



*Tienda - Salamina Caldas*

## *Prácticas de responsabilidad ambiental en hoteles no categorizados de Risaralda<sup>1</sup>*

## SÍNTESIS

Este artículo se enfoca en el servicio de alojamiento que prestan pequeños hoteles de los municipios de Risaralda, que conforman el Paisaje Cultural Cafetero, para conocer las percepciones y las actitudes de los empresarios frente al uso de recursos escasos renovables como agua y energía. Se pretende verificar qué conocen en estas organizaciones sobre prácticas ambientalmente responsables y cuáles se aplican para disminuir impactos negativos. El total de entrevistados reconoce la importancia de la conservación del medio ambiente para la actividad turística, sin embargo, desconocen los impactos generados por su actividad.

**DESCRIPTORES:** Turismo responsable, hotelería ambiental, prácticas responsables, paisajes culturales.

**Clasificación JEL:** L83, M14, M19, N5, O18

## ABSTRACT

In the department of Risaralda, Colombia, has identified tourism as an economic activity promising and at the same time a part of its territory has been inscribed by UNESCO as Cultural Landscape, which poses challenges to harmonize development of the population and conservation of its environmental assets (landscape) and cultural.

One of the main impacts caused by the tourist activity is the environmental derived from the production of goods and the provision of services that meet the needs of the tourists. This article focuses on the hosting service that provide small hotels in the municipalities of Risaralda, which make up the Paisaje Cultural Cafetero, to learn about the perceptions and attitudes of employers against the use of scarce resources such as water and renewable energy. The aim is to verify that environmentally responsible practices known in these organizations and which apply to reduce negative impacts.

**KEY WORDS:** Responsible tourism, hospitality environment, responsible practices, cultural landscapes,

**JEL Classification:** L83, M14, M19, N5, O18

## *Prácticas de responsabilidad ambiental en hoteles no categorizados de Risaralda<sup>1</sup>*

C

Samuel López Castaño<sup>2</sup>  
Lina Marcela Cruz Suárez<sup>3</sup>

### *Environmental Responsibility Practices In Hotels No Categorized Risaralda*

*Primera versión recibida el 17 de Abril de 2014. Versión final aprobada el 16 de Junio de 2014*

*Para citar este artículo: López Castaño, Samuel; Cruz Suárez, Lina Marcela (2013). "Prácticas de responsabilidad ambiental en hoteles no categorizados de Risaralda". En: Gestión y Región N.º. 16 (Julio-Diciembre 2013); pp. 129-149.*

La actividad turística fue llamada industria sin chimeneas, metáfora que evoca impactos ambientales bajos (Dachary y Arnais, 2004), pero en realidad consume recursos escasos como energía y agua, que dejan acumulación de residuos y aumento de la huella de carbono, por cuanto el turista traslada la demanda de bienes y servicios de un lugar a otro, con el agravante de que puede concentrar poblaciones en ecosistemas de alto valor paisajístico y de biodiversidad. La responsabilidad ambiental en la actividad turística inicia con el conocimiento y el compromiso de los agentes directos del turismo, quienes deben incorporar buenas prácticas de gestión para mitigar los efectos sobre la cultura local y los ecosistemas.

El medio natural es el soporte para el desarrollo, como proveedor de recursos y receptor de desperdicios, por lo que desarrollo y ambiente deben ser armónicos para mantener la calidad de vida y la vida misma.

Este artículo recoge parte de un proyecto más amplio sobre turismo y desarrollo en algunos municipios de Colombia, inscritos por la UNESCO en el Paisaje Cultural Cafetero (PCC). El objetivo es verificar el conocimiento y la aplicación de prácticas ambientales en la hotelería no categorizada de cuatro municipios del PCC en el Departamento de Risaralda.

<sup>1</sup> Este artículo se basa en un trabajo de grado presentado en la UCP por Lina Marcela Cruz Suárez y dirigido por Samuel López Castaño (2012), el cual se amplió y actualizó en el marco de una investigación institucional sobre turismo y desarrollo en municipios del PCC de Risaralda.

<sup>2</sup> Mg. en administración y profesor de la UCP.

<sup>3</sup> Administradora de empresas y auxiliar de investigación.

La elección de hotelería no categorizada<sup>1</sup> obedece al interés de conocer más de cerca las prácticas de quienes ejercen esta actividad con visiones tradicionales y fuerte arraigo local, población de interés cuando se relaciona el turismo con el desarrollo de las comunidades locales.

## Justificación

Aun cuando los beneficios económicos del turismo y su aporte al desarrollo regional se reconocen desde hace tiempo (OIT, 2011), la atención se centra ahora en su impacto social y ambiental, el cual puede ser positivo o negativo, dependiendo de la forma como se planifique y administre. Se considera necesario establecer una relación conceptual entre el subsector turismo, prácticas de responsabilidad ambiental y la hotelería, en municipios con declaratoria de Paisaje Cultural, que necesitan conservar y a la vez diversificar su economía, antes basada en el café como producto agrícola.

El grupo de Desarrollo Empresarial de la Universidad Católica de Pereira inició un proyecto para caracterizar las actividades turísticas de Risaralda, con participación de estudiantes de las líneas de énfasis en estudios sectoriales y en crecimiento y desarrollo económico. La investigación busca aportar a un mejor conocimiento de la economía regional, con criterios éticos y de sostenibilidad social y ambiental, en particular de las actividades que han sido incluidas en la Agenda Regional de Competitividad. Además, fortalecer las competencias investigativas de los estudiantes que participan como residentes en línea de los grupos de investigación.

