

# DIAGNÓSTICO DE PRÁCTICAS ECOLÓGICAS DE UN GRUPO DE EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO DE BUCARAMANGA Y SU ÁREA METROPOLITANA<sup>a</sup>

Diagnosis of ecological practices of a group of companies in the hotel sector of Bucaramanga and its Metropolitan Area

*<sup>a</sup>Artículo de investigación, con enfoque mixto y corte transversal, resultado de un trabajo de investigación culminado del programa de ingeniería Industrial de la Universidad de Investigación y Desarrollo (UDI), vinculado a la línea Gestión Industrial dentro del Grupo de Investigación SINERGIA-de la Universidad de Investigación y Desarrollo (UDI), fue financiado con recursos propios de los investigadores. Fecha de inicio de la investigación: febrero de 2021. Fecha de terminación: diciembre de 2021.*

Recibido/Received: 17/03/2022 | Aprobado/Approved: 15/05/2022 | Publicado/Published: 30/07/2022

## Autor(es):

**Xiomara Gamboa Gonzáles<sup>1</sup>**  
**Mayerly León Beltrán<sup>2</sup>**  
**Cindy Tatiana Daza Rios<sup>3</sup>**

## Cómo citar este artículo:

Gamboa Gonzáles, X., León Beltrán, M. & Daza Rios, C.T. (2022). Diagnóstico de prácticas ecológicas de un grupo de empresas del sector hotelero de Bucaramanga y su área metropolitana. Revista FACCEA, Vol. 12(2), xx-xxpp. Universidad de la Amazonia, <https://doi.org/10.47847/faccea.v12n2a3>

<sup>1</sup>Profesional en Ingeniería Industrial, Universidad de Investigación y Desarrollo (UDI). Grupo de Investigación SINERGIA, Universidad de Investigación y Desarrollo (Bucaramanga, Colombia). Correo electrónico: [zgamboa1@udi.edu.co](mailto:zgamboa1@udi.edu.co).

 Código ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-6080-2094>

<sup>2</sup>Profesional en Ingeniería Industrial, Universidad de Investigación y Desarrollo (UDI). Grupo de Investigación SINERGIA, Universidad de Investigación y Desarrollo (Bucaramanga, Colombia). Correo electrónico: [mleon8@udi.co](mailto:mleon8@udi.co)

 Código ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-7374-4989>

<sup>3</sup>Bacterióloga y Laborista clínico de la Universidad Industrial de Santander, Especialista en Salud Ocupacional de la Universidad Manuela Beltrán y Magíster en Desarrollo Sostenible y Medio Ambiente de la Universidad de Manizales. Docente investigadora del Grupo de Investigación SINERGIA, Universidad de Investigación y Desarrollo -UDI (Bucaramanga, Colombia). Correo electrónico: [cdaza1@udi.edu.co](mailto:cdaza1@udi.edu.co) o [cindy.daza.r@gmail.com](mailto:cindy.daza.r@gmail.com)

 Código ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-2749-3602>



## RESUMEN

El presente estudio, buscó diagnosticar las prácticas ecológicas en un grupo de empresas del sector hotelero en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana. Los datos de la investigación se recolectaron por medio de una encuesta compuesta por 39 preguntas, estas se dividieron en las siguientes siete dimensiones: comportamiento ambiental, prácticas ecológicas, recurso hídrico, energía eléctrica, gestión de residuos, papel y otras prácticas ambientales. La encuesta se aplicó a 70 colaboradores de 68 hoteles. Los resultados encontrados, muestran que la mayoría de las dimensiones sobre prácticas ecológicas estudiadas en los hoteles, se encuentran en un nivel medio-bajo, excepto la dimensión correspondiente a papel que se encuentra en un nivel medio-alto. Finalmente se emitió un plan de mejora con las recomendaciones correspondientes según los hallazgos encontrados para buscar mejorar la gestión ambiental del sector hotelero en Bucaramanga.

