

Dimensión ambiental de la responsabilidad social empresarial, en el sector hotelero en Riohacha (La Guajira-Colombia)¹

Environmental dimension of company social responsibility in the hotel sector in Riohacha (La Guajira–Colombia)

Dolka Maestre Córdoba*
Eduard Ramírez Freyle**
Carmen Romero Zúñiga***

Universidad de La Guajira, Colombia

Forma de citar este artículo en APA: Maestre Córdoba, D., Ramírez Freyle, E. y Romero Zúñiga, C. (enero–junio, 2017). Dimensión Ambiental de la Responsabilidad Social Empresarial, en el Sector Hotelero en Riohacha (La Guajira–Colombia). *Science of Human Action*, 2(1), 100-116.

¹ El artículo es resultado del proyecto de investigación: La responsabilidad social de las empresas hoteleras de la Ciudad de Riohacha, para optar al grado de magíster en Desarrollo de Empresa Social en la Universidad Simón Bolívar, línea de investigación Cultura y sociedad. Grupo de investigación los Profetas (GRINPO), Universidad de la Guajira.

* Magíster en desarrollo de Empresa Social, Universidad Simón Bolívar, Docente Universidad de la Guajira. Correo electrónico: d.maestre@uniguajira.edu.co

** Magíster en Pedagogía de las TIC, Docente Universidad de la Guajira. Correo electrónico: ejramirez@uniguajira.edu.co

*** Magíster en Cooperación Internacional y Gestión de Proyectos, Universidad del Norte, Docente Universidad de la Guajira. Correo electrónico: carmenmilagro@uniguajira.edu.co

Resumen

En artículo pretende hacer una aproximación a la responsabilidad social ambiental desde la perspectiva del sector hotelero de Riohacha (La Guajira-Colombia), con enfoque descriptivo y diseño no experimental -transeccional- descriptivo. El objeto de la investigación fue determinar las prácticas de responsabilidad social empresarial, gestionadas por las empresas hoteleras de Riohacha, para lo que se analizó la variable dimensión ambiental de la responsabilidad social empresarial; se utilizó el cuestionario, la muestra no probabilística de 20 hoteles entre una y tres estrellas, tomados de una población de 62 hoteles; los resultados mostraron que 85% de los hoteles no cumple las leyes ambientales nacionales propias del sector, 25% de los de hoteles no minimizan los residuos resultantes de procesos de prestación del servicio, 63% busca la optimización del consumo de energía eléctrica y agua; y 65% tiene programas de concientización ambiental y de reciclaje en las áreas de la empresa. Se concluyó que falta responsabilidad social ambiental, como también existen fallas en el cumplimiento de normas y políticas por parte de los gerentes y/o propietarios de los hoteles para la preservación de medio ambiente.

Palabras clave:

Turismo; responsabilidad social empresarial; sector hotelero; dimensión medio ambiental.

Abstract

This article aims to make an approach to the environmental social responsibility, from the perspective of Riohacha hotel sector (La Guajira-Colombia), with descriptive focus, and transactional – descriptive non- experimental hotel sector design. The purpose of this research was to determine the practices of entrepreneurial social responsibility, managed by hotel companies of Riohacha, that is why the environmental dimension variable of entrepreneurial-social responsibility was analyzed; a questionnaire was applied, the non-probabilistic sample of 20 hotels between one and three stars taken from a population of 62 hotels; the results showed that 85% of the hotels do not comply national environment laws of the sector, 25% of the hotels do not minimize the wastes of the processes of services supply, 63% search for the optimization of the consumption of electricity and water; and 65% of the companies have environmental awareness programs and recycling over the company's areas. It was concluded that there is a lack of social-environmental responsibility, as well as gaps in the rules and policies implementation by managers and / or hotels' owners for the Preservation of the Environment.

Keywords:

Tourism, social entrepreneurial responsibility, hotel sector, environmental dimension.

Introducción

Riohacha, capital del departamento de La Guajira declarado Distrito especial y Cultural el 18 de junio de 2015, en los últimos años ha tenido un importante desarrollo en el turismo, esto debido a sus sitios turísticos, las playas y la cultura milenaria; allí se desarrolla el ecoturismo y etnoturismo. En la actualidad, según la Oficina de Turismo Departamental, la ciudad cuenta con 62 hoteles, los cuales fueron clasificados con una, dos y tres estrellas, por los autores de la investigación, aplicando la norma sectorial NTSH-006 del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC, 2009).

