



**GESTIÓN DE PROYECTOS SOSTENIBLES EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR
TURÍSTICO DE ALOJAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO**

Elizabeth Herrera Espinosa

Yalitza Margarita Sierra Gutiérrez

Universidad EAN

Facultad de Ingeniería

Maestría en Gerencia de Proyectos

Bogotá, Colombia

26/07/2023

**MODELO PARA LA GESTIÓN DE PROYECTOS SOSTENIBLES EN LAS
EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO DE ALOJAMIENTO DEL DEPARTAMENTO
DEL QUINDIO**

Elizabeth Herrera Espinosa

Yalitza Margarita Sierra Gutiérrez

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Magister en Gerencia de Proyectos

Director (a):

Antonio Rodríguez Peña

Modalidad:

Monografía

Universidad EAN

Facultad de Ingeniería

Maestría en Gerencia de Proyectos

Bogotá, Colombia

26/07/2023

Nota de aceptación:

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del director del trabajo de grado

Dedicatoria

A Dios todo Poderoso que hace posible lo imposible, y deja en nuestras manos hacer lo posible para alcanzar nuestros sueños; a mi esposo Henry y a mis hijas Daenerys Sofía y Helen Yalitzá, por el apoyo incondicional, por cubrir las horas de ausencia mientras trabajaba por alcanzar esta meta. Los amo, son mi motor.

“Yalitzá M. Sierra G.”

A Dios, mi padre eterno quien guía mis pasos día a día, que me ha bendecido desde antes de nacer con los padres que me dio, a mi madre quien hizo posible realizar este posgrado, a mi esposo Edwin y a mi hija Isabella por apoyarme en este proceso, por consentir tantos momentos en los que no pude estar presente por perseguir mi sueño de realizar la maestría en Gerencia de Proyectos.

“Elizabeth Herrera Espinosa”

Agradecimientos

Al señor Edwin Alberto Pinilla Salazar, ingeniero mecánico de la universidad de Los Andes de Bogotá D. C., especialista en diseño y desarrollo de productos de la universidad Nacional de Colombia, Administrador y copropietario del alojamiento rural Finca La Flor Del Café, perteneciente al municipio de Quimbaya Quindío y representante del consejo de turismo por alojamientos rurales, quien asesoró la formulación del instrumento de recolección de información en campo y validó el Plan de Acción para el Modelo de Gestión de Proyectos Sostenibles.

A la señora Deyanira Navas Vera, contador público de la universidad Santo tomas de Bucaramanga especializada en administración de Riesgos Financieros de la universidad Javeriana de Cali, Asesor empresarial hotelera y Administradora y copropietaria de hospedaje rural Casa Campestre Terrazas del Palmar de Montenegro Quindío, quien asesoro el formato de encuesta y planteamiento de la misma.

A la señora Luz Dary Villada Vargas, Técnico Profesional en Administración Turística de la Institución Universitaria EAM de Armenia Quindío, contratista de la alcaldía de Quimbaya Quindío, quien nos dio acceso al Plan Estratégico de Turismo 2022 - 2032 del departamento del Quindío e incentivó a los dueños y/o administradores de los alojamientos rurales para apoyar en las respuestas de la encuesta.

A los 40 alojamientos rurales que se tomaron el tiempo de responder la encuesta, con el objetivo de brindar datos estadísticos que contribuyan al planteamiento de una

propuesta en pro de mejorar la sostenibilidad de los alojamientos rurales con capacidad entre 10 a 40 personas del departamento del Quindío.

Resumen

Identificar cuáles son los elementos que deben conformar el modelo de Sostenibilidad del Sector Turístico de los alojamientos rurales del departamento del Quindío, es la pregunta que motiva iniciar esta investigación, que parte de conocer el contexto en el que los alojamientos rurales desarrollan su actividad, pese a la baja rentabilidad económica que les representa.

El sector turístico es un renglón importante para la economía del país, en 2019 representó el 3.82% del Producto Interno Bruto, apalancando empleos, proveedores de bienes y servicios locales, regionales y nacionales; sin embargo, no todos los operadores turísticos que hacen parte de la cadena de valor, obtienen el margen de utilidad necesario para garantizar su sostenibilidad. Este estudio se centra en los alojamientos rurales con capacidad entre 10-40 personas, los cuales en los últimos años han reportado un flujo de reservas por el orden del 49% en temporada alta (junio-julio, diciembre-enero), y el resto del año se ven afectados por el fenómeno de la estacionalidad.

Esta investigación se aborda desde tres fases principales, primero, la identificación y análisis de referentes teóricos asociados con la sostenibilidad no solo económica sino también social, ambiental, gobernanza y tecnológica; segundo, el diseño y aplicación de un instrumento de recolección de información en campo, el cual fue contestado por 40 empresarios dueños y/o administradores de alojamientos; y tercero, la formulación de un modelo que responda a la realidad actual del sector de alojamientos turísticos del

Quindío, acompañado de un plan de acción que le permita enrutarse hacia la sostenibilidad.

Abstract

Identifying which are the elements that should make up the Sustainability model of the Tourism Sector of rural accommodation in the department of Quindío, is the question that motivates the beginning of this investigation, which starts from knowing the context in which rural accommodation develops its economic activity, despite the low profitability that represents them.

The tourism sector is an important line for the country's economy, in 2019 it represented 3.82% of the Gross Domestic Product, leveraging jobs, providers of local, regional and national goods and services; however, not all tour operators that are part of the value chain obtain the necessary profit margin to guarantee their sustainability. This study focuses on rural accommodation with a capacity between 10-40 people, which in recent years have reported a flow of reservations of the order of 49% in high season (June-July, December-January), and the rest of the year. Are affected by the phenomenon of seasonality.

This research is approached from three main phases, first, the identification and analysis of theoretical referents associated with sustainability, not only economic but also social, environmental, governance and technological; second, the design and application of an instrument for collecting information in the field, which was answered by 40 businessmen and/or lodging managers; and third, the formulation of a model that responds to the current reality of the Quindío tourist accommodation sector, accompanied by an action plan that allows it to move towards sustainability.

Contenido

	Pág.
Lista de Ilustraciones	11
Lista de Tablas.....	12
Introducción.....	16
Objetivos	19
<i>Objetivo general.....</i>	<i>19</i>
<i>Objetivos específicos</i>	<i>19</i>
Justificación.....	20
Marco teórico	22
<i>Análisis PESTEL del Sector Turístico de Alojamiento del Quindío</i>	<i>27</i>
<i>Entorno Político.....</i>	<i>27</i>
<i>Entorno Económico.....</i>	<i>30</i>
<i>Entorno Tecnológico</i>	<i>34</i>
<i>Entorno Ambiental.....</i>	<i>36</i>
<i>Investigaciones acerca de la Sostenibilidad en el Sector Turismo.....</i>	<i>36</i>
Hipótesis	42
Variables.....	43
<i>Sector turístico de alojamiento:</i>	<i>43</i>

GESTIÓN DE PROYECTOS SOSTENIBLES EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO DE ALOJAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	9
<i>Sostenibilidad Ambiental:</i>	43
<i>Sostenibilidad Económica</i>	43
<i>Sostenibilidad Social:</i>	43
<i>Tecnológico (transformación Digital):</i>	44
Metodología	45
<i>Enfoque y alcance de la investigación</i>	45
<i>Población y muestra</i>	46
<i>Instrumentos</i>	48
Trabajo de Campo	55
<i>Procesamiento de los datos</i>	55
<i>Análisis de resultados</i>	76
<i>Propuesta de solución a la problemática</i>	80
Conclusiones y Trabajo Futuro	92
<i>Conclusiones</i>	92
<i>Trabajo futuro</i>	94
Referencias	95

Lista de Ilustraciones

Pág.

Ilustración 1. Distribución en puntos porcentuales del porcentaje de ocupación según motivo de viaje Región Eje Cafetero Enero 2019 – mayo 2023p. (Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE, 2023)	32
Ilustración 2. Fases de la Investigación. Fuente. Elaboración propia.	46
Ilustración 3. Modelo para la Gestión de Proyectos Sostenibles Sector Turístico Alojamiento. Fuente: elaboración propia.....	81

Lista de Tablas

Tabla 1. Causas y efectos de la baja sostenibilidad del sector turístico en el Quindío.	23
Tabla 2. Impactos ambientales.	25
Tabla 3. Líneas y sub-líneas problemáticas.	25
Tabla 4. Criterios para la Definición de la Población Objeto.	47
Tabla 5. Variable de Investigación – Instrumento de recolección de Información.	49
Tabla 6. Perfiles de los expertos.	54
Tabla 7. Distribución geográfica de encuestados.	56
Tabla 9. Tiempo de funcionamiento de los alojamientos.	57
Tabla 10. Promedio de noches/mes que alquilan en temporada alta.	57
Tabla 11. Promedio de noches/mes que alquilan en temporada baja.	58
Tabla 12. Intención de incrementar el No. Reservas.	58
Tabla 13. No. De alojamientos con estrategia para ofrecer servicios.	59
Tabla 14. Estrategia para ofrecer servicios.	59
Tabla 15. No. De alojamientos con estrategia de mercadeo y ventas.	60
Tabla 16. Estrategia de sostenibilidad económica.	60
Tabla 17. Número de empleados.	61

GESTIÓN DE PROYECTOS SOSTENIBLES EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO DE ALOJAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	13
Tabla 18. Número de empleados potenciales que incrementaría.....	61
Tabla 19. Número de empleados contratados en temporada alta.	62
Tabla 20. Contratación de proveedores locales.	62
Tabla 21. Uso de productos artesanales de la región.	63
Tabla 22. Implementación de Programas de inclusión social.	63
Tabla 23. Programas de inclusión social implementados.	64
Tabla 24. Percepción sobre evidencias de apoyo del Gobierno al sector.....	64
Tabla 25. Cuenta con el apoyo del Estado.....	64
Tabla 26. Apoyo del Estado durante cierre por Pandemia COVID 19.	65
Tabla 27. Tipo de apoyo recibido.	65
Tabla 28. Percepción de afectación por establecimientos sin RNT.	65
Tabla 29. Percepción frente a la función de la Policía de Turismo.	66
Tabla 30. Explicación Percepción frente a la función de la Policía de Turismo.	66
Tabla 31. Uso de fotos de alojamientos para engañar turistas en otras zonas del país.	68
Tabla 32. Apoyo de la Policía de turismo.....	68
Tabla 33. Vías de acceso al Establecimiento en buen estado.....	69

GESTIÓN DE PROYECTOS SOSTENIBLES EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR TURÍSTICO DE ALOJAMIENTO DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDIO	14
Tabla 34. Planes de mejora de vías de acceso.....	69
Tabla 35. Alumbrado público en vías de acceso.....	69
Tabla 36. Cobro del alumbrado público en el recibo de luz.....	70
Tabla 37. Implementación de Programas de Gestión Integral de Residuos Sólidos y líquidos.....	70
Tabla 38. Programa de Gestión de Residuos que implementa.	71
Tabla 39. Implementación de Programas de Gestión Integral de Energía.....	71
Tabla 40. Programa de Gestión de Energía que implementa.....	72
Tabla 41. Implementación de programa o acción voluntaria, para la protección, conservación de la fauna y flora de la región.....	72
Tabla 42. Programa de Conservación que implementa.....	73
Tabla 43. Habilidades en el manejo de marketing.....	73
Tabla 44. Apoyo externo para manejo de marketing.....	74
Tabla 45. Realización de Reservas de Alojamiento	74
Tabla 46. Mejor plataforma para promoción y reservas	75
Tabla 47. Establecimientos con página Web	75
Tabla 48. Percepción sobre la necesidad de capacitación en manejo de redes sociales y plataformas.....	76

Tabla 49. Frecuencia de presupuesto para Promoción del alojamiento76

Tabla 50. Plan de Acción – Componentes del Modelo para la Gestión del Proyectos
Sostenibles en las empresas del sector turístico de alojamiento.101

Introducción

El modelo de gestión de proyectos sostenibles en las empresas del sector turismo de alojamiento del departamento del Quindío, debe considerarse como una herramienta que contribuirá al desarrollo sostenible del turismo en la región, teniendo en cuenta que esta actividad se ha convertido en el renglón número uno en cuanto a la generación de empleo en el Quindío, de acuerdo con lo indicado en el Plan Estratégico de Turismo del Departamento del Quindío PET 2022-2032 (Gobernación del Quindío, 2022).

Pese a lo anterior, según el Plan Sectorial de Turismo 2022-2026 “Turismo en armonía con la vida”, el sector turístico de alojamiento rural del Quindío y en general el turismo a nivel global, está viviendo los efectos de la reciente crisis generada por la Pandemia del COVID 19, en la movilización de viajeros con una caída del 73% en las llegadas de visitantes a nivel global para el 2020, a causa de las restricciones de viajes impuestas por los países (Ministerio de comercio, industria y turismo., 2022).

Actualmente, el sector de alojamiento tiene dificultades para asegurar su sostenibilidad desde el punto de vista económico, ambiental y social. Desde el punto de vista económico se encontró, de acuerdo con reportes del Centro de Información Turística de Colombia CITUR y del Banco de la República (CITUR, 2022), aun cuando se presenta un incremento en la disponibilidad de alojamientos del 99.2% entre el 2017 y el 2021, el porcentaje de ocupación hotelera disminuyó del 43% a 0% en el mismo periodo, afectando la rentabilidad de los alojamientos; adicionalmente, el máximo porcentaje de ocupación registrado desde 2016, correspondió al 49.5%, lo que significa que aproximadamente el 50% del tiempo los alojamientos están sin ocupación, impactando significativamente los ingresos de los negocios que deben cubrir los gastos mínimos de funcionamiento. Desde el punto de vista tecnológico, la Secretaría de Turismo, Industria y

Comercio reportó que el sector de alojamiento realiza la promoción de sus servicios voz a voz o de forma directa, desaprovechando los beneficios de las herramientas y plataformas tecnológicas de marketing digital que si bien cobran entre un 15-20%, generan un incremento en ventas del 30% (Gobernación del Quindío, 2022). En el campo ambiental, según el Plan de Acción Institucional 2020-2023, algunos alojamientos desarrollan actividades recreativas y agrícolas complementarias no controladas, que generan afectaciones sobre nacimientos de agua por la deforestación de guaduales, contaminación de la calidad hídrica por vertimientos de residuos líquidos y sólidos, pérdida de biodiversidad (flora y fauna) y falta de conectividad de los bosques debido a monocultivos, entre otros; estas prácticas pueden repercutir en la sostenibilidad de los alojamientos, pues quedan expuestos sanciones por parte de las autoridades ambientales (Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ, 2020). Desde el punto de vista social, existe alta informalidad a la hora de contratar el personal que presta servicios turísticos, sin cobertura de seguridad social, beneficios laborales y con un ingreso inferior al salario mínimo legal vigente, entre otros (Gobernación del Quindío, 2022). Finalmente, frente a la gobernanza e institucionalidad, se observa una falta de políticas claras encaminadas a un turismo sostenible, en donde se elimine la informalidad, y fortalezca las capacidades del sector de forma integral (Gobernación del Quindío, 2022).

La actividad hotelera en Colombia se encuentra normalizada con la NTC 6503 Sistema de gestión de la sostenibilidad para establecimientos de alojamiento, sin embargo, cumplir el estándar no garantiza la sostenibilidad del mismo, pues su enfoque está limitado a los componentes Sociocultural, Ambiental y Económico (ICONTEC, 2021), sin tener en cuenta aspectos de Gobernanza y Tecnológicos, que hoy por hoy son pilares de la sostenibilidad de los negocios, según indicó CEPAL en el Rol de las TIC en la

gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe (CEPAL, 2014).

Por lo anterior, para diseñar un modelo que aporte a la gestión sostenible de las empresas del sector turismo de alojamiento del Quindío, se deben incorporar elementos en todos los componentes de la Sostenibilidad, de aquí nace la pregunta: ¿Cuáles son los elementos que deben conformar el modelo para la gestión de proyectos sostenibles en las empresas del sector turístico de alojamiento del Departamento del Quindío?

La respuesta a la pregunta de investigación se abordó a través de la aplicación de un instrumento tipo cuestionario dirigido a 40 propietarios y administradores de alojamientos rurales con capacidad entre 10-40 personas, el cual permitió identificar claramente el estado real de los alojamientos rurales, en cada uno de los pilares de la sostenibilidad.

A partir de los resultados y del análisis de los mismos, se determinaron los elementos que debían conformar el Modelo, el cual se encuentra formulado, no obstante, hace parte de las recomendaciones de este estudio su implementación y monitoreo, a fin de probar su efectividad para el sector.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un modelo para la gestión de Proyectos Sostenibles en las empresas del sector turístico de alojamiento del Departamento del Quindío.

Objetivos específicos

- Identificar en la literatura los referentes teóricos necesarios para el diseño de un modelo de gestión de Proyectos Sostenibles.
- Desarrollar una discusión de los resultados obtenidos a la luz de la teoría consultada.
- Desarrollar un trabajo de campo que permita recolectar la información necesaria para validar las hipótesis propuestas.
- Proponer un modelo para la gestión de Proyectos Sostenibles en las empresas del sector turístico de alojamiento del Departamento del Quindío.

