

ANÁLISIS DE LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA



NATHALY GISEL CONTRERAS CASTIBLANCO

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

ESPECIALISTA EN PLANEACIÓN AMBIENTAL Y MANEJO INTEGRAL DE RECURSOS NATURALES

Director:

Ximena Lucía Pedraza Nájjar

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE INGENIERIA

**PROGRAMA ESPECIALIZACIÓN EM PLANEACIÓN AMBIENTAL Y MANEJO INTEGRAL DE LOS
RECURSOS NATURALES**

BOGOTÁ, 10/12/2019

ANÁLISIS DE LA SOSTENIBILIDAD TURISTICA

Tourism Sustainability Analysis

Nathaly Gisel Contreras Castiblanco
Ingeniero Industrial, Coordinadora Corporativa de Sostenibilidad
Bogotá, Colombia
u2700885@unimilitar.edu.co

RESUMEN

El presente artículo parte de la intención generalizada de los países por ser sostenibles y uno de los sectores en donde se ha iniciado a trabajar en mejorar en temas de sostenibilidad es el Turismo. El sector turístico es una fuente importante de ingresos económicos para los países, pero también un generador de impactos tanto positivos como negativos, que afectan los destinos y ecosistemas donde se desarrolla. Por esta razón el presente artículo realiza un análisis del turismo frente a la Sostenibilidad, validando de igual forma las diferentes estrategias que se han implementado en el sector para mejorar en temas ambientales, sociales y económicos. El presente artículo, se desarrolla bajo una investigación cualitativa, donde se inició con una revisión bibliográfica que permitió evidenciar el compromiso de este sector frente a la sostenibilidad y las diferentes estrategias que se están llevando a cabo en diferentes países para fomentar un turismo responsable y sostenible. Seguido a esto, se realizaron entrevistas semiestructuradas a personas involucradas en el sector turístico de Colombia, quienes compartieron su punto de vista frente al turismo sostenible desde las áreas de Responsabilidad Social Empresarial, Legal y Comercial. De la revisión bibliográfica, se logró establecer un gran compromiso de países como México, Colombia y España, ya que demostraron haber establecido normas y reglamentaciones que permiten tener un equilibrio entre los turistas y el medio ambiente. Esto a través del desarrollo de estrategias de comunicación, sensibilización y sobre todo legales, que obligan a tener un accionar adecuado y controlado sobre el medio ambiente. De las entrevistas, se logra analizar que el turismo viene haciendo las cosas bien, pero requiere de una legislación e intervención del gobierno, que permita finalmente actuar y evidenciar resultados concretos del cuidado del medio ambiente en el sector, adicional a esto, la debilidad en educación turística ambiental es evidente y esto debe ser una de las prioridades del sector, ya que finalmente el turismo se mueve y se ejecuta con turistas, que si están sensibilizados pueden lograr cambios significativos.

Palabras Clave: Sostenibilidad Turística, Ecoturismo, Turismo Responsable.

ABSTRACT

This article is based on the intention of the countries to be sustainable and the relation sustainability with the tourist sector as an important source of economic income for the countries, but also a generator of both positive and negative impacts on the destinations and ecosystems where tourism is developed. For this reason, an analysis of this sector is carried out in relation to Tourism Sustainability and the different strategies that are being implemented to carry out responsible tourism. The article is developed under qualitative research. Firstly, through a bibliographic review that allowed establishing the commitment of this sector to sustainability and the different strategies that are being carried out in different countries to promote responsible and sustainable tourism. Secondly, with the implementation of semi-structured interviews with people involved in the tourism sector in Colombia, who shared their point of view regarding sustainable tourism from the areas of Corporate, Legal and Commercial Social Responsibility. From the literature review, it was possible to establish a great commitment of countries such as Mexico, Colombia and Spain, since they have demonstrated to have established norms and regulations that allow a balance between tourists and the environment. The latter was achieved through the development of communication, awareness and above all legal strategies that require an adequate and controlled action on the environment. From the interviews, it is possible to analyze that tourism has been doing things well. However, it requires stronger legislation and government intervention to demonstrate concrete results of care for the environment in the sector. Additionally, there is evidence of weakness in environmental tourism education and this must be one of the priorities of the sector, since tourism moves and runs with tourists, who if they are sensitized can achieve significant changes.