## PALABRAS CLAVE

Gestión ambiental  
Industria hotelera  
Responsabilidad social

## ABSTRACT

The present study sought to diagnose ecological practices in a group of companies in the hotel sector in the city of Bucaramanga and its metropolitan area. The research data was collected through a survey composed of 39 questions, these were divided into the following 7 dimensions: environmental behavior, ecological practices, water resources, electrical energy, waste management, paper and other environmental practices. The survey was applied to 70 employees from 68 hotels. The results found show that most of the dimensions on ecological practices studied in hotels are at a medium-low level, except for the dimension corresponding to paper, which is at a medium-high level. Finally, an improvement plan was issued with the corresponding recommendations according to the findings found to seek to improve the environmental management of the hotel sector in Bucaramanga.

## KEY WORDS

Environmental management  
Hotel industry  
Social Responsibility

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, el sector turismo está generando impactos ambientales negativos en los ecosistemas, dentro de este sector se destacan los impactos ambientales negativos de los hoteles, lo anterior porque en la mayoría de ocasiones no tienen establecidas actividades de gestión ambiental (Monsalve, C. y Hernández, S. I., 2015). Aunque el sector hotelero es uno de los principales generadores de empleo e ingresos económicos, también al mismo tiempo genera importantes impactos ambientales negativo (Fernández C, A. ,2012), por esto es importante realizar investigaciones que permitan conocer las prácticas ecológicas del sector hotelero en el área metropolitana de Bucaramanga con el objetivo de emitir recomendaciones que promuevan una mejor gestión ambiental. En la primera parte del presente artículo se describe la introducción, posteriormente la metodología del estudio y finalmente los resultados encontrados con las correspondientes recomendaciones.

### ***Prácticas ecológicas en el sector hotelero***

En los últimos años los estudios sobre temas medioambientales y de sostenibilidad han aumentado debido al evidente deterioro de los entornos naturales, lo anterior como consecuencia de actividades humanas asociadas al consumo y la producción que generan impactos ambientales negativos en los recursos naturales. Por consiguiente, es necesario que las organizaciones actúen con responsabilidad social y tomen decisiones no solo considerando aspectos económicos, también ambientales y sociales (CEPAL, 2016). Muchas investigaciones han demostrado que el medio ambiente va de la mano con la economía de un país, la Organización Mundial del Turismo - OMT indica que el sector hotelero es uno de los principales generadores de empleo e ingresos económicos, pero al mismo tiempo, es uno de los que utiliza más energía, los hoteles y otros tipos de alojamiento representa entre el 2% y el 5% del total del CO<sub>2</sub> emitido por el sector turístico, es importante considerar que esta es una industria en continuo crecimiento, por eso es importante considerar el impacto medioambiental, económico y social que genera (Fernández C, A., 2012). Otro informe publicado por la asociación bancaria de entidades financieras de Colombia reporta que los principales impactos ambientales del sector hotelero son: contaminación del agua, contaminación del suelo por residuos sólidos o vertimientos, afectación de la flora y la fauna, agotamiento de recurso hídrico y contaminación atmosférica. También se reportan otros impactos sociales en la salud de los trabajadores, afectación de la comunidad, condiciones laborales precarias y relación con actividades ilícitas (Cárdenas, H. A., 2019). Estos datos evidencian como diferentes fuentes han reportado los impactos ambientales negativos que genera el sector turismo y específicamente el sector hotelero y por tanto muestran la necesidad de implementar acciones que permitan mejorar la gestión ambiental de estas organizaciones.