Justificación

De acuerdo con el Plan Estratégico de Turismo del Departamento del Quindío PET 2022-2032, el Departamento del Quindío tiene gran potencial turístico, dada su ubicación estratégica, diversidad de clima, paisaje cultural, extensión, y atracciones turísticas, al igual que el desarrollo generado en cuanto a vías y servicios públicos (Gobernación del Quindío, 2022).

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, uno de los sectores que más aporta al Producto Interno Bruto PIB en Colombia es el sector turismo; en el año 2019, Colombia alcanzó su mayor aporte 3.82% que corresponde a USD \$6.784 millones, lamentablemente por causa de la pandemia en el periodo 2020-2021 (DANE, 2023), también ha sido uno de los sectores más afectados.

De acuerdo con el Plan Sectorial de Turismo 2022- 2026 Turismo en armonía con la vida, las expectativas del actual gobierno en cuanto al sector turismo, evidencian la necesidad de generar modelos sostenibles para el desarrollo del mismo, siendo un motor de cambio positivo para que las comunidades puedan seguir viviendo en su territorio y desarrollando un modelo que no rompa radicalmente con su cultura, con su paisaje y con la convivencia (Ministerio de comercio, industria y turismo., 2022).

De otra parte, según el Boletín Técnico del DANE de febrero de 2023, el comportamiento del sector Alojamiento y servicios de comida, creció entre 2021 y 2022 un 16.4%, sin embargo, mostró un decrecimiento del 4.2% hacia el último trimestre del 2022 (DANE, 2023).

Todo lo anterior, muestra la importancia de intervenir el sector a través de la generación de modelos, metodologías y sistemas de gestión para la gerencia de proyectos que aporten a la sostenibilidad de los alojamientos rurales, dado su impacto

dinamizador en la economía y por ende en la sociedad; con el diseño de este instrumento se espera contribuir a la sostenibilidad del sector identificando acciones claves en cada uno de los pilares de la sostenibilidad Ambiental, Social, Económico, Gobernanza y Tecnología; de tal manera que con su implementación se pueda aportar al crecimiento económico sostenido en el tiempo, que apalanque la actuación de las autoridades regionales y locales, en armonía y respecto por la comunidad local y el medio ambiente donde se desarrolla la actividad.

Marco teórico

Como se puede observar en el Plan estratégico de Turismo 2022-2032 de Quindío, uno de los principales factores que incide en la sostenibilidad económica del sector turístico de alojamiento es la baja ocupación durante el año, inclusive durante la temporada alta (Gobernación del Quindío, 2022); lo anterior se fundamenta, igualmente, en los reportes del Centro de Información Turística de Colombia CITUR y del Banco de la República, donde se afirma que incluso durante la llamada temporada alta, no se alcanza el 50% de ocupación hotelera (CITUR, 2022). Esta situación, se vio agravada en el 2020 con la emergencia sanitaria COVID-19, donde muchos de los pequeños alojamientos se vieron forzados a cerrar. Adicionalmente, la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco), en el cuarto trimestre de 2022 reportó que el porcentaje de ocupación hotelera para Quindío fue en promedio de 52,8%, exhibiendo un aumento en sus comparaciones anuales, pero a menor ritmo que en periodos previos (Boletín Económico Regional BER. Eje cafetero., 2022).

Dentro del Plan Estratégico de Turismo se determinó como problemática en materia turística, la baja competitividad y el poco valor turístico de la cultura, la naturaleza y la declaratoria del Patrimonio Cultural Cafetero PCC en el departamento del Quindío, lo cual evidencia la baja sostenibilidad del sector desde los diferentes puntos de vista a tratar en este trabajo.

A continuación, se establecen las causas y efectos, más relevantes que se presentan en el departamento y dan origen al problema de la baja sostenibilidad del sector turismo, en la Tabla 1.

Tabla 1. Causas y efectos de la baja sostenibilidad del sector turístico en el Quindío.

Causas Directas	Efectos
Baja gobernanza y cultura turística en las instituciones del estado.	Poca efectividad en el desarrollo de proyectos de infraestructura complementaria y gobernanza del destino.
Escasos programas de turismo responsable.	Impactos negativos ambientales relacionados con el turismo.
Baja apropiación de los atributos del PCC y del patrimonio cultural del departamento del Quindío.	Bajo aprovechamiento de los atributos del PCC y el patrimonio cultural y ambiental.
Oferta turística enfocada al mercado nacional.	Alta estacionalidad y turistas con poca capacidad de gasto.
Insuficientes estrategias efectivas de gestión de productos turísticos rentables.	Poca oferta de turismo de alto valor.
Baja implementación de estrategias tecnológicas.	Limitado acceso a nuevos mercados.
Bajos niveles de protección de los espacios naturales y los entornos paisajísticos.	Débil proceso de planificación territorial y poco orden en el desarrollo de los destinos turísticos.
Debilidad de la institucionalidad y del ordenamiento territorial.	Comunidades locales vulnerables frente a los impactos negativos del turismo.

Fuente: adaptado de (Gobernación del Quindío, 2022).

El componente de Gobernanza, asociado al apalancamiento que hace el Estado al sector turismo, muestra una falta de apoyo al sector en esta región; lo anterior, se puede evidenciar, en el presupuesto asignado por la Gobernación del Quindío, el cual corresponde solo al 0.60%, pese a que el aporte de este renglón de la economía asciende al 9.62% del PIB del Quindío, esto de acuerdo con el informe de Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia (CPTUR.ORG, 2021).

Según el Plan Estratégico de Turismo, la Gobernanza, vista desde la función de fortalecimiento, control y seguimiento, también carece de efectividad, dado que en muchos casos la oferta turística del departamento no es clara, productos como el turismo vacacional en alojamientos rurales no se oferta de forma contundente y se hace a través de canales tradicionales como voz a voz (Gobernación del Quindío, 2022).

Lo anterior se ve agravado por dos factores: primero la ilegalidad, conformada por sitios que ofrecen servicios de alojamiento que no cumplen con las normativas del sector y no brindan un producto de calidad, “estos negocios irregulares no sólo afectan el orden y las arcas públicas, sino que constituyen un grave problema de competencia desleal con énfasis en la diferencia de precios.” (Gobernación del Quindío, 2022); y segundo falta de inversión y conocimiento de los prestadores de servicio de alojamiento y hospedaje en el manejo de plataformas publicitarias, no solo nacionales, sino también internacionales, que den visibilidad al público extranjero, “se ha detectado que es común que los responsables de los establecimientos turísticos realicen bajas inversiones en promoción y marketing” (Gobernación del Quindío, 2022); mientras que a nivel departamental la inversión en cuanto a una promoción enfocada a dar mayor visualización a nivel nacional e internacional, no se ve reflejada.

Ahora bien, desde el punto de vista socioambiental, la actividad turística en el Departamento genera unos impactos socioambientales que afectan no solo al

alojamiento donde se realizan las actividades, sino a toda la región. En el departamento se han identificado los siguientes impactos ambientales como los de mayor relevancia, como se muestra en la Tabla 2. Impactos ambientales.

Tabla 2. Impactos ambientales.

Impactos Ambientales
Déficit del recurso hídrico.
Aumento de vertimientos al recurso hídrico.
Aumento e inadecuada disposición de residuos sólidos y vertimientos.
Cambios en el uso del suelo.
Fragmentación de bosques, perturbación a la fauna y flora silvestre, etc.

Fuente: (Gobernación del Quindío, 2022).

De igual forma, se presentan inconformidades en la región generando un rechazo al turismo por parte de los habitantes del departamento como lo expresa el Plan Estratégico de Turismo 2022-2032 “bajos niveles de protección de los espacios naturales y los entornos paisajísticos y sobrecargas ambientales en algunos puntos y servicios: agua potable, aguas residuales, integridad de ecosistemas y corredores ambientales” (Gobernación del Quindío, 2022).

Otro aspecto que tiene que ver con el componente social del sector turismo, está asociado con los escasos programas de turismo responsable, situación que genera problemas a nivel región como los que se relacionan en la Tabla 3.

Tabla 3. Líneas y sub-líneas problemáticas.

Líneas Problemáticas (LP) y Sublíneas Problemáticas (SP)
LP 1: Poca generación de empleos formales.

LP 2: Elevado porcentaje de oferta informal.
LP 3: Baja participación de grupos comunitarios en los productos ofertados.
LP 4: Limitadas políticas efectivas que permitan un turismo incluyente.
LP 5: Explotación Sexual y Comercial de Niños Niñas y Adolescentes (ESCNNA).
SP: Sostenibilidad - ambiental, sociocultural y económica.
SP: Bioseguridad y turismo.
SP: Poca profesionalización de las empresas turísticas.
SP: Desconexión entre los contenidos conceptuales de la oferta y los valores conceptuales del destino.
SP: Poca oferta para los segmentos más exigentes de la demanda.
SP: Poca efectividad en el desarrollo de proyectos de infraestructura complementarios.

Fuente: (Gobernación del Quindío, 2022).

A nivel nacional, el gobierno en cabeza del presidente Gustavo Petro tiene un fuerte enfoque hacia el sector turismo como palanca de desarrollo para Colombia; de ahí que propone el Plan Sectorial de Turismo 2022-2026, el cual se encuentra estructurado bajo cuatro ejes estratégicos que resaltan la necesidad de trabajar en los pilares Ambiental, Social, Gobernanza, transformación digital y en la productividad de los operadores turísticos; los ejes estratégicos propuestos son:

- Democratización del turismo como fuerza transformadora para una cultura de paz.
- Territorios turísticos para la equidad y el bienestar.
- Turismo como alternativa para la transición económica y protección de la naturaleza.
- Turismo: Internacionalización y economía para la vida y la justicia social.

Cada uno de estos ejes estratégicos se ejecutará a través de programas y proyectos que se cumplirán con un conjunto de acciones indicativas, con las cuales se pretende

que todos: grupos étnicos, pueblos indígenas, comunidades campesinas, actores públicos, empresarios, academia, grupos sociales y poblacionales y otros sectores conexos, logren un desarrollo turístico más sostenible y regenerativo (Ministerio de comercio, industria y turismo., 2022).

El Plan Sectorial de Turismo 2022-2026, presenta los lineamientos generales con los cuales las regiones deberán estructurar los Planes Sectoriales Territoriales a implementar acorde con las necesidades y características propias de cada región; en este sentido, la construcción del Plan Sectorial para el departamento del Quindío tendrá que adaptarse a las nuevas políticas y lineamientos del gobierno nacional, y contar con la participación de los grupos de interés.

Análisis PESTEL del Sector Turístico de Alojamiento del Quindío

Entorno Político

Desde el ámbito político, Colombia ha desarrollado un amplio marco normativo que reglamenta la temática de sostenibilidad para el sector turismo. Partiendo desde la Constitución Política de Colombia, la cual incorpora en los artículos 52 y 79 los derechos fundamentales a la recreación, al deporte y a la utilización de su tiempo libre, así como el derecho a gozar de un ambiente sano. Por otra parte, dentro de los deberes de los ciudadanos, en el artículo 95 se incluye el de “proteger los recursos culturales y naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano. Más adelante, en el artículo 333, la Constitución Política establece que la empresa es la base del desarrollo y consagra la libertad económica, y determina unos límites para su ejercicio dentro de los cuales se encuentra el ambiente (A.N.C., 1991).

Con la Ley 99 de 1993, la política colombiana incorpora el principio de Desarrollo Sostenible como parte del proceso de desarrollo económico y social, como cita el Artículo Primero, numeral 1 “El proceso de desarrollo económico y social del país se orientará

según los principios universales y del desarrollo sostenible contenidos en la Declaración de Rio de Janeiro de junio de 1992 sobre Medio Ambiente y Desarrollo” (Congreso Colombia, 1993).

El artículo primero de la Ley 1558 de 2012 establece que el fomento, el desarrollo y la promoción del sector turístico deben alcanzarse “a través de los mecanismos necesarios para la creación, conservación, protección y aprovechamiento de los recursos y atractivos turísticos nacionales, resguardando el desarrollo sostenible” (Congreso Colombia, 2012). El Turismo Sostenible como tal, se vio desarrollado con mayor detalle en el Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad” 2018-2022, donde el Gobierno estableció acciones puntuales de política pública para el sector turismo las cuales quedaron contempladas en el Pacto II del documento (Dirección Nacional Planeación, 2019).

Con la Ley 2068 de 2020, el Gobierno buscó “fomentar la sostenibilidad e implementar mecanismos para la conservación, protección y aprovechamiento de los destinos y atractivos turísticos, así como fortalecer la formalización y la competitividad del sector y promover la recuperación de la industria turística, a través de la creación de incentivos, el fortalecimiento de la calidad y la adopción de medidas para impulsar la transformación y las oportunidades del sector”; en los numerales 8 y 9 del artículo segundo se relacionan los principios de la actividad turística como son “Desarrollo social, económico y cultural y Desarrollo Sostenible”; por otra parte, en el Título VI se establecen las obligaciones y responsabilidad de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos, de esta forma, con las medidas reglamentadas en esta ley, se trazó la hoja de ruta para el sector, al corto, mediano y largo plazo (Congreso Colombia, 2020).

Posteriormente, con el Plan Nacional de Negocios Verdes PNNV 2022-2030, se reconoce el potencial de la actividad turística para el desarrollo de Negocios Verdes,

incluyendo la Subcategoría Turismo Sostenible, dentro de la Categoría Bioproductos y Servicios Sostenibles; entiende el Turismo Sostenible como “aquel que toma en consideración las repercusiones económicas, socioculturales y ambientales, actuales y futuras, para desarrollar actividades que den respuesta a las necesidades de los visitantes, de los destinos, de las comunidades anfitrionas, de la industria turística y del entorno” (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, 2022).

Con el Decreto 646 de 2021, Colombia adopta la Política Nacional de Turismo Sostenible, documento que consolida un ejercicio diagnóstico a nivel país, donde se plantean las necesidades más sentidas en materia de sostenibilidad para el sector turismo, como son la ausencia de información confiable, la debilidad en la incorporación de criterios de sostenibilidad ambiental desde la planificación y gestión turística, falta de articulación entre el sector y las autoridades ambientales, el bajo posicionamiento de Colombia en los mercados estratégicos de turismo sostenible, entre otras; lo anterior, se convierte en la base del Plan Estratégico “una visión para la transformación sostenible del turismo”, donde se plantean 6 estrategias, cada una con programas y proyectos que buscan dar respuesta a las necesidades identificadas (Política de Turismo Sostenible “Unidos por la Naturaleza” <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-s>).

Finalmente, dentro de los lineamientos del nuevo gobierno, se cuenta con el Plan Sectorial del Turismo “Turismo en armonía con la vida”, 2022-2026, el cual cuenta con cuatro ejes estratégicos con los cuales se busca fomentar la visión territorial y ampliar la cadena de valor del turismo, resaltando la economía popular, estos ejes son: Eje 1 - Democratización del turismo como fuerza transformadora para una cultura de paz; Eje 2 - Territorios turísticos para la equidad y el bienestar; Eje 3 - Turismo: alternativa para la transición económica y protección de la naturaleza; Eje 4. Turismo: internacionalización y

economía para la vida y la justicia social (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2023).

El marco político colombiano está dispuesto, y con la nueva visión del sector enfocada principalmente a la inclusión y participación de las comunidades y los nuevos territorios de paz, la transición económica y protección de la naturaleza, y la economía sostenible, se abren ventanas de oportunidades para que los pequeños empresarios del sector potencialicen los productos y servicios en las regiones.

Entorno Económico

Para este análisis, es importante tener presente la clasificación que la Organización Mundial del Turismo, hace del turismo en relación con el país de referencia (Department of Economic and Social Affairs, 2010):

- Turismo receptor: es el realizado por los extranjeros que visitan al país.
- Turismo emisor: es el realizado por los residentes de Colombia fuera del país.
- Turismo interno: es el realizado dentro de las fronteras nacionales de Colombia por los propios residentes del país.

De acuerdo con el Boletín Técnico “Cuenta satélite de turismo (CST) 2021 provisional y 2022 preliminar” realizado por el DANE y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en el 2022 el sector turismo participó con un 2,1% en el valor agregado nacional. El gasto del turismo receptor pasó de 25,7 billones de pesos en 2021 p a 40,2 billones de pesos en 2022 pr, lo que representó un crecimiento de 56,6%; donde los principales conceptos de gastos de bienes y servicios fueron los de Provisión de alimentos y bebidas 10,7 billones de pesos y transporte aéreo de pasajeros con 7,8 billones de pesos; el gasto por concepto de Alojamiento para visitantes tuvo una representación de 6,4 billones de pesos (15,3%). Por su parte, el gasto del turismo interno registró 14,8 billones de pesos en 2022; lo que representó un crecimiento de 42,3% con respecto a 2021 p; el gasto por concepto de Servicios de Alojamiento para

visitantes registró para el 2022, 1,9 billones de pesos (12.7%), ubicándolo como el cuarto concepto de Gasto del turismo interno. En cuanto al turismo emisor, se registró un gasto total de 20,3 billones de pesos para 2022 pr, lo que representó un crecimiento de 30,9% con respecto a 2021p, este gasto estuvo representado principalmente por los servicios de alojamiento para visitantes con 4,9 billones de pesos (24%) (Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE, 2023).