Keywords: Tourism Sustainability, Ecotourism, Responsible Tourism

INTRODUCCIÓN

El turismo es uno de los sectores económicos más importantes en el mundo [1]. En Colombia luego de la firma de los acuerdos de paz, se ha generado una mejor imagen del país que permite incrementar el número de turistas que ingresan a este y hacer uso de zonas para ecoturismo que antes pertenecían a grupos armados [2]. Es importante destacar los avances del país frente a la generación de confianza en los turistas, es por esta razón que se cuenta con el Sello Ambiental Colombiano, este reconocimiento demuestra que los Hoteles y destinos, son responsables con los recursos naturales como el agua, la flora y la fauna [3].

Es importante mencionar que varios países tienen como reto lograr un turismo sostenible y responsable, un ejemplo de ellos es España, que cuenta con el “Plan

de Turismo Español horizonte 2020”, que busca una sensibilización a los turistas en temas ambientales [4], por otro lado se encuentra Brasil, donde se fomenta un turismo comunitario y exótico que atrae gran cantidad de extranjeros [5], otro país es Uruguay, que apuesta a un turismo natural, donde se ofrecen no solo planes de recreación si no de gastronomía y enología buscando así aumentar las ganancias pero con turistas de calidad [6].

Otro de los países que luego de salir de diferentes conflictos políticos y que ahora es uno de los destinos más visitados por los turistas es Cuba, en donde su principal atractivo es el turismo de naturaleza, en donde están desarrollado un programa de cuidado ambiental que garantice la ejecución de este turismo en un futuro [7]. Colombia, estableció la implementación de las normas técnicas sectoriales en sostenibilidad bajo la Resolución 3860 del 2015 [8] al sector turístico como requisito para la renovación del Registro Nacional de Turismo, aval que permite a los prestadores turísticos operar en el país. Estas normas aplican para los sectores de alojamiento, restaurantes, bares, agencias de viaje y tiempo compartido, en donde uno de los pilares más importantes es la capacitación y sensibilización de los huéspedes y/o clientes y colaboradores de los establecimientos.

La sensibilización al turista y el desarrollo de un turismo amigable con el ambiente se convierten en estrategias vitales, para que turismo y medio ambiente se lleven a cabo en un sano equilibrio [9], esta sensibilización debe llevarse a cabo en pro del mejoramiento de los sitios turísticos, un ejemplo de esto es México, donde se priorizaron las ciudades con mayor impacto turístico y se definió un plan de sensibilización que está enfocada a que los mexicanos sean mejores anfitriones y los turistas mejores turistas [10], en Colombia el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, avanza en un plan de educación en cultura turística, donde se pretende fomentar en los estudiantes de diferentes colegios amigos del turismo, la importancia de los recursos ambientales, sociales y económicos, este aprendizaje y sensibilización debe darse tanto a los anfitriones como a los visitantes o turistas, ya que estos por falta de conocimiento en la cultura, costumbres, reglamentación legal y demás, llegan afectar o irrespetar a las comunidades anfitrionas sin quererlo [11].

No es un secreto, que varios proyectos del sector turístico aún no se encuentran vinculados con el nuevo concepto de sostenibilidad, para esto debe entenderse el turismo inicialmente como un sector que ofrece y satisface la necesidad humana, pero que al mismo tiempo se está vinculando la relación que existe entre este producto y la convivencia sana con el medio ambiente [12], el concepto de sostenibilidad turística involucra tres ejes fundamentales, en la parte ambiental se debe analizar el impacto que se genera en los recursos naturales, el valor del uso y no uso de estos recursos y la utilización de los mismos para las diferentes clases de turismo que existen como el cultural, el médico, el recreativo entre otros, por otro lado la dimensión social, incluye una serie de estrategias que son utilizadas para la conservación de la cultura y costumbres, mejoramiento de empleos, prevención de riesgos como la explotación sexual, comercial de niños, niñas y adolescentes en el país, región u localidad donde se desarrolle el turismo y por último la dimensión

económica, que incluye el desarrollo económico justamente de la región donde se lleva a cabo el turismo con la generación de empleos para las comunidades aledañas [13]

El turismo responsable o sostenible no debe verse relacionado solamente con el ecoturismo, un tipo de turismo que se desarrolla cuando el ser humano entra en interacción recreativa con la naturaleza, el turismo en general debe revisarse en todos los contextos que se presenta, sin embargo el ecoturismo también trae consigo afectaciones por ejemplo en la parte económica, los ingresos financieros puede que no lleguen o se retribuyan directamente a la comunidad afectada, en la parte social, existen diferentes riesgos entre ellos, la diferencias culturales entre residentes y turistas, existe un peligro en establecer el turismo como el único sector económico de la comunidad, y aceleración de cambios en las costumbres y demás de las comunidades residentes, para cubrir la necesidad de los turistas, en la parte ambiental, algunos de los impactos pueden ser provocados por la construcción de infraestructuras, lo que lleva a aumentar el uso de recursos naturales como el agua y la energía para suplir las necesidades del turismo y modificación de la flora y fauna, por la llegada de turistas [14].