En este artículo se presenta el resultado de una aproximación al turismo regional, desde la pequeña hotelería de algunos municipios, que sirve como insumo para proponer medidas que minimicen los impactos ambientales de un futuro desarrollo de la actividad turística en una región específica, que para conservar su inscripción en los paisajes culturales del mundo debe preservar su cultura y su ambiente.

El turismo es muy importante para la economía regional de Risaralda, porque es la oportunidad de diversificar ingresos aprovechando el Paisaje y la Cultura Cafetera, lo que por otro lado representa una amenaza si no se garantiza la conservación de la riqueza paisajística y de biodiversidad, ni la participación de las comunidades. A la academia le corresponde aportar para que la mirada al desarrollo sea integral, de largo plazo, y advertir sobre las posibles consecuencias de enclaves turísticos que lucrarían sólo a empresas externas.

---

*1 La categorización de los hoteles se realiza con un número de estrellas que van desde una hasta cinco y que se pueden consultar en la norma colombiana ICONTEC, para el sector hotelero (2009). Los hoteles no categorizados están por debajo de los requisitos mínimos de seguridad, infraestructura y servicios de la categoría de una estrella.*

Al turismo se le reconocen beneficios económicos, como su incidencia en la balanza de pagos, el empleo, el desarrollo de las regiones y de los sectores, el aporte fiscal y otros efectos multiplicadores (Ascanio, 2012) y también la atención se centra en su impacto social y ambiental, positivo o negativo, dependiendo de la forma como se planifique y gestione (Ceballos, 1998; Such et al., 2009). En este artículo se exponen las relaciones conceptuales entre la actividad económica del turismo y las prácticas de responsabilidad ambiental en la hotelería no clasificada de algunos municipios de Risaralda, estudiadas desde la oferta turística.

La actividad turística abarca el comportamiento humano, el uso de los recursos y la interacción con otras personas, economías y entornos, y por lo tanto posee una estrecha vinculación con factores de impacto social, económico, cultural y ambiental. Este artículo se orienta hacia la responsabilidad ambiental como compromiso ético, frente a quienes separan empresa y conservación ambiental, por prioridades económicas o por desconocimiento de los impactos.

Cada actividad económica tiene consecuencias ambientales específicas y efectos para la humanidad entera, por la contaminación ambiental que altera las características físicas y químicas del aire, la tierra o el agua; o agota recursos naturales renovables.

### **Turismo y economía**

Según McIntosh, Goeldner y Ritchie (2004), el turismo es la suma de los fenómenos y las relaciones que surgen de la interacción entre turistas, proveedores del negocio, gobiernos y comunidades anfitrionas en el proceso de atraer y alojar a los visitantes. Su nombre deriva de *turn*, término usado en el siglo XVIII para nombrar viajes de educación y cultura a los que eran enviados los jóvenes de la nobleza de Inglaterra para que conocieran in situ la cultura de otras naciones europeas y que después denominó lo que hoy conocemos como turismo, por mutación de la palabra *turn-er* a *tour-ism* (Korstanje, 2007).

Como hecho humano, es decir, como fenómeno social y cultural, el turismo debe ser estudiado por las ciencias sociales (Ascanio 2012), y por sus efectos sobre la naturaleza se le debe estudiar en relación con todas las facetas que han permitido su expansión (Ángel, 2003).

Desde 1980, la ONU reconoció al turismo como elemento dinamizador del desarrollo (Ángel, 2003), porque ha sido uno de los fenómenos económicos más importantes en el mundo, considerado como actividad compleja (Ascanio, 2012) por sus relaciones con el urbanismo, la recreación, la economía ambiental, el comercio internacional, la inversión, el crecimiento económico y la actividad turística en sí (Ascanio, 2012; Vanegas, 2006), y por ello se la abordado “desde

distintos enfoques, destacando su conceptualización como industria, sistema y fenómeno social” (Barrero, 2002), o como matriz relacional o sistema vivo y orgánico para gestionarse desde una perspectiva holística (Calderón, 2007).

El turismo es una oportunidad de desarrollo, por su relativa inmunidad a las recesiones económicas, con tasas de crecimiento interanual considerables, comparables solamente con las telecomunicaciones e informática (Hernández y Castellanos, 2003).

Según el World Travel and Tourism Council:

Los gastos de los turistas no sólo se limitan al pago del alquiler de una habitación en un hotel, sino que también destinan parte de su renta disponible a una gran variedad de servicios y bienes de consumo tales como alimentos, transportes, entretenimientos, excursiones, actividades diversas, etc. Esto favorece, a su vez, un aumento de la demanda en la región o país receptor, que de otro modo no existiría (WTTC, 1993, p.15)

Las organizaciones que satisfacen las necesidades de los turistas se llaman empresas turísticas, organizaciones económicas con fines comerciales que proveen los bienes y servicios básicos demandados por los turistas en transporte, alojamiento, alimentación y entretenimiento (Korstanje, 2007; Ascanio, 2012) y los bienes secundarios (artesanías, vestuario y otros).

Desde la mirada de la oferta local, es importante el estudio del espacio turístico, vale decir, de atractivos turísticos que son la materia prima de esta actividad económica (Boullon, 2003) y de un sistema con capacidad para generar nuevas empresas y productos alrededor de las necesidades turísticas derivadas del disfrute del ocio (Molina y Rodríguez, 1987), que no puede ser desligado de los atractivos naturales y de la infraestructura para el turismo. Este sistema comprende establecimientos que prestan servicios de hospedaje temporal, en una edificación construida o acondicionada para ello (COVENIN, 1987). Además de los establecimientos turísticos que tienen la destinación exclusiva y las modalidades que se resumen en la Tabla 1, en los municipios de Risaralda existen hoteles, posadas, restaurantes, alojamientos y otros establecimientos que prestan este servicio, con diferentes grados de informalidad y que hacen parte de la oferta turística regional.