Los resultados presentados por el DANE permiten concluir que el concepto de gasto asociado a Alojamiento de visitantes no es representativo dentro de la canasta de gastos turísticos en lo que respecta al turismo receptor e interno; no así en el turismo emisor, donde este concepto representa casi el 25% del gasto de viaje, superando los gastos por concepto de transporte aéreo, transporte terrestre, entre otros; en todos los casos, existe una ventana amplia de crecimiento para este concepto.

De acuerdo con Corficolombiana, durante lo corrido del 2023, la economía colombiana continuó desacelerándose; se espera que el PIB pase del 4,0% a/a en 4T22 a 2,2% a/a en el 1T23 (Corficolombiana, 2023).

En el 2020, la Ley de Turismo estableció medidas para el fortalecimiento del sector, como es el caso de exenciones de impuestos en tiquetes aéreos, energía y servicios hoteleros; sin embargo, a partir de enero de 2023, el gobierno nacional decidió finalizar estos beneficios, situación que afecta directamente al sector (Balaguera, 2023). Pese a lo anterior, la Aeronáutica Civil reportó, que la movilización de pasajeros aéreos durante el primer semestre de 2023 se mantuvo estable respecto a las cifras registradas en el mismo periodo del año anterior; Los viajes internacionales incrementaron un 26,6%, mientras que los viajes a destinos nacionales tuvieron un decrecimiento de -11,6% comparado con el mismo periodo del 2022. Así mismo, se resalta que los meses con mayor movimiento de pasajeros son enero y febrero en el caso de pasajeros

internacionales, y enero y junio en el de viajeros aéreos nacionales (Aeronáutica Civil, 2023).

Con relación al porcentaje de ocupación hotelera, el DANE indica que, en la Región Eje Cafetero, para mayo de 2023 el porcentaje de ocupación fue 37,9%, en mayo de 2022 este porcentaje fue 40,4%, y solo en enero de 2019 se superó el 50% de ocupación hotelera, como se puede observar en la Ilustración 1. A nivel general, el principal motivo de viaje ha sido el ocio, seguido de lejos de negocios (Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE, 2023).

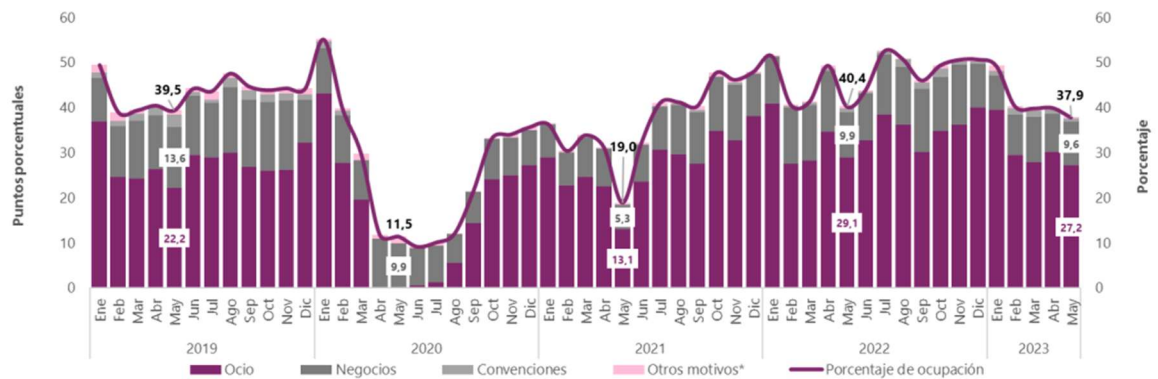


Ilustración 1. Distribución en puntos porcentuales del porcentaje de ocupación según motivo de viaje Región Eje Cafetero enero 2019 – mayo 2023p. (Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE, 2023)

Frente a la variación anual de las tarifas según tipo de acomodación, la tarifa de acomodación sencilla presentó una variación anual de -6.,2% mientras que la de acomodación doble fue del 9,3% (Dane 2023

<https://www.dane.gov.co/files/operaciones/EMA/bol-EMA-may2023.pdf>.

Entorno Social

De acuerdo con lo indicado por el Ministerio de Educación en el documento de Caracterización del Turismo, en materia de mercado laboral, se utilizan las cifras de población ocupada (Ministerio de Educación, 2020).

Según el Boletín Técnico Gran Encuesta de Hogare GEIH- DANE, en mayo de 2023, la población ocupada en la rama Alojamiento y servicios de comida fue de 1.537 miles de personas, convirtiéndose en la tercera rama de actividad que más aportó positivamente a la variación de la población ocupada. Igualmente, la población ocupada tuvo un incremento del 9,8% con respecto a mayo de 2022, lo que representó 137 mil nuevos empleos. (Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE, 2023).

Desde el punto de vista social, el panorama del sector turismo se analiza teniendo en cuenta la formación académica de los empleados, la prestación del servicio de salud, las preferencias de los turista y la oferta cultural del departamento; en cuanto al personal vinculado, el sector turismo contrata un alto número de trabajadores de nivel básico de escolaridad, más del 60% de los trabajadores han alcanzado solo un título de bachiller o no han terminado sus estudios de secundaria (Gobernación del Quindío, 2022). En lo referente al tema de salud, los municipios cuentan con una red hospitalaria que ofrece en general servicios de urgencias, pero la atención de mayor complejidad está concentrada principalmente en Armenia, lo que limita la llegada de más visitantes a la región (Gobernación del Quindío, 2022). De otra parte, según análisis de la Secretaría de Turismo, Industria y Comercio del Quindío, existe una oferta limitada que aporte valor agregado a los segmentos más exigentes del turismo, los cuales tienen una tendencia mayor al gasto (Gobernación del Quindío, 2022). Por esta razón, muchos de los consumidores prefieren alojamientos en departamentos conexos como Risaralda. Finalmente, la realización de eventos socioculturales dentro de la región, como el Festival de velas y faroles, las Fiestas del Café, tienen un impacto positivo sobre el sector ya que en los municipios cercanos se alcanza a albergar a casi 35 mil visitantes por día y casi 8.500 vehículos en tránsito por el municipio (Fundación de velas y faroles Quimbaya,

2022), no obstante, son eventos puntuales que se realizan en los meses de junio y diciembre, aprovechando la temporada vacacional del país.

Entorno Tecnológico

Según cifras 2021, el Departamento del Quindío tiene un puntaje del índice de Brecha Digital IBD igual a 0,3942, lo que equivale a una diferencia de 0.1396 con el mejor puntaje (Bogotá D.C. – 0.2546), posicionándose en el puesto No. 5 del ranking por departamentos a nivel nacional. (Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2022).

Las dimensiones que conforman el Índice de Brecha Digital son:

Dimensión de Motivación: permite discernir acerca de los motivos detrás de cada individuo ante la decisión de uso o no de las TIC. Hace referencia a las percepciones de los individuos que determinan esta decisión.

Dimensión de Acceso Material: analiza la posibilidad material de acceso a las TIC. Tiene que ver con la disponibilidad de servicios e infraestructura (o canales) necesarios para la conexión, las características del acceso y la disponibilidad de los dispositivos tecnológicos (o terminales) que permiten el acceso.

Dimensión de Habilidades Digitales: evalúa si los individuos cuentan con las cualificaciones necesarias para operar o usar las tecnologías; Se consideran tres conjuntos de habilidades a evaluar, básicas, intermedias, avanzadas.

Dimensión de Aprovechamiento: refleja el uso real que se hace de las TIC. Tiene relación con los hábitos de las personas en cuanto al uso de las TIC que se reflejan al evaluar los componentes de frecuencia de uso, intensidad de uso, diversidad de propósito.

Los resultados obtenidos para el departamento del Quindío en cada una de las dimensiones que conforman el IBD se consolidan a continuación:

Dimensión Motivación: 0.0600

Dimensión Acceso Material: 0,4714

Dimensión Habilidades: 0,5451

Dimensión Aprovechamiento: 0,4540

Este índice estima la brecha digital en un rango de 0 a 1, donde valores más cercanos a cero implican una menor brecha digital. Para el caso del Quindío el resultado del IBD de 0,3942 representa un avance significativo, especialmente en la dimensión de Motivación, e implica un mayor trabajo en las tres dimensiones restantes, las cuales están casi en el 50% del objetivo deseado (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2023).

Los 12 municipios del departamento del Quindío cuentan con al menos un punto Vive Digital en el casco urbano. En total el Quindío tiene 14 puntos en el departamento como zonas Wifi, internet gratis, con alta velocidad de conexión para empresarios, estudiantes y comunidad en general (Gobernación del Quindío, 2022). Sin embargo, la cobertura de internet en las zonas de alojamiento rural se hace de forma privada a través de operadoras de cable o satelitales, los cuales tienen un alto costo.

Para el sector turismo de alojamiento, la importancia del uso de las TICs es fundamental y cobró mayor relevancia con la pandemia COVID-19. El sector turismo hoy por hoy, reconoce que invertir en las TICs aumenta la competitividad y productividad de las empresas de alojamiento y, así mismo, les permitirá cumplir con políticas de sostenibilidad de ahorro de energía, disminución de la contaminación visual, auditiva y de residuos sólidos, y economizar costos de producción en las estrategias de mercadeo (Gobernación del Quindío, 2022).

Entorno Ambiental

Colombia hace parte de los países comprometidos con los 17 ODS definidos en Río 20+, donde se espera que los Estados adopten y promuevan una serie de políticas en sus países en pro de la conservación y protección del medio ambiente. Este compromiso se ratificó en el Plan Sectorial del Turismo 2022-2026, en donde se formuló el eje estratégico “TURISMO: ALTERNATIVA PARA LA TRANSICIÓN ECONÓMICA Y PROTECCIÓN DE LA NATURALEZA”, con el cual el Gobierno busca promover la justicia ambiental en el sector y estrategias de adaptación y mitigación del cambio climático y fomentar la economía circular (Ministerio de comercio, industria y turismo., 2022), con la implementación de este eje se lograría transformar zonas rurales que anteriormente se encontraban en conflicto armado, en zonas de desarrollo turístico.

Toda esta política de protección ambiental con foco en el turismo, puede impactar positivamente al sector, toda vez que hoy por hoy los turistas son más conscientes de la necesidad de la conservación y protección del medio ambiente y de adoptarse esta política en el sector, atraería más turistas.

Aunque los beneficios son claros para el sector turismo, es importante indicar que la realidad ambiental tal como se describe en el Plan Sectorial del Turismo 2022-2026, muestra poca gestión del sector en la adopción de buenas prácticas para la conservación de la biodiversidad como Soluciones Basadas en Naturaleza, Adaptación y Mitigación del Cambio Climático y otras iniciativas socioambientales; lo anterior, dado el alto costo que implica ser ambientalmente sostenible (Ministerio de comercio, industria y turismo., 2022).

Investigaciones acerca de la Sostenibilidad en el Sector Turismo

Como se ha mencionado anteriormente, el sector turismo es un importante renglón de la economía, no solo a nivel Colombia sino de otros países; según la Organización

Mundial del Turismo OMT, el turismo mueve cada año a miles de millones de viajeros y se estima que la cifra seguirá creciendo a un promedio de un 3,3 % anual hasta 2030 (Organización Mundial del Turismo OMT, 2016). Ahora bien, el Turismo Sostenible se ha posicionado en la agenda mundial después de 2015, dado que puede contribuir concretamente al cumplimiento de las Metas de los ODS No. 8, 12 y 14, los cuales se relacionan con el desarrollo económico inclusivo y sostenible, el consumo y la producción sostenibles y el uso sostenible de los océanos y los recursos marinos (Organización Mundial del Turismo OMT, 2016).

En este sentido, en los últimos años, se han desarrollado investigaciones acerca de cómo lograr la sostenibilidad del sector turismo desde los diferentes componentes de la Sostenibilidad; al respecto, la Organización Mundial del Turismo (Organización Mundial del Turismo, 2017) hace mención de los cinco ámbitos claves a los que el turismo tiene que aportar una contribución esencial y duradera. 1. Crecimiento económico inclusivo y sostenible. 2. Inclusión social, empleo y reducción de la pobreza. 3. Uso eficiente de los recursos, protección ambiental y cambio climático. 4. Valores culturales, diversidad y patrimonio. 5. Comprensión mutua, paz y seguridad.

Otro estudio realizado en el cantón de Santa Ana-Ecuador, en cuanto al turismo como sector para mejorar la sostenibilidad económica y social de las regiones, determinó “que para lograr un turismo sostenible hay que articular acciones económicas, sociales y ambientales como pilares de la sostenibilidad. Según el diagnóstico realizado en el marco regulatorio, se identifica que se cuenta con políticas y leyes que rigen la protección ambiental; sin embargo, la dificultad se presenta en la carencia de mecanismos que involucran el cálculo de los costos y su importancia para la toma de decisiones en la sostenibilidad ambiental” (Gregorio Palma Macías, 2020). En el turismo “la sostenibilidad es definida como la actividad que satisface las necesidades de los visitantes y las

necesidades socioeconómicas de las regiones receptoras, pero manteniendo los aspectos culturales, la integridad de los entornos naturales y la diversidad biológica para el futuro” (Juliana Cardoso de Santana, 2020).

Otra revisión, identifica que el turismo cultural apoya e impulsa a las regiones para conservar sus tradiciones y costumbres, siendo este patrimonio cultural importante para la memoria histórica de cada región, como se menciona en el artículo Turismo cultural y sostenibilidad turística: mapeo del desempeño científico desde web of science “algunos autores afirman que no hay turismo sin cultura y que, por lo tanto, la cultura es un factor intrínseco de la actividad turística” (Juliana Cardoso de Santana, 2020).

De otra parte, el elemento Gobernanza en la Sostenibilidad del sector Turismo, también ha sido investigado; según el artículo “Un modelo de gestión turística basado en gobernanza, como mejor alternativa para el desarrollo del turismo sostenible en la Parroquia Rural de Calderón” de la Revista Científica Uisrael (Anibal Fuentes Moreno, s.f.), la gobernanza es la mejor alternativa para buscar reconfigurar esta percepción de que la ruralidad es la última instancia territorial que deba ser atendida por el Estado y su institucionalidad, y más aún cuando se trata de replantear, revalorar y revitalizar la actividad turística en el sector rural como una de las mejores opciones para su desarrollo en vista de su dinámica de desarrollo poblacional (Anibal Fuentes Moreno, s.f.). Por lo anterior, los autores concluyeron que es necesario implementar un modelo de gestión basado en gobernanza, como única garantía para lograr involucrar a los entes gubernamentales y privados en el reto de potenciar el desarrollo del Turismo Sostenible rural; el modelo basado en Gobernanza incluye los Principios de Gobernanza como Participación el cual permite la intervención de todos en la toma de decisiones; Imperio de la Ley, donde se busca la aplicación justa e imparcial del marco legal; la Transparencia percibida como el libre flujo de la información; Capacidad de respuesta

institucional para la atención de los interesados; Orientación al Consenso donde las decisiones tomadas beneficien al grupo y no al particular; Equidad, Eficacia y eficiencia de los procesos que logran los resultados haciendo el mejor uso de los recursos; Rendición de cuentas periódica y sistemática de los tomadores de decisiones y, finalmente, visión estratégica de los líderes y la comunidad que integra el sector (Anibal Fuentes Moreno, s.f.). La realidad del estudio, no se aleja de la realidad del Sector Turístico de Alojamiento del Quindío, si se tiene en cuenta la ausencia del apoyo institucional hacia este sector en el área rural.

El libro El Turismo Sostenible en Colombia: Retos y Oportunidades de Desarrollo, analiza el papel del turismo para la reducción de la pobreza en Colombia, concluyendo finalmente, que es clara la capacidad que tiene el sector Turismo para reducir la pobreza, sin embargo, la cuestión está en cómo se desarrolla esta capacidad; por lo cual, los autores deducen, que la planificación pública en coordinación con las comunidades receptoras, aparece como una condición sine qua non. El Gobierno es la entidad que tiene un papel importante, incluso a través del mejoramiento de las infraestructuras, así como de la promoción comercial tanto en el país como en el extranjero (Danna-Buitrago, 2019). En otras palabras, identifican la necesidad de desarrollar el componente de Gobernanza desde el rol que debe desempeñar el Estado para el desarrollo sostenible del renglón económico.