Cabe anotar que no todos planean y realizan un turismo responsable y sostenible en el mundo y se ven casos como el cierre total de una las Islas más hermosa de Filipinas, Boracay, la cual estará cerrada durante 6 meses por la contaminación de sus aguas, ocasionada por el vertimiento de desechos de la población al mar, la sobreexplotación, el aumento de la carga turística en esta y claramente la falta de control gubernamental [15].

Otro caso reportado, y no de menos importancia, fue la alerta generada en las playas de Copacabana e Ipanema en Brasil, donde la cantidad de basura generada por los bañistas ha generado gran contaminación de la arena, al punto en que dermatólogos advierten de no hacer contacto con esta arena ya que puede provocar alteraciones en la piel de las personas [16].

En Colombia claramente también se han presentado este tipo de problemas, uno de los más recientes comunicados del Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible, involucra el problema de la playa Johnny Cay, la cual doblo su capacidad de carga, permitiendo el ingreso de 2200 turistas en un día [17], por esta razón la Procuraduría General de la Nación, estableció la protección integral del Parque Regional Johnny Cay y donde establece que el parque debe ser cerrado cada tres meses para realizar los procesos de limpieza y mantenimiento, en donde el principal objetivo es lograr un equilibrio entre la industria turística y el ecosistema del Parque [18]

Cabe mencionar también a la 5 provincia de Costa Rica, Guanacaste en donde el desarrollo turístico ha venido creciendo de forma indiscriminada y extensiva, ocasionado problemas sociales y ambientales, llevando a las comunidades a entrar en conflicto con el estado y las empresas prestadoras del servicio, uno de las problemáticas ambientales en la sobreexplotación del recurso hídrico, ocasionando

la introducción de agua salina a los acuíferos de agua dulce, por otro lado y como se mencionó anteriormente, la expansión turística no se ha realizado adecuadamente ocasionando que las comunidades entren en conflicto por el recurso hídrico que es agotado en su mayoría por la industria y por los servicios ambientales ya que estas comunidades han sido desalojadas del sector. [19]

Claramente se evidencia que el turismo es un sector de suma importancia en el desarrollo económico de un país, que se están adelantando acciones para que el turismo de naturaleza o ecoturismo se desarrolle de forma adecuada y tenga un equilibrio con los diferentes ecosistemas con los que se interactúa, que el mundo económico está regido ahora por la nueva ola de la Sostenibilidad y la Responsabilidad social empresarial, que busca generar un enfoque de armonía, de tendencias tecnológicas, de sensibilización, de mejores prácticas de relación con comunidades y respeto por estas, y sobre todo de la continuidad y mejoramiento de los procesos de interacción de los turistas y el medio ambiente.

En el presente artículo se parte de un objetivo general, que es el análisis del sector turístico, frente a la sostenibilidad y para ello se iniciara por realizar un análisis bibliográfico relacionado con la sostenibilidad turística, luego de esto se procederá con la ejecución de entrevistas semiestructuradas a expertos en el tema y por último se realizará un análisis del autor partiendo del análisis bibliográfico y el resultado de las entrevistas realizadas.

1. MATERIALES Y MÉTODOS

El presente artículo, es el resultado de una investigación cualitativa, donde el fundamento principal es la construcción del conocimiento desde lo real, en la que se involucra el análisis de conocimientos y desarrollo del mismo, respecto a la noción que tiene el hombre de la sociedad en la que se vive.

Este es un método que implica la recolección de datos sin medición numérica, por lo tanto implica la aplicación de ciertas técnicas de carácter interpretativo, que permiten crear un conocimiento a partir de la observación de documentales, entrevistas, grabaciones entre otros. La investigación cualitativa es inductiva, ya que está enfocada al descubrimiento de nueva información y no a la comprobación o verificación. Por otro lado se siguen lineamientos y no estándares o reglas que permitan llevar un orden riguroso de la misma.

En el proceso de investigación cualitativa, no se plantean hipótesis antes de iniciar el proyecto o investigación, la hipótesis se va generando a medida que se va realizando la misma, por ende no existen métodos totalmente definidos para la realización de esta investigación, ya que se considera libre en este sentido [20].