**Tabla 1.** Principales categorías y ejemplos de la oferta turística (OMT, 1998)

<p><b>Alojamiento</b></p> <p>Hoteles, hostales y pensiones  Apartahoteles  Casas rurales  <i>Campings</i>  Refugio de montaña  Balnearios  Casas de colonias y albergues juveniles  Ciudades vacacionales</p>	<p><b>Ocio, cultura, actividades deportivas</b></p> <p>Discotecas  Casinos  Salas de fiesta  Parques naturales  Clubes náuticos y puertos deportivos  Deportes de aventura  Campos de golf  Estaciones de esquí  Parques temáticos</p>
<p><b>Alimentación</b></p> <p>Restaurantes  Bares  Cafeterías  Heladerías</p>	<p><b>Compras</b></p> <p>Tiendas de <i>souvenirs</i>  Tiendas de artesanía  Mercados autóctonos  Tiendas de deporte  Centros comerciales  Mercados de carretera</p>
<p><b>Transporte</b></p> <p>Compañías aéreas  Compañías náuticas, cruceros marítimos  Servicios de ferrocarril  Autocares, autobuses, taxis  Alquiler de vehículos: automóviles, motocicletas, bicicletas.</p>	<p><b>Otras</b></p> <p>Congresos y convenciones  Festivales y eventos</p>

A partir de la figura anterior, es posible visualizar que el alojamiento es una categoría de la oferta turística y por acotación. De acuerdo con el objetivo, se estudió en relación con las prácticas ambientales en localidades específicas del Paisaje Cultural Cafetero de Risaralda.

#### Paisaje Cultural Cafetero (PCC)

El PCC simboliza la combinación histórica entre el hombre y la naturaleza de la región cafetera del país, “son las huellas que han dejado los pobladores en el paisaje de gran parte de los departamentos de Quindío, Risaralda, Caldas y Norte del Valle del Cauca” (Saldarriaga y Duis, 2010) y está representado en atributos como café de montaña, predominio de café, cultivo en ladera, edad de la

caficultura, influencia de la modernización, tecnologías y formas de producción sostenibles en la de cadena productiva del café, patrimonio arquitectónico, patrimonio urbanístico, patrimonio arqueológico, patrimonio natural y disponibilidad hídrica (Osorio y Acevedo, 2008).

La inscripción del PCC en la lista de Patrimonio Mundial de la UNESCO tiene fines de conservación y desarrollo de los valores culturales, sociales y ambientales (Saldarriaga y Duis, 2010, p.). Valorar la región y la cultura cafetera permite la conservación y autenticidad del paisaje; por lo que es una oportunidad para el desarrollo sostenible. En Risaralda, los municipios que hacen parte del Paisaje Cultural Cafetero (PCC) son 10: Apía, Balboa, Belén de Umbría, Guática, La Celia, Marsella, Pereira, Quinchía, Dosquebradas y Mistrató.

### **La mirada ambiental al turismo**

El turismo como toda actividad humana, se relaciona con el ambiente como usuario de sus recursos y como emisor de contaminantes (Rodilla y Villaplana, en Viñals, 2010), y por tanto, debe ser administrado para que aporte beneficios socioeconómicos a la localidad: creación de empleos y estímulo a las economías locales, incremento de la conciencia y la educación ambientales (Ceballos, 1998), así como disminución progresiva de sus impactos.

Según el enfoque de la sustentabilidad, sería deseable cambiar los hábitos de consumo y quizás el decrecimiento de la actividad turística, para disminuir los impactos a niveles tolerables. Sin embargo, la perspectiva más generalizada es la del desarrollo sostenible que procura soluciones de conservación, especialmente dependientes de la tecnología y de la asignación de valor a los bienes ambientales. Las Naciones Unidas definen el desarrollo sostenible como el que “satisface las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades” (ONU, 2003), en consonancia con lo expuesto por la comisión Brundtland en 1987.

Según la propuesta de Ángel (1996), el ambiente es una interacción entre naturaleza y sociedad, mediada por la cultura de un determinado territorio, que juega un papel fundamental en la recepción en masa de turistas. No todo acercamiento entre culturas aporta progreso cultural y se corre el riesgo de que una cultura ocasione la desaparición de otra si hay relaciones desiguales (Ángel, 2003), riesgo que debe alertar a los habitantes del PCC porque toca su esencia misma. Sin cultura cafetera no hay PCC.

El turismo por ser una actividad del ocio, no es necesariamente limpia; es un resultado de la sociedad del desarrollo, por tanto, tiene incidencias sobre el ambiente, especialmente por los componentes transporte e infraestructura. El

primero, a base de derivados del petróleo, que usa insumos como el caucho y recursos no renovables (metales); y la segunda, que produce desechos y puede incluso deteriorar el soporte natural de la actividad turística si se sobrepasan los límites de los ecosistemas (Ángel, 2003). Otros impactos tienen que ver con las zonas de reserva, como es el caso del PCC en el que hay diferentes ecosistemas, que se verían afectados por la afluencia masiva de turistas.

### **Impactos ambientales generados por el turismo**

El impacto ambiental es “cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización” (AENOR, 2006, p 13), vale decir, son efectos de acciones humanas.

