esfuerzos y la calidad con la que se quiere dar su comercialización, En Salento el aforo de personas que llegan a hospedarse es alto, en su mayoría todas las empresas dedicadas a esta actividad tienen su comercialización en beneficio propio, pero las particularidades y características que encierran el entorno de laborar en pro de calidad, gestionan un punto alto para la sostenibilidad y fidelización de un buen servicio.

3.2.1 Calidad en el servicio hotelero

Las hotelería en cuestiones de calidad, en sus comienzos no tenían mediciones para evaluar la práctica de la misma, pero con el transcurso del tiempo y a su vez como aumentaba la competencia, llegó el punto de evaluar la calidad, partiendo de aspectos que encierran sanidad, seguridad, confiabilidad, atención al cliente, entre otras, desde Cámara y Comercio, Fontur, ICONTEC, Ministerio de Salud y Protección Social, Invima, y otras identidades proyectadas a que se realizara una práctica adecuada, dieron la propuesta de establecer índices que deben ser cumplidos para que al realizarlos no desentonen al objetivo de calidad dentro del municipio.

La forma de medir como se realiza la actividad hotelera es basada en la calidad de servicio que recibe el turista, en la dinámica existen dos variables las cuales son las personas que ofrecen el servicio y de las que lo consumen, según Eiglier & Langerard (1989), a través de su teoría de la Servucción, afirman que la calidad del servicio depende de si el servicio ha sido capaz de cubrir o no las necesidades y expectativas del cliente; los autores coinciden en la importancia del conocimiento de esas expectativas para ofrecer un servicio de calidad y adaptado al cliente.

La brecha siempre va ser medida por el rango de la fidelización y demanda que tenga el turista dentro de lo que busca, si busca comodidad de la mano de un servicio amable las variables para medir dentro del mercado hotelero son guiadas por las pautas que van dejando los consumidores. El enfoque central del modelo pone de manifiesto la brecha del cliente, la cual define como la diferencia entre la expectativa del cliente y sus percepciones. (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 2000:586). Se tendrá que estudiar y analizar la perspectiva del turista que llega a visitar el municipio de Salento, en su mayoría busca la forma de alojarse dentro del municipio por más de un día. Las expectativas del cliente y sus percepciones son el resultado de cuatro deficiencias que existen en la organización en relación con cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Las fidelización de un turista va entrelazada con el servicio que ha obtenido, si este es bueno lo que genera va ser reciproco al volver a un lugar donde sus expectativas fueron alcanzadas, consolidando así un flujo que apunta a la calidad, esto también se debe tomar como una vía a conocer más las variables de medida con las cuales han apuntado a la calidad, al fidelizar consumidores estos querrán volver a escoger los servicios anteriores, siendo propósito para conocer puntos y aspectos para mejorar, la mejor variable de medición de calidad es el mismo consumidor. Estudios, ejemplos y toma variables son el sustento en donde el estudio dentro del mercado, de aquí la medición de la calidad en el servicio y tener unos principios para mejorar la forma de concepción de la calidad en el servicio y las maneras más acertadas de medirlo. Para que los resultados sean en beneficio de desarrollar técnicas en donde la sostenibilidad y la calidad sean parciales al enfoque del turismo sostenible

4 Diseño Metodológico

4.1 Contexto de estudio

○ Salento, Quindío

El informe elaborado por el plan de Ordenamiento territorial de Salento Quindío, Ficha Básica Salento Quindío (2019), subraya que el municipio de Salento tiene una extensión territorial de 36.210 km², de estos, 60km² pertenecen a la zona urbana y la zona rural cuenta con el resto de territorio, además de esto una longitud sobre el nivel del mar de 1.875_m, lo cual influye en su temperatura media que promedia 17°C. Los informes de la Secretaria de Planeación y Población DANE (2018) informan que Salento tiene una población de 7.200 habitantes y una densidad poblacional de 0,2 el cual es un municipio donde no hay gran cantidad de habitantes, lo cual centraliza una zona urbana pequeña.

Salento es un municipio verde, rodeado de bosques, paramos y fuentes de agua pura y potable. El valle de Cócora lleno de distintos verdes labrados por campesinos y atravesado por el río Quindío, la palma de cera árbol nacional de los colombianos, se destaca como el principal elemento que se muestra altiva y frondosa.

Como objetivos de la gestión ambiental se incluyen la calidad del paisaje, la calidad del suelo, la calidad del espacio público y la conservación y adecuado manejo de la flora y fauna acorde a las actividades realizadas dentro del municipio, siempre buscando en las practicas el desarrollo sostenible de las diversas actividades que existen en el mismo, siempre buscando que respalden el patrimonio natural.

La productividad, la competitividad sostenible, la cultura ambiental y la socialización son objetivos socioambientales, objetivos que deben ser tomados las organizaciones en términos de educación ambiental, participación, manejo físico y eco urbanismo (POT CRQ Salento Quindío, 2003). Las actividades en los planes de ordenamiento municipal y departamental siempre tienden a tener variaciones por los cambios sociales y económicos dentro del municipio. El turismo después del 2003 empezó a dispararse como la actividad más concurrida en Salento, donde los efectos en la sostenibilidad se pueden estancar.

