



Grupo eumed.net / Universidad de Málaga y  
Red Académica Iberoamericana Local-Global  
Indexada en ANECA; DIALNET; DICE; IN-Recs; ISOC; LATINDEX y RePEc  
Vol 9. N°25  
Febrero 2016  
[www.eumed.net/rev/delos/25](http://www.eumed.net/rev/delos/25)

## **HOTELES DE IBAGUE COLOMBIA COMPROMETIDOS CON EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE**

Nubia Varón Triana<sup>1</sup>  
[nuba.varont@campusucc.edu.co](mailto:nuba.varont@campusucc.edu.co)  
Aracelly Buitrago Mejía<sup>2</sup>  
[abuitragom@ut.edu.co](mailto:abuitragom@ut.edu.co)  
Colombia

### **CONTENIDO**

Resumen .....	2
Abstract .....	2
Introducción .....	3
Metodología .....	6
Resultados .....	6
Conclusiones .....	7
Referencias .....	8

<sup>1</sup> PHD (e) en Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad para la Cooperación Internacional UCI de México. Especialista en: Gerencia de Impuestos, Revisoría Fiscal y Auditoría Externa. Contador Público. Líder investigador Proyecto El Desarrollo Sostenible y los Negocios Sociales financiado por CONADI. Coordinadora semillero de Investigación "Comprometidos con la Inclusión Social y el Desarrollo Sostenible" COISDES Programa Contaduría Pública de la Universidad Cooperativa de Colombia. Docente investigador. Consultora Empresarial de la Asociación Colombiana de la Micro, Pequeña y Mediana empresa ACOPI Tolima

<sup>2</sup> PHD (e) en Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad para la Cooperación Internacional de México. Directora del grupo de investigación Desarrollo Empresarial Sectorial Productivo y Competitivo DESPyC de la Universidad del Tolima. Profesora del programa de Administración Financiera de la Universidad del Tolima. Coordinadora del semillero de investigación Más Vida de la Universidad del Tolima. Coinvestigadora del proyecto de Desarrollo sostenible de la Universidad Cooperativa de Colombia. Consultora Empresarial de la Asociación Colombiana de la Micro, Pequeña y Mediana empresa ACOPI Tolima y Cámara de Comercio de Bogotá, Bucaramanga y Cali.

**RESUMEN**

La responsabilidad ambiental es un compromiso que deben asumir los establecimientos dedicados a prestar el servicio de alojamiento y hospedaje a lo largo y ancho de la geografía colombiana, responsabilidad que está contenida en la norma técnica sectorial colombiana NTS TS No. 002 del año 2006 del Instituto Colombiano de Normas técnicas ICONTEC, la cual contiene los requisitos de sostenibilidad en establecimiento de alojamiento y hospedaje, por lo cual se realiza la presente investigación con el propósito de conocer el grado de aplicabilidad de esta norma y el grado de avance de implementación del sector hotelero de la ciudad de Ibagué Colombia, en temas relacionados con el ahorro de agua y energía y el manejo de todo tipo de residuos generados en el desarrollo de su actividad económica.

Es a partir del año 2016 que la norma NTS TS No. 002 se vuelve de obligatorio cumplimiento, pues en este año vence la fecha máxima de implementación, dado que en años anteriores se venía culturizando sobre la adopción de las normas de cuidado medioambiental, las cuales fueron desarrolladas voluntariamente por algunos hoteles.

En el estudio se encontró que el 100% de los hoteles de la ciudad de Ibagué Colombia afiliados al gremio económico Asociación hotelera y turística de Colombia COTELCO capítulo Tolima, tienen un alto compromiso con el desarrollo y gestión de la responsabilidad ambiental y como tal el 100% dispone de un programa para el manejo de los residuos sólidos, ahorro de agua y de energía.

Sin embargo solo el 68% de los hoteles afiliados a COTELCO cuenta con señalización de áreas naturales y el 51% realizan actividades de mejoramiento continuo para generar impacto sociocultural en el sector.

**Palabras clave:** responsabilidad ambiental, medio ambiente, hoteles, sostenibilidad ambiental, impacto ambiental.

**IBAGUE HOTELS COLOMBIA COMMITTED TO THE ENVIRONMENT****ABSTRACT**

Environmental responsibility is a commitment to be assumed by establishments engaged in providing the service of accommodation and lodging throughout the Colombian geography, responsibility is contained in the sectorial technical standard No. 002 Colombian 2006 Institute Colombian technical standards ICONTEC. This industry standard which contains the requirements of sustainability in bed and lodging, so this research is conducted in order to determine the degree of applicability of this standard and progress of implementation of the hospitality industry city

Ibague Colombia, on issues related to saving water and energy and managing all types of waste generated in the development of their economic activity.