Los impactos negativos del turismo pueden ser físicos, biológicos y socioeconómicos (Ceballos, 1998) y en particular la contaminación ambiental, genera daños en la fauna, flora y aguas, aunque no es posible generalizarlos porque dependen de variables interconectadas, como el tipo de turismo, las características y el estado de conservación actual, las capacidades de la comunidad local, el uso del atractivo, la forma de comercialización y la institucionalidad ambiental, tanto en la fase exploratoria como en la construcción y operación del turismo (Vanegas, 2006; IMEDES, 1991), lo que implica estudios locales y regionales de impacto ambiental de la actividad turística (Tabla 2).

El turismo tiene el mismo nivel de emisiones de la industria química (5 % del total mundial) y está después de la agricultura (15 %) como actividad contaminante. En las emisiones generadas por el turismo, el transporte representa un total del 75% (aéreo 40%, carretera 32%), el alojamiento un 21% y otras actividades el 4% (OMT-ONU 2007, en CNT 2008).

El impacto ambiental de los hoteles comprende las emisiones atmosféricas, los vertidos, los residuos generados y el consumo de recursos y de materias primas. En cuanto a emisiones atmosféricas, la calefacción, las calderas y los equipos de aire acondicionado son los principales contaminantes generados por los hoteles. El nivel de afectación se relaciona con el combustible utilizado (IMEDES, 1991).

Los vertidos de los hoteles son muy similares a los domésticos, principalmente aguas servidas con desechos humanos, grasas y solventes industriales. Ellos se han convertido en un problema cuando no se les trata adecuadamente y por la concentración en medios receptores incapaces de recuperarse (IMEDES, 1991)

Los residuos tienen que ver con papeles, plásticos, envases y en algunas ocasiones son peligrosos como medicamentos vencidos, envases con residuos venenosos,

pilas y baterías. El consumo de materias primas está relacionado con agua y minerales, usados directamente en la prestación de los servicios o indirectamente en la producción de energía (carbón).

**Tabla 2.** Principales impactos del turismo (Rozo, 2002, en Vanegas, 2006))

Impactos positivos	Impactos negativos
<b>Económicos</b>	
Factor de desarrollo de sociedades	Monopolio del negocio por parte de multinacionales
Atracción de inversión extranjera y divisas	Baja participación o ninguna del país de destino.
Creación de empleo	Solo se vincula a la comunidad en empleos no calificados. Empleo estacional.
Efecto multiplicador del turismo	En la cadena productiva, los empresarios locales y la comunidad poco participan.
Impulsa actividades productivas	Pone en peligro las tradiciones (Ej: agricultura)
Aumento de los ingresos económicos	En las áreas turísticas, aumento de los precios del suelo; aumento de bienes y servicios.
Redistribución del ingreso	Vinculación de mano de obra extranjera en los argos directivos.
<b>Socioeconómicos</b>	
Valoración del patrimonio cultural y natural.	Deterioro del patrimonio de la zona
Recuperación de la identidad cultural	Generación de problemas sociales; drogadicción, prostitución, desarraigo familiar.
Intercambio cultural	Creación de zonas de miseria alrededor de los sitios turísticos. Desculturización del destino.
Modernización cultural	Se falsean los destinos turísticos. No se presentan a los turistas las realidades locales: problemas sociales. Publicidad falsa o caricaturesca de los destinos.
<b>Ambientales</b>	
Uso racional de la naturaleza	Saturación de ecosistemas estratégicos
Educación ambiental para turistas y receptores	Deterioro del paisaje
Privatización de algunos recursos naturales	Con la privatización de los recursos naturales, la comunidad local no se vincula con el desarrollo de la zona.
Conservación de los ecosistemas	Perdida de la capacidad de subsistencia alimentaria para las comunidades locales.
Valoración de los recursos naturales creación de reservas naturales o restauración de hábitat. Preservación de espacios naturales.	Contaminación erosión destrucción de ecosistemas. Consumo de recursos naturales. Impacto visual.

### La gestión ambiental en las empresas turísticas

La gestión ambiental presenta un creciente interés, tanto por la disminución de impactos como por la conservación de áreas naturales protegidas y el desarrollo económico y social a partir de proyectos como los turísticos (López, 2010), acelerado por la mayor conciencia del público y las exigencias de grupos ambientales.

La respuesta de las organizaciones a esta tendencia global es la adopción de Sistemas de Gestión Ambiental (ISO 14000) en los cuales se procura un mejoramiento continuo del desempeño ambiental o de Sistemas integrados de Gestión de la calidad y de los riesgos (ISO 9000, OHSAS 18000), generalmente unidas a propósitos más amplios de Responsabilidad Social y de mejoramiento continuo.

## **El turismo en el mundo y en Colombia**

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT), el turismo global durante el año 2006 movilizó 842 millones de turistas con un crecimiento de 4,5% con respecto al año 2005, lo que generó aproximadamente US\$ 682.700 millones y se estima que estas actividades representan 10,4% del producto mundial, 9,5% de la inversión y el 12,2% de las exportaciones del mundo (en Combariza y Aranda, 2009). Esta actividad generó durante 2007 aproximadamente US\$7 trillones y se espera que durante la próxima década aumente a US\$13 trillones (Combariza & Aranda 2009).

En 2012, los ingresos del turismo internacional crecieron un 4%,

Por regiones, las Américas (+7%) registró el mayor incremento de los ingresos, seguida de Asia y el Pacífico (+6%), África (+5%) y Europa (2%). Los ingresos en Oriente Medio mantuvieron el signo negativo (-2%), si bien se observó una mejoría gradual en comparación con el declive registrado en 2011 (...) El turismo internacional (viajes y transporte de pasajeros) representa el 30% de las exportaciones mundiales de servicios y el 6% de las exportaciones globales de bienes y servicios” (OMT, 2013).