### ***Importancia del sector turismo en la región***

Según las cifras de la asociación colombiana de agencias de viajes (ANATO), el sector turismo y sector hotelero han sido muy afectados por la crisis generada por el COVID-19, se estima que las caídas de las ventas desde que comenzó la pandemia han sido del más del 50%, debido a esto el Gobierno Nacional inicio la recuperación en Colombia del sector hotelero y sector turismo por medio de diversas estrategias (ANATO, 2021). Dentro de estas estrategias se encuentra el sello de bioseguridad "Check in certificado, COVID-19 bioseguro" es un certificado voluntario creado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con la ayuda de Procolombia e ICONTEC, su principal objetivo es generar confianza entre viajeros y consumidores para incrementar el turismo en todo el país disminuyendo el riesgo de contagio por coronavirus. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - Gobierno de Colombia, 2020). También se encuentran medidas de Bioseguridad de obligatorio cumplimiento emitidas por el Ministerio de Salud, que incluyen desinfección, distanciamiento y lavado de manos entre otras y que buscan ayudar a proteger la salud de empleados y turistas (Ministerio de Salud y y Protección Social, 2020). Según el informe de indicadores hoteleros del año 2020, publicado por COTELCO, con respecto a la ocupación hotelera, para el mes diciembre fue de 31,7%, lo que representó una disminución de 23,8 puntos porcentuales por debajo del nivel alcanzado en el año 2019 (COTELCO, 2020). Por consiguiente, estas estrategias que buscan reactivar el sector turismo son muy importantes para el país y la región,

debido a la importancia de su aporte económico. Según la Cámara de Comercio de Bucaramanga (CCB), el sector hotelero de Bucaramanga y su área metropolitana se compone 5.077 empresas activas a 14 abril de 2021, este alto número de empresas evidencia la importancia del sector turismo en especial para la región (Compite360, 2020). Otros datos que refuerzan esto es que el sector turismo ha llegado a representar el 9,8% del Producto Interno Bruto (PIB) mundial, esto muestra la importancia de este sector como vehículo de desarrollo económico y social, en Colombia y la región al igual que a nivel global es considerado “el nuevo petróleo” (Santoro, F., 2019). Por este motivo este sector es de interés para los inversionistas, muestra de esto es que en el 2019 Colombia recibió US\$ 2.129 millones en inversión extranjera directa en comercio, hoteles y restaurantes (Procolombia, 2018) y (Hosteltur, 2020).

## **METODOLOGÍA**

La investigación tuvo un enfoque mixto, un alcance descriptivo y un diseño de corte transversal no experimental; se estudiaron los datos sin manipular las variables (Hernández, et al, 2006). La población del estudio correspondió a los trabajadores de un grupo de 355 empresas activas en la CCB, estas pertenecían al grupo determinado como alojamiento en hoteles, quienes se clasifican con el código CIU 5511. La muestra fue no probabilística y correspondió a 70 encuestas. Lo anterior para optimizar los recursos y asegurar la viabilidad de la investigación.

Para recolectar la información, primero se construyó un cuestionario conformado por 39 preguntas distribuidas en 7 dimensiones: comportamiento ambiental, practicas ecológicas, agua, energía, gestión de residuos, papel y otras prácticas ecológicas. La validación se realizó por tres expertos en el tema de estudio y en metodología de la investigación. Después de tener la encuesta validada se procedió a realizar una prueba piloto y finalmente se procedió a recolectar y tabular la información. Antes de diligenciar el cuestionario, los participantes en la investigación firmaron el consentimiento informado para dejar constancia de su participación voluntaria.

Para presentar los resultados de los datos cualitativos se emplearon frecuencias y porcentajes, que se representaron en gráficas circulares y barras, mientras que para las variables cuantitativas se emplearon medidas de tendencia central. También se realizó una matriz DOFA para poder hacer análisis y recomendar estrategias para la toma de decisiones y mejoramiento de las prácticas ecológicas en el sector hotelero, que promuevan la gestión ambiental adecuada en las organizaciones estudiadas.

## **RESULTADOS**

### ***Resultados sociodemográficos***

Se observó que en la muestra estudiada el 66% de los participantes que respondieron la encuesta pertenecían al sexo femenino, la mayoría de los encuestados pertenecen al área administrativa y operacional. Referente al nivel académico, un 33% de los encuestados son tecnólogos, mientras

que un 30% son técnicos, por último, se encontró que el 50% de los colaboradores están en el rango de 30 a 40 años.