It is from 2016 that the standard No. 002 NTS becomes mandatory, because in this year expires the deadline for implementation, as in previous years came generating culture on the adoption of the standards of environmental care, which they were developed voluntarily by some hotels.

The study found that 100 % of hotels in the city of Ibague Colombia economic union affiliated hotel and tourism association Tolima Colombia COTELCO chapter , have a high commitment to the development and management of environmental liability and as such 100 % has a program for the management of solid waste, saving water and reduction of energy.

However only 68% of the affiliated hotels COTELCO signaling has natural areas and 51% engaged in continuous improvement to generate sociocultural impact on the sector.

**Key Words:** Environmental responsibility, environment, hotels, environmental sustainability, environmental impact.

## **INTRODUCCIÓN**

A pesar que la legislación ambiental de Colombia se inicia prácticamente con la creación del Ministerio del Medio ambiente y Desarrollo Sostenible, mediante el cual, el estado colombiano reorganiza el sector público en materia de gestión ambiental, a través de la ley 99 de 1993, en cuyos objetivos busca orientar y regular el ordenamiento ambiental del territorio y definir las políticas y regulaciones a las que se sujetarán la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables y del ambiente de la nación, con el fin de asegurar el desarrollo sostenible, muchas organizaciones empresariales ya habían reconocido la importancia de desarrollar su gestión en armonía con el cuidado del medio ambiente, pues el sector productivo no es ajeno a la preocupación que tiene el estado colombiano en la conservación del medio ambiente; dada las múltiples regulaciones en materia ambiental, las organizaciones empresariales y sociales están dispuestas a buscar soluciones y a comprometerse en el cumplimiento de dichas normas, por lo cual dentro de las políticas de las organizaciones se establecen objetivos que redundan en la conservación del medio ambiente.

Los establecimiento de alojamiento y hospedaje hacen parte del sector turístico, el cual está adscrito al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, creado mediante el decreto No. 210 de febrero de 2003 el cual en su art. 4 contempla el viceministerio de desarrollo con la oficina de dirección de turismo, con funciones como la de promover procesos de calidad para el sector a través de las unidades sectoriales de normalización con el ICONTEC Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación, como organismo nacional de normalización; delega procesos de elaboración de normas técnicas a cada sector y como tal el ICONTEC ha elaborado la NTS Norma Técnica Sectorial Colombiana No. 002 del año 2006, dirigida a los establecimientos de alojamiento y hospedaje, quienes podrán obtener el certificado de calidad turística, una vez cumplan con el 100% de los requisitos descritos en la norma. Todos los procesos de certificación de calidad en turismo, buscan crear la cultura de excelencia en los servicios que se prestan para generar crecimiento y competitividad en esta industria.

El sector turístico y hotelero en Colombia, se regula por la ley 300 de 1996 llamada ley general de turismo, la cual en su artículo No. 2, establece los principios generales de la industria Turística, relacionada con la protección al ambiente. Esta Ley dice que “el turismo se desarrollara en armonía con el desarrollo sustentable del medio ambiente”, por lo tanto, para dar cumplimiento a esta ley, se han generado normas para los establecimientos de alojamiento y hospedaje, las cuales están contenidas en la NTS TS No. 002 del año 2006.

En el país se expidieron diversas normativas para inducir a las empresas a trabajar por la conservación del medio ambiente, con las cuales se lograron algunos desarrollos, pero fue necesario generar normas de obligatorio cumplimiento para que un sector económico tan importante y estratégico como el turismo, adoptara sin restricción alguna, los lineamientos establecidos en la norma sectorial de turismo NTS TS No. 002 del año 2006.

La norma de técnica sectorial NTS TS No. 002 de ICONTEC (2006) especifica los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica para los establecimientos de alojamiento y hospedaje, por lo que se considera de gran relevancia conocer el grado de cumplimiento de estos requisitos por parte de los hoteles de la ciudad de Ibagué afiliados a COTELCO capítulo Tolima, teniendo en cuenta que su observancia no solo contribuye al cuidado del medio ambiente y a la supervivencia del planeta, sino que también le genera valor y mejora la imagen corporativa de estos establecimientos de turismo.

Existen diversas definiciones sobre lo que podría considerarse desarrollo sostenible del turismo; para esta investigación se tomará la definición de la ONU (1987), aquella que se refiere al Desarrollo Sostenible “como aquel que es capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las generaciones futuras”. La evaluación del equilibrio

entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales en el desarrollo del turismo, garantiza la sostenibilidad a largo plazo. El desarrollo sostenible del turismo incluye:

1. Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
2. Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar su patrimonio cultural como un todo arquitectónico y sus valores tradicionales y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.
3. Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los interesados unos beneficios socioculturales bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza (Del Reguero, 1994).