Este crecimiento confirma que la actividad turística es importante y promisoría en la economía mundial, debido a sus aportes a otros sectores, como la exportación de servicios de transporte aéreo y los efectos en los ingresos locales por servicios de alojamiento, alimentación, guianza, transportes locales y otros.

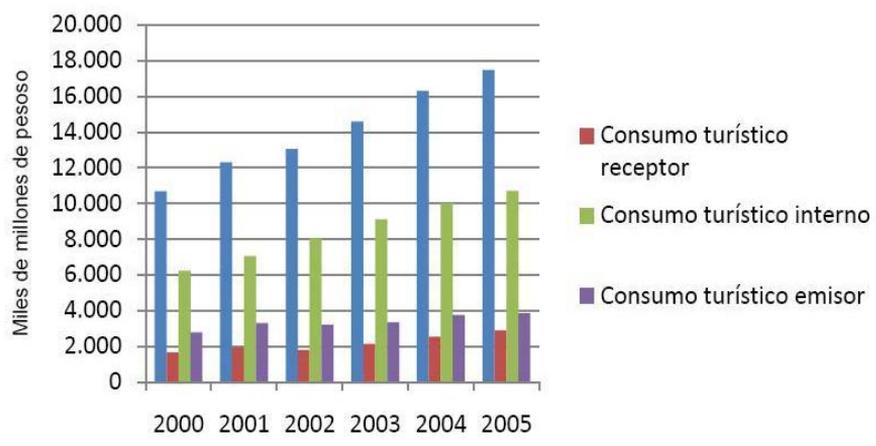
En los últimos años y en particular desde 2000, con la implementación de la cuenta satélite de turismo, se ha podido evidenciar que la actividad turística en Colombia muestra resultados estables (Tabla 3), relativamente bajos sobre la participación del turismo en la economía nacional. Aunque el turismo interno es significativo y dinámico, en el período estudiado no supera el 5% del gasto total de los hogares (Figura 4); sin embargo, es la segunda actividad generadora de divisas. Las proyecciones para 2013 son favorables por el aumento del turismo intrarregional (OMT 2011) entre los países de América del sur.

**Tabla 3.** Importancia relativa del valor agregado turístico de Colombia, en el período 2000-2005 (DANE, 2011))

<b>Colombia</b>	<b>Miles de millones de pesos</b>		<b>Participación</b>
<b>AÑOS</b>	<b>Valor agregado economía</b>	<b>Valor agregado turismo</b>	<b>% valor agregado turístico</b>
2000	193.529	3.270	1,92
2001	209.383	4.142	1,98
2002	226.918	4.486	1,98
2003	250.926	5.030	2,00
2004	282.493	5.658	2,00
2005	311.281	6.143	1,97

Aunque Colombia adoptó la metodología de cuenta satélite de turismo, aún persisten dificultades en la recolección de la información (DANE, 2011) para cuantificar los efectos de esta actividad en la economía nacional y regional. Con la serie anterior, es posible visualizar que el peso relativo del turismo en el PIB es bajo, pero no ocurre lo mismo con ciertas regiones o localidades que son más dependientes de esta actividad. La Figura 1 muestra que en Colombia el consumo turístico interno tiene mayor peso que los flujos internacionales, pero a partir de 2005 hasta 2012 el crecimiento de turistas internacionales ha sido en promedio del 8,9%, casi tres veces mayor que el promedio mundial del 3,8%. En el período enero-abril de 2013 se registra un crecimiento del 5,2 % respecto al mismo período del año 2012 y es el tercer renglón generador de divisas (Proexport, 2013) o del turismo intrarregional (OMT 2011) entre los países de América del sur.

**Figura 1:** Consumo total por forma de turismo en Colombia 2000-2005 (DANE, 2011)



Colombia se sitúa en la posición 71 entre 130 países analizados, por debajo de Brasil, Chile, Argentina Uruguay y Perú en Suramérica. A pesar de lo anterior, en cuanto a los indicadores de recursos humanos, culturales y naturales ocupa la posición 38, lo que indica las posibilidades en el desarrollo de servicios turísticos no tradicionales y que hacen uso de este tipo de recursos en el diseño de productos turísticos (Combariza y Aranda, 2009).

La recreación es el principal motivo de afluencia de los turistas, seguido por los asuntos de trabajo o de negocios. Se consideran incipientes y con potencialidad las motivaciones asociadas con la salud y los congresos (Tabla 4).

**Tabla 4.** Flujos de turismo receptor por vía aérea, según motivos de viaje (Colombia 2000 a 2005)

Motivo viaje	2000	2001	2002	2003	2004	2005
Total general	607.345	646.429	573.637	635.769	803.069	951.881
Trabajo o negocios	109.700	119.974	104.815	117.112	151.757	179.188
Recreación	399.946	423.900	378.792	417.531	519.296	614.914
Congresos	9.676	10.698	9.932	11.471	15.052	16.725
Tratamiento salud	4.221	4.596	4.366	4.794	5.729	6.708
Otros	35.886	38.312	33.153	36.821	47.763	56.641
Paquetes	47.917	48.950	42.578	48.040	63.473	77.704
No paquetes	559.429	597.480	531.058	587.728	739.596	874.176

### Turismo y hotelería en la región cafetera

El desarrollo de la actividad turística de Risaralda está influido por el turismo en los Departamentos de Caldas y de Quindío que conforman la región del Eje Cafetero, dada su proximidad geográfica y las actividades complementarias.