Para clasificar el resultado de las prácticas ecológicas que implementa el grupo de hoteles que se estudiaron, se distribuyeron en tres niveles según el porcentaje de implementación de las prácticas ecológicas obtenido: bajo menor a 70 %, medio entre 71-85% y alto entre 86-100 %, en la siguiente tabla se describen los criterios de clasificación (Tabla 1).

**Tabla 1.**  
*Clasificación por niveles de las prácticas ecológicas*

Nivel	Criterio
	Porcentaje de implementación
Bajo	< 70 %
Medio	71-85%
Alto	86-100 %.

En la tabla 2 se puede observar el resultado del nivel de clasificación obtenido para cada una de las siete dimensiones de prácticas ecológicas definidas para esta investigación.

Después de analizar los datos recolectados por medio del cuestionario sobre prácticas ecológicas en el grupo de hoteles estudiado, se realizó una matriz DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) con el objetivo de

analizar también el contexto interno y externo para complementar la información obtenida por medio del cuestionario y de esta forma con un análisis más completo definir las estrategias más pertinentes (Tabla 3).

Posteriormente se procede a cuantificar la DOFA para poder priorizar y definir las recomendaciones pertinentes, para esto se tiene en cuenta la siguiente clasificación de impactos para cada debilidad, oportunidad, fortaleza y amenaza (Tabla 4).

Como resultado de este análisis, respecto a los factores externos las actividades a priorizar fueron las amenazas correspondientes a la existencia de otras alternativas de hospedaje en el mercado diferente a hoteles (hostales, residencias, moteles, entre otros) y según el decreto 1076 del 2015 las sanciones legales que se pueden emitir por malas disposiciones de los residuos sólidos peligrosos. Mientras que, para las oportunidades las actividades prioritarias que se identificaron fueron, de acuerdo a la resolución 0576 del 2020 emitida por el ministerio de industria y turismo, en el sector

**Tabla 2.**  
*Clasificación por niveles de las dimensiones de las prácticas ecológicas en el grupo de hoteles estudiados.*

Dimensión	Nivel de Clasificación según % de implementación de la mayoría de prácticas de esta dimensión
Comportamiento Ambiental	Medio - Alto
Prácticas ecológicas laborales	Bajo - Medio
Recurso hídrico	Bajo - Medio
Energía eléctrica	Bajo - Medio
Gestión de residuos	Medio – Alto
Papel	Medio - Alto
Otras prácticas	Bajo - Medio