Con respecto al elemento Tecnológico, estudios como “Tecnologías De Información Y Comunicación Para El Turismo Inclusivo” indican que las TIC incrementan la sostenibilidad socioeconómica ofreciendo productos más económicos por la disminución del costo en mano de obra, acceso fácil a información a través de la web, el comercio electrónico reduce el desperdicio, puede acelerar la velocidad de introducción de nuevos productos, mejora procesos y reduce demanda de oficinas y locales para comercio

(MORENO, Tecnologías De Información Y Comunicación Para El Turismo Inclusivo, 2018). Los turistas de las principales regiones del mundo se han convertido en viajeros frecuentes, son tecnológicamente hábiles y pueden funcionar en entornos multiculturales; se han vuelto más sofisticados en el uso de una amplia gama de herramientas para organizar sus viajes, que incluyen sistemas de reserva y agencias de viajes en línea, meta buscadores, sistemas de gestión de destinos, redes sociales y portales web, sitios de comparación de precios, además proveedores individuales y sitios de intermediarios (Dimitrios Buhalis, 2008). Las TIC pueden realizar aportes a las actividades centrales del sector, en la creación de productos turísticos que involucran las rutas y circuitos que el turista visita. En cuanto a la promoción, las TIC han sido utilizadas como vehículos para el marketing, y, en servicio posventa las TIC ayudan en la comunicación con el consumidor (MORENO, Tecnologías de información y comunicación para el turismo inclusivo, 2018). Según Mendes Filho y Mayer, (2022), en su investigación sobre “Dimensões que influenciam a percepção dos turistas sobre Destinos Turísticos Inteligentes” determinaron que, la existencia de nuevas tecnologías (QR code, RFID, NFC, etc.) adoptadas por las empresas del sector turístico (hoteles, restaurantes, bares, etc.) se mostró fundamental para evaluar las ciudades como Destinos Turísticos Inteligentes DTI (Mendes, Mayer, & Correa, págs. 1-17)); así mismo, el uso de nuevas tecnologías es fundamental para un DTI.

En Colombia el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es el encargado de hacer cumplir la política de gobierno digital; en el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia Potencia mundial de la vida", el Plan Estratégico lo conforman seis líneas estratégicas: 1. Conectividad, con la cual se busca saldar la brecha de conectividad en Colombia con estrategias nacionales y regionales; 2. Desarrollar la sociedad del conocimiento y la tecnología, con la que se busca

Implementar una estrategia integral para democratizar las TIC; 3. Ecosistema seguro, con el cual se busca el uso responsable de las TIC y la seguridad digital; 4. Prevención, con la cual se busca Promover la prevención para fomentar la legalidad en el Sector; 5. Desarrollo contenido audiovisual multiplataforma y 6. Fortalecimiento de la industria, con las cuales se busca fortalecer la generación de contenidos audiovisuales con enfoque diferencial y para audiencia segmentada. (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2023), esto demuestra el desarrollo a nivel país que se está dando en el campo de la tecnología, como herramienta para que la comunidad sea cada vez más inclusiva y competitiva en el mercado

El turismo emplea cada vez más las nuevas tecnologías, por ejemplo: QR code, Identificación de frecuencia de radio (RFID), Cerca de un campo de comunicación (NFC), Internet de las cosas, Internet 5G, tecnologías portátiles (usables), impresión 3D, Blockchain y Criptomonedas, redes inalámbricas de sensores, entre otras. Finalmente, la relación entre el desarrollo de este tipo de tecnologías, la innovación y la Sostenibilidad, está en que hacen más competitivas a las empresas desde el punto de vista económico (Filho, 2022). El turismo inteligente se enfoca en aprovechar estas tecnologías, pues juntas forman el ecosistema de Destinos Turísticos Inteligentes DTI con el objetivo de fortalecer la innovación y crear modelos de negocios en el turismo (Gretzel, 2018).

Hipótesis

Para dar respuesta a la pregunta de investigación ¿Cuáles son los elementos que deben conformar el modelo para la gestión de proyectos sostenibles en las empresas del sector turístico de alojamiento del Departamento del Quindío?, se formularon las siguientes dos hipótesis:

H1. La adopción de un Modelo de Gestión de Proyectos Sostenibles basado en las dimensiones Económica, Social, Ambiental y de Gobernanza puede mejorar la sostenibilidad de las empresas del sector Turístico de Alojamiento del Departamento del Quindío.

H2. La incorporación de la Transformación Digital como una nueva dimensión en el Modelo de Gestión de Proyectos Sostenibles basado en las dimensiones Económica, Social, Ambiental y de Gobernanza, puede mejorar la sostenibilidad de las empresas del sector Turístico de Alojamiento del Departamento del Quindío.

Consideraciones:

Algunas dimensiones como la Económica, la Social y la Ambiental, se encuentran ampliamente respaldadas y probadas en la bibliografía consultada en el marco teórico.

Cada Pilar presenta elementos de análisis que deberán estudiarse y convalidarse para la definición del Modelo de Gestión de Proyectos Sostenibles del Sector Turístico de Alojamiento del Quindío.

Variables

Para este estudio se definieron cinco variables, con las cuales se determinan los atributos a medir en la investigación, las cuales conformarán las dimensiones del modelo que se pretende plantear para la sostenibilidad del sector turismo de alojamientos rurales del departamento del Quindío, basados en el análisis de los referentes teóricos citados en el capítulo anterior. A continuación, se realiza la descripción de cada variable:

Sector turístico de alojamiento: está dada por los alojamientos con capacidad entre 10-40 personas, ubicados en el área rural de los municipios de Armenia, Montenegro, Quimbaya, Salento y Tebaida, que son los municipios que registran el mayor número de visitantes en el transcurso del año.

Sostenibilidad Ambiental: está dada por la protección del medio ambiente, mediante la prevención o mitigación de impactos ambientales adversos. Para este estudio, se medirá la gestión de las empresas de alojamiento rural frente al manejo de residuos sólidos, líquidos, protección y conservación de la fauna y flora, consumo de energía y el manejo de los recursos naturales como son agua, biodiversidad y energía.

Sostenibilidad Económica: busca la generación de valor, atendiendo las necesidades de la sociedad, pero sin agotar el capital natural; para este estudio se tuvo en cuenta la ocupación del hospedaje en noches, durante la temporada alta y la temporada baja; así como también las estrategias de mercadeo utilizadas por los propietarios y/o administradores para promocionar las empresas.

Sostenibilidad Social: alineación de las organizaciones con los valores culturales, estándares éticos-morales, el espíritu de la ley y normas internacionales; se evalúa teniendo en consideración la contratación de mano de obra, bienes y servicios locales; adicionalmente, y teniendo en cuenta las características socioculturales de la región,

también se busca identificar programas de inclusión social desarrollados por los empresarios del sector turismo.

Tecnológico (transformación Digital): brindar mayor calidad de vida para las personas y mayor competitividad para las empresas en un contexto social, económico y cultural marcado por la Cuarta Revolución Industrial (4RI). Esta variable mide la capacidad instalada de los alojamientos rurales en términos de conocimiento, utilización y destinación de presupuesto para la implementación de TIC's en los negocios.

Metodología

Enfoque y alcance de la investigación

La presente es una investigación de tipo aplicada, con enfoque descriptivo y cualitativo. Aplicada, porque se trata de un tipo de investigación centrada en encontrar mecanismos o estrategias que permitan lograr un objetivo concreto, como curar una enfermedad o conseguir un elemento o bien que pueda ser de utilidad. Por consiguiente, el tipo de ámbito al que se aplica es muy específico y bien delimitado, ya que no se trata de explicar una amplia variedad de situaciones, sino que más bien se intenta abordar un problema específico” (Sevillan, 2015).

Descriptivo, por cuanto busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Sevillan, 2015).

Según los datos empleados, esta investigación es de tipo cualitativo, dado que utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación (Sevillan, 2015).

En la Ilustración 2 se relacionan las fases de investigación que se llevaron a cabo:

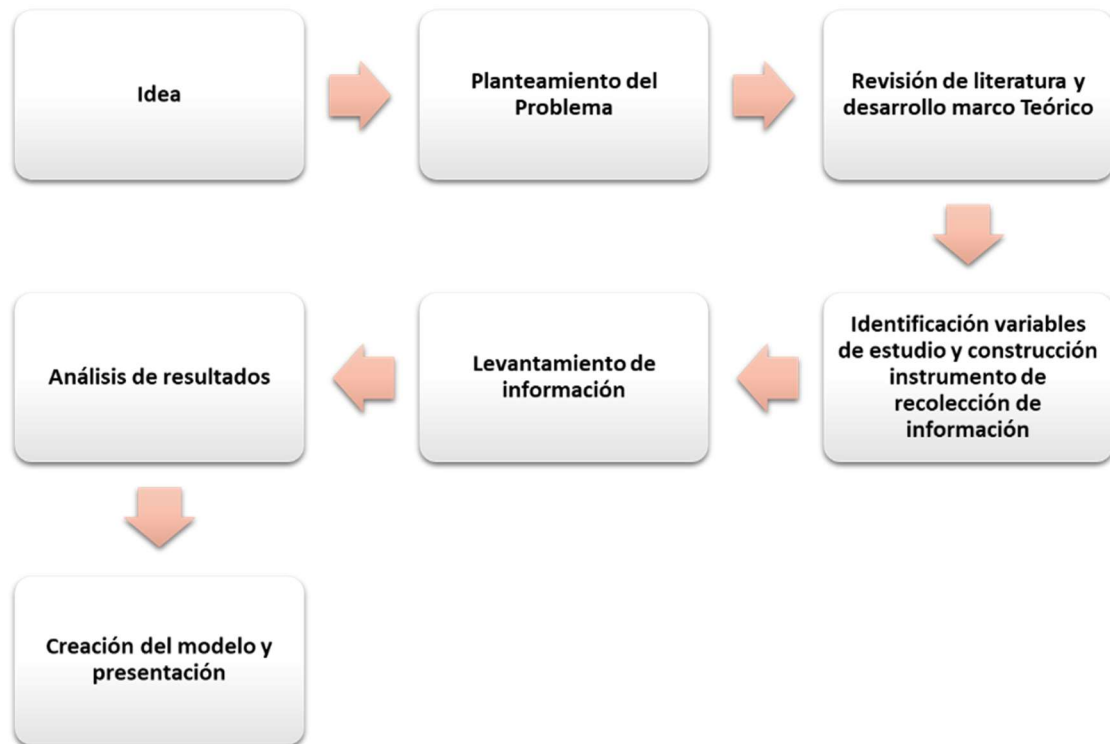


Ilustración 2. Fases de la Investigación. Fuente. Elaboración propia.

Población y muestra

Para la definición de la muestra, se realizó una depuración de la Base de Datos de Alojamiento del Quindío, suministrada por la Cámara de Comercio del departamento, la cual buscaba delimitar el estudio a pequeños alojamientos rurales, toda vez que los hoteles y cadenas hoteleras cuentan con sistemas de gestión y estructuras organizacionales que les permite realizar seguimiento y control del negocio desde las diferentes dimensiones de la sostenibilidad en aras de la mejora continua, no así los pequeños alojamientos rurales, que al estar en áreas alejadas no cuentan con los recursos ni los incentivos para realizar una gestión sostenible del negocio.; para esto, se establecieron 4 criterios con los cuales se delimitó la población objetivo; a continuación, en la Tabla 4 se relacionan los criterios definidos para priorizar los alojamientos objeto de análisis en este estudio.

Tabla 4. Criterios para la Definición de la Población Objeto.

#	Criterios	Descripción
1	Capacidad	Alojamiento con capacidad de 10 a 40 personas
2	Legal	Contar con Registro Nacional de Turismo vigente
3	Ubicación	Área rural del Departamento del Quindío (Quimbaya, Montenegro, Tebaida, Armenia, Salento)
4	Categoría de Alojamiento	Finca turística

Fuente. Elaboración propia.

Con los criterios definidos, se determinó la población objetivo de 594 alojamientos; con base en la fórmula de cálculo de muestra finita se obtuvo el valor de la muestra representativa del estudio, como se presenta a continuación:

Cálculo Tamaño de Muestra Finita

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

n= Tamaño de muestra buscado

N= Tamaño de la población o universo

Z= Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

e= Error de estimación máximo aceptado

p= Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q= (1 – p), probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

A continuación, se presentan los datos del cálculo realizado:

Parámetro Insertar Valor

Parámetro	Insertar Valor
N	594
Z	1,280
P	50,00%
Q	50,00%
e	10,00%

Aplicando la fórmula de cálculo de tamaño de la muestra finita, se obtiene que:

$$n=38,38$$

Una vez definido el tamaño de la muestra, se remitió el cuestionario elaborado en Google Forms a través de los diferentes grupos de WhatsApp de Alojamientos Rurales del Quindío.

Instrumentos

El instrumento utilizado para la recolección de la información corresponde a un cuestionario con preguntas cerradas aplicado a propietarios y/o administradores de negocios de alojamiento en el Departamento del Quindío.

El Cuestionario consta de 06 secciones: La primera sección corresponde a información general; la segunda al Componente de Sostenibilidad Económico; la tercera sección desarrolla el Componente de Sostenibilidad Social; la cuarta sección se enfoca en el Componente de Sostenibilidad Gobernanza; la quinta Sección corresponde al Componente de Sostenibilidad Ambiental y, finalmente, la sexta sección, desarrolla el Componente de Sostenibilidad Tecnológica.

La Tabla 5 se relacionan Las variables de investigación con el número y preguntas realizadas del instrumento de recolección de información:

Tabla 5. Variable de Investigación – Instrumento de recolección de Información.

Variable de Investigación	No. Pregunta	Pregunta
General	1	Dirección de correo electrónico
	2	Nombre del Alojamiento Turístico
	3	Municipio al que corresponde el establecimiento
	4	¿Cuál es la capacidad del alojamiento?
	5	¿Cuál es el tiempo de funcionamiento como Alojamiento Turístico?
Económico	1	¿Cuántas noches al mes en promedio alquila en temporada alta? (Semana Santa, junio-julio, semana de receso escolar (octubre), diciembre-enero)
	2	¿Cuántas noches al mes en promedio alquila en temporada baja? (periodo escolar)
	3	¿Le gustaría incrementar sus reservas por alojamiento?
	4	¿Cuenta con alguna estrategia (convenios, alianzas, acuerdos, asociación) para ofrecer su servicio de alojamiento? ¿cuál?
	5	Si su respuesta fue "sí", escriba ¿Cuál es la estrategia?
	6	¿Cuenta con una estrategia de mercadeo y ventas que le permita ser sostenible en cualquier temporada del año?
	7	Si su respuesta fue "sí", escriba ¿Cuál es la estrategia?

Social	1	Además de usted, ¿tiene la posibilidad de tener empleados, cuantos?
	2	Si incrementarán sus reservas por alojamiento, ¿contrataría más personal?, aproximadamente cuantos?
	3	En temporada alta ¿contrata más empleados, ¿cuántos?
	4	¿Contrata proveedores locales para abastecer su Alojamiento? (productos de aseo, alimentos, dotación de los empleados, lencería)
	5	Teniendo en cuenta la oferta de productos artesanales de la región, como muebles y decoración, ¿usted utiliza estos productos en su alojamiento?
	6	¿Conoce e implementa algún programa de inclusión social en su alojamiento? (mujeres cabeza de familia, ley del primer empleo, personas con discapacidad, etc.).
	7	Si su respuesta fue "si", escriba ¿Cuál es el programa de inclusión social implementado?
Gobernanza	1	¿Considera que se evidencia el apoyo por parte del gobierno al turismo del departamento del Quindío a nivel de promoción (propagandas a nivel nacional e internacional)?
	2	Como empresario del sector turismo, ¿Considera que cuenta con el apoyo del Estado?

	3	Durante el tiempo en el que se vio obligado a cerrar su establecimiento por efectos del virus COVID-19, ¿recibió algún apoyo por parte del Estado colombiano?
	4	¿Qué tipo de apoyo recibió?
	5	Teniendo en cuenta que actualmente existen alojamientos como apartamentos, viviendas, fincas, ente otros, que no tienen registro nacional de turismo y no cumplen con los requisitos de ley, ¿considera que esto afecta su negocio?
	6	¿Considera que la policía de turismo ejerce un seguimiento y control efectivo con respecto a los alojamientos que no son legales?
	7	Explique la respuesta a la pregunta anterior
	8	¿En algún momento han utilizado las fotografías de su alojamiento para engañar a personas, ofreciéndolas en otras zonas del país?
	9	Si su respuesta a la pregunta anterior fue "sí", ¿recibió el apoyo de la policía nacional?
	10	¿La vía de acceso hacia su establecimiento se encuentra en buen estado?
	11	¿El municipio o departamento planea realizar mejoras a la vía que comunica con su alojamiento?
	12	¿La vía de acceso hacia su alojamiento cuenta con alumbrado público?

	13	¿Dentro del recibo de energía de su alojamiento le cobran alumbrado público?
Ambiental	1	Además del cumplimiento legal ambiental en materia de Gestión Integral de Residuos Sólidos y líquidos, ¿implementa algún programa de utilización de aguas lluvias, reúso, reutilización y/o economía circular en su Alojamiento?
	2	Si su respuesta a la pregunta anterior fue "SI", indique qué programa implementa.
	3	Además del cumplimiento legal ambiental en materia de Gestión Integral de Consumo de Energía, ¿implementa alguna alternativa de producción de energía renovable en su Alojamiento?
	4	Si su respuesta a la pregunta anterior fue "SI", indique qué alternativa implementa.
	5	¿Implementa algún programa o acción voluntaria, encaminada a la protección, conservación de la fauna y flora de la región?
	6	Si su respuesta a la pregunta anterior fue "SI", indique qué programa implementa.
Tecnológico	1	¿Usted cuenta con habilidades en cuanto al manejo de marketing para implementar en su establecimiento?