En el ámbito mundial, como lo indica World Travel & Tourism Council (2011), el turismo representa 9,1% del Producto Interno Bruto (PIB) y está empleando a 8,8% del total de trabajadores; además, se estima que en el 2021 estas cifras lleguen al 9,7% y 9,6%, respectivamente (p. 7). En lo que concierne a Colombia, según reportaje del periódico El Heraldó, de febrero 24 de 2016.

Se ha demostrado que el turismo es uno de los grandes jalonadores de la economía nacional, aseguró la presidenta de la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (Anato), Paula Cortés Calle, quien destacó que el sector aportó al PIB de 2015 unos 5.200 millones de dólares, representados en generación de nuevos empleos y divisas (Sección económica)

En Riohacha, al igual que en muchos lugares de Colombia, el turismo se ha venido incrementando y generando un desarrollo permanente en las últimas dos décadas, en las que se ha mantenido año tras año una afluencia considerable de turistas; este despliegue genera dos contradicciones. Peña Miranda y Serra Cantalops (2012) afirman:

Son de consideración como un elemento prometedor para la mejora de la situación laboral y para el desarrollo económico de la sociedad; por otra, es causante de muchos problemas sociales, culturales y ecológicos, caracterizado en sus relaciones laborales por una alta carga laboral, la dependencia de las temporadas y la falta de protección social (p. 1458).

Es así como en el aspecto ecológico, genera afectaciones que impactan notablemente el medio ambiente, debido a que existe un consumo exagerado de agua, emisión de residuos, consumo energético, pérdida de vegetación, destrucción de hábitats, congestión vehicular, entre otros; todos estos problemas hacen ver que la responsabilidad social empresarial no ha sido suficientemente tratada y aplicada como una variable incluida

en los modelos de gestión de los destinos turísticos, constituyéndose como una debilidad que impide lograr un desarrollo sostenible del turismo a largo plazo. Teniendo en cuenta esas implicaciones, el auge que ha tenido el turismo en las últimas décadas y la necesidad de que éste sea sostenible, surgió el siguiente planteamiento:

¿Qué prácticas de responsabilidad social ambiental gestionan las empresas hoteleras de Riohacha?

En consecuencia, el objetivo general propone describir las prácticas de responsabilidad social ambiental que gestionan las empresas hoteleras de Riohacha. La hipótesis general sostiene que las administraciones de los hoteles de la ciudad de Riohacha no gestionan actividades de la dimensión ambiental en la responsabilidad social empresarial.

1. Fundamentos teóricos

1.1. Responsabilidad Social Empresarial

La definición de Responsabilidad Social Empresarial ha tenido muchas adaptaciones, de manera que no existe una definición única y exacta, ya que ha sido acomodada según la práctica y campo de aplicación. En esta ocasión, se referenciarán las de algunos organismos que promueven la responsabilidad social empresarial en los ámbitos mundial y nacional.

Comisión de las Comunidades Europeas (2001): “La RSE es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores” (p. 7).

La ISO 26000 (2010), norma internacional, ofrece una guía en responsabilidad social y la define como:

La responsabilidad de una organización ante los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que contribuyan al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad, tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normatividad internacional de comportamiento y esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones (2. Términos y definiciones).

Otra definición es la de la **Guía Técnica Colombiana de Responsabilidad Social** (ICONTEC, 2008):

Es el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia de desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas, y que partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, le permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico (p. 1).

En las definiciones se puede observar el interés mundial en que las empresas sean socialmente responsables, pues con esto contribuirían al desarrollo sostenible. Por tanto, la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el Pacto Mundial, las Alianzas Europea por RSC, la Organización Internacional del Trabajo (OTI), la Organización Internacional para la Estandarización (ISO), por ejemplo, no solo participan en la definición, sino que también dictan unas reglamentaciones o normas para que los países contribuyan con la disminución del acabo de la tierra.

En el tema del turismo, dentro de las normas en las que se apoyan las diferentes instituciones que desarrollan actividades afines con este sector en los hoteles está la ISO 26000. Esta herramienta busca un comportamiento transparente y ético, que se refleje en desarrollo sostenible y en el bienestar de la sociedad, también busca dar cumplimiento a las normatividades internacionales y nacionales referentes al desarrollo sostenible.