El surgimiento de problemas ambientales globales, provocados entre otras cosas por el crecimiento demográfico y el consumo total humano superior a la capacidad de carga planetaria (Wackernagel & Rees, 1995), han hecho que el consumo dentro del municipio a causa del turismo ha desbordara estancamientos en la regularidad de los planes que encierran el contexto del municipio por la gran demanda que ha tenido esta actividad.

Salento cuenta con una mayor concentración de empresas dedicadas a actividades del sector turismo respecto al total de empresas en el municipio Registros públicos CCAQ (2020), siendo este el primero en la actividad dentro del departamento, lo cual esta actividad y lo que representa dentro del municipio abren camino a buscar un rumbo al desarrollo de sostenibilidad y nuestro caso de estudio dentro de Salento. Según el informe de la Secretaria de Planeación Municipal de Salento (2019), informa que Salento tiene 21 atractivos turísticos, entre parques, museos y reservas naturales, 6 de estos destinos pertenecen a la zona urbana y 15 a la zona rural, apuntando al ecoturismo.

4.2 Estrategia metodológica

En el presente proyecto determino cuáles podrían llegar a ser las dificultades más relevantes que afrontan los proveedores de servicios turísticos hoteleros al implementar un turismo sostenible en el territorio de Salento, a su vez, se logró establecer cuáles son las preferencias que los turistas tanto locales como extranjeros tienen cuando deciden hospedarse en esta región. Por otro lado, se profundizó el ámbito de las limitaciones que estos proveedores llegan a encontrar si se busca brindar un turismo sostenible como alternativa al turismo corriente.

4.3 Tipo y Enfoque de investigación

El presente estudio investigativo es cuantitativo de orden descriptivo no experimental, ya que lo que se busca en este es describir las experiencias y situaciones desde el punto de vista de los turistas y quienes proveen servicios de hospedaje a turistas, examinando la forma en que los individuos perciben y experimentan el fenómeno del turismo sostenible, y a su vez explorando este fenómeno social sin manipulación directa de las condiciones que experimentan los participantes de este estudio.

4.4 Unidad de trabajo y unidad de análisis

En Salento existen 208 empresas dedicadas al servicio de hospedaje registradas debidamente en cámara de comercio, dentro del casco urbano hay 130 empresas con diferentes características unas de otras, pero con el mismo fin de prestar el servicio de alojamiento.

Para este proyecto se pretendió encuestar de forma general la muestra total de los 130 hoteles, sin embargo, se determina que para lograr una confiabilidad del 90% se tenían que encuestar a

45 empresas. De esta manera, fue así que por medio de Booking.com, una plataforma online extranjera dedicada a la reservación hotelera y a la medición de variables en el mercado virtual hotelero, la cual brinda acceso y fiabilidad dentro de la Extranet administrativa de Hotel Camino Nacional en Booking los datos analíticos arrojan una medida llamada Cuadro de Ranking de Hotel Camino Nacional, en donde se observó un conjunto competitivo de 9 empresas. De acuerdo a ese conjunto competitivo, la muestra para la encuesta se realizó a 9 personas que correspondían a los cargos administrativos de los siguientes hoteles:

1. Hospedaje La Masia Salento
2. Hotel Salento Real Eje Cafetero
3. Hotel Beta
4. Hotel Salento Plaza
5. Hotel Boutique Palmas de Salento
6. La Posada de la Plaza
7. Salento Pequeño Hotel
8. Hotel La Moraleja
9. Balcones del Ayer

A su vez, se seleccionaron aleatoriamente 10 huéspedes de los hoteles mencionados anteriormente para aplicar la encuesta y posteriormente poder hacer el análisis de los datos recolectados por esta población durante el mismo periodo en el cual se le aplicó la encuesta a los administrativos de cada hotel.

4.5 Etapas del proceso de investigación

4.5.1. Diseño de Instrumentos

Generalizando la validez, la confiabilidad y la objetividad de esta investigación el instrumento de recolección de datos empleada fue la encuesta aplicada a los 9 administradores titulares de cada empresa, como también a los 10 huéspedes de cada una de ellas siendo este el promedio estándar de alojamiento en los hoteles durante una noche de alojamiento.

Con esta encuesta que se empleó para la recolección de información, se buscó la objetividad en la recolección de información precisa para responder al planteamiento central y para cumplir con el objeto de esta investigación.

4.5.2. Recolección de Información

Después de haber elaborado y validado los instrumentos de recolección de datos, se realizó la posterior recolección de información en donde se contactaron a las personas responsables del área administrativa de las 9 empresas hoteleras previamente seleccionadas, durante el periodo comprendido entre el 21 y 26 de noviembre del año 2021. Todas las encuestas fueron aplicadas de manera personal, a su vez, se contó con la autorización de cada establecimiento para que de manera voluntaria los 10 huéspedes pudieran diligenciar la encuesta diseñada para la recolección de datos durante el mismo periodo mencionado anteriormente.