	2	¿Cuenta con la colaboración de otra persona para el manejo de marketing de su establecimiento para promoción?
	3	¿La mayor cantidad de reservas por noche de alojamiento, las hace usted directamente o es por medio de operadores turísticos o plataformas?
	4	¿Cuál es la plataforma que le ha generado mejores resultados para promocionar y gestionar reservas en su alojamiento?
	5	Su establecimiento ¿Cuenta con página web?
	6	¿Considera que es necesario capacitarse para el manejo de plataformas y redes sociales que impulsen las reservas de su establecimiento de forma más directa, sin tener que pagar comisiones?
	7	¿Con qué frecuencia destina de un presupuesto para promocionar su alojamiento?

Fuente. Elaboración propia.

Antes de la aplicación del cuestionario, se realizó una revisión del mismo por tres expertos en temas de Sostenibilidad y Turismo, quienes dieron su opinión y solicitaron ajustes al instrumento, en aras de mejorar la claridad del cuestionario.

En la Tabla 6 se describen los perfiles de los expertos y el número de sugerencias y/o ajustes solicitados.

Tabla 6. Perfiles de los expertos.

Experto	Nivel de formación en gerencia de proyectos	Años de experiencia en gerencia de proyectos	Ajustes solicitados al cuestionario
1	Especialista	10 años Sector Turismo	5,0
2	Magister	15 años Gerente de Proyectos - Sector Turismo	1,0
3	Magister	Docente	2,0

Fuente. Elaboración propia

Trabajo de Campo

Teniendo en cuenta que el instrumento de evaluación se trabajó desde Google Forms, para facilitar el acceso y respuesta de todo el que tuviese un dispositivo electrónico (celular, computador, Tablet); se difundió el link vía WhatsApp a cada uno de los números telefónicos de los alojamientos de la Base de Datos de Alojamientos suministrada por la Cámara de Comercio de Quindío, y, a través de los grupos de WhatsApp compartidos por algunos propietarios; igualmente, se realizó contacto telefónico con los alojamientos con el propósito de asegurar la respuesta del formulario, indicando una fecha límite para la recepción de las mismas. El envío de la solicitud se realizó hasta en tres oportunidades, sin embargo, al estar por debajo del valor estimado para la muestra, se realizaron algunas visitas a sitio, hasta que finalmente, se logró tener el número mínimo de la muestra. En total se recolectó información de 40 establecimientos de alojamientos rurales turísticos del Departamento del Quindío, cumpliendo con el tamaño mínimo de la muestra.

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta por cada una de las secciones correspondientes, igualmente, se pueden consultar en el anexo 01. Resultados de las encuestas.

Procesamiento de los datos

Sección 1. Información General

Preguntas 1 y 2, se pueden consultar en el anexo No. 02.

Pregunta 3. Ubicación del alojamiento: la Tabla 7 consolida la ubicación de los alojamientos que participaron en el desarrollo de la encuesta.

Tabla 7. Distribución geográfica de encuestados.

Municipio	Número de Alojamientos	%
Armenia	5	12,5
Montenegro	3	7,5
Quimbaya	27	67,5
Salento	3	7,5
Tebaida	2	5,0
Total general	40	100

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 4: ¿Cuál es la capacidad de Alojamiento?: la Tabla 8 muestra el resumen de la capacidad de alojamiento de los establecimientos participantes en la encuesta.

Tabla 8. Capacidad del alojamiento.

Capacidad del alojamiento	No. de Alojamientos	%
10 a 14 personas	10	25
15 a 20 personas	8	20
21 a 30 personas	12	30
31 a 40 personas	10	25
Total general	40	100

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 5. ¿Cuánto tiempo de funcionamiento tiene el establecimiento?: la Tabla 9 muestra el consolidado de tiempo de funcionamiento de los alojamientos participantes en la encuesta.

Tabla 9. Tiempo de funcionamiento de los alojamientos.

Tiempo de Funcionamiento	No. de Alojamientos	%
Entre 1 a 5 años	14	35,0
Entre 5 a 10 años	8	20,0
Mayor a 10 años	11	27,5
Menos de 1 año	7	17,5
Total general	40	100

Fuente. Elaboración Propia

Sección 2. Variable Económica

Pregunta 1. ¿Cuál es el promedio de noches/mes que alquilan en temporada alta?: la Tabla 10 muestra el promedio de noches/mes que se alquilan los alojamientos en temporada alta.

Tabla 10. Promedio de noches/mes que alquilan en temporada alta.

Rango de Noches/mes	No. de Alojamientos	%
0 a 5	6	15,0
6 a 10	14	35,0
11 a 15	9	22,5

16 a 20	5	12,5
21 a 25	3	7,5
26 a 30	3	7,5
Total general	40	100

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 2. ¿Cuánto es el promedio de noches/mes que alquilan en temporada baja?: la

Tabla 11 muestra el promedio de noches/mes que alquilan los alojamientos en temporada baja.

Tabla 11. Promedio de noches/mes que alquilan en temporada baja.

Rango de Noches/mes	No. de Alojamientos	%
0 a 5	24	60,0
6 a 10	11	27,5
11 a 15	2	5,0
16 a 20	3	7,5
Total general	40	100

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 3. ¿Le gustaría incrementar sus reservas?: la Tabla 12 muestra la intención de los alojamientos en incrementar el número de sus reservas.

Tabla 12. Intención de incrementar el No. Reservas.

Intención de Incrementar No. reservas	No. de Alojamientos	%

Si	40	100
Total general	40	100

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 4. ¿Cuenta con alguna estrategia para ofrecer sus servicios de alojamiento turístico?: la Tabla 13 muestra el porcentaje de alojamientos que cuentan con o sin estrategia para ofrecer sus servicios.

Tabla 13. No. De alojamientos con estrategia para ofrecer servicios.

Cuenta con Estrategia para ofrecer servicios	No. de Alojamientos	%
No	21	52,5
Si	19	47,5
Total general	40	100

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 5. ¿Cuál estrategia que emplea para ofrecer los servicios de alojamiento?: la Tabla 14 muestra que estrategias implementan los alojamientos para ofrecer los servicios de alojamiento.

Tabla 14. Estrategia para ofrecer servicios.

Estrategia	No. De Alojamientos	%
Agencias de viajes	10	52,6

Plataformas de turismo	9	47,4
Total general	19	100

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 6. ¿Cuenta con Estrategia de mercadeo y ventas?: la Tabla 15 muestra que porcentaje de alojamientos cuentan con estrategia de mercadeo y ventas.

Tabla 15. No. De alojamientos con estrategia de mercadeo y ventas.

Cuenta con Estrategia de mercadeo y ventas	No. de Alojamientos	%
No	28	70,0
Si	12	30,0
Total general	40	100

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 7. ¿Cuál estrategia de mercadeo y ventas?: la Tabla 16 muestra la estrategia de sostenibilidad económica que implementan los alojamientos.

Tabla 16. Estrategia de sostenibilidad económica.

Estrategia de sostenibilidad económica	No. De Alojamientos	%
Internet / Páginas Web / Redes sociales	6	54,5
Voz a voz	1	9,1

Agencias de turismo	1	9,1
Alquiler de alojamiento por meses	1	9,1
Publicidad	1	9,1
Poca	1	9,1
Total general	11	100

Fuente. Elaboración Propia.

Sección 3. Variable Social

Pregunta 1. ¿Cuántos empleados tiene contratado para prestar el servicio de alojamiento?: la Tabla 17 muestra el número de empleados con los que cuenta cada alojamiento.

Tabla 17. Número de empleados.

No. empleados	No. De Alojamientos
1 a 3	37
4 a 6	2
Más de 7	1
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 2. Si incrementaran las reservas, ¿incrementaría el No. de empleados?: la Tabla muestra el incremento de empleados, si se incrementan las reservas en los alojamientos.

Tabla 18. Número de empleados potenciales que incrementaría.

No. empleados potenciales	No. De Alojamientos

1 a 3	26
4 a 6	9
Más de 7	2
No	3
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 3. ¿Cuántos empleados contrata en temporada alta?: la Tabla 19 muestra el número de empleados contratados en temporada alta por los alojamientos.

Tabla 19. Número de empleados contratados en temporada alta.

No. empleados en temporada alta	No. De Alojamientos
1 a 3	22
4 a 6	7
Más de 7	1
No	10
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 4. ¿Realiza contratación de Proveedores Locales?: la Tabla 20 muestra el número de proveedores locales con los que los alojamientos contratan.

Tabla 20. Contratación de proveedores locales.

Contratación de Proveedores Locales	No. De Alojamientos
No	8

Si	32
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 5. ¿Utiliza productos artesanales de la región en el alojamiento?: la Tabla 21 muestra el número de alojamientos que usan productos artesanales de la región.

Tabla 21. Uso de productos artesanales de la región.

Uso de productos artesanales	No. De Alojamientos
No	11
Si	29
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 6. ¿Implementa Programas de inclusión social en el alojamiento?: la Tabla 22 muestra el número de alojamientos que implementan programas de inclusión social.

Tabla 22. Implementación de Programas de inclusión social.

Implementación Programas inclusión social	No. De Alojamientos
No	26
Si	14
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 7. De los siguientes programas de inclusión social, ¿cuáles implementa?: la Tabla 23 muestra los programas de inclusión social implementados por los alojamientos.

Tabla 23. Programas de inclusión social implementados.

Programas inclusión social implementados	No. De Alojamientos
Madres cabeza de familia	10
El que necesita trabajo	1
Personas con discapacidad	1

Fuente. Elaboración Propia.

Sección 4. Variable Social

Pregunta 1. Percepción sobre evidencias de apoyo del Gobierno al sector: la Tabla 24 muestra la percepción de los alojamientos frente al apoyo del gobierno al sector.

Tabla 24. Percepción sobre evidencias de apoyo del Gobierno al sector.

Evidencias de apoyo del Gobierno al sector	No. De Alojamientos
No	29
Sí	11
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 2. ¿Cuenta con el apoyo del Estado?: la Tabla 25 muestra el número de alojamientos que cuentan con el apoyo del estado.

Tabla 25. Cuenta con el apoyo del Estado.

Cuenta con el apoyo del Estado	No. De Alojamientos
No	35
Sí	5
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 3. ¿Recibió algún apoyo del Estado durante cierre por Pandemia COVID 19?: la

Tabla 26 muestra el número de alojamientos que recibieron apoyo del estado durante el cierre por la Pandemia COVID 19.

Tabla 26. Apoyo del Estado durante cierre por Pandemia COVID 19.

Apoyo del Estado durante cierre por Pandemia COVID 19	No. De Alojamientos
No	38
Sí	2
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 4. ¿Qué tipo de apoyo recibió?: la Tabla 27 muestra el tipo de apoyo recibido por los alojamientos durante el cierre por la Pandemia COVID 19.

Tabla 27. Tipo de apoyo recibido.

Tipo de apoyo recibido	No. De Alojamientos
Apoyo para pago de nómina	2
Total general	2

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 5. ¿Percibe algún impacto por el funcionamiento de establecimientos sin Registro Nacional de Turismo RNT sobre su alojamiento?: la Tabla 28 muestra el número de alojamientos que consideran se ven afectados por alojamientos que no cuentan con RNT.

Tabla 28. Percepción de afectación por establecimientos sin RNT.

Percepción de Afectación	No. De Alojamientos
No	3

Si	37
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 6. Percepción frente al seguimiento y control de Policía del Turismo sobre los alojamientos ilegales: la Tabla 29 muestra la percepción de los alojamientos frente al control que la policía de turismo ejerce sobre los alojamientos ilegales.

Tabla 29. Percepción frente a la función de la Policía de Turismo.

Percepción frente a la función de la Policía de Turismo	No. De Alojamientos
No	27
Si	13
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 7. Explique la respuesta anterior: la Tabla 30 muestra la justificación de por qué los administradores o dueños de los alojamientos no perciben apoyo de la policía de turismo frente al control de alojamientos ilegales.

Tabla 30. Explicación Percepción frente a la función de la Policía de Turismo.

Explicación Percepción frente a la función de la Policía de Turismo	No. De Alojamientos
Alto número de establecimientos sin RNT y la policía no hace nada	2
Como no tienen base de datos.	1
Creí que el control es muy deficiente	1
Dicen que los que no tienen permiso los multan; me han visitado varias veces pienso que hacen lo mismo con todos	1

Ellos están continuamente haciendo control de requisitos legales, y tienen todo sistematizado. Por lo menos en Quimbaya.	1
En algún momento mi establecimiento fue clausurado	1
Falta identificación y cierre de los ilegales.	1
Generalmente hacen controles e inspecciones a los establecimientos formales. Lo digo por experiencia propia, me han visitado varias veces y conozco varios operadores y hospedajes que no tienen ni RNT y nunca los visitan.	1
Hacen control y seguimiento.	1
Hacen seguimiento, pero pudieran mejorar un poco.	1
Las entidades territoriales no cuentan con suficiente personal para hacer este tipo de seguimiento.	1
No estoy seguro.	1
No hay apoyo.	1
No realizan una vigilancia y control bien planeado y suficiente.	1
Nos piden nombres propios de los establecimientos y luego divulgan el nombre de la persona que los divulgó.	1
Se preocupan más por ir a los legales para llenar formula, y decir que, si cumplen, es evidente donde se encuentran los alojamientos no legales, y no van a visitarlos, es cuestión de entrar a AIRBNB, poner fechas y tratar de hacer una reserva, la mitad de los que le aparecen no cumplen con normas.	1
Solo visitan a los registrados no investigan a los no registrados.	1
Visitan establecimientos.	1

Total general	19
----------------------	-----------

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 8. ¿Han utilizado fotos de su alojamiento para engañar turistas en otras zonas del país?: la Tabla 31 muestra el número de alojamientos que han sido utilizados en publicidad engañosa.

Tabla 31. Uso de fotos de alojamientos para engañar turistas en otras zonas del país.

Han utilizado fotos de su alojamiento para engañar turistas en otras zonas del país.	No. De Alojamientos
No	28
Si	12
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 9. ¿Recibió apoyo de la Policía de turismo?: La Tabla 32 muestra el número de alojamientos que sienten apoyo de la policía de turismo frente a la utilización de sus fotos en redes como publicidad engañosa.

Tabla 32. Apoyo de la Policía de turismo.

Apoyo de la Policía de turismo	No. De Alojamientos
No	21
Si	1
Total general	22

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 10. ¿Las vías de acceso al establecimiento se encuentran en buen estado?: la Tabla 33 muestra el número de alojamientos que cuentan con vías de acceso en buen estado.

Tabla 33. Vías de acceso al Establecimiento en buen estado.

Vías de acceso al Establecimiento en buen estado	No. De Alojamientos
No	17
Si	23
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 11. ¿El Municipio planea hacer mejoras en las vías de acceso al establecimiento?: la Tabla 34 muestra el número de vías de acceso que planean implementar mejoras de acuerdo con el conocimiento de los dueños o propietarios de los establecimientos.

Tabla 34. Planes de mejora de vías de acceso.

Planes de mejora de vías de acceso	No. De Alojamientos
No	28
Si	12
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 12. ¿Cuenta con alumbrado público en vías de acceso al alojamiento?: la Tabla 35 muestra el número de alojamientos que cuentan con alumbrado público en las vías de acceso desde la cabecera municipal hasta el alojamiento.

Tabla 35. Alumbrado público en vías de acceso.

Alumbrado público en vías de acceso	No. De Alojamientos
No	31
Si	9

Total general	40
----------------------	-----------

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 13. ¿Le realizan cobro del alumbrado público en el recibo de la luz?: la Tabla 36 muestra el número de alojamientos que deben pagar por el servicio de alumbrado público, así no cuenten con este.

Tabla 36. Cobro del alumbrado público en el recibo de luz.

Cobro del alumbrado público en el recibo de luz	No. De Alojamientos
No	4
Si	36
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia.

Sección 5. Variable Ambiental

Pregunta 1. ¿Implementa Programas de Gestión Integral de Residuos Sólidos y líquidos?: la Tabla 37 muestra el número de alojamientos que implementan programas de gestión integral de residuos sólidos y líquidos.

Tabla 37. Implementación de Programas de Gestión Integral de Residuos Sólidos y líquidos.

Implementación de Programas de Gestión Integral de Residuos Sólidos y líquidos	No. De Alojamientos
No	26
Sí	14
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 2. ¿Qué Programa de Gestión de Residuos implementa?: la Tabla 38 muestra el programa de gestión de residuos que implementan.

Tabla 38. Programa de Gestión de Residuos que implementa.

Programa de Gestión de Residuos que implementa	No. De Alojamientos
Utilización de Aguas Lluvias (piscina, uso doméstico, riego)	10
Compostage para abono de plantas	1
Reciclaje de plásticos y envases	1
Reciclaje de agua	1
Total general	13

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 3. ¿Implementa de Programas de Gestión Integral de Energía?: la Tabla 39 muestra el número de alojamientos que implementan programas de gestión integral de energía.

Tabla 39. Implementación de Programas de Gestión Integral de Energía.

Implementación de Programas de Gestión Integral de Energía	No. De Alojamientos
No	31
Sí	9
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 4. ¿Qué programa de Gestión de Energía implementa?: la Tabla 40 muestra el programa de gestión de energía que implementan en los alojamientos.

Tabla 40. Programa de Gestión de Energía que implementa.