Por parte del ICONTEC (2008), está la Guía Técnica Colombiana (GTC) 180 de Responsabilidad social, también busca la aplicación de la RSE en la gestión de las empresas. La norma no impone sanciones a quienes no la acaten, pero el no cumplimiento acarrea la no certificación en sostenibilidad del establecimiento; es un mecanismo que mide el desempeño del turismo por medio de sus prácticas de operación, de manera cualitativa y cuantitativa.

Los Programas de Certificación en Turismo Sostenible son instrumentos voluntarios que están por encima de los marcos legales y que, de acuerdo con la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2003, p. 1), cumplen una función cada vez más importante en la reglamentación de servicios turísticos; el no tener esa certificación repercute en la atracción de los clientes, en el respaldo del gremio y hasta en los apoyos que el gobierno ofrece; afectando de manera notoria sus ingresos, con el riesgo de la no permanencia en el mercado.

1.2. La Responsabilidad Social Empresarial en Colombia

Según Soto y Cárdenas (2007), la ética afirmativa debe imponerse por sí misma. La responsabilidad social debe ser una intención primaria y no solo requisito para obtener dividendos, porque la grandeza del servicio al bien común así lo pide. Únicamente, la conquista de una actitud orientada a buscar el mayor bien, el bien común, puede conferir a las actividades empresariales todo el atractivo de aventura profundamente humana que su misma condición pide.

No hay otros medios. No basta siquiera la ética “de compromiso”, “de fronteras” entre el bien y el mal ni, en muchas circunstancias, la estricta legalidad: Es necesario insistir en que se necesita reforzar y, si es preciso, resucitar los principios éticos como fuente importante en las conductas empresariales, y que no pueden ser sustituidos, por mucho que se intente, por la legislación ni tampoco por las presiones sociales. El elemento ético juega un papel muy importante en las relaciones empresa-sociedad (Soto y Cárdenas, 2007 p. 92).

En Colombia existen muchos esfuerzos por entender la RSE en el sentido amplio del desarrollo sostenible (DS), de acuerdo con las condiciones, competencias y una dimensión social, medio ambiental y económica. Sin embargo, falta mucho para que ambos conceptos interactúen de manera que genere una prosperidad autosuficiente y sostenible en las localidades del país.

De acuerdo con lo estipulado por Vallaeys (2006), la responsabilidad social es una estrategia de gerencia ética e inteligente de los impactos, que genera la organización en su entorno humano, social y natural; tales impactos son discriminados como educativos, cognitivos y epistemológicos, sociales y organizacionales, constituyéndose todo lo anterior bajo un marco de diálogo y de participación de toda la sociedad, en busca de fomentar el desarrollo humano sostenible.

Este es un proceso de concientización, que al igual que la ética, no es tema voluntario, es una visión, una forma de ver el mundo que en Colombia apenas se está construyendo. Soto y Cárdenas (2007) afirman:

El concepto de responsabilidad social es un concepto ético. Requiere la modificación de las ideas acerca del bienestar humano y realza el interés de la actividad del negocio que se relaciona con el mejoramiento de la calidad de vida, desde el punto de vista social (p. 72).

Así también lo establece Monzón (2014): “la economía social es el germen de la responsabilidad social” (p. 129); en lo que concuerda con Sánchez Vázquez (1999), quien además afirma: “la economía, como ciencia social, está vinculada con los principios morales de la sociedad en la que se desarrolla. Por un lado, las relaciones económicas influyen en la moral imperante de la sociedad y por otro, plantean problemas de orden moral” (p. 35).

Plantea Camacho (2015) que la génesis de la responsabilidad social se remonta a los años cincuenta del siglo XX, e identifica dos maneras distintas de entender el modelo de economía de mercado como las razones que han originado la preocupación por el comportamiento socialmente responsable de las empresas. Por un lado, Estados Unidos con un sistema económico menos intervencionista, pero con la necesidad de dar unas pautas de conducta éticas a las grandes empresas; y por el otro, el bloque europeo con un modelo de interrelación entre empresa y sociedad, pero que también ha sufrido crisis importantes.

En el caso de los hoteles en Colombia como unidad económica, pese a toda la importancia y la divulgación que tiene la responsabilidad social empresarial, en el sector turístico se evidencian debilidades. Al respecto, el artículo de opinión publicado en la revista Portafolio, el 14 de julio de 2013, titulado “Responsabilidad social en el sector hotelero Colombiano”, presenta resultados de 10 cadenas prestigiosas del mundo, en los que el más alto porcentaje de acciones de RS se encaminan a temas ambientales, dentro de los que se incluyen: la conservación de ecosistemas (29%), usos de nuevas tecnologías para el ahorro de energía (21%), agua (11%) y reciclaje (16%). El (23%) restante corresponde a acciones de impacto social e impacto económico; este resultado corresponde a cadenas multinacionales que vienen hace muchos años conociendo el tema de la RSE, dado que ha sido tratado en los países desarrollados donde estas cadenas hoteleras tienen franquicias.