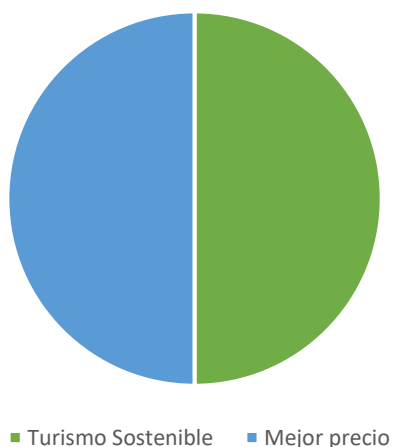
5. Resultados

A partir de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas tanto a los hoteles como a los huéspedes, se realiza el análisis para cada una de estas encuestas. Para ello se sigue la metodología descrita anteriormente, esto con el fin de poder llegar a conclusiones específicas sobre las preguntas planteadas anteriormente.

- **Análisis de datos de la encuesta aplicada a huéspedes**

Se percibió entonces que usualmente los huéspedes que acuden a los hoteles mencionados para esta muestra van generalmente acompañados de una persona, y solo en un 21% con dos personas más. Los huéspedes que acudieron a estos hoteles en un 57,1% realizan reservas con anterioridad para asegurar la estadía en el municipio de Salento redondeando diversos tipos de reserva, algunos con cancelación gratuita, otros con pago por adelantado o cancelación gratuita hasta 3 días antes de fecha de reserva, lo que supone que los hoteles pueden contar con ese porcentaje de seguridad para realizar sus operaciones hoteleras de manera sostenible.

Es de resaltar que las opiniones se encuentran divididas en términos de presupuesto y sostenibilidad, ya que el 50% de los huéspedes encuestados dicen que preferirían un hotel que les brinde



un mejor precio, y el otro 50% busca acomodar su presupuesto a sitios donde se resalte la limpieza y prácticas ambientales sostenibles, se observa a su vez que usualmente los hoteles suelen ofrecerles a los turistas información sobre actividades turísticas sostenible dentro del territorio del municipio, pero desafortunadamente no es una práctica que genere

Ilustración 8: Preferencias entre turismo sostenible y precio

dentro de todos los hoteles que hicieron parte de la muestra.

Así mismo, se pudo observar que en un 75.8% de los huéspedes no saben o no son informados si el hotel donde se albergan cuenta con la Norma Técnica Sectorial de la oficina de Turismo de la Alcaldía de Salento basada en la normatividad de la práctica y la sostenibilidad la cual, especifica los requisitos ambientales, socioculturales y económicos, y de gestión para la sostenibilidad aplicable a los establecimientos de alojamiento y hospedaje (MINTIC, 2014). Sin embargo, este mismo porcentaje de turistas tampoco tuvo en cuenta a la hora de escoger el hotel que este contara con la Norma técnica sectorial de turismo sostenible, ya que no es algo que promueva los establecimientos de alojamientos, y es un tema desconocido por las turistas que acuden a este territorio.

De la encuesta realizada, también se pudo observar como una de las razones más significantes de los huéspedes a la hora de escoger un hotel dentro del territorio de Salento, es el turismo sostenible, este estudio nos revela que los turistas que llegan esta región están interesados en términos de comodidad y de experiencia, pero desconociendo el enlace que puede llevar la sostenibilidad en cada uno de estos factores, también un indicador que prevalece por los demás en términos de preferencia de los turistas al quedarse en un hotel es la limpieza, seguida de la ubicación y el precio que este establecimiento ofrezca, como se puede evidenciar en la siguiente tabla.

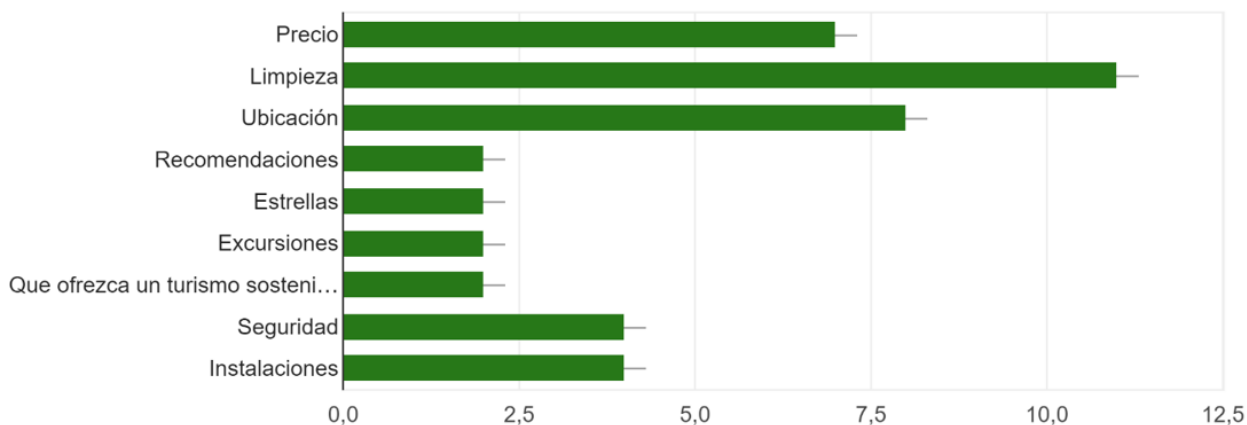


Ilustración 9: Preferencias de los huéspedes a la hora de escoger un establecimiento de alojamiento