**Tabla 3.**  
*Matriz DOFA del sector hotelero*

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
F1. Se reutiliza el papel y se clasifica adecuadamente para poder ser reciclado.	D1. No se recolecta el agua lluvia para ser reutilizada para actividades como por ejemplo regar jardines.
F2. En los hoteles se realiza mantenimiento y reparación de fugas y filtraciones en las instalaciones hidrosanitarias.	D2. No cuentan con sistemas ahorradores de energía como paneles solares.
F3. Cuentan con avisos o comunicados al interior de las instalaciones que invitan al ahorro y uso eficiente del agua.	D3. No cuentan con los suficientes dispensadores recargables de jabón y champú.
F4. Dispone de sistema ahorradores como iluminarias LED y bombillos con sensores de movimiento.	D4. Los colaboradores no participan en jornadas de sensibilización para la separación y manejo adecuado de los residuos.
F5. En los hoteles cuenta con puntos ecológicos adecuados y suficientes en las habitaciones y zonas comunes para la separación de los residuos de forma adecuada.	D5. Los colaboradores no participan en su totalidad en campañas de ahorro y uso eficiente de la energía Eléctrica, en su lugar de trabajo.
F6. Los colaboradores conocen los aspectos e impactos ambientales significativos que se generan por las actividades que se realizan en los hoteles.	D6. Los colaboradores no participan en su totalidad en campañas de ahorro y uso eficiente del agua, en su lugar de trabajo.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
O1. De acuerdo a la resolución 0576 del 2020 emitida por el ministerio de industria y turismo, en el sector hotelero se está certificando en el área de bioseguridad con el fin de generar confianza para nuevos usuarios a partir de la reactivación económica Post COVID.	A1. Según el artículo emitido por el periódico la República existen otras alternativas de hospedaje en el mercado que no implican ser catalogados como un hotel (hostales, residencias, moteles, entre otros).
O2. Acorde al decreto 1076 del 2015 expedido por el gobierno nacional, la legislación colombiana incentiva a las empresas a que promuevan las prácticas ecológicas o prácticas verdes.	A2. La problemática de relleno sanitario del Carrasco ha generado una afectación de la imagen de la ciudad por la mala gestión de los residuos sólidos por parte de la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana.
O3. De acuerdo con la ley 2068 del 2020 emitida por el ministerio de turismo se tiene como objetivo principal fortalecer la formalización y competitividad en el sector del turismo a través de la creación de incentivos y adopción de medidas para impulsar el crecimiento del sector hotelero.	A3. De acuerdo al decreto 1076 del 2015 se emitirá Sanciones legales por malas disposiciones de los residuos sólidos peligrosos generados en el interior de las instalaciones.
O4. La Resolución 2184 del 2019 que establece el Código de colores para la clasificación de residuos, ayuda a la búsqueda de alternativas verdes con el fin de mitigar el daño ambiental ocasionado por los residuos no peligrosos.	A4. Según el Periódico el Espectador con fecha de 29 de septiembre de 2021, Aunque se esté fortaleciendo la gestión para disminuir la criminalidad por parte de la fuerza pública, existe una alta percepción de Inseguridad por parte de los usuarios hacia el sector hotelero
O5. Según lo evaluado en el índice de Competitividad de Viajes y Turismo 2019 (ICVT) del Foro Económico Mundial (FEM), se evidencia que Colombia tiene una oferta creciente del turismo, dada su riqueza cultural y natural.	A5. Según la universidad de los Andes en el 2021 hubo una disminución del poder adquisitivo de los clientes en el último año debido a la inestabilidad económica de la región y del país.

hotelero se está certificando en el área de bioseguridad con el fin de generar confianza para nuevos usuarios a partir de la reactivación económica Post Covid y la normatividad que busca fortalecer la competitividad del sector por ejemplo según la ley 2068 del 2020 emitida por el ministerio de turismo. En cuanto a los factores internos, las actividades a priorizar recomendadas corresponden a colocar avisos o comunicados al interior de las instalaciones que invitan al ahorro y uso eficiente del agua y

**Tabla 4.**  
*Clasificación de los impactos.*

IMPACTO	CALIFICACIÓN
Impacto mayor	3
Impacto regular	2
Impacto menor	1

**Tabla 5.**  
*Estrategias propuestas DOFO*

Estrategias EO	Estrategias DO
Elaborar un plan de uso racional de reducción y reutilización (2R) del consumo de papel	Realizar capacitaciones y campañas sensibilización para el uso adecuado y eficiente del agua al interior de las instalaciones de los hoteles
Poner en marcha la implementación de nuevas tecnologías verdes enfocadas en eficiencia energética en hoteles o conversión térmica	Establecer programas que contengan metas alcanzables para la reducción del consumo energético
Enfoque en la generación de los Centennials y Millennials para servir con excelencia y fidelizar a los clientes	Implementación de la regla de las 3R (Reciclar, Reducir y Reutilizar) en los hoteles
Certificarse con el sello de calidad "Check in certificado" con el fin de generar confianza en los nuevos usuarios	Realizar un programa de gestión integrada de residuos, con el fin de realizar una adecuada disposición final de los residuos peligrosos y no peligrosos