Los estándares de calidad se han hecho cada vez más exigentes en el sector hotelero, principalmente en temas de sostenibilidad y responsabilidad ambiental. A lo largo de las últimas décadas se ha venido generando una mayor conciencia sobre la construcción de un modelo productivo en el que se impulse un desarrollo sostenible, y así la industria pueda ejercer su actividad económica sin comprometer los recursos sociales y ambientales de las futuras generaciones. Se considera que este sector afecta principalmente los recursos del agua, aire y generación de residuos, predominando los de tipo orgánico.

Interesa por lo tanto responder en el presente estudio la pregunta de ¿Cuál es el grado de compromiso y aplicabilidad de la norma de turismo sostenible NTS TS No. 002 del Instituto Colombiano de Normas Técnicas para Colombia ICONTEC por parte de las empresas hoteleras de la ciudad de Ibagué Colombia afiliadas a COTELCO capítulo Tolima? Y como objetivo: identificar cuál es el grado de avance en el cumplimiento de los indicadores de la gestión ambiental que realizan los hoteles en la ciudad de Ibagué, con base en la norma técnica sectorial NTS No. 002 del año 2006, estudio que hace parte del proyecto de investigación "El Desarrollo Sostenible en Ibagué Colombia" financiado por la Universidad Cooperativa de Colombia de la ciudad de Ibagué, al considerar de gran relevancia indagar sobre el comportamiento de las empresas hoteleras de la ciudad de Ibagué, relacionado con su responsabilidad y cuidado del medio ambiente.

## **METODOLOGÍA**

El presente es un estudio con enfoque cuantitativo y alcance descriptivo del variable grado de aplicabilidad de la norma técnica de turismo sostenible que tienen las organizaciones hoteleras en el desarrollo de sus procesos. Las unidades de análisis están conformada por una población de 25 hoteles de la ciudad de Ibagué que hacen parte de COTELCO capítulo Tolima; para recopilar la información de parte de los hoteles se utilizó como instrumento una encuesta la cual fue aplicada a los Gerentes y Administradores de los hoteles vinculados a la investigación, para este efecto se contó con el apoyo del gremio económico Asociación hotelera y turística de Colombia COTELCO capítulo Tolima quien aportó la bases de datos de los hoteles que están afiliados a COTELCO.

## **RESULTADOS**

- El resultado de la presente investigación arrojó que el 100% de los hoteles de la ciudad de Ibagué afiliados a COTELCO capítulo Tolima conocen la responsabilidad ambiental de los hoteles.
- El 100% de los hoteles objeto de estudio se rigen actualmente por la norma técnica sectorial NTS-TS No. 002 del 2006 del ICONTEC.
- El 100% de los hoteles disponen de un programa de manejo de residuos provenientes de su actividad económica.
- En cuanto a acciones para protección de fauna y flora el 35% muestra la reseña de las especies nativas en la zona, 33% de los hoteles implementan identificación de nombres científicos de las especies, 24% de los hoteles explica a sus huéspedes la disposición legal en el comercio y tráfico de la biodiversidad y 7% de los hoteles aún no aplica ninguna de las anteriores.
- El 68% de los hoteles manifiestan que cuenta con reserva de área natural y tienen implementada su señalización de las áreas naturales, mientras que el 32% aún no disponen de esta señalización.
- El 100% de los hoteles implementan actividades para la preservación de medio ambiente, como la minimización de consumo de agua, energía y gas, así como la adecuada disposición de sus desechos y basuras.

- El 32% de los hoteles de la ciudad afiliados a COTELCO capítulo Tolima se encuentran con el 100% de ejecución de los indicadores para la certificación de la norma NTS No. 002 en el año 2016. El 44% de los hoteles de la ciudad afiliados a COTELCO capítulo Tolima tienen un grado de avance del 80% en el cumplimiento de los indicadores para certificarse con la NTS No. 002 en el año 2016 y el 24% tienen un grado de avance del 50% en el cumplimiento de los indicadores para certificarse en la norma NTS No. 002 en el año 2016.

La importancia de proteger y conservar el patrimonio cultural en las fachadas de sus instalaciones son uno de los más relevantes indicadores en la adecuación interna que tenga la zona, la prevención y manejo de impactos sociales y los beneficios indirectos a la comunidad se maneja para tener un alto grado de compromiso al momento de preservar y beneficiar el impacto sociocultural.

## **CONCLUSIONES**

En el presente estudio se pudo concluir que las empresas hoteleras de la ciudad de Ibagué Colombia afiliadas a COTELCO capítulo Tolima, tienen un alto compromiso con el desarrollo y gestión de la responsabilidad ambiental, ya que poseen un conocimiento de la normatividad y la llevan a cabo, además, todos poseen un programa de manejo de residuos provenientes de su actividad económica, realizan la señalización de áreas naturales en el caso de las que cuentan con ellas, todos los hoteles cuentan con un programa para minimizar el consumo de energía, agua y demás productos que deterioren el medio ambiente.