Según la información proporcionada por los huéspedes, lo más atractivo que tiene el territorio de Salento por ofrecerles son sus paisajes, dentro de esta atracción, se encuentra que la actividad turística sostenible más conocida y que los huéspedes estaban dispuestos a realizar fue la visita al Valle del Cocora, seguida del recorrido por las reservas naturales como lo son la Cascada Santa Rita, la reserva Patasola, la reserva la Montaña y la Finca la carbonera. Sin embargo, también se encontró que un 92.9% de los encuestados consideran que el hotel como prestador de servicios turísticos debería darles a conocer demás información turística sostenible para desde allí generar un conocimiento en los huéspedes de tener un saber acerca del turismo sostenible.

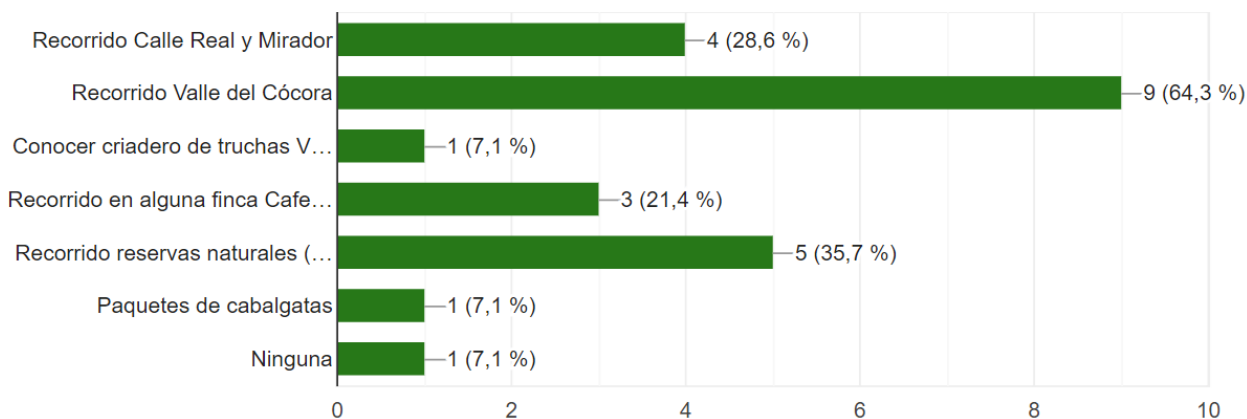


Ilustración 10: Actividades turísticas sostenibles conocidas y dispuestas a realizar por los huéspedes

A su vez, los huéspedes rescatan que uno de los aspectos más sobresalientes del hotel en términos de turismo sostenible donde se hospedaron mientras estuvieron en Salento fue la actividad del ecoturismo, aunque cabe resaltar que una gran parte de los encuestados no evidencio ningún aspecto de turismo sostenible dentro del establecimiento de alojamiento.

Así mismo, cabe resaltar que la mayoría de los huéspedes encuestados fueron de nacionalidad colombiana, lo que en términos culturales puede llegar a afectar la percepción, la importancia, y la prioridad que cada ser humano le da al desarrollo de un turismo sostenible en la región de Salento. Además, el 93% de ellos repetiría la experiencia de hospedarse en alguno de estos hoteles del municipio de Salento.

Según el análisis de datos de la encuesta aplicada a administradores hoteleros, Por parte de las 9 empresas hoteleras encuestadas, las cuales en su mayoría son pequeñas empresas donde la magnitud de prestar un servicio hotelero sostenible se da a una escala pequeña, con servicios de pasadías y con un alojamiento en promedio de 30 personas, la cual es en su mayoría la capacidad

máxima de huéspedes dentro de los 9 hoteles encuestados, se logra evidenciar que los factores dentro del microentorno de las empresas son fáciles de resaltar pues no hay tanta dispersión por la actividad realizada.

La calidad es el punto más alto a el que las empresas le apuntan y es el factor de tener ingresos económicos razón por la cual la mayoría de los encuestados decidieron seleccionar a la hora de hablar de las razones que los motivaba cuando empezaron las actividades, en su escalafón de medición mejoras sus condiciones laborales, pero el 80% de los encuestados en la práctica no emplean la sostenibilidad como punto de partida para mejorar sus actividades, es importante que los huéspedes vean el turismo desde una perspectiva consiente de lo que adquiere y que el servicio adquirido conozca las técnicas y que apliquen este sustento sostenible, en un alto porcentaje los hoteles no están informados y preparados para argumentar que sus actividades son sostenibles, y si las realizan son inconscientes, la desinformación de la sostenibilidad fue un punto donde muchos recalcaron, el desconocimiento y la falta de información que se suministra desde entidades.