La evidencia del crecimiento del turismo regional se puede confirmar con el incremento en el flujo de viajeros extranjeros no residentes en el país, con ingreso por el aeropuerto de Pereira, que han aumentado el 11,6 % entre 2011 y 2012 y el 14,7% de enero a abril de 2013, respecto al mismo período de 2012, así como incrementos en los pasajeros aéreos nacionales del 19,2% y 38,7%, respectivamente (Proexport, 2010).

La hotelería y el comercio ocupan el 35,5% de la población empleada en Risaralda, los hoteles y restaurantes aportan el 3,8% de su PIB (MINCIT, 2013) y no se tienen datos discriminados del aporte del turismo a otras actividades económicas, como el transporte y los servicios diferentes a la hotelería. Si se

miran las cifras de ocupación hotelera de Pereira, se encuentra disminución del 46,4% al 44% y con tendencia a bajar en 2013, lo cual explican los empresarios del sector como resultado de la oferta informal de alojamientos, especialmente rurales, que no son registrados en las estadísticas sectoriales.

Es precisamente por este nivel de informalidad que se estudiaron algunos hoteles no categorizados, ya que representan una alternativa importante en la oferta turística y están ubicados dentro del PCC, a diferencia de buena parte de la Hotelería formal que está en la capital del Departamento.

### **Establecimientos de alojamiento y hospedaje**

La Norma Técnica Sectorial Colombiana clasifica a los establecimientos de alojamiento y hospedaje según la modalidad en la prestación del servicio en albergue -refugio -hostal, aparta-hotel, apartamentos turísticos, alojamiento rural -Lodge, posadas turísticas, recinto de campamento o camping y hotel, que es un:

Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Además, dispone como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios (ICONTEC 2009, p 3).

Para estudiar los hoteles no clasificados se tuvo en cuenta la definición anterior, salvo si se ofrecía el servicio de desayuno, por lo cual quedaron incluidos en el estudio algunos establecimientos que se consideran técnicamente alojamientos, pero que en su razón social figuran como hoteles.

La relación entre los hoteles y hospedajes con el ambiente, en municipios de Risaralda, se puede estudiar genéricamente en el marco de la legislación y del contexto ambiental colombiano a partir de los principios universales contenidos en la declaración de Río de Janeiro sobre Medio Ambiente y Desarrollo que inspiró la Política Ambiental Colombiana. Los principios fundantes de la política ambiental colombiana son la biodiversidad, la protección especial de páramos y zonas de reserva de aguas, la prioridad para el consumo humano del agua y el fomento que el estado debe dar a la incorporación de los costos ambientales. Para el caso de la hotelería, existen sellos ambientales, cuyo contenido no se explora en este artículo.

Para efectos de la contrastación se tomaron en cuenta los principios de la norma

ISO 14001 que especifica los requisitos de un sistema de gestión medioambiental que inicia con el compromiso de la alta dirección (Clements 2000), y por tanto, se preguntó a los dueños de hoteles sobre el conocimiento de estas normas, planes ambientales y prácticas que evidencien su compromiso ambiental.

## **Metodología**

La metodología es aplicada, ya que se confronta la información teórica con una realidad; es descriptiva porque incluye la descripción de la actividad turística de un tipo de hoteles y registra los cambios más relevantes (Tamayo 2011); tiene un momento cualitativo que intenta comprender las relaciones entre actos y percepciones de los dueños y administradores de hoteles y alojamientos, con sus subjetividades, ante una problemática y una oportunidad; la primera, es la contaminación ambiental y la segunda, el Paisaje Cultural Cafetero, para lo cual se utilizó una entrevista semiestructurada.

Se entrevistó a propietarios o administradores de los hoteles, elegidos de una muestra por conveniencia. En el proceso de comprensión de los hallazgos se usó el método deductivo, “con la ayuda de una matriz teórica general preestablecida” (Aktouf, 1988).

La base de datos del registro mercantil de la Cámara de Comercio de Pereira cuenta con 78 registros en alojamiento hostales y aparta-hoteles; 115 en alojamiento en hoteles, para un total de 193 establecimientos en Risaralda, de los cuales se hizo un muestreo por conveniencia (Casal y Mateu, 2003) con hoteles no categorizados de municipios del PCC. Para los alcances de una investigación con propósitos formativos y como parte de un proyecto más amplio, el muestreo por conveniencia se aplicó a un total de 20 hoteles: 3 en Marsella, que son la totalidad en el municipio, 7 en Pereira, 6 en Dosquebradas y 4 en Santa Rosa de Cabal.

El instrumento que se utilizó en la recolección de información es una guía de entrevista con 37 preguntas sobre prácticas ambientalmente responsables, con base en la lista usada por Santamarta (2000), que resultó pertinente debido a que aborda la relación entre el turismo sostenible con el respeto por el patrimonio cultural local, la hotelería y el deterioro ambiental. La guía de entrevista se divide en las categorías: emisiones atmosféricas, vertidos, residuos generados, turismo y Paisaje Cultural Cafetero.

## **Hallazgos**

En los veinte hoteles donde se aplicó la guía de entrevista afirman no utilizar aire acondicionado ni calefacción. En nueve de ellos prestan el servicio de agua

caliente con energía eléctrica (2) y con gas natural (7). En todos usan bombillas ahorradoras, porque disminuyen costo de energía (15 respuestas). El rango de horas en las que permanecen encendidas las bombillas esta entre 10 y 12 horas durante el día y la noche, porque en algunos no se usa adecuadamente la luz natural, ya que tienen corredores oscuros.