Las debilidades presentadas en las prácticas empresariales en Colombia son debidas al no cumplimiento de una legislación que dirija el comportamiento de las empresas en el contexto de la RSE, y que pueda contribuir al desarrollo sostenible. Para hacerlo, se necesita de la unión de todos: del estado, quien se encargue de regular los entes públicos; de los privados y de la sociedad civil, acoplando esfuerzos y cumpliendo a cabalidad las funciones que desempeñan en la sociedad, para así lograr el bien común y el desarrollo sostenible de la ciudad.

Hacerlo respetando las diferencias y uniendo fuerzas, está en las manos de todos y cada uno de los individuos, de las organizaciones y de las instituciones en los diferentes sectores sociales (público, privado y sociedad civil). Como lo afirma Heinkec (2005), se deben cumplir a cabalidad las responsabilidades propias del papel que desempeñamos en la sociedad, dando lo mejor de cada uno e integrando esfuerzos hacia los propósitos colectivos más deseables para la comunidad.

Las construcciones colectivas de futuro son ideales para el florecimiento de una localidad, una región, una nación y una sociedad, pero parecen sueños en la sociedad capitalista moderna, donde predominan los intereses individuales sobre los colectivos. A pesar de lo complejo que puede parecer el logro de esas construcciones colectivas de futuros deseables en Colombia, nuestra sociedad está en continuo cambio y éste modela nuevos escenarios, con oportunidades y amenazas para lograrlos. Parte importante de ese cambio resulta de las transformaciones generadas en procesos tan significativos para la vida moderna como lo son la transnacionalización y globalización (Heinkec, 2005, p.59).

Se puede señalar que el turismo es una actividad globalizada, en la que hay que tener en cuenta los sentidos de consumo, de ocio y de turismo en el ámbito internacional; los destinos turísticos deben apoderarse de la cultura, biodiversidad, la naturaleza, los paisajes, las etnias, las fiestas y del medio ambiente; el turista extranjero debe percibir la autenticidad de la región; aunque en otro sentido es necesario la adopción del principio de vida, el cuidado y preservación del medio ambiente, y la auto conservación, conceptos que en la otras culturas se llevan inmersos y se exigen con ellos; así mismo debe tenerse en cuenta que todos RSE y DS vienen de los países desarrollados, de donde son los potenciales clientes.

1.3. La dimensión ambiental – ecológica

En la historia de la humanidad siempre ha habido problemas o catástrofes ambientales. Lo nuevo de la relación ser humano – naturaleza a comienzos del Siglo XXI es que la intervención del ser humano y sus efectos han llegado a tales dimensiones que afectan la totalidad de la tierra, poniendo en peligro hasta la base natural de la misma existencia humana. El calentamiento global con sus efectos de cambio climático es el ejemplo que actualmente más preocupa a escala mundial. La mayoría de los participantes en la discusión sobre el desarrollo sostenible comparte la posición que es necesario usufructuar los recursos naturales de manera responsable, pero que no es posible reemplazar el “capital natural” por capital artificial porque los recursos naturales y los ecosistemas cumplen funciones irremplazables, por ejemplo, en los ciclos bioquímicos o en la fotosíntesis que ningún capital artificial podría prestar a la vida (humana) en el planeta. Por eso se deben evitar las intervenciones en la naturaleza que causarían daños irreversibles (Kopfmüller et al., 2001, p. 432).