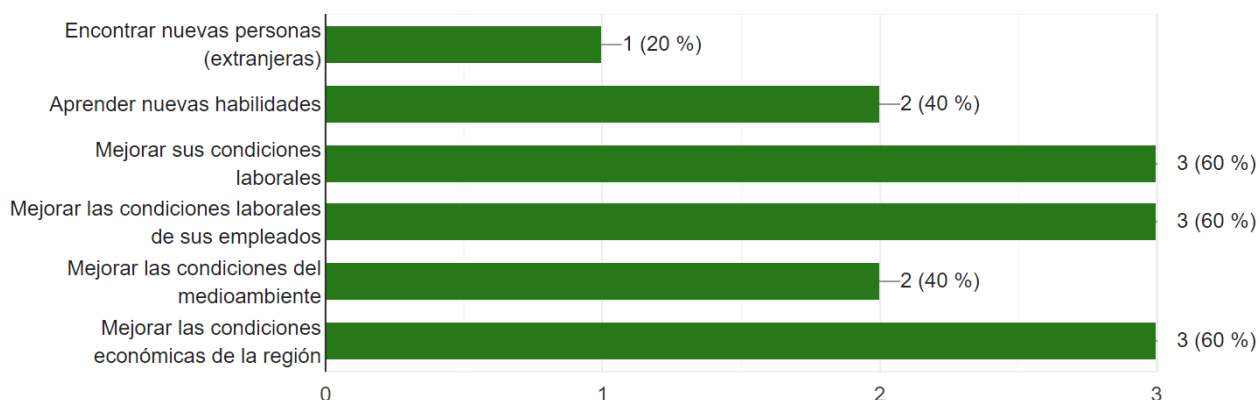


Ilustración 11: Motivación de los prestadores de servicios hoteleros

Siendo esto una actividad económica principal, el ingreso que se recibe debe ser recíproco a lo que se ha de invertir, otro problema que se enfrenta para alcanzar la sostenibilidad es el presupuesto, ya que implica inversiones para que las prácticas mejoren y alcancen a cumplir plenamente con la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible y también lo que se tiene como objeto de estudio. El 60% de los hoteles encuestados se encuentran en una postura neutra en el momento de cumplir e implementar la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible, a un 20% le resulta difícil y al otro 20% restante lo encuentra fácil.

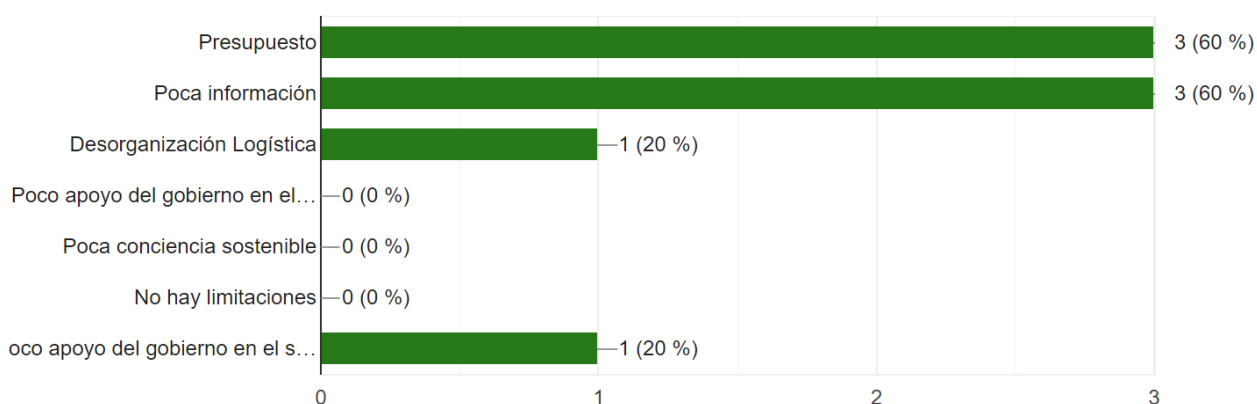


Ilustración 12: limitaciones a la hora de prestar un servicio hotelero de forma sostenible

Por último, el servicio del cliente es el punto de partida para analizar las problemáticas que se enfrentan, partiendo de la comunicación. Tanto con personas del país y extranjeros, este punto es el objetivo donde más buscan tener mejoras para alcanzar la sostenibilidad por medio de su comunicación y dando a conocer la importancia que este turismo sostenible trae para el planeta y la economía de las comunidades locales como Salento.

6. Discusión

A raíz de la información recolectada y del análisis de los datos proporcionados por parte de las empresas hoteleras y de los huéspedes que se alojaron en estos hoteles, se determinó que los desafíos más relevantes del turismo sostenible en el territorio de Salento son de tipo económicos, es decir, se observó que pese a que los hoteles estén usualmente generando un ingreso regular, no son suficientes para que los proveedores de alojamiento puedan apuntar a transformar y reinventar su negocio desde un enfoque sostenible, ya que los costos incurridos para la implementación de este enfoque cumpliendo con la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible son superiores a la utilidad neta generada por estos establecimientos.