Teniendo en cuenta lo anterior, la entrevista es una de las mejores técnicas para el desarrollo de la investigación cualitativa, la entrevista como instrumento técnico

propone el desarrollo de una comunicación interpersonal entre el investigador y la persona entrevistada.

Existen tres tipos de entrevista, la estructurada, la semiestructurada y la no estructurada, la primera es una entrevista sistemática, en donde la ejecución de las preguntas no presenta ningún tipo de desviación o interacción diferente con el entrevistado, en la segunda es una entrevista un poco más flexible, en esta se planean las preguntas previas, pero se permite que el entrevistado sea motivado por estas, permitiendo indagar y conocer más, la última entrevista es catalogada como informal, los entrevistados pueden ir más allá de las preguntas del entrevistador pero se puede desviar el contexto de esta al permitir esto. Para el desarrollo del presente artículo, se eligió la entrevista semiestructurada, ya que es flexible y permite tener también la uniformidad que se requiere para la investigación [21].

El análisis de los datos en investigación cualitativa, es uno de los momentos más importantes y poco sencillos de llevar a cabo, teniendo en cuenta lo anterior se plantea un análisis progresivo, el cual busca una comprensión de los escenarios o personas que se estudian, la primera fase es leer varias veces la bibliografía, la segunda es separar los datos obtenidos y por último se deben interpretar los datos de acuerdo al contexto en el que fueron recogidos [22].

1.1. Revisión Bibliográfica

La revisión bibliográfica, se ejecutó en tres momentos, el primero se inició con una lectura general de varios documentos, noticias, y artículos de revista relacionados con sostenibilidad turística, turismo ambiental, turismo en Colombia, contaminación turística entre otros, ecoturismo entre otros.

El segundo momento se realizó la delimitación del tema principal del artículo y se seleccionaron los documentos más importantes y con información relevante del tema. Por último se realizó la lectura detallada de cada artículo, para iniciar con el análisis del autor y tomar como base fundamental los documentos seleccionados como referencia [23].

1.2. Entrevistas Semiestructuradas

El segundo objetivo del artículo, se desarrolló con la ejecución de tres entrevistas semiestructuradas, en donde se preparó un guion para cada uno de los entrevistados, este contaba con un total de cinco preguntas por entrevistado, que permitieron llevar a cabo la base de la entrevista, sin embargo las preguntas fueron revisadas previamente por el investigador y por un comunicador social, para evitar caer en errores al momento de realizarlas.

En total se cuentan con tres guiones, uno enfocado en responsabilidad social empresarial donde se entrevistó al experto en este tema en el sector turístico, el segundo es el guion enfocado en la parte legal, allí se entrevistó a una experta en operaciones hoteleras y su funcionamiento legal, y por último se encuentra el guion

comercial y de comunicaciones, donde se entrevistó a una experta en mercadeo y publicidad del sector turístico.

Cada una de las preguntas fueron previamente revisada por los expertos, luego de esto se realizó la entrevista por medio del dialogo entre el entrevistado y el investigador, luego de esto y como resultado de las entrevistas se inicia con el tercer objetivo específico el análisis del autor, en donde se parte del contexto inicial que fue la revisión bibliográfica y los resultados obtenidos de las entrevistas.

1.3. Análisis del Autor

El tercer objetivo del artículo, finaliza con el análisis del autor luego de haber realizado la revisión bibliográfica y las entrevistas a los expertos.

Este análisis se realizó, en tres fases, la primera fue la lectura de los diferentes artículos, noticias, tesis y demás que fueron revisados y consultados para el desarrollo bibliográfico, de allí surgen las ideas generales de este análisis, como segunda fase, se realizó un análisis de los audios y escritos de las entrevistas de acuerdo a las preguntas y temática de cada uno de los experto en el tema y por último, se desarrolló un análisis general que vinculaban tanto la revisión bibliográfica como los resultados de la entrevistas a los expertos el cual es expuesto en resultados.

2. RESULTADOS

Es importante iniciar este análisis mencionando primero los diferentes cambios que ha venido sufriendo el turismo en innovación tecnología, en inclusión social y en desarrollo administrativo y gerencia. Uno de los cambios más importantes en el sector turístico se da por el valor ambiental y la concientización que se viene generando en la última década a nivel mundial, lo que hace que se genere una ética diferente en la ejecución del turismo tradicional.

Este nuevo paradigma, propende por la aplicación de principios sostenibles en la prestación de servicios turísticos, reestructurando los procesos para lograr una implementación que genere impactos positivos, en los ámbitos ambiental, social y económico, en los destinos donde se opera y que claramente permiten una nueva era de comunicación y gestión comercial turística [24].