La primera definición de la dimensión ambiental fue en 1987 a partir de la Agenda 21, estableciéndose el plan de acción en la Conferencia de la Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo en Río, 1992, luego en Johannesburgo, 2002 actualmente se define por Programa de la Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y la Organización Mundial del Turismo (OMT) como:

Otra definición es la de la Cumbre de Desarrollo Sostenible (2002), que establece que la dimensión medio ambiental: El concepto ha evolucionado desde la definición de 1987, en particular a partir de la Agenda 21, el plan de acción originado en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo (Río, 1992), y el plan de implantación de la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible (Johannesburgo, 2002). Actualmente se reconocen y destacan tres dimensiones o “pilares”. Estos son:

Implica la conservación y una adecuada gestión de los recursos, especialmente de aquellos que no son renovables o que son fundamentales para la subsistencia. Requiere actuaciones eficaces para reducir la contaminación del aire, de la tierra y del agua, como para conservar la diversidad biológica y el patrimonio natural (p.9)

Así mismo, la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2004, Definición) indica que la dimensión medioambiental se refiere a: “dar un uso óptimo a los recursos ambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica”; en resumen, en la dimensión ambiental se observa la inquietud de las diferentes organizaciones por el mejoramiento y la calidad de vida de cada una de las personas que habitan el planeta y establecen que para lograrlo no solo se debe pensar en el bien individual, sino también en el bien común. Actuando de manera ética en las actividades que realizan las empresas, se pueden disfrutar beneficios tales como reducción de impuestos, y también ayudar a la sociedad utilizando los recursos naturales de forma controlada.

2. Metodología

La metodología se tipifica en una investigación aplicada, de tipo descriptiva, porque se identifica y define la variable de la RSE, la cual se describirá teniendo en cuenta sus elementos y características. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. El diseño no experimental- transeccional descriptivo, busca determinar la ocurrencia de los eventos sustentados en la variable de la responsabilidad social” (p. 92). Los mismos autores mencionan que “una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medir y observarse” (p. 105); la variable que se desarrolló en esta investigación fue la Responsabilidad Social Empresarial.

La población, definida como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, comprende en este caso los 62 hoteles ubicados en la ciudad de Riohacha, que en el segundo semestre del 2015 tienen entre 7 y 100 habitaciones, y que fueron reportados por la Dirección Departamental de Turismo y clasificados por los investigadores en una, dos y tres estrellas, bajo criterios de la norma sectorial NTS-006.

La muestra no probabilística, en esta investigación, fueron 20 propietarios y/o administradores de hoteles en la ciudad de Riohacha, dado que era una población pequeña. Según Hernández et al. (2014), la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador; en este caso, se tomó los hoteles más representativos de la ciudad para tener unos resultados concretos del comportamiento de responsabilidad social ambiental, se tomaron los hoteles mejor dotados, delimitando el corte de la muestra a analizar esto era muy importante, ya que debía estar representada en la mayoría de las organizaciones hoteleras, pero a la vez, había que evitar el riesgo de diluir el estudio en pequeños establecimientos que al final empobrecieran los objetivos del trabajo.

Esta decisión de obtener un punto de corte que garantizara los objetivos planteados en la investigación, se tomó con base en la aportación de Dyché (2001), quien establece que el número de la muestra ha de ser lo suficientemente representativo, a la vez que apartar a las organizaciones menores, con la finalidad de asegurar la calidad del trabajo; para eso se categorizaron los hoteles aplicando la norma sectorial NTS-006, teniendo en cuenta la calidad de los servicios y la infraestructura, lo que dio como resultado 3 hoteles de tres estrellas, 7 hoteles de dos estrellas y 10 hoteles de una estrella.

La técnica de investigación aplicada fue la encuesta, y el instrumento fue el cuestionario, el cual con 2 pares académicos, uno experto en turismo y un propietario de una agencia de viajes; dicho cuestionario constó de 45 preguntas cerradas, de las cuales seis están relacionadas con la dimensión ambiental; se aplicó a la muestra, es decir, a los 20 gerentes de los hoteles que cumplen los requisitos de categorización con estrellas -tomados de la población universo de 62 hoteles existentes en la ciudad de Riohacha-, quienes colaboraron con el

suministro de la información de las acciones de responsabilidad social que desarrollan los hoteles y que van encaminadas al desarrollo sostenible del turismo en la ciudad de Riohacha; midiéndose así, con la puntuación que se le da a cada afirmación y una puntuación total respecto al cuestionario, el grado de interés o actitud de una persona respecto a una variable, lo que permitió establecer las conclusiones respecto tal variable.

El procedimiento que se utilizó fue la consulta de fuente primaria, en este caso los gerentes de los hoteles, que consistió en la aplicación de encuesta a 20 elementos para la obtención de la información; insumo para el desarrollo de la investigación. También se tuvo acceso a fuente secundaria: libros, revistas, artículos científicos y tesis.