Así mismo, en base a la información proporcionada por los participantes de esta investigación, se logró identificar que los principales problemas y limitaciones que afrontan los proveedores de servicios turísticos hoteleros al implementar un turismo sostenible en el territorio de Salento son la falta de presupuesto para desarrollar este tipo de actividades (corroborando lo encontrado inicialmente como un desafío) y a su vez la poca información que existe en términos de lo que es el turismo sostenible, ambos por parte de los proveedores de este servicio como los huéspedes que lo reciben. El 60% de los encuestados manifestaron no contar con los recursos ni la información para poder prestar un servicio de forma sostenible, de allí la importancia que juega el papel del estado no solo en regular este sector del turismo, sino también de motivar e incentivar de manera más agresiva a estos pequeños empresarios a generar una economía más sostenible para ellos y para la región.

De igual manera, se evidenció que las preferencias de los turistas a la hora de hospedarse en el territorio de Salento, Quindío, no tiene que ver principalmente con la oferta de turismo sostenible

que se presta en la región, si no por el contrario, el casi el 80% de los turistas encuestados buscan especialmente la comodidad de un lugar limpio seguido de una buena ubicación a las zonas turísticas más cercanas. Otro factor determinante para los turistas a la hora de escoger un proveedor de servicios hoteleros es el precio que estos pueden ofrecer para la estadía de los huéspedes, el 50% de los turistas expresaron la importancia que tiene el precio que den pagar a la hora de escoger un hotel. Otro hallazgo interesante, es que tan solo el 14% de las personas que hicieron parte de este estudio manifestaron que la oferta de un turismo sostenible era una preferencia a tener en cuenta cuando hacían la reserva del alojamiento, lo que habla también de que al menos la población encuestada no tiene una gran conciencia y cultura enfocada hacia la sostenibilidad, por lo que es importante seguir trabajando en aras de generar una conciencia sostenible en los países en vía de desarrollo.

Igualmente, se logró describir como el turismo sostenible puede contribuir a la economía local de Salento, Quindío, ya que como lo expresaron el 100% de las personas encargadas de la administración de los hoteles encuestados, sin el turismo en la región de Salento, no tendrían suficientes ingresos económicos para poder subsistir y el 80% de ellos aseguraron continuar ofreciendo un servicio hotelero enfocado en un turismo sostenible por los próximos 5 años. Es relevante traer a colación, la conferencia de las Naciones Unidas sobre comercio y desarrollo (2013), en donde se habla de la importancia que el turismo sostenible tiene y como este contribuye al crecimiento económico y al desarrollo sostenible de las regiones de los países en desarrollo, en esta conferencia se hace énfasis en que los proveedores de servicios hoteleros estimulan el desarrollo de la estructura básica que finalmente benefician a la economía local en su conjunto.

Finalmente, más allá de fomentar una protección del medio ambiente, los recursos naturales y la vida silvestre, se observa con este estudio que el turismo sostenible proporciona beneficios socioeconómicos a las comunidades que viven en el municipio de Salento, no solo por parte de los prestadores de servicios hoteleros sino también por parte de pequeñas empresas que brindan ecoturismo, el cual está muy ligado al turismo sostenible, quienes buscan conservar el patrimonio cultural y crean experiencias turísticas auténticas, reuniendo a los turistas y las comunidades locales para beneficio mutuo generando oportunidades turísticas inclusivas y accesibles para el municipio de Salento, Quindío.

7. Conclusiones

Según el repertorio informativo del proyecto desde su fundamentación teórica y su sustento en el análisis de los resultados de la entrevista y encuesta, método el cual no se puede concluir específicamente pero si generar interpretaciones más concretas a lo que se plantea. Se argumentan y se exponen conclusiones en donde la sostenibilidad va disociada de la práctica hotelera dentro del turismo de Salento. Desde los puntos de vista evaluados (consumidor y prestador de servicios)

En base a la encuesta realizada a los turistas que son partidarios a conocer nuevos sitios y vivir buenas experiencias, al realizar estas actividades se convierten en el motor principal de los activos que ha de generar una empresa hotelera por ser el principal consumidor. Debe fijarse un elemento para concluir que es la falta de erudición que tienen por los mismos prestadores de servicio. El enfoque principal es el confort, el precio y la experiencia, único punto de partida por el cual el turista quiere llevarlo como su acompañante para que su experiencia sea la mejor. No obstante a realizar las prácticas con conocimiento previo de la sostenibilidad como consumidor

da un valor agregado a todos los aspectos que buscaban previamente antes de conocer todo lo que trae consigo en los factores ambientales, sociales y económicos en el entorno que está conociendo, siendo un valor agregado y mejorando la calidad. Por lo cual el turista no prefiere el precio y el confort que la sostenibilidad, por el contrario el turista desconoce de la sostenibilidad, si se instruye la práctica sostenible en los enfoques del consumidor como el precio, el confort, la limpieza, habría una fidelización completa del turista. Es decir que el conocimiento del consumidor por una práctica puede ser esencial para el desarrollo y sostenibilidad vinculándose directamente con los que ofrecen tal servicio, la idea impulsada al consumidor para que sea conocida es el propósito que se busca solucionar, también el generador del servicio busca que cada día sea más rentable y genere más ingresos, en base al enfoque que la mayoría de los prestadores de servicio cuando comenzaron sus prácticas era mejorar su condición laboral, pero no mejorar esto y deteriorar su entorno y su servicio lo que genera es una inconstancia, es un fallo para lo que se busca en la sostenibilidad, las empresas desconocen los requisitos y las practicas a fondo para potenciar su actividad de rutinaria y convertirla en sostenible y productiva, la información de identidades estatales y académicas que promuevan esta labor es llevar de una manera más sobria y desmenuzada a estos prestadores de servicio que a gran escala se ven beneficiados por el turismo sostenible. El presupuesto y la desinformación es el mayor reto que afrontan las empresas al querer entrar a esta prestación de servicios en donde cada uno busca en su misión y visión empresarial la calidad.