La responsabilidad ambiental se ha convertido en una respuesta clave por parte de las empresas frente a las problemáticas de índole ambiental que resultan de su operación comercial. Su creciente protagonismo puede asociarse a los serios deterioros medioambientales y a las dificultades sociales por las que atraviesan las sociedades actuales. La responsabilidad ambiental empresarial es un tema que, en condiciones como las que vive actualmente el mundo, no solo impacta en el aspecto medioambiental y del estado de los recursos naturales, sino que afecta la sostenibilidad y el desarrollo económico.

El hotel que es responsable ambientalmente también puede mejorar su relación con sus clientes, trabajadores y proveedores, puesto que será percibido por éstos como un hotel no sólo preocupado por brindar un buen servicio y cumplir con sus responsabilidades, sino que también está comprometido con su sociedad y su entorno, alcanzando con ello una mejor imagen corporativa, lo que se traducirá eventualmente en beneficios económicos y comerciales.

Este estudio debe continuarse con los hoteles restantes de la ciudad de Ibagué que no están afiliados a COTELCO capítulo Tolima; también deberá complementarse este estudio al finalizar el presente año para reconocer si efectivamente la totalidad de los hoteles de la ciudad de Ibagué Colombia tanto afiliados como no afiliados a COTELCO han dado estricto cumplimiento a los requisitos definidos en la norma técnica sectorial NTS TS No. 002 de 2006 de ICONTEC, como también indagar las medidas adoptadas por los organismos de control en relación con aquellos establecimientos de alojamiento y hospedaje que no hayan cumplido con la norma, pues su cumplimiento es requisito ineludible para que estos establecimientos puedan disponer de su registro nacional de turismo, sin el cual no pueden prestar ningún servicio relacionado con el turismo.

### REFERENCIAS

- Barroso, Francisco. (2008). La responsabilidad social empresarial. Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán. *Contaduría y Administración* no. 226 México. Recuperado de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422008000300005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422008000300005)
- Castro Lejarriaga, Luis. (2013). Políticas ambientales. *Revista de Desarrollo Sostenible* Vol 1 (2) 28. Recuperado de <file:///D:/Users/ADMIN/Downloads/1077-4309-1-PB.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (1993, 22 de diciembre). Por el cual se crea el Ministerio del medio Ambiente, se reordena el sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones. *Diario Oficial* 41146
- Congreso de la República de Colombia. (1996, 30 de Julio). Ley 300 de 1996: por la cual se expide la ley general de turismo. *Diario Oficial* 42845
- Del Reguero Oxinalde, M. (1994). Ecoturismo. Nuevas tendencias de turismo en el espacio rural. Bosch Barcelona Turismo. P.29
- ICONTEC. (2006). Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 001-1. Destinos turísticos de Colombia. Requisitos de sostenibilidad. Recuperado de <file:///D:/Users/ADMIN/Downloads/NTS-TS001-1.pdf>
- ICONTEC. (2004). Norma Técnica Colombiana NTC – ISO 14001. Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso. Recuperado de



<http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/NTC%20ISO14001%20DE%202004.pdf>

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. (2006). Resolución 1555, por medio de la cual se reglamenta el uso del Sello Ambiental Colombiano. 2006.

Morhardt, E., Baird, S. Y Freeman, K. (2002). Scoring corporate environmental and sustainability reports using GRI 2000, ISO 14031 and Other Criteria. Corp. Soc. Responsib. Environ. Mgmt 9.

Núñez, Georgina. (2003). La responsabilidad social corporativa. CEPAL. Serie 72. Publicación de las Naciones Unidas. Santiago de Chile.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS –ONU-. (1987). Informe Brundtland. Comisión Mundial del Medio Ambiente y Desarrollo de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). 1987. Recuperado de <http://ovacen.com/desarrollo-sustentable-concepto-ejemplos-de-proyectos/>

Sánchez Pérez G. (2002) Artículo Desarrollo y medio ambiente: una mirada a Colombia. Revista Economía y Desarrollo - Marzo 2002, vol. 1, N° 1.

Senior, A., Narváez, Mercy y Fernández, Gladys. (2007). Responsabilidad ambiental: factor creador de valor agregado en las organizaciones. *Revista de Ciencias Sociales* Vol. 13 (3), Venezuela: Red Universidad del Zulia.

Torres Castillo, C. e Idrovo Carlier, Sandra. (2013). Responsabilidad social en el sector hotelero colombiano. Portafolio. Recuperado de <http://www.portafolio.co/opinion/responsabilidad-social-el-sector-hotelero-colombiano>