En ningún hotel controlan el consumo de agua ni utilizan prácticas para tratar el agua residual, aunque en todos controlan el consumo de detergente y blanqueador; ninguno usa papel reciclado, 4 reciclan y 2 lo consideran una fuente de ingresos; en 8 de los hoteles se clasifican las basuras por especies y en 6 usan envases retornables.

Todos los entrevistados consideran importante la conservación del medio ambiente en el desarrollo de la actividad turística y asumen la contaminación ambiental como un problema de la humanidad pero a futuro. Ninguno contestó en presente. Todos los entrevistados reconocen que el ambiente beneficia al turismo aunque no sabían el por que, excepto uno que reconoce al ambiente como atractivo de la región, todo en conjunto. Desconocen en su totalidad los impactos generados en el disfrute de los recursos naturales en su hotel. Los 20 entrevistados consideran importante la conservación del medio ambiente en el desarrollo de actividad turística, para conservar la vida de las futuras generaciones.

Solo en 8 entrevistados se evidencia el conocimiento sobre que es Paisaje Cultural Cafetero, de los cuales 5 reconocen la oportunidad que genera para la hotelería asumiendo que es importante conservar el patrimonio histórico, natural y cultural. En Santa Rosa y Marsella la totalidad de los entrevistados reconocen e identifican como el PCC beneficia su región; sin embargo, no reconocen la necesidad de protección del patrimonio histórico, natural y cultural, ni reconocen que el Patrimonio Mundial busca conservar y desarrollar los valores, sociales, culturales y ambientales de este territorio. Solo en una de las entrevistas realizadas en Pereira reconocen que es el PCC, mientras que ninguno de los entrevistados en Dosquebradas tiene este conocimiento.

De los entrevistados 3 afirmaron tener Sistema de Gestión Ambiental, pero al verificar su existencia, no sabían de qué se trataba. En dos de las entrevistas afirmaron tener un proceso de certificación en calidad, sin embargo no realizan ninguna práctica de responsabilidad ambiental, por desconocimiento.

Esta primera parte de la investigación pone de manifiesto una necesidad de socializar más el PCC y de promover la educación ambiental y gerencial entre los hoteleros de los municipios, particularmente en los de establecimientos no categorizados. Si bien hay algunas prácticas ambientales, no hacen parte de sistemas de gestión, que en la actualidad representan bajos impactos por los

niveles de ocupación, pero que frente a incrementos en la demanda implicarán presiones sobre ecosistemas frágiles y a punto de alcanzar su máxima capacidad de carga.

Tanto el estado como la academia, deben comprometerse más en estos procesos de gestión ambiental y sobre todo, contribuir para que las comunidades tengan mayor apropiación del significado del PCC como construcción colectiva y del turismo como proyecto de región y de localidad, para evitar enclaves turísticos que sólo agravarían la situación social y económica que ha dejado la crisis de la caficultura.

### **Conclusiones y recomendaciones**

El total de entrevistados reconoce la importancia de la conservación del medio ambiente para la actividad turística; sin embargo, desconocen los impactos generados por su actividad. La falta de compromiso de los dueños y administradores de los hoteles es desconocimiento de conceptos como: responsabilidad ambiental, turismo, sitios turísticos, prácticas de responsabilidad ambiental, Paisaje Cultural Cafetero y sus impactos.

Las emisiones atmosféricas generadas por las calefacciones y los equipos de aire acondicionado de los hoteles son las que impactan más negativamente, pero en los hoteles no categorizados de Risaralda este impacto no es significativo.

En los hoteles estudiados se controla el consumo de energía e insumos, por los costos que generan, mas no porque representen un problema ambiental, pues falta información y compromiso ambiental.

En todos los hoteles estudiados afirman no haber recibido capacitación sobre turismo y ambiente, lo que va en contravía de la Política Ambiental Colombiana (1993) que señala al Estado como encargado de apoyar y motivar la conformación de organismos no gubernamentales con el fin de proteger el ambiente.

En tres de las 20 entrevistas afirmaron tener un proceso de certificación en calidad, sin embargo no realizan prácticas de responsabilidad ambiental, siendo evidente el desconocimiento de normas como la ISO 14001.

Se recomienda lo siguiente:

A los hoteles mejorar las condiciones de iluminación natural para bajar las 10 a 12 horas diarias en que deben usar luz de bombillas. El tipo de construcción que se utiliza para los hoteles debería relacionarse con la infraestructura del Paisaje Cultural Cafetero que tradicionalmente cuenta con grandes corredores donde la luz natural, es importante.

Al estado que propicie el compromiso por parte de los hoteleros no categorizados, mediante grupos de educación ambiental, que informen, orienten y enseñen prácticas ambientalmente responsables. Aun cuando los entrevistados reconocen la importancia de la conservación del ambiente para el desarrollo de la actividad turística, es importante que reconozcan los impactos generados.

A los dueños de los hoteles, es necesario que reciban capacitación sobre responsabilidad ambiental, turismo, prácticas de responsabilidad ambiental, Paisaje Cultural Cafetero y sus impactos y también, sobre los sitios turísticos de la región. Lo anterior ya que, por ejemplo, hoteleros de Dosquebradas y Pereira desconocen estos aspectos, lo cual es paradójico teniendo en cuenta que los hoteles hacen parte de la oferta turística.

## Referencias

AENOR (2006). Gestión ambiental. Madrid: Asociación Española de Normalización y Certificación.

Ángel, A. (1996). El reto de la vida: ecosistema y cultura. Bogotá: Ecofondo

Ángel, A. (2003). La Diosa Némesis: Desarrollo Sostenible o Cambio Cultural. Cali, Colombia: Universidad Autónoma de Occidente.