La sostenibilidad da dos puntos bases, el consumidor y el prestador de servicio, en la prestación del servicio hotelero se puede entrelazar en un ciclo que empieza por el vendedor, el prestador de servicio basado en información previa, lo que se encontró en el proyecto investigativo es el punto de partida para unir las variables de los puntos de vista dentro del problema del consumidor y del

prestador de servicios, concluyendo que es un tema que no ha sido estimulado y llevado a una escala más concreta para el nivel de turismo hay y que en un futuro puede alcanzar dentro de Salento.

8. Referencias

- Arias, M. G. (2016). Análisis de la calidad percibida por el cliente en la actividad hotelera. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000300004
- Bermúdez-Urdaneta, M., Gómez, J. R., Cárdenas, M., Parra, C., Pineda, D., Salamanca, M. C., & Santofimio-Tamayo, G. A. (2016). Pensando en el turismo desde los estudios ambientales y rurales: asumiendo los viajes como conversaciones responsables. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Camila-Parra-Guevara/publication/317629747_Pensando_el_turismo_desde_los_estudios_ambientales_y_rurales_asumiendo_los_viajes_como_conversaciones_responsables/links/59447bc40f7e9b6910ee31fc/Pensando-el-turismo-desde-l
- Bohorquez, M. F. (2014). Turismo comunitario en la Cuenca del río Tunjuelo Bogotá: Hacia un compromiso con la sostenibilidad desde la apropiación del territorio. Obtenido de https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/1753/Bohorquez_Vidal_Maria_FernandaI_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cámara de Comercio del Quindío. (2020). Censo empresarial de Salento. Obtenido de https://camaraarmenia.org.co/wp-content/uploads/2020/09/censo_empresarial_salento2020.pdf
- CEUPE BLOG. (s.f.). CEUPE. Obtenido de Economía del turismo: <https://www.ceupe.com/blog/economia-del-turismo.html>
- Corporación autónoma regional de Salento. (2001). Resolución 867 de 2000 min ambiente. Obtenido de <https://crq.gov.co/pot-municipales/pot-salento/>

CRQ (Corporación regional del Quindío. (13 de Abril de 2021). Plan de ordenamiento territorial.

Obtenido de <https://crq.gov.co/pot-municipales/pot-salento/>

Dagostino, R. M., Romo, E. A., & Sánchez, R. E. (2012). Turismo y Desarrollo Sustentable:

Contribución Hispanoamérica. Universidad de Guadalajara.

Destinobles, A. G. (2000). El capital humano en las teorías del crecimiento económico.

H, D., & M, J. (2013). Análisis de la medición de la calidad en los servicios hoteleros.

García, C. (2006). Desarrollo local y gestión del conocimiento en Desarrollo Local en Cuba. Ed.

Academia, La Habana.

Lowe, P., Murdoch, J., & Ward, N. (1997). Redes en el desarrollo rural: más allá de los modelos endógenos y exógenos.

Ministerio de industria, comercio y turismo, MICT. (2014). Norma técnica sectorial colombiana

nts-ts 002, Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93ts-002-es/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93ts-002.pdf.aspx>

Ministerio de industria, comercio y turismo, MICT. (2020). Estadística viajes extranjeros. Obte-

nido de http://www.citur.gov.co/estadisticas/df_motivo_viaje_hotel/all/33#gsc.tab=0

Naciones Unidas. (2013). Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. Tu-

rismo sostenible: contribución del turismo al crecimiento económico y al desarrollo sostenible. Obtenido de https://unctad.org/system/files/official-document/ciem5d2_sp.pdf

Needham, & Donohoe. (2006). Ecoturismo: La definición contemporánea en evolución. Revista ecoturismo.

Organización Mundial del Turismo, (1993), Conferencia Euro mediterránea sobre Turismo y Desarrollo Sostenible, Tomado de: <https://www.unwto.org/es/unwto-tourism-dashboard>

Pinilla, H. R. (2009). Entre lo ideal y lo real. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cudr/v6n62/v6n62a08.pdf>

Quindío, C. d. (2019). OBSERVATORIO DE TURISMO. Armenia.

Santamaria, Á. E. (2008). Una propuesta para el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio hotelero.