3. Resultados

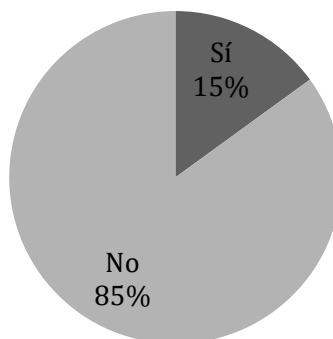
En lo que respecta al trabajo de investigación, una vez obtenidos los datos desde el cuestionario, se efectúa su análisis estadístico utilizando la frecuencia absoluta y relativa y considerando los objetivos de la investigación objeto de estudio, de manera que se logre observar la dimensión ambiental de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero en Riohacha (La Guajira-Colombia) (ver tablas de la 1 a la 5 y gráficos del 1 al 5).

Tabla 1. Cumplimiento de leyes ambientales del sector

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Sí	3	15,0%
No	17	85,0%
No respondió	0	0,0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Maestre y Fuenmayor (2015, p. 109)

Gráfico 1. Cumplimiento de leyes ambientales del sector



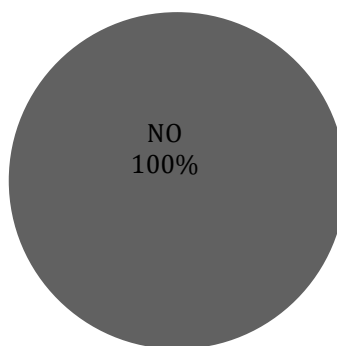
Fuente: elaboración propia

Tabla 2. Departamento o persona encargada de temas ambientales

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Sí	0	0,0%
No	20	100,0%
No respondió	0	0,0%
TOTAL	20	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 2. Departamento o persona encargado de temas ambientales



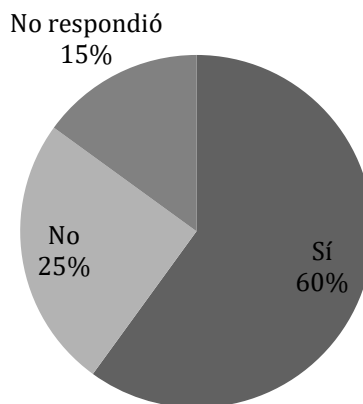
Fuente: elaboración propia

Tabla 3. Minimización de residuos resultantes del proceso

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Sí	12	60,0%
No	5	25,0%
No respondió	3	15,0%
TOTAL	20	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 3. Minimización de residuos resultantes del proceso



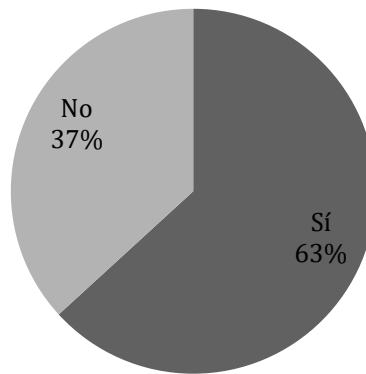
Fuente: elaboración propia

Tabla 4. Optimización de consumo de energía y agua

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Sí	13	63,2%
No	7	36,8%
No respondió	0	0,0%
TOTAL	20	100%

Fuente: elaboración propia

Gráfico 4. Optimización de consumo de energía y agua



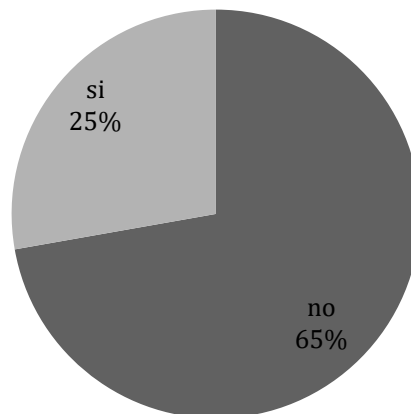
Fuente: elaboración Propia

Tabla 5. Programas de concientización ambiental y de reciclaje

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Sí	5	25,0%
No	15	65,0%
No respondió	0	0,0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Maestre y Fuenmayor (2015, p. 113)

Gráfico 5. Programas de concientización ambiental y de reciclaje



Fuente: elaboración Propia

Los resultados de esta investigación demostraron la baja existencia de programas de gestión ambiental en la mayoría de los hoteles. Si se comienza de este resultado, se evidencia la debilidad que tienen los hoteles en cuanto a la preservación del medio ambiente, porque de esos programas es que deben partir todas las actividades encaminada al logro de un fin. Así mismo, se evidenció el alto porcentaje de hoteles que no cumple las leyes ambientales nacionales propias del sector; se les consultó en entrevista la aplicación de alguna norma, a lo que respondieron que las actividades ambientales se realizaban sin cumplimiento a la ley; tampoco existe en los hoteles un área o departamento encargado de temas ambientales; es alto el porcentaje de hoteles que no minimizan los residuos resultantes de procesos de prestación del servicio; son pocos los hoteles que buscan la optimización del consumo de energía eléctrica y agua; no existe hotel que tenga uso de energías alternativas; además, hay un nivel mínimo de empresas que tiene programas de concientización ambiental y de reciclaje en las áreas de la empresa.