Ascanio, A. (2012). Economía del turismo. Bogotá: Ediciones de la U.

Barrero, J. (2002). Un Modelo Estratégico de comunicación para el turismo rural español. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Boullon, R. (2003). Los municipios turísticos (2ª ed.). México: Trillas.

Calderón, V. (2007). Distrito Turístico Rural un modelo teórico desde la perspectiva de la oferta. Especial referencia al caso Andaluz. Trabajo de doctorado en economía, Universidad de Málaga. Disponible en <http://www.eumed.net/tesis/2007/fjcv/cluster%20Turistico.htm>

Casal, J. y Mateu, E. (2003). Tipos de muestreo. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

Ceballos, H. (1998). Ecoturismo: Naturaleza y Desarrollo Sostenible. México: Diana

Clements, R. (2000). Guía Completa de las Normas ISO 14000. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

Combariza, Juliana y Aranda, Y. (2009). Exploración de consumo de servicios de turismo rural de la Provincia del Tequendama en Cundinamarca, Colombia, a través de las agencias operadoras de turismo de Bogotá. *Revista agronomía Colombiana*, 27 (1), 121-128. Disponible en <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/agrocol/article/view/11368>

COVENIN (1987). Norma Venezolana. Clasificación de Empresas de alojamiento turístico. Caracas: Covenin.

CTN (Caribbean Traveling Network) (2008). La industria sin chimeneas si tiene chimeneas. *Revista Puro Turismo*. Disponible en <http://www.puroturismo.com/secciones/en-n%C3%BAmeros/2008/3/la-industria-sin-chimeneas-s%C3%AD-tiene-chimeneas.aspx>

Dachary, A. y Arnais, S.. (2004). Globalización y turismo, dos caras de una misma moneda. *Estudios y perspectivas de turismo*, 13, 303 a 315.

DANE (2011). Cuenta satélite de turismo. Metodología y principales resultados. Ejercicio piloto 2000-2005. Bogotá: Autor.

Hernández, N. & Castellanos, G. (2003). El Turismo, un sector con futuro. Santiago, Academic OneFile. Universidad Católica de Pereira. Disponible en <http://ojs.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/viewFile/14503311/722>

IMEDES (1991). Instituto Mediterráneo por el Desarrollo Sostenible. Valencia, España: IMEDES.

Korstanje, M. (2007). El Turismo. New York: Turydes.

López, D. (2010). Turismo y gestión de espacios protegidos. Valencia, España: Tirant lo Blanch.

Mcintosh, R., Goeldner, C. y Ritchie, J. (2004). Turismo: Planeación, administración y perspectivas. México: Limusa

Molina, S. y Rodríguez, S. (1987). Planificación integral del turismo- Un enfoque para Latinoamérica. México: Trillas.

OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2011). Guía práctica de la reducción de la pobreza a través del turismo. Ginebra: Autor.

OMT (Organización Mundial del Turismo) (1997). Introducción al Turismo. Impactos medioambientales del Turismo. Disponible en <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL->

## TURISMO-OMT.pdf

OMT (Organización Mundial del Turismo) (1998). Los Hoteles y el Turismo Sostenible. Madrid: Autor.

OMT (Organización Mundial del Turismo) (2013). Boletín de prensa Mayo de 2013. Madrid: OMT. Disponible en <http://media.unwto.org/es/press-release/2013-05-15/los-ingresos-por-turismo-internacional-crecieron-un-4-en-2012>

ONU (2003). Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible. Nueva York: Naciones Unidas.

Osorio, J. y Acevedo, A (2008). Paisaje Cultural Cafetero. Pereira: Universidad Católica Popular de Risaralda y Universidad Tecnológica de Pereira.

Proexport (2010). Turismo en el Departamento de Risaralda. Colombia: Autor.

Proexport (2013). Informe de turismo extranjero en Colombia. Disponible en [http://www.proexport.com.co/sites/default/files/informe\\_proexport\\_turismo\\_extranjero\\_en\\_colombia\\_a\\_abril\\_2013.pdf](http://www.proexport.com.co/sites/default/files/informe_proexport_turismo_extranjero_en_colombia_a_abril_2013.pdf)

Saldarriaga, C y Duis, U. (2010). Paisaje Cultural Cafetero Colombiano. Pereira: Universidad Tecnológica de Pereira, Red Alma Mater- Red de Universidades públicas del Eje Cafetero, Universidad del Quindío y Centro de Estudios e Investigaciones Regionales, CEIR.

Santamarta, J. (2000). Turismo y ambiente. Disponible en <http://www.nodo50.org/worldwatch/ww/pdf/turismo.pdf>

Such, M., Zapata, S., Risso, W., Brida, J. y Pereyra, J. (2009). Turismo y crecimiento económico: Un análisis empírico de Colombia. Estudios y Perspectivas en Turismo, 21(15). Disponible en <http://find.galegroup.com/ips/start.do?prodId=IPS>

Tamayo, M. (2011). El Proceso de la Investigación Científica. Ciudad de México: Limusa.

Vanegas, G. (2006). Ecoturismo Instrumento de Desarrollo Sostenible. Tesis de pregrado. Medellín: Universidad de Antioquia.

Viñals, M. (2010). Turismo rural. Teoría, casos y análisis del impacto económico-ambiental. Madrid: Limusa, Universidad Politécnica de Valencia.

WTTC (World Travel and Tourism Council) (1993). Travel and Tourism: A New Economic Perspective. Bruselas: WTTC.