Sostenibilidad y negocios. (2012). Word Press. Obtenido de <https://100sd.wordpress.com/2012/08/27/que-es-el-turismo-sostenible/>

9. Anexos

Encuesta Turismo Sostenible (Hotel)

1. ¿Cuántas personas se quedan en el hotel, en promedio?
_____ personas. Capacidad máxima del hotel _____ personas.
2. ¿Cuáles son los factores más positivos de turismo sostenible en su hotel? _____

3. ¿Cómo se siente sobre sus actividades hoteleras, con respecto a sus ingresos?
 Muy negativo Un poco negativo Neutral Un poco positivo Muy positivo
4. ¿Cuándo empezó con sus actividades hoteleras, cuál era su motivación? (puede marcar más de una)
 - Encontrar nuevas personas (extranjeras) Aprender nuevas habilidades
 - Mejorar sus condiciones laborales Mejorar las condiciones laborales de sus empleados
 - Mejorar las condiciones del medioambiente Mejorar las condiciones económicas de la región
 - Otros: _____
5. ¿Sería posible de obtener suficientes ingresos sin turismo?
 - No, no tendría suficientes ingresos sin turismo, y no podría complementar con otros ingresos.
 - No, no tendría suficientes ingresos sin turismo, pero complementarían con otros ingresos: _____
 - Si, tendría suficientes ingresos sin turismo.
6. ¿Qué ha cambiado en el hotel para empezar a brindar un turismo sostenible? (antes)
 - Habitaciones: _____
 - Infraestructura: _____
 - Estructura de la empresa: _____
 - Prácticas medioambientales: _____
 - Otros: _____
7. ¿Cuáles son los mayores desafíos (retos) que enfrenta el proveer un turismo sostenible en su hotel?

8. ¿Qué limitaciones encuentra usted a la hora de prestar un servicio hotelero de forma sostenible?
 - Presupuesto Poca información Desorganización Logística Poca apoyo del gobierno en el sector
 - Poca conciencia sostenible No hay limitaciones
9. ¿Conoce la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible (NTS)? No Si
10. ¿Cumple con la Norma Técnica sectorial de Turismo Sostenible (NTS)? No Si No sé
11. ¿Qué tan difícil cree que es para usted cumplir con las normas de sostenibilidad?
 - Muy difícil Difícil Neutral Fácil Muy fácil

12. ¿Qué cree que es lo más atractivo del turismo sostenible para los turistas?

13. ¿Ha sido usted informado anteriormente sobre normas de calidad y turismo sostenible por alguna organización o entidad pública o privada? No Si

14. ¿Cree que los turistas tienen una preferencia por un tipo de hotel específico?

No, a los turistas les gustan todos los hoteles igualmente

Si, a los turistas les gustan más los hoteles certificados.

Si, a los turistas les gustan los hoteles que son más sostenibles por el medioambiente, no importa cuál sea su certificación.

Si, a los turistas les gustan los hoteles que_____

15. ¿En los próximos cinco años, continuará ofreciendo un turismo sostenible en su hotel?

Si No No lo se

Encuesta Turismo Sostenible (Huésped)

1. ¿Con cuántas personas más estuvo hospedado en el hotel? _____ persona(s).
2. ¿Realizo reserva con anterioridad en su respectivo hotel? No Sí / Si su respuesta fue si, responda la siguiente pregunta, ¿El hotel respectivo respetó y reservó términos de precios y ofertas a lo acordado a su reserva previa? No Si
3. Si tuviera que escoger entre un hotel que le brinde un turismo sostenible y otro que le ofrezca un mejor precio, ¿cuál escogería?
 Turismo Sostenible Mejor precio
4. ¿En el hotel le ofrecieron información sobre actividades turísticas sostenibles dentro de Salento?
 No Si Cuales _____
5. A la hora de hospedarse en Salento, ¿tuvo en cuenta que su hotel su Hotel contara con la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible? No Si
6. ¿Sabe usted si el Hotel donde se Hospedo cuenta con la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible? No Si No se
7. ¿Cuáles son sus preferencias a la hora de reservar un hotel?
 Precio Limpieza Ubicación Recomendaciones Estrellas Excursiones
 Que ofrezca un turismo sostenible Seguridad Instalaciones Otros: _____
8. ¿Cuándo llego a Salento, que actividades turísticas sostenibles conocía y estaba dispuesto a realizar en su visita? (puede marcar más de una)
 Recorrido Calle Real y Mirador Recorrido Valle del Cócora Conocer criadero de truchas Valle del Cócora Recorrido en alguna finca Cafetera
 Recorrido reservas naturales (Cascada Santa Rita, Reserva Patasola, Reserva la Montaña, Finca la carbonera Paquetes de cabalgatas Tours y recorridos ecológicos, en motocicleta o bicicleta
9. ¿Las que no señalo las conocía? No Si
10. ¿Cree que su hotel como prestador de servicios turísticos debería darle a conocer demás información turística sostenible? No Si
11. ¿Cuáles fueron los aspectos más sobresalientes del hotel en términos de turismo sostenible donde se hospedo mientras estuvo en Salento?
 Eco turismo Hotel ecológico Desarrollo sostenible en Salento No evidencio aspectos de turismo sostenible Otro _____
12. ¿Su país de origen es diferente a Colombia? No Si Cuál _____
13. ¿Repetiría la experiencia de hospedarse en Salento, Quindío? No Si por que