Programa de Gestión de Energía que implementa	No. De Alojamiento
Alumbrado fotovoltaico dentro de la finca	8
Bombillos ahorradores, desconectando tv y neveras y estamos en proceso de los paneles solares	1
Total general	9

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 5. ¿Implementa programas o acciones voluntarias, para la protección, conservación de la fauna y flora de la región?: la Tabla 41 muestra el número de alojamientos que implementan acciones voluntarias dirigidas a la protección de la biodiversidad.

Tabla 41. Implementación de programa o acción voluntaria, para la protección, conservación de la fauna y flora de la región.

Implementación de programa o acción voluntaria, para la protección, conservación de la fauna y flora de la región	No. De Alojamiento
No	28
Sí	12
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia.

Pregunta 6. ¿Qué programa de Conservación implementa?: en la Tabla 42 se presentan los programas de conservación implementados por los alojamientos turísticos.

Tabla 42. Programa de Conservación que implementa.

Programa de Conservación que implementa	No. De Alojamiento
Adopción de animalitos y siembra de árboles frutales y zona de reserva para animales silvestres	1
Conservando los animales que existen, apagamos las luces temprano para no alterar la flora	1
Cuidado de la graduación y animales silvestres	1
La protección de la quebrada la silenciosa y el sostenimiento y mantenimiento de un sendero de interpretación ambiental que la rodea en su recorrido por nuestro predio.	1
Ponemos cebaderos para aves de la zona	1
Publicidad de protección a la fauna y flora, recurso hídrico	1
Reforestación y protección al afluente hídrico.	4
Tengo una reserva natural protegida	1
Total general	11

Fuente. Elaboración Propia

Sección 6. Variable Tecnológica

Pregunta 1. ¿Posee habilidades en el manejo de marketing?: en la Tabla 43 se presentan los resultados frente al tema de habilidades que tienen los propietarios y/o trabajadores del alojamiento en el manejo de marketing.

Tabla 43. Habilidades en el manejo de marketing.

Habilidades en el manejo de marketing	No. De Alojamiento
No	24

Si	16
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia

Pregunta 2. ¿Cuenta con apoyo externo para manejo de marketing?: en la Tabla 44 se presentan los resultados obtenidos por parte de los alojamientos, a la pregunta ¿ha recibido apoyo externo para el manejo de marketing?

Tabla 44. Apoyo externo para manejo de marketing

Apoyo externo para manejo de marketing	No. De Alojamientos
No	24
Si	16
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia

Pregunta 3. Realización de Reservas de Alojamiento: en la Tabla 45 se presentan los resultados obtenidos a la pregunta ¿cómo realiza las reservas del alojamiento?

Tabla 45. Realización de Reservas de Alojamiento

Realización de Reservas de Alojamiento	No. De Alojamientos
Directamente	18
Operadores Turísticos	9
Plataformas	13
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia

Pregunta 4. ¿Cuál considera que es la mejor plataforma para promoción y reservas: en la Tabla 46 se presentan los resultados a la pregunta ¿cuál considera que es la mejor plataforma para promoción y reservas?

Tabla 46. Mejor plataforma para promoción y reservas

Mejor plataforma para promoción y reservas	No. De Alojamientos
AirBnB	5
Booking	11
Otros	19
Página Web del alojamiento	4
Tripadvisor	1
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia

Pregunta 5. ¿Su establecimiento cuenta con página Web?: en la Tabla 47 se presenta el número de alojamientos que cuentan con página Web.

Tabla 47. Establecimientos con página Web

Establecimientos con página Web	No. De Alojamientos
No	27
Otro	1
Si	12
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia

Pregunta 6. Percepción sobre la necesidad de capacitación en manejo de redes sociales y plataformas: en la Tabla 48 se presenta los resultados sobre la percepción que tienen los dueños/administradores de alojamiento, sobre la necesidad de capacitación en manejo de redes sociales y plataformas

Tabla 48. Percepción sobre la necesidad de capacitación en manejo de redes sociales y plataformas

Percepción sobre la necesidad de capacitación en manejo de redes sociales y plataformas	No. De Alojamiento
No	2
Si	38
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia

Pregunta 7. Frecuencia de presupuesto para Promoción del alojamiento: en la Tabla 49 se presentan los resultados de los dueños/administradores frente a la frecuencia con la que asignan presupuesto para realizar promoción del alojamiento.

Tabla 49. Frecuencia de presupuesto para Promoción del alojamiento

Frecuencia de presupuesto para Promoción del alojamiento	No. De Alojamiento
Anual	18
Mensual	5
No destina	12
Semestral	2
Trimestral	3
Total general	40

Fuente. Elaboración Propia

Análisis de resultados

En esta sección se presenta el análisis de los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento a los 40 propietarios-administradores de Alojamientos turísticos del

Departamento del Quindío; el análisis se realiza de forma general por cada una de las secciones que componen la encuesta.

Sección 1. Información General

Se tuvo mayor participación de los alojamientos turísticos ubicados en el Municipio de Quimbaya (67,5%), seguido del municipio de Armenia (12,5%).

Un 30% de la muestra está representado por alojamientos turísticos con capacidad entre 21 y 30 personas; los alojamientos con capacidades entre 10-14 personas y 31-40 personas representan un 50% de la muestra; finalmente, el 20% de la muestra está compuesta por los alojamientos con capacidad entre 15-20 personas.

En cuanto al tiempo de funcionamiento, el pareto se encuentra en los alojamientos de 1-5 años (35%), seguidos de un 27,5% correspondiente a alojamientos mayores a 10 años de funcionamiento. Los datos recolectados indican que solo el 17,5% corresponden a alojamientos de menos de un año de funcionamiento; es decir que la muestra está compuesta por establecimientos con mayor experiencia en el sector del turismo.

Sección 2. Variable Económica

De acuerdo con los resultados de la encuesta, un 35% alquila de 6-10 noches/mes en temporada alta, lo que es relativamente bajo, teniendo en cuenta que estas temporadas corresponden a Semana Santa, vacaciones de junio-julio, semana de receso escolar (octubre), vacaciones de diciembre-enero. Este panorama se ve agravado con el número de alquiler/mes en temporada baja, donde el 60% de los alojamientos respondieron que alquilan máximo 5 noches/mes.

Llama la atención el caso de 3 alojamientos turísticos (7,5%), que reportan la mayor cantidad de reservas tanto en temporada alta (26-30 noches/mes) como en temporada baja (16-20 noches/mes).

Frente a la estrategia para ofrecer sus servicios, solo el 47,5% de los encuestados manifestó que utilizan Agencias de viaje y Operadores Turísticos, Plataformas, Convenios empresariales. Para el caso particular de los 3 alojamientos turísticos que reportan mayor número de reservas por mes, se identificó que poseen convenios empresariales y plataformas a través de las cuales realizan promoción de sus servicios.

En cuanto a las Estrategias de Mercadeo y ventas que les permita ser sostenibles, se encontró que solo el 30% de los encuestados dicen contar con estrategias; entre las cuales sobresale el uso de Internet / Páginas Web / Redes sociales. Es de anotar que, de los tres alojamientos con mayor ocupación, solo uno reportó el uso de este tipo de estrategias.

Sección 3. Variable Social

Con relación a la contratación de empleados, el 92,5% de los alojamientos turísticos tienen entre 1-3 empleados, y el 65% contrataría la misma cantidad de personas si aumentaran sus reservas por mes; lo anterior, es coherente con la contratación que se realiza en temporada alta, donde el 55% reportó que contrata entre 1-3 empleados adicionales.

Ahora bien, el 80% manifiesta que contrata proveedores locales para abastecer su alojamiento y el 72,5% utiliza productos artesanales de la región.

Solo el 35% de los alojamientos reportó implementar Programas de inclusión social, donde se prioriza a “mujeres cabeza de familia” dada la naturaleza de los oficios relacionados con el servicio hotelero, donde principalmente se emplean las mujeres para actividades de camarera, cocineras y recepción.

Sección 4. Variable Gobernanza

El 72,5% de los alojamientos turísticos encuestados manifestaron que no perciben el apoyo del Gobierno para actividades de promoción, así mismo, el 87,5% indicó que no

cuentan con el apoyo del Estado. Lo que se evidenció durante el tiempo de confinamiento de Pandemia, donde solo el 5% (2 alojamientos) recibió apoyo en el pago de la nómina por parte del Estado.

El 67,5% encuestados perciben que la función de control y seguimiento a cargo del Estado se ejerce parcialmente, teniendo en cuenta que existen viviendas, apartamentos, fincas, etc., que no cumplen con los requisitos de ley y prestan servicios de alojamiento sin ningún control. Convirtiéndose esto en una competencia desigual, dado que no se tienen las mismas garantías, lo cual afecta negativamente a los establecimientos legalmente constituidos.

Otro factor que incide en la promoción de los alojamientos es la publicidad engañosa, sobre la cual, el 30% de los encuestados manifestó haber sido víctima y un 95,5% de las víctimas indicó no haber recibido apoyo de la Policía Nacional.

En cuanto a las vías de acceso hacia los establecimientos de alojamiento rural, se pudo evidenciar a través de la encuesta que un 42,5% de las vías se encuentra en mal estado, frente a un 57,5% que reportan un estado aceptable; sobre este aspecto, también se pudo determinar que solo en un 30% el Estado planea realizar mejoras en dichas vías. También se evidenció la falta de alumbrado público para el sector rural en un 77,5%, a pesar de presentarse dentro del recibo de energía el pago por alumbrado público.

Sección 5. Variable Ambiental

Se evidencia a través de la encuesta, que la implementación de Programas de Gestión Integral de Residuos Sólidos y Líquidos, así como de Gestión de Consumo de Energía y de Protección, Conservación de la fauna y flora de la región se encuentra por debajo del 35% en los alojamientos encuestados. Los alojamientos que implementan estas prácticas reportan el reuso de las aguas lluvias especialmente en piscinas y aseo, el uso de paneles solares y realización de acciones de reforestación.

Sección 6. Variable Tecnológica

La aplicación de la encuesta permitió evidenciar que el 60% de los participantes carecen de habilidades para el manejo de marketing y que adicionalmente, no cuentan con personas que apoyen esta gestión en los establecimientos.

El 45% de los encuestados gestionan sus reservas de manera directa, es decir, no utilizan plataformas ni operadores turísticos; lo que es consecuente con el 47,5% que corresponde a otros medios para gestionar reservas que no corresponden a plataformas. Pese a lo anterior, se evidenció que la plataforma con mejores resultados a la hora de gestionar reservas es Booking, con 27,5%.

En cuanto a la pregunta de si los alojamientos cuentan con página web, el 67,5% manifestó no tener, lo que evidencia una brecha frente a las tecnologías de la Cuarta Revolución Industrial. Sin embargo, el 95% de los encuestados son conscientes de la necesidad de capacitarse en el manejo de plataformas y redes sociales para impulsar sus establecimientos.

Finalmente, el 70% de los encuestados destina presupuestos para promocionar su alojamiento, bien sea de forma anual, semestral, trimestral o mensual.

Propuesta de solución a la problemática

Objetivo del Modelo

Generar lineamientos y una hoja de ruta para que los Establecimientos de Alojamiento del Departamento del Quindío sean gestionados de forma sostenible.

Alcance del Modelo

Los resultados de la encuesta permiten evidenciar que el sector turístico de alojamiento presenta debilidades frente a cada uno de los componentes analizados, siendo esta la causa de la baja sostenibilidad que se refleja en el capítulo de análisis de resultados.

Con base en lo anterior, se plantean los elementos que deben conformar el Modelo para la Gestión de proyectos sostenibles para el sector turístico de alojamiento, como se presenta a continuación en la Ilustración 3.

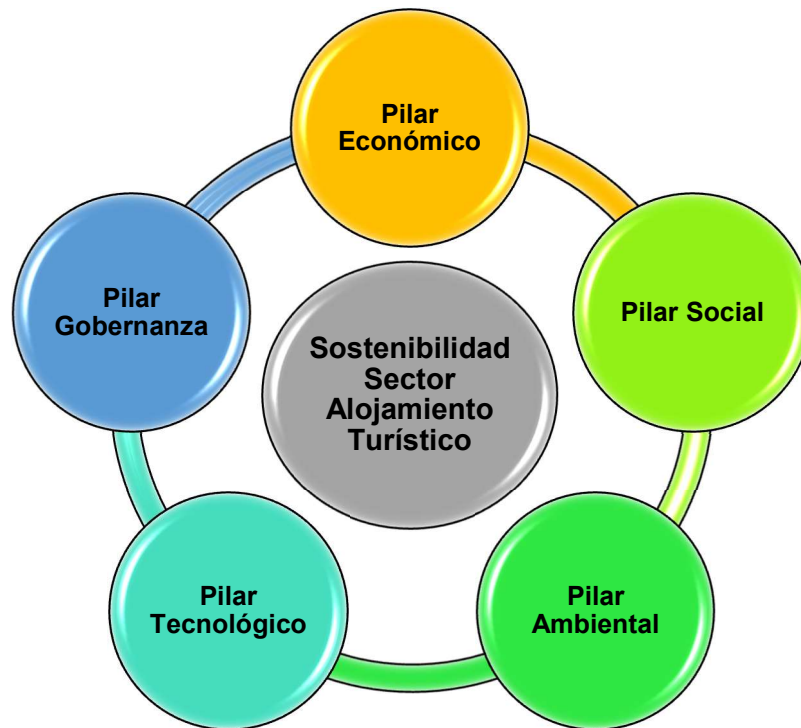


Ilustración 3. Modelo para la Gestión de Proyectos Sostenibles Sector Turístico Alojamiento. Fuente: elaboración propia.

Componente 1. Pilar Económico

Este componente trata sobre los aspectos que los propietarios y/o gerentes del establecimiento deben tener presente para contribuir al sostenimiento económico del mismo a través del tiempo. Dentro de él se debería plantear el caso de negocio del alojamiento, y aunque en la mayoría de los casos existe desconocimiento sobre el manejo financiero del negocio, es posible que este sector mejore sus competencias a partir de los procesos de fortalecimiento que se plantean por parte de la Gobernación y la Cámara de Comercio en el Plan Estratégico de Turismo del Quindío 2022 – 2032. Dicho lo anterior, se plantean los siguientes elementos:

Costos (Fijos/Variables)

- Conocer y cuantificar los costos y gastos más importantes del Alojamiento.
- Conocer qué recursos cuestan más y su impacto en el presupuesto del negocio.
- Conocer qué actividades claves cuestan más, y asegurar el presupuesto para su ejecución.
- Realizar análisis para disminuir u optimizar los costos del Alojamiento, (beneficios tributarios, actividades de optimización de consumo de recursos e insumos, etc).
- Destinar un rubro mensual/anual para la promoción, marketing del alojamiento en redes sociales, plataformas tecnológicas, página web.
- Identificar y suscribir convenios con empresarios del sector turístico que complementen los servicios prestados en el alojamiento.

Ingresos

- Precio que pagan actualmente los clientes por noche.
- Disponibilidad de más de un medio de pago en el alojamiento.
- Conocer cuál es el medio de pago preferido por los clientes, asegurar su satisfacción.
- Ofrecer servicios complementarios, aparte del servicio de alojamiento (comidas, recorridos turísticos, etc.)
- Conocer cuál es el porcentaje de ingresos que representa cada uno de los servicios prestados en el alojamiento.
- Tener claro el costo de cada uno de los servicios prestados en el alojamiento, y conocer cuál es el valor potencial que el cliente estaría dispuesto a pagar.

Punto de Equilibrio

- Identificar el punto de equilibrio en el balance anual del alojamiento.

Indicadores de Desempeño

- Utiliza indicadores financieros para el cálculo de la rentabilidad del Alojamiento (EBIT, EBITDA, ROI, Utilidad Neta, etc.).

- Analizar los indicadores de desempeño financiero del alojamiento con una periodicidad máxima trimestral, y tomar acciones para la mejora continua.

Componente 2. Pilar Social

Este componente trata sobre los aspectos que los propietarios y/o gerentes del establecimiento deben tener presente para mantener un buen relacionamiento con los clientes internos (colaboradores), clientes externos (huéspedes y proveedores) y promoción de los bienes y servicios socioculturales de la región. Dentro de este pilar, se contempla el desarrollo de las siguientes acciones:

Cliente Interno

- Tener trabajadores contratados de acuerdo con la normatividad laboral legal vigente.
- Tener condiciones de trabajo que incluyan salarios y otras formas de compensación (vacaciones, licencia maternidad, permisos).

- Pagar las prestaciones sociales con todas las garantías jurídicas y políticas establecidas en la normatividad legal vigente.

- Permitir la práctica de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas.

- Cumplir con el horario laboral legal y acordado con el trabajador.

- Reconocer a los trabajadores las horas extras conforme a la normatividad laboral vigente.

- Mantener actualizado e implementado el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Brindar capacitación integral a los empleados.

Cliente Externo

- Brindar el servicio según lo acordado con el cliente.

- Proporcionar la misma calidad y nivel de servicio a todos los clientes, sin discriminación (racial, política, género, religiosa, regional, etc).
- Priorizar la contratación de bienes y servicios locales, como apoyo al desarrollo económico local.
- Garantizar la transparencia y equidad en los procesos de contratación de bienes y servicios.
- Prevenir e informar a las autoridades competentes sobre conductas ilegales (explotación comercial sexual de niños, niñas y adolescentes ESCNNA, trata de personas, drogas ilegales, etc.).
- Implementar encuesta de satisfacción a los clientes.