4. Discusión

A diferencia de los resultados de las 10 cadenas más prestigiosas del mundo, en Riohacha, las actividades de RSE en la dimensión medio ambiental son las más bajas (27%); éstas incluyen: cumplimiento de leyes ambientales del sector (15%), departamento o persona encargada de temas ambientales (10%), minimización de residuos sólidos resultantes del proceso (45%), optimización del consumo de energía y agua (40%), programas de concientización ambiental y de reciclaje (25%). Es de anotar que en la ciudad de Riohacha no existen hoteles de cadena, todos los existentes son emprendimientos de personas de la región. Según Vaca (2012), las exigencias de los países con respecto al desarrollo sostenible, han generado en los hoteles inquietud y búsqueda de comportamientos para iniciar con el cumplimiento de la norma.

Conclusiones

En Colombia existen normas que buscan la sostenibilidad ambiental, las cuales deben ser cumplidas por los hoteles para certificarse en sostenibilidad hotelera; solo aquellos que tengan responsabilidad social y que les interese ser bien vistos inician la lucha por esa certificación, que lleva inmersa: el cuidado del medio ambiente, la disposición de residuos sólidos y el uso de productos amigables con el medio ambiente.

La RSE y el DS no son términos desconocidos por las empresas hoteleras en Riohacha; aproximadamente hace dos años se conoce de la necesidad de implementar prácticas responsables, ya que los beneficios que reporta la RSE involucran, especialmente, a estas organizaciones por el desarrollo de sus actividades y sus impactos en el planeta.

A partir de la Constitución Colombiana de 1991, en sus artículos 1, 8, 58, 67, 79, 80, 82 y 95, se concluye que los hoteles en la ciudad de Riohacha incumplen con sus deberes, puesto que en estos se señala el papel del Estado y de los ciudadanos en la planificación, cuidado y uso de los recursos naturales y culturales, para garantizar el desarrollo moderado en el país, promoviendo la sostenibilidad ambiental, la cual, por ser un mandato nacional, debe ser incorporada en cada uno de los sectores de la economía y por ende en el turismo.

También son importantes en el turismo de Riohacha la solidaridad, como principio básico para la sostenibilidad ambiental, y la incorporación del código ético del turismo, que busca prevenir los efectos de la actividad turística en el medio ambiente, en la economía y en la sociedad de los países participantes del turismo, como lo enuncia el artículo 3 del código de ética, 2001, que todos los agentes del turismo debe velar por el medio ambiente y los recursos naturales, para satisfacer las generaciones presentes y futuras.

La aplicación del Código Ético para el Turismo en los hoteles es pilar para generar un cambio de actitud de todas las personas que intervienen en el sector turístico. En los hoteles de Riohacha no existen códigos éticos del turismo, siendo una de las falencias para garantizar un comportamiento ético de la comunidad que los integra. La falta de comportamientos éticos afecta notablemente el medio ambiente, generando problemas ecológicos que repercuten en la sostenibilidad de la actividad turística.

En Riohacha requiere de una planificación urgente, de lo contrario, se observarían problemas ecológicos e impactos negativos sobre el medio ambiente. Se debe buscar un turismo solidario basado en el conocimiento y entendimiento mutuo, para lograr la sostenibilidad ambiental, de manera que se asegure el derecho de todas las personas y la participación equitativa en los beneficios de las poblaciones locales receptoras.

La sostenibilidad ambiental debe ser una preocupación de los hoteles, la responsabilidad social empresarial está estrechamente ligada con el cumplimiento de las leyes y con la NTS-TS002 (ICONTEC, 2006), que regula el cuidado del medio ambiente y a su vez, busca **garantizar la sostenibilidad ambiental como uno de los objetivos rectores de la política turística**, de ahí que las leyes inician a impulsarla. También es importante que se inicien las exigencias de normas ambientales y el cumplimiento de sanciones por la mala disposición de residuos sólidos, buscando disminuir la contaminación.