**Tabla 6.**  
*Estrategias propuestas DAFA*

Estrategias FA	Estrategias DA
Asignar y delegar responsabilidades ambientales al personal colaborador de los hoteles	Llevar a cabo programas de manejo de residuos bajo la legislación aplicable para evitar posibles sanciones y multas
Promover campañas de sensibilización hacia los clientes, con el fin de incentivar a la reutilización de los residuos	Instalar tecnología de ahorro energético, con el fin de disminuir el consumo excesivo en las instalaciones del hotel
Fomentar reuniones por medio del clúster turístico para minimizar la inseguridad y la mejora de los problemas de la gestión de residuos de la ciudad	Replanteamiento de políticas ambientales internas que permitan mejorar los sistemas Gestión Ambiental
Incrementar la intensidad en mejora de los bienes y servicios que ofrecen los hoteles, con el fin de innovar para ofrecer un mejor servicio a los clientes sin necesidad de consumir de forma excesiva los recursos	Asignar los recursos necesarios para llevar a cabo las buenas prácticas ambientales, supervisado periódicamente a través del seguimiento de indicadores sencillos de gestión ambiental

realizar la separación de residuos según los colores del punto ecológico. Mientras que, para las debilidades las actividades prioritarias identificadas son la participación de los trabajadores en campañas de ahorro y uso eficiente de la energía eléctrica, en su lugar de trabajo y en campañas de ahorro y uso eficiente del agua, en su lugar de trabajo.

Después de realizar la cuantificación y priorización de la DOFA, a continuación, se definen las estrategias propuestas y las priorizadas según los resultados obtenidos tabla 5.

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Sobre el recurso humano que participó en la investigación se puede destacar que más de el 50% son mujeres, con un nivel de formación de técnicos o tecnólogos y en la edad de 30 a 40 años; esto muestra un recurso humano en su mayoría joven y calificado para la prestación del servicio.

Por otra parte, al analizar las 7 dimensiones establecidas en el cuestionario de la presente investigación, para diagnosticar las prácticas ecológicas en el grupo de hoteles ubicados en Bucaramanga y el área metropolitana estudiados, se encontró que la mayoría de las dimensiones se ubican en un nivel bajo o medio. Para definir una ubicación en un nivel bajo, medio o alto para cada una de las 7 dimensiones establecidas en esta investigación; se definió primero el porcentaje de implementación de cada una de las prácticas del grupo y posteriormente se identificaron los niveles en el cuál se ubicaban el mayor número de prácticas dentro de cada dimensión.

Los resultados muestran que las dimensiones comportamiento ambiental, gestión de residuos y papel, son las 3 dimensiones que obtuvieron mejores resultados con un nivel medio y alto. Ninguna dimensión obtuvo un nivel alto de implementación para

**Tabla 7.**  
*Matriz de estrategias prioritarias.*

<b>Estrategias FO</b>	<b>Estrategias DO</b>
Poner en marcha la implementación de nuevas tecnologías verdes enfocadas en eficiencia energética en hoteles o conversión térmica.	Realizar un programa de gestión integrada de residuos, con el fin de llevar a cabo una adecuada disposición final de los residuos peligrosos y no peligrosos
Enfoque en la generación de los Centennials y Millennials para servir con excelencia y fidelizar a los clientes.	Ejecutar campañas de sensibilización para el uso adecuado y eficiente del agua al interior de las instalaciones
<b>Estrategias FA</b>	<b>Estrategias DA</b>
Asignar y delegar responsabilidades ambientales al personal colaborador de los hoteles	Llevar a cabo programas de manejo de residuos bajo la legislación aplicable para evitar posibles sanciones y multas
Promover campañas de sensibilización hacia los clientes, con el fin de incentivar a la reutilización de los residuos	Instalar tecnología de ahorro energético, con el fin de disminuir el consumo excesivo en las instalaciones del hotel

todas las prácticas de su grupo. Por otra parte, cuatro de las siete dimensiones; es decir la mayoría se ubica en un nivel bajo y medio, estas corresponden específicamente a las dimensiones de prácticas ecológicas, recurso hídrico, energía eléctrica y otras prácticas.

Los resultados evidencian de esta forma, que existen bastantes oportunidades para mejorar las prácticas ecológicas implementadas actualmente en los hoteles de la muestra estudiada de Bucaramanga y su área metropolitana, para promover un mejor desempeño ambiental y que ojalá a futuro todas las dimensiones puedan alcanzar un nivel alto de implementación, trayendo así beneficios para el medio ambiente y demás partes interesadas.