Cultural

- Promover el consumo de bienes y servicios culturales locales.

Componente 3. Pilar de Gobernanza

Uno de los aspectos más importante es la presencia del estado colombiano dentro del territorio en diferentes niveles, por esta razón en este componente se proponen acciones desde la posición del Estado, con la expectativa que sean promovidas por los propietarios de los alojamientos en las mesas sectoriales que adelantan de la mano de la Cámara de Comercio del Quindío y la Gobernación; y, por otra parte, se plantean las acciones desde la vista de los Propietarios de Alojamiento. Es de anotar, que varias de las acciones planteadas se incorporaron en el Plan Estratégico de Turismo del Quindío 2022 - 2032

Acciones a cargo del Estado

Inversión en vías de acceso en el sector rural, seguridad en el territorio, suministro de servicios públicos básicos como agua potable, energía eléctrica y alumbrado público, vigilancia y control legal de los servicios turísticos y desarrollo de tecnologías de la

información. Este último hace parte de la política de gobierno digital cuyo objetivo es “Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital” (Alcaldía Mayor de Bogotá D. C., 2021). El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través del decreto 1079 del día 30 de junio del 2023 decretó las condiciones para la prestación del servicio de Internet comunitario fijo” (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2023), en el cual se establecen los lineamientos para acceso al mismo, los cuales tienen como objetivo prestar el servicio a la comunidad para educación, salud, bibliotecas públicas y organizaciones sin ánimo de lucro, permitiendo formar a las comunidades en el uso de herramientas digitales, fundamentales hoy día para el progreso en todos los sectores.

Acciones a cargo del alojamiento

- Participar en las mesas sectoriales para visibilizar las necesidades/problemáticas del sector, proponiendo acciones de prevención y control.
- Cumplir con la normatividad aplicable al sector turístico de alojamiento.
- Conocer los Planes Estratégicos, Programas, Incentivos, beneficios del Gobierno para el sector de alojamiento y saber cómo utilizarlos para el mejoramiento del alojamiento.
- Participar dentro de los Programas de Formación y Fortalecimiento del Sector de alojamiento.
- Interactuar con las autoridades para crear sinergias que favorezcan el control y seguimiento de alojamientos turísticos ilegales.
- Solicitar apoyo a los representantes en sus territorios ante el estado colombiano para fortalecer sus redes de comunicación (internet), basados en las reglamentaciones

actuales como lo son el decreto 1079 del día 30 de junio del 2023 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Componente 4. Pilar Ambiental

Con la incorporación de las acciones propuestas para el Componente Ambiental se busca llevar a los alojamientos al cumplimiento de la normatividad legal vigente, a la adopción de buenas prácticas ambientales y reducir los costos e impacto ambiental que generan con el desarrollo de su actividad económica.

Consumo de Agua y Energía

- Conocer el consumo promedio/mes de agua/energía de su establecimiento.
- Tener identificadas y cuantificadas las fuentes de agua/energía de su establecimiento.
- Identificar las acciones para reducir el consumo de agua/energía del establecimiento.
- Priorizar e implementar estrategias que ayuden a la reducción del consumo de agua/energía del establecimiento.
- Contar con un programa para la disposición final de aceites usados.
- Llevar registro histórico de evidencie la reducción de consumo de agua/gas del establecimiento, en el tiempo.

Aire

- Tener identificadas y cuantificadas las fuentes de emisión de gases, material particulado y ruido generadas por las actividades del alojamiento.
- Identificar las acciones para reducir la generación de gases, material particulado y ruido del establecimiento.
- Priorizar e implementar estrategias para reducir la generación de gases, material particulado y ruido del establecimiento.

Residuos Sólidos y Líquidos

- Contar con permiso de vertimiento de aguas residuales por parte de la Autoridad

Ambiental Regional.

- Tener identificados, cuantificados y caracterizados cada uno de los tipos de residuos sólidos y líquidos generados en el alojamiento.

- Aplicar programa de las 4R (Reducir, Reutilizar, Reciclar y Recuperar) para la gestión de los residuos generados en el alojamiento.

- Tener una disposición final para cada uno de los tipos de residuos generados en el alojamiento, con empresas certificadas y con permisos ambientales vigentes.

Flora y Fauna

- Tener identificadas las áreas de importancia ambiental que se encuentran dentro o colindantes con el alojamiento.

- Conocer las especies de Flora y Fauna de interés para la conservación, que se encuentran en las áreas de importancia ambiental del alojamiento.

- Identificar acciones de conservación/preservación para la protección de las especies de Flora y Fauna.

- Conocer las especies de Flora y Fauna de interés para la conservación, que se encuentran en las áreas de importancia ambiental del alojamiento.

- Divulgar a clientes internos y externos, la importancia de la conservación de las especies de Flora y Fauna.

- Medir el impacto de las acciones implementadas para la protección de las especies de Flora y Fauna de interés para la conservación.

- No ejecutar actividades/proyectos que afecten la biodiversidad de las zonas de rondas hídricas, bosques y/o ecosistemas de importancia ambiental.

Componente 5. Pilar Tecnológico

Actualmente muchos alojamientos rurales del departamento del Quindío son promocionados por empresas intermediarias quienes direccionan las reservas a los establecimientos que les den mayor comisión, lo que hace que el valor de alojamiento se incremente para los clientes y propietarios; esto debido a la falta de conocimiento de los empresarios con respecto al manejo de tecnologías de la información. Con el desarrollo de los chatbots con inteligencia artificial, usado en plataformas como Booking y Airbnb entre otros, es el cliente quien basado en calificaciones y comentarios reales de experiencias vividas por otros usuarios puede elegir, que establecimiento de alojamiento le favorece más de acuerdo a sus requerimientos, razón por la cual los establecimientos deben de hacer mayor presencia en esta clase de plataformas y generar sus propias página web con opción de pagos en línea con certificados de seguridad. “El turismo es uno de los sectores económicos que más interés académico despierta en cuanto a su relación con respecto a la inteligencia artificial. Pero el paso de almacenar información a la toma de decisiones no es nada fácil pues requiere de profesionales, infraestructuras y financiación adecuadas” (Researchgate, 2022). Con este pilar se pretende incrementar la competitividad comercial de los establecimientos de alojamiento rurales, dándoles mayor visibilidad en el mercado nacional e internacional, mediante la implementación herramientas digitales. Es por esto por lo que se plantean las siguientes acciones:

- Identificar que procesos/actividades del Alojamiento pueden ser mejoradas a través de aplicaciones tecnológicas. (reservas, pagos on line, manejo de datáfono, implementación wi fi, app para avistamiento de especies de flora y fauna, entre otros).

- Priorizar y destinar un presupuesto del negocio para la ejecución de las acciones de Tecnología/desarrollo digital.

- Desarrollar habilidades a través de capacitaciones permanentes en el manejo de marketing digital, transformación digital, ventas ON LINE, entre otros.

- Hacer presencia en las diferentes redes sociales como: Instagram, Facebooke, TikTok, Youtube, Pinterest, etc.
- Hacer uso de diferentes plataformas turísticas ON LINE: AirBnB, Booking, Tripadvisor, Kayak, Trivago, Hotelscombined, entre otras.
- Implementar página web del alojamiento, con opción de pago en línea y certificados de seguridad.
- Darle visualización al establecimiento a través de la plataforma Google, con la creación de Google Business.

Todas las acciones referenciadas anteriormente para cada uno de los Componentes del Modelo se consolidan en el Anexo 1 - Tabla 50. Plan de Acción – Componentes del Modelo para la Gestión del Proyectos Sostenibles en las empresas del sector turístico de alojamiento.

Discusión

El análisis de los referentes teóricos considerados en este estudio da cuenta de la importancia de las variables ambiental, social, económica y gobernanza para lograr la sostenibilidad de cualquier empresa, incluyendo el sector turístico. Para el caso particular del turismo, se han realizado estudios de caso particulares sobre la incidencia de cada variable que han concluido la importancia de desarrollar estrategias integrales que potencien la interdependencia existente entre una y otra.

De otra parte, la aplicación y análisis del instrumento de información, permitió corroborar el estado actual del sector de alojamiento rural del Quindío, de cara a cada una de las variables de estudio, donde se puede afirmar con datos y hechos que si bien el factor de la estacionalidad incide fuerte y negativamente en la rentabilidad económica de los alojamientos dada las costumbres regionales y nacionales, la falta o poca promoción de los destinos a partir del uso de TIC's se ha convertido hoy por hoy, en una barrera igualmente importante, que limita la llegada de turistas nacionales e internacionales. Frente a la variable ambiental y social, los empresarios cumplen con la normatividad legal vigente, lo cual es un punto de partida positivo, pero hoy día, los turistas se interesan por saber qué programas voluntarios se implementan en los destinos turísticos de su interés, por lo tanto, es necesario que los empresarios del sector turístico de alojamiento implementen programas sociales y ambientales voluntarios de interés de la comunidad donde se desarrolla su actividad económica. El instrumento igualmente reveló una falta de acompañamiento y actividad de la institucionalidad, existe una percepción colectiva del sector turístico de alojamiento, de no tener apoyo del gobierno, llámese, Policía, Cámara de Comercio, Gobernación, Alcaldía, etc., por lo tanto, es conveniente el desarrollo de acciones en el pilar de Gobernanza, donde ya se han iniciado procesos de planeación de estrategias nacionales y regionales como son el

Plan Nacional de Turismo 2022-2026 y el Plan Estratégico de Turismo del Quindío 2022-2032, pero se requiere la puesta en acción de cada estrategia en territorio y no solo su formulación; frente a este pilar, se presenta una fuerte limitación, dado que el alcance de este estudio se planteó desde el rol y responsabilidad del Empresario, por tanto no incluye al Estado y sus entidades. Finalmente, la variable Tecnológica, se convierte en una de las menos desarrolladas en este sector, dado que el 60% de los empresarios encuestados confirmaron no tener conocimientos en el tema, aun cuando son conscientes de la necesidad de desarrollar competencias y habilidades.

Los resultados de esta investigación pueden relacionarse con estudios sobre sostenibilidad del sector turístico de alojamientos rurales, como el de (Danna-Buitrago, 2019), al indicar que para que el alojamiento sea sostenible, necesita desarrollar la sostenibilidad ambiental, social, económica y gobernanza. Así, la puesta en marcha de una estrategia de sostenibilidad enfocada en el fortalecimiento de los cuatro pilares favorecerá la competitividad del alojamiento (Anibal Fuentes Moreno, s.f.). Este estudio presenta una visión integral que permite incorporar el pilar de la Tecnología, presentado hasta ahora como un sub elemento del componente económico (Gretzel, 2018), no obstante, y dado el posicionamiento de la 4ª Revolución Industrial y ad portas de la 5ª Revolución Industrial, estas dos, asociadas con el desarrollo tecnológico a nivel nacional e internacional, es conveniente y pertinente desarrollarlo como un pilar de la sostenibilidad fundamental para el sector turístico de alojamiento, y presentar una propuesta de plan de acción particular para su fortalecimiento.

Conclusiones y Trabajo Futuro

Conclusiones

Se identificaron diferentes referentes teóricos relacionados con la sostenibilidad del sector turístico de alojamiento, los cuales identifican y desarrollan las temáticas ambiental, social, económica y gobernanza principalmente; frente al pilar tecnológico, pese a que existe una fuerte relación con la sostenibilidad, algunos estudios lo incluyen como parte del pilar económico. No obstante, debido al alto impacto que este elemento tiene en la sostenibilidad, no solo en el sector turismo sino a nivel global en todos los sectores económicos, en el marco de este estudio se considera como un pilar per se.

Este estudio tuvo como propósito identificar los elementos que debían conformar el modelo para la gestión de proyectos sostenibles en las empresas del sector turístico de alojamiento del Departamento del Quindío, a partir del análisis de los referentes teóricos y de la recolección de información en campo; en el análisis de resultados se determinaron 5 pilares, ambiental, social, económico, gobernanza y tecnológico, y se verificó que cada uno de los pilares planteados en el modelo, cumple un papel fundamental, por esto lo que afecte a uno de forma positiva o negativa, afectará el desarrollo de los demás pilares, siendo todos importantes dentro del modelo planteado.

A partir del trabajo de campo realizado, mediante la aplicación del instrumento de recolección de información a 40 empresas del sector de alojamiento turístico del Quindío, se logró evidenciar las fortalezas y falencias frente a cada una de las variables de estudio, ambiental, social, económica, gobernanza y tecnología; con base en lo anterior se planteó el modelo de gestión de proyectos para el sector turístico de alojamientos rurales del departamento del Quindío.

Como parte de los análisis realizados a la información recolectada en campo, se concluye que en el contexto de la implementación de estrategias encaminadas a la sostenibilidad del sector de alojamiento turístico del Quindío con el objetivo de transformar los alojamientos rurales en alojamientos sostenibles, se involucran acciones complejas bajo la responsabilidad de los propietarios y administradores, pero también un conjunto de inversiones públicas y privadas elevadas que no deben ser descuidadas por el Estado y sus representantes en la región; estas últimas deben ser gestionadas por los empresarios del sector turístico en el sentido de asegurar su inclusión en los Planes de Desarrollo y Estratégicos regionales.

Si bien es cierto, se presentan dificultades en el proceso de priorización e identificación de las acciones que se deben desarrollar para lograr la sostenibilidad de los alojamientos rurales del Quindío, en este estudio se plantean acciones en cada uno de los pilares entendiendo, en primera instancia que guardan estrecha relación entre sí, y segundo, que cada propietario y/o administrador de alojamiento tiene la autonomía para iniciar la implementación del plan de acuerdo a sus necesidades y capacidades específicas.

La implementación de las propuestas planteadas en este documento dependerá directamente de la motivación y decisiones de los propietarios de los alojamientos rurales; por ello es importante, que en una siguiente fase se adelanten gestiones a través de la Cámara de Comercio, a fin de iniciar procesos de socialización de las acciones planteadas, sensibilización y formación frente a la relevancia del tema de sostenibilidad en todas sus dimensiones e identificación de la hoja de ruta para lograr la meta de sostenibilidad particular y general de los alojamientos rurales.

Trabajo futuro

Dado que este trabajo es una monografía y no tiene dentro de su alcance la implementación y/o comprobación del modelo para la gestión de proyectos sostenibles en las empresas del sector turístico de alojamiento del departamento del Quindío, se identifica que es necesario a futuro, realizar un piloto de implementación de las acciones propuestas y la comprobación del modelo planteado, para lo cual, es necesario contar con el apoyo de las entidades del Estado así como de los empresarios del sector.

Debido a la falta de capacidad instalada del sector de alojamiento turístico en el manejo de herramientas tecnológicas, es fundamental fortalecer este pilar a través de un programa que incorpore capacitaciones y entrenamientos dirigido a los empresarios del sector, y que les suministre herramientas tecnológicas a través de las cuales puedan enrutar su empresa hacia un destino turístico inteligente.

Por otra parte, se requiere articular esfuerzos con la institucionalidad, Gobernación, Alcaldías, Cámara de Comercio de Quindío para iniciar procesos de formación, sensibilización y fortalecimiento de capacidades en el sector de alojamientos rurales; así mismo, la definición de la hoja de ruta particular de cada alojamiento partiendo del plan de acción planteado en el Modelo de Gestión de Proyectos Sostenibles para el sector.

Para lograr lo anterior, es necesario, profundizar el desarrollo de la variable Gobernanza abordando directamente a las instituciones que hacen parte del Estado en la región; pese a que en este estudio se plantean acciones en este Pilar, es importante aclarar que el alcance de estas se encuentra enmarcado en aquellas que pueden ser ejecutadas desde el rol del empresario.

Referencias

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (05 de 07 de 2023).

<https://www.mintic.gov.co>. Obtenido de

<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de->

[prensa/Noticias/276726:Publicacion-decreto-internet-comunitario-fijo](https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/276726:Publicacion-decreto-internet-comunitario-fijo)

A.N.C. (6 de julio de 1991). *Constitución Política de Colombia*. Obtenido de Función

Pública:

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=4125

Aeronáutica Civil. (24 de Julio de 2023). Número de pasajeros aéreos internacionales

creció 26.6% en el primer semestre de 2023. *Número de pasajeros aéreos*

internacionales creció 26.6% en el primer semestre de 2023. Obtenido de

<https://www.aerocivil.gov.co/prensa/noticias/Pages/Numero-de-pasajeros-aereos->

[internacionales-crecio-26.6-por-ciento.aspx](https://www.aerocivil.gov.co/prensa/noticias/Pages/Numero-de-pasajeros-aereos-internacionales-crecio-26.6-por-ciento.aspx)

Alcaldía Mayor de Bogotá D. C. (01 de 12 de 2021).