El sector privado, no puede ser ajeno al desarrollo de procesos medioambientales positivos, a los esfuerzos para reducir los impactos que la actividad turística produce y a colaborar con la Administración Pública en la mejora de la calidad ambiental de la población, que cada vez se muestra más consciente de los aspectos del medio ambiente. Es importante que las empresas, en particular las turísticas, establezcan técnicas para el cuidado y mantenimiento de sus instalaciones y servicios, responsabilizándose del ahorro energético, así como del tratamiento de los residuos que generan.

Referencias

- Camacho, J. (enero-junio, 2015). Las normas de responsabilidad social. Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, (20), 3-29.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *Libro verde: Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas.
- Cumbre de Desarrollo Sostenible. (2002). Plan de implantación de la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible. Johannesburgo.
- Dyché, J. (2001). *The CRM Handbook: A Business Guide to Customer Relationship Management*. Addison-Wesley, Reading, MA.
- ICONTEC. (2008). *Guía Técnica Colombiana de Responsabilidad Social*. Colombia.
- Heinck, M. (2005). La responsabilidad social empresarial: ¿Una herramienta para el desarrollo local sostenible en Colombia? *Revista Opera*, (5), 55-74.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Educación.
- Organización Internacional Estandarización ISO 26000. (2010). *Guía de Responsabilidad social*. Ginebra. Recuperado de www.iso.org

- El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2006). *Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002*. Colombia.
- El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2009). *Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006*. Colombia.
- El Heraldo. (2016). *Turismo aportó 5.200 millones de dólares al PIB*. Recuperado de www.elheraldo.co/economía/turismo.
- Kopfmüller, J. Brandl, V., Jörissen, J., Paetau, M., Banse, G., Coenen, R., y Grunwald, A. (2001). *Nachhaltige Entwicklung Integrativ Betrachtet – Konstitutive Elemente, Regeln, Indikatoren* (desarrollo sostenible visto integralmente – elementos constitutivos, normas, indicadores). Berlin: Edition Sigma.
- Maestre, D. y Fuenmayor, D. (2015). *La responsabilidad social de las empresas hoteleras de la ciudad de Riohacha* (tesis de maestría). Universidad Simón Bolívar, Barranquilla, Colombia.
- Monzón, J. (2014). *La economía social, germen de la responsabilidad Social Corporativa. Responsabilidad Social: una reflexión global sobre la RSE*. / En Almagro, J. J., Garmendia Martínez, J. A., y De la Torre Prados, I. (Coords). (pp. 125-134).
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2001). *Código ético mundial para el turismo*. Santiago de Chile: OMT.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2004). *Definición Sustainable Development of Tourism*.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2003). *Recomendaciones a los gobiernos para el apoyo y la creación de sistemas nacionales de certificación de sostenibilidad en turismo*. España: ONU.
- Peña Miranda, D. y Serra Cantalops, A. (2012). Responsabilidad social empresarial en el sector turístico: Estudio de caso en empresa de alojamiento de la ciudad de Santa Marta, Colombia. *Estudios y perspectivas en turismo*, 21(6). Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322012000600006&lng=es&tlng=es.
- Portafolio. (Julio, 2013). *Responsabilidad Social en el Sector Hotelero Colombiano*.
- Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y Organización Mundial del Turismo (OMT). (2006). *Por un Turismo más sostenible. Guía para responsables políticos*. España
- Sánchez Vázquez, R. (1999). *Justicia como equidad: materiales para una teoría de la justicia*. (1ª ed.) Madrid: Tecnos.

Soto, E., y Cárdenas, J. (2007). *Ética en las Organizaciones*. México: Mc-Graw Hill.

Vaca, R. M. (2012). *Responsabilidad social corporativa en las cadenas hoteleras españolas factores determinantes de su nivel de desarrollo y consecuencias*. Huelva.

Vallaey, F. (2006). El ethos oculto de la Universidad.,-Red Universitaria de Ética y Desarrollo Social (RED), Iniciativa Interamericana de Capital Social, Ética y Desarrollo del BID. Recuperado de <http://www.upch.edu.pe/rector/durs/images/Biblio/HerramientasRSU/DiagnosticoEthosOcultoUniversitario/eletosoculto-delauniversidad.pdf>

World Travel and Tourism Council- WTTC. (2011). *The economic contribution of travel & tourism* London.