Uno de los aspectos que es importante asegurar, es apagar los aires acondicionados cuando no se estén usando por parte de los clientes disminuyendo así el consumo de energía y la emisión de contaminantes (EBRD, 2014). Otras investigaciones han mencionado que las prácticas que más implementan los hoteles son la reducción de consumo de energía, consumo de agua y una adecuada gestión de residuos sólidos, lo anterior se ve reflejado en una disminución de costos (Gopar, N. E., 2012). y (Solorza Chica, A. C et al, 2016), estas actividades deben seguirse implementando y aprovechar los beneficios que generan, pero es necesario trabajar para implementar otras prácticas innovadoras que busquen mejorar la gestión ambiental de los hoteles. Investigadores en emprendimiento sostenible, recomiendan por ejemplo el uso de productos limpios, eco-eficiencia, eco-diseño y desarrollo tecnológico sostenible (Chirinos Araque, Y.Vet al, 2017), por consiguiente, los gerentes de los hoteles podrían considerar como implementar algunas prácticas asociadas a estos temas, promoviendo de esta forma el desarrollo sostenible local con el correspondiente crecimiento económico.

## CONCLUSIONES

Según la presente investigación la mayoría de los hoteles que participaron en la investigación, se encuentran en un nivel medio de implementación de prácticas ecológicas, se evidencia que gran parte de las instalaciones cuenta con puntos ecológicos en las habitaciones y en las zonas comunes más transitadas permitiendo que se pueda reciclar el papel, latas y botellas al interior del hotel.

Se observó también que los hoteles cuentan con sistemas ahorradores como luminarias LED, se evidencia que un alto porcentaje de los hoteles no cuentan con sistemas de ahorro como lo son paneles solares, en la mayoría de los casos esto por el alto costo de adquisición e instalación de



estos. También se identificó que en las instalaciones de los hoteles se encuentran avisos que invitan al ahorro del agua y de la energía eléctrica, concientizando a los clientes sobre el buen uso de los recursos y así aportar a la disminución del consumo excesivo de recursos naturales que se presenta en el sector hotelero.

Las prácticas que tiene un mejor nivel de implementación son el manejo del papel, los trabajadores afirman que reutilizan el papel para las impresiones, además de contar con avisos sobre el buen uso y reciclaje del mismo al interior de las instalaciones. Los colaboradores reportan también que prefieren el uso de medios de comunicación electrónicos para compartir información con el fin de disminuir la utilización de la papelería.

Los resultados de la investigación muestran también que los colaboradores no asisten en su totalidad a las capacitaciones y campañas de ahorro y uso eficiente de energía, ni a las jornadas de sensibilización para el manejo adecuado de los residuos, evidenciando la necesidad de la realización de un programa de capacitación y sensibilización sobre gestión integrada de residuos, que permita la participación total de las áreas de trabajo.

Colombia tiene una oferta creciente del turismo, dada su riqueza cultural y natural, por ende, existe un alto grado de interés por los servicios prestados por lo hoteles especialmente para los Centennials y Millennials. Además, la legislación colombiana incentiva a las empresas que promueven las prácticas ecológicas o prácticas verdes. Adicionalmente, se logró determinar que existen otras alternativas de hospedaje en el mercado que no implican ser catalogados como un hotel pero que son competencia directa y por consiguiente se requiere implementar estrategias para disminuir el impacto de estos tipos de hospedaje en los hoteles. Es muy importante que los hoteles se certifiquen con el sello de bioseguridad "Check in certificado" con el fin de generar confianza en los turistas durante la pandemia por COVID-19, esto es una actividad fundamental para la reactivación económica del sector turismo.

Finalmente, según los resultados obtenidos, se puede concluir que las prácticas ecológicas en el grupo de empresas del sector hotelero estudiado son incipientes, por consiguiente, es muy importante que estos hoteles diseñen e implementen estrategias que promuevan las relaciones gana- gana con las partes interesadas y de esta forma además de aumentar su competitividad, disminuir los impactos ambientales negativos y contribuir al cuidado del medio ambiente.