<https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co>. Obtenido de

<https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/2023-07/0-peti->

[2020-2024_v_0.4_0.pdf](https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/sites/default/files/2023-07/0-peti-2020-2024_v_0.4_0.pdf)

Anibal Fuentes Moreno, D. A. (s.f.). *Revista Científica UISRAEL, Vol 5, Iss 1, Pp 65-77*

(2018). doi:10.35290/rcui.v5n1.2018.65

Balaguera, P. A. (22 de 01 de 2023). <https://www.portafolio.co>. Obtenido de

<https://www.portafolio.co/revista-portafolio/turismo-estos-son-los-pronosticos-del->

[sector-para-2023-577017](https://www.portafolio.co/revista-portafolio/turismo-estos-son-los-pronosticos-del-sector-para-2023-577017)

CEPAL. (01 de 2014). <https://repositorio.cepal.org>. Obtenido de

<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/35951>

CITUR. (2022). *www.citur.gov.co*. Obtenido de

<https://www.citur.gov.co/estadisticas/departamental#gsc.tab=0>

Congreso Colombia. (23 de Diciembre de 1993). *https://www.minambiente.gov.co*.

Obtenido de <https://www.minambiente.gov.co>:

<https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2021/08/ley-99-1993.pdf>

Congreso Colombia. (10 de Julio de 2012). *https://www.funcionpublica.gov.co/*. Obtenido

de <https://www.funcionpublica.gov.co/>:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48321>

Congreso Colombia. (31 de Diciembre de 2020). *https://www.funcionpublica.gov.co*.

Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co>:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=172558>

Corficolombiana. (05 de 02 de 2023). *https://www.corficolombiana.com*. Obtenido de

https://investigaciones.corficolombiana.com/macroeconomia-y-mercados/informe-semanal/como-arranco-la-economia-colombiana-el-2023/informe_1279817

Corporación Autónoma Regional del Quindío CRQ. (2020). *www.crq.gov.co*. Obtenido de

<https://crq.gov.co/transparencia/plan-de-accion/planes-de-accion/plan-de-accion-2020-2023/>

CPTUR.ORG. (19 de MARZO de 2021). *www.cptur.org*. Obtenido de

<https://cptur.org/publicaciones/ZtYnRVO9fxFXleq>

DANE. (15 de 02 de 2023). *www.dane.gov.co*. Obtenido de

https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/bol_PIB_IVtrim22_produccion_y_gasto.pdf

DANE. (2023). *www.dane.gov.co*. Obtenido de

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-departamentales>

Danna-Buitrago, J. P.-R.-G. (2019). <https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co>.

(F. U. Libertadores, Editor) Obtenido de [https://elibro-](https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/lc/bibliotecaean/titulos/198427)

[net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/lc/bibliotecaean/titulos/198427](https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/lc/bibliotecaean/titulos/198427)

Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE. (23 de Mayo de 2023).

<https://www.dane.gov.co>. Obtenido de <https://www.dane.gov.co>:

https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/pib/turismo/Bol_CST_2021p-2022pr.pdf

Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE. (30 de Junio de 2023).

<https://www.dane.gov.co>. Obtenido de <https://www.dane.gov.co>:

<https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIH-may2023.pdf>

Department of Economic and Social Affairs. (2010). <https://unstats.un.org>. Obtenido de

<https://unstats.un.org>:

https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1e.pdf

Dimitrios Buhalis, R. L. (2008). doi:<http://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.01.005>

Dirección Nacional Planeación. (25 de Mayo de 2019). <https://www.minvivienda.gov.co>.

Obtenido de <https://www.minvivienda.gov.co>:

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/PND-Pacto-por-Colombia-pacto-por-la-equidad-2018-2022.pdf>

Filho, L. M. (2022). *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo; 2022, Vol. 16, p1-17,*

17p. doi:10.7784/rbtur.v16.2332

Fundación de velas y faroles Quimbaya. (2022). [https://www.festivalvelasyfaroles.com/el-](https://www.festivalvelasyfaroles.com/el-festival)

[festival](https://www.festivalvelasyfaroles.com/el-festival). Obtenido de <https://www.festivalvelasyfaroles.com/el-festival>

Gobernación del Quindío. (2022). *Plan Estratégico de Turismo 2022-2032 Departamento*

del Quindío. Armenia - Quindío.

Gregorio Palma Macías, M. C. (2020). *Fuente Santana: Apuntes Contables, Iss 26*

(2020). doi:10.18601/16577175.n26.05

Gretzel, U. (2018). *Investigaciones Regionales –Journal of Regional Research*. Obtenido

de [http://www.investigacionesregionales.org/wp-](http://www.investigacionesregionales.org/wp-content/uploads/sites/3/2019/01/10-GRETZEL.pdf)

[content/uploads/sites/3/2019/01/10-GRETZEL.pdf](http://www.investigacionesregionales.org/wp-content/uploads/sites/3/2019/01/10-GRETZEL.pdf)

<https://repositorio.banrep.gov.co>. (12 de 2022). Obtenido de

https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/10600/ber_Eje_C

[afetero_IV_trim_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/10600/ber_Eje_Cafetero_IV_trim_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ICONTEC. (17 de 02 de 2021). www.icontec.org. Obtenido de

[https://tienda.icontec.org/gp-sistema-de-gestion-de-la-sostenibilidad-para-](https://tienda.icontec.org/gp-sistema-de-gestion-de-la-sostenibilidad-para-establecimientos-de-alojamiento-requisitos-ntc6503-2021.html)

[establecimientos-de-alojamiento-requisitos-ntc6503-2021.html](https://tienda.icontec.org/gp-sistema-de-gestion-de-la-sostenibilidad-para-establecimientos-de-alojamiento-requisitos-ntc6503-2021.html)

Juliana Cardoso de Santana, K. F. (2020). *Turismo y Sociedad, Vol 28 (2020)*.

doi:10.18601/01207555.n28.05

Mendes, L., Mayer, V. F., & Correa, C. H. (s.f.). Dimensões que influenciam a percepção

dos turistas sobre Destinos Turísticos Inteligentes. *Revista Brasileira de Pesquisa*

em Turismo, vol. 16, e-2332, 2022, 16. doi:<https://doi.org/10.7784/rbtur.v16.2332>

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (16 de Noviembre de 2022).

<https://www.minambiente.gov.co>. Obtenido de <https://www.minambiente.gov.co>:

[https://www.minambiente.gov.co/negocios-verdes/plan-nacional-de-negocios-](https://www.minambiente.gov.co/negocios-verdes/plan-nacional-de-negocios-verdes/)

[verdes/](https://www.minambiente.gov.co/negocios-verdes/plan-nacional-de-negocios-verdes/)

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2023). <https://www.mincit.gov.co/>. Obtenido

de <https://www.mincit.gov.co/>:

[https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/portalDNP/PND-](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/portalDNP/PND-2023/05022023_Plan_Sectorial_Turismo.pdf)

[2023/05022023_Plan_Sectorial_Turismo.pdf](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/portalDNP/PND-2023/05022023_Plan_Sectorial_Turismo.pdf)

Ministerio de comercio, industria y turismo. (2022). *Plan Sectorial de Turismo 2022 - 2026*. Bogotá D. C. Obtenido de <https://www.mincit.gov.co/participa/consulta-ciudadana/20-12-2022-plan-sectorial-de-turismo-vfpp.aspx>

Ministerio de Educación. (2020). <https://www.colombiaaprende.edu.co>. Obtenido de [https://www.colombiaaprende.edu.co:
https://www.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/files_public/2021-12/caracterizacion-sector-turismo.pdf](https://www.colombiaaprende.edu.co/sites/default/files/files_public/2021-12/caracterizacion-sector-turismo.pdf)

Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2022). <https://colombiatic.mintic.gov.co>. Obtenido de [https://colombiatic.mintic.gov.co:
https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-238354_presentacion.pdf](https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-238354_presentacion.pdf)

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (31 de 03 de 2023). <https://www.mintic.gov.co>. Recuperado el 23 de 07 de 2023, de https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-274104_recurso_2.pdf

MORENO, D. C. (2018). *Revista Facultad de Ciencias Económicas, Vol 26, Iss 1, Pp 125-146 (2018)*. (2. Editorial Neogranadina, Editor)
doi:<https://doi.org/10.18359/rfce.3142>

MORENO, D. C. (2018). *Revista Facultad de Ciencias Económicas, Vol 26, Iss 1, Pp 125-146 (2018)*. (2. Editorial Neogranadina, Editor)
doi:<https://doi.org/10.18359/rfce.3142>

Organización Mundial del Turismo. (16 de 01 de 2017). <https://www.unwto.org/es>.
Obtenido de <https://www.unwto.org/es/archive/press-release/2017-01-16/2017-ano-internacional-del-turismo-sostenible-para-el-desarrollo>

Organización Mundial del Turismo OMT. (2016). <https://www.pactomundial.org>. Obtenido de <https://www.pactomundial.org/wp-content/uploads/2019/09/El-sector-tur%C3%ADstico-y-los-ODS.pdf>

Researchgate. (07 de 2022). <https://www.researchgate.net>. Obtenido de

<https://www.researchgate.net/profile/Adrian-Mas-Ferrando->

[2/publication/362540020_Reinvencion_del_turismo_en_clave_de_inteligencia_arti](https://www.researchgate.net/publication/362540020_Reinvencion_del_turismo_en_clave_de_inteligencia_arti)

[ficial/links/62efc6004532247693889b3f/Reinvencion-del-turismo-en-clave-de-](https://www.researchgate.net/publication/362540020_Reinvencion_del_turismo_en_clave_de_inteligencia_arti/final/links/62efc6004532247693889b3f/Reinvencion-del-turismo-en-clave-de-)

[inteligencia-artificial.pdf](https://www.researchgate.net/publication/362540020_Reinvencion_del_turismo_en_clave_de_inteligencia_arti/final/links/62efc6004532247693889b3f/Reinvencion-del-turismo-en-clave-de-inteligencia-artificial.pdf)

Sevillan, M. Á. (2015). *Enseñanza & Teaching*, Vol 33, Iss 2, Pp 217-219 (2015).

Obtenido de <https://doaj.org/article/2cec2c15a3ff4e12901be64b1d8e55fb>

Anexo 1. Plan de Acción del Modelo para la Gestión de Proyectos Sostenibles en las Empresas del Sector Turístico de Alojamiento del Departamento del Quindío

Tabla 50. Plan de Acción – Componentes del Modelo para la Gestión del
 Proyectos Sostenibles en las empresas del sector turístico de alojamiento.

GOBERNANZA	ECONÓMICO
<p>- Participar en las mesas sectoriales para visibilizar las necesidades/problemáticas del sector, proponiendo acciones de prevención y control.</p> <p>- Cumplir con la normatividad aplicable al sector turístico de alojamiento.</p> <p>- Conocer los Planes Estratégicos, Programas, Incentivos, beneficios del Gobierno para el sector de alojamiento y saber cómo utilizarlos para el mejoramiento del alojamiento.</p> <p>- Participar dentro de los Programas de Formación y Fortalecimiento del Sector de alojamiento.</p> <p>- Interactuar con las autoridades para crear sinergias que favorezcan el control</p>	<p>Costos (Fijos/Variables)</p> <p>- Conocer y cuantificar los costos y gastos más importantes del Alojamiento.</p> <p>- Conocer qué recursos cuestan más y su impacto en el presupuesto del negocio.</p> <p>- Conocer qué actividades claves cuestan más, y asegurar el presupuesto para su ejecución.</p> <p>- Realizar análisis para disminuir u optimizar los costos del Alojamiento, (beneficios tributarios, actividades de optimización de consumo de recursos e insumos, etc).</p> <p>Ingresos</p>

y seguimiento de alojamientos turísticos ilegales.

- Precio que pagan actualmente los clientes por noche.

- Disponibilidad de más de un medio de pago en el alojamiento.

TECNOLOGÍA

- Identificar que procesos/actividades del Alojamiento pueden ser mejoradas a través de aplicaciones tecnológicas.

- Conocer cuál es el medio de pago preferido por los clientes, asegurar su satisfacción.

(reservas, pagos on line, manejo de datáfono, implementación wi fi, app para avistamiento de especies de flora y fauna, entre otros).

- Ofrecer servicios complementarios, aparte del servicio de alojamiento (comidas, recorridos turísticos, toures, etc)

- Priorizar y destinar un presupuesto del negocio para la ejecución de las acciones de Tecnología/desarrollo digital.

- Conocer cuál es el porcentaje de ingresos que representa cada uno de los servicios prestados en el alojamiento.

- Desarrollar habilidades a través de capacitaciones permanentes en el manejo de marketing digital, transformación digital, ventas ON LINE, entre otros.

- Tener claro el costo de cada uno de los servicios prestados en el alojamiento, y conocer cuál es el valor potencial que el cliente estaría dispuesto a pagar.

- Hacer presencia en las diferentes redes sociales como: Instagram, Facebooke, TikTok, Youtube, Pinterest, etc.

Punto de Equilibrio

- Identifiar el punto de equilibrio en el balance anual del alojamiento.

- Hacer uso de diferentes plataformas

Indicadores de Desempeño

<p>turísticas ON LINE: AirBnB, Booking, Tripadvisor, Kayak, Trivago, Hotelscombined, entre otras.</p> <ul style="list-style-type: none">- Implementar página web del alojamiento, con opción de pago de certificados.- Darle visualización al establecimiento a través de la plataforma Google, con la creación de Google Business.	<ul style="list-style-type: none">- Utiliza indicadores financieros para el cálculo de la rentabilidad del Alojamiento (EBIT, EBITDA, ROI, Utilidad Neta, etc).- Analizar los indicadores de desempeño financiero del alojamiento con una periodicidad máxima trimestral, y tomar acciones para la mejora continua.
--	--

SOCIAL

Cliente Interno

- Tener trabajadores contratados de acuerdo con la normatividad laboral legal vigente.
- Tener condiciones de trabajo que incluyan salarios y otras formas de compensación (vacaciones, licencia maternidad, permisos).
- Pagar las prestaciones sociales con todas las garantías jurídicas y políticas establecidas en la normatividad legal vigente.
- Permitir la práctica de tradiciones y costumbres nacionales o religiosas.
- Cumplir con el horario laboral legal y acordado con el trabajador.
- Reconocer a los trabajadores las horas extras conforme a la normatividad laboral

vigente.

- Mantener actualizado e implementado el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Brindar capacitación integral a los empleados.

Cliente Externo

- Brindar el servicio según lo acordado con el cliente.
- Proporcionar la misma calidad y nivel de servicio a todos los clientes, sin discriminación (racial, política, género, religiosa, regional, etc).
- Priorizar la contratación de bienes y servicios locales, como apoyo al desarrollo económico local.
- Garantizar la transparencia y equidad en los procesos de contratación de bienes y servicios.
- Prevenir e informar a las autoridades competentes sobre conductas ilegales (explotación comercial sexual de niños, niñas y adolescentes ESCNNA, trata de personas, drogas ilegales, etc).
- Implementar encuesta de satisfacción a los clientes.

Cultural

- Promover el consumo de bienes y servicios culturales locales.

AMBIENTAL

Consumo de Agua y Energía

- Conocer el consumo promedio/mes de agua/energía de su establecimiento.
- Tener identificadas y cuantificadas las fuentes de agua/energía de su

establecimiento.

- Identificar las acciones para reducir el consumo de agua/energía del establecimiento.
- Priorizar e implementar estrategias que ayuden a la reducción del consumo de agua/energía del establecimiento.
- Contar con un programa para la disposición final de aceites usados.
- Llevar registro histórico de evidencie la reducción de consumo de agua/gas del establecimiento, en el tiempo.

Aire

- Tener identificadas y cuantificadas las fuentes de emisión de gases, material particulado y ruido generadas por las actividades del alojamiento.
- Identificar las acciones para reducir la generación de gases, material particulado y ruido del establecimiento.
- Priorizar e implementar estrategias para reducir la generación de gases, material particulado y ruido del establecimiento.

Residuos Sólidos y Líquidos

- Contar con permiso de vertimiento de aguas residuales por parte de la Autoridad Ambiental Regional.
- Tener identificados, cuantificados y caracterizados cada uno de los tipos de residuos sólidos y líquidos generados en el alojamiento.
- Aplicar programa de las 4R (Reducir, Reutilizar, Reciclar y Recuperar) para la gestión de los residuos generados en el alojamiento.
- Tener una disposición final para cada uno de los tipos de residuos generados en el

alojamiento, con empresas certificadas y con permisos ambientales vigentes.

Flora y Fauna

- Tener identificadas las áreas de importancia ambiental que se encuentran dentro o colindantes con el alojamiento.
- Conocer las especies de Flora y Fauna de interés para la conservación, que se encuentran en las áreas de importancia ambiental del alojamiento.
- Identificar acciones de conservación/preservación para la protección de las especies de Flora y Fauna
- Conocer las especies de Flora y Fauna de interés para la conservación, que se encuentran en las áreas de importancia ambiental del alojamiento.
- Divulgar a clientes internos y externos, la importancia de la conservación de las especies de Flora y Fauna.
- Medir el impacto de las acciones implementadas para la protección de las especies de Flora y Fauna de interés para la conservación.
- No ejecutar actividades/proyectos que afecten la biodiversidad de las zonas de rondas hídricas, bosques y/o ecosistemas de importancia ambiental.

Fuente. Elaboración propia.

Anexo 2. Análisis PEEST del Turismo en el Quindío (Archivo Excel adjunto)

Anexo 3. Modelo para la Gestión de Proyectos Sostenibles en las Empresas del Sector Turístico de Alojamiento del Departamento del Quindío (Archivo Excel adjunto)