### **Recomendaciones**

Se observa la necesidad de replantear las políticas ambientales organizacionales de los hoteles, para que permitan mejorar las prácticas ambientales implementadas, asignando de forma equitativa los recursos necesarios para llevar a cabo las sensibilizaciones y capacitaciones al personal que labora en el sector, así mismo se debe llevar un control supervisando de manera periódica del seguimiento de indicadores para tener conocimiento del desempeño organizacional y facilitar la toma de decisiones de la dirección.

Es necesario realizar un estudio sobre eficiencia energética y conversión térmica con el objetivo de identificar alternativas que permitan innovar y disminuir el consumo de energía de forma excesiva. También se recomienda promover la certificación del sello de Bioseguridad “Check in Certificado” con el fin de mejorar la imagen y confianza de los usuarios hacia los hoteles. Adquirir productos de aseo biodegradables y amigables con el medio ambiente. Por otro lado, se sugiere poner en práctica campañas de capacitación periódicas en cuanto a normativa y buen uso de los residuos peligrosos y no peligrosos emitidos en las instalaciones de los hoteles. Finalmente, es importante que se continúen realizando investigaciones que generen conocimiento para aportar desde las organizaciones al desarrollo sostenible.

### **Limitaciones**

Debido a la pandemia por COVID-19 ocasionada por el coronavirus, se dificultó la recolección de la información en los trabajadores del grupo de hoteles del área metropolitana de Bucaramanga. Lo anterior por causa de la implementación de los protocolos de bioseguridad en los hoteles.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ANATO. (03 de junio de 2021). A pesar de las dificultades, las agencias de viajes continúan el camino hacia la reactivación. <https://anato.org/noticias/a-pesar-de-las-dificultades-las-agencias-de-viajes-continuan-el-camino-hacia-la-reactivacion/>

Cárdenas, H. A. (2019). Riesgo ambientales y sociales en hoteles, restaurantes y estación de servicios. <https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2020/10/Riesgos-Ambientales-y-Sociales-sector-Hoteles-restaurantes-y-EDS-1.pdf>

CEPAL. (2016). Daño y pérdida de biodiversidad. <https://www.cepal.org/es/temas/biodiversidad/perdida-biodiversidad>

Chirinos A, Y.V, Meriño Cordoba, V.H, Martinez de Meriño C Y (2017). Emprendimiento sostenible: una opción para el crecimiento local. I+D Revista de Investigaciones ISSN 2256-1676 Volumen 11 Número 1 Año 06. Enero a junio de 2018, p. 116-128

Compite360. (2020). Cámara de Comercio. <https://www.compitem360.com/>

COTELCO. (2020). recuperación de la ocupación hotelera se consolida por destinos. <https://www.cotelco.org/noticias/recuperaci%3%b3n%20>

EBRD. (2014). Sub-sectoral environmental and social guidelines: hotels. <https://silos.tips/download/56-food-and-beverage-service-activities-restaurants-and-bars>

Fernández C, A. (2012). El agua: un recurso esencial. Química Viva, 11(3),147-170. ISSN:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=86325090002>.

Gopar, N. E. (2012). Los recursos de la empresa y la implementación de prácticas ambientales en las PyMES hoteleras de Oaxaca. [Tesis de maestría, Instituto politécnico Nacional]. politécnico Nacional].

Hernández, R. Fernández, C., y Baptista, P. (2006) Metodología de la investigación sexta edición. Iztapalapa, México: Mcgraw-hill interamericana.

Hosteltur. (2020). Colombia: la inversión extranjera en turismo creció un 85,7% en 2019. [https://www.hosteltur.com/lat/135120\\_colombia-la-inversion-extranjera-en-turismo-crecio-un-857-en-2019.html](https://www.hosteltur.com/lat/135120_colombia-la-inversion-extranjera-en-turismo-crecio-un-857-en-2019.html)