Es importante mencionar que hoy día, es tendencia y casi que un estilo de vida viajar, y es allí en donde el desarrollo de un turismo sostenible toma fuerza, ya que genera una experiencia de vida, de intercambio cultural, de ocio y recreación, en donde se permite a los turistas interactuar con el medio ambiente, con las tradiciones, con las culturas y con las diferentes comunidades de los destinos donde se desarrolla el turismo.

De acuerdo a lo revisado en las diferentes lecturas, la aplicación de normas o regulaciones en turismo sostenible, se realiza de forma independiente por empresas privadas y en ocasiones de forma voluntaria, como parte de una estrategia comercial más que como una obligación legal de cada país, entre ellas se pueden encontrar campañas de concientización a los turistas, programas de ahorro y conservación de recursos naturales o como en Colombia la implementación de normas técnicas sectoriales en Sostenibilidad.

Finalmente todas estas acciones están encaminadas a un solo objetivo, mejorar el turismo como un sector económico y que este sea vinculado como un sector responsable y sostenible. Pero para lograr esto claramente se debe partir de una planeación, en donde se definan los objetivos a los que se quiere llegar, y como se va a lograr, tal como lo hizo Colombia, en donde legalmente obligó la implementación de una serie de normas técnicas sectoriales, que están en pro de la conservación ambiental, social y económica, pero adicional a esto busca generar educación ambiental al turista, por medio de sensibilización y comunicación.

Es de importancia saber que el turismo depende de los recursos naturales, sociales y económicos, que si no se protegen pueden poner en riesgo la ejecución de esta actividad económica, cabe resaltar que la Carta del Turismo Sostenible del 95, declara en sus objetivos la conservación, la protección y la puesta en valor del patrimonio natural y cultural, este compromiso exige el desarrollo tecnológico y de gestión por una integración veraz de la prestación del servicio en busca de estos objetivos [25].

Con la creación del Consejo Global de Turismo Sostenible en el año 2010, que nació con el propósito del mejoramiento del conocimiento y la adopción de buenas prácticas internacionales en turismo sostenible, se ha demostrado que el turismo es un sector que está en auge y crecimiento, que genera grandes ingresos y puestos de trabajo en todo el mundo.

Por esta razón el reto del turismo está en mantener ese crecimiento, pero respetando los recursos naturales, sociales y económicos, en donde se invierta en innovación tecnológica, y educación ambiental. Motivo por cual varios países han empezado a reconocer a las diferentes empresas operadoras turísticas, los esfuerzos que se están realizando, bajo diferentes certificaciones que le permiten crear una ventaja competitiva ante el cliente.

Entre estas certificación se cuenta por ejemplo con la CST Certification for Sustainable Tourism for Hotels de Costa Rica, Rainforest Alliance Standard for Tourism Operations de EEUU, TourCert Standard for Tour Operators de Alemania, The National System for Distinction of Sustainable Tourism de Chile y el Sello Ambiental Colombiano, en donde cabe aclarar que muchas de estas no son normas obligatorias, pero si promueven un mejoramiento de procesos, de calidad, y de experiencia de servicio responsable [25].

En esta revisión bibliográfica, se evidencia que el turismo está actuando a nivel mundial y que se han realizado los esfuerzos necesarios para conservar los recursos naturales como el agua, la flora, la fauna, el patrimonio arquitectónico, las costumbres y demás, pero también es de conocimiento que si bien se cumple en muchos países del mundo, esto no es una política gubernamental obligatoria, simplemente se deja al libre elección de las entidades turísticas o empresas que lo quieran realizar, ahora bien solo se están enfocando en la operación hotelera, dejando de lado un poco la oferta gastronómica, las agencias de viaje y los centros de eventos y convenciones que si bien no son el Hotel, si venden y son contacto con los turistas, es de suma importancia realizar esta vinculación, tal como se realiza en Colombia.

Aquí se inicia con el análisis basado en el contexto de los expertos que lideran los temas de responsabilidad social empresarial, legal y comercial del sector turístico en Colombia, iniciando con el experto en responsabilidad social, parte de la aclaración del concepto mismo de responsabilidad social empresarial, que de acuerdo a su conocimiento es un compromiso moral de las organizaciones por controlar y mejorar los impactos que sus actividades generan mayormente en la parte social, basado en un turismo sostenible la RSE, es de suma importancia para el desarrollo del mismo, para la adopción de buenas prácticas pero sobre todo para lograr ese acercamiento asertivo en los temas ambientales, sociales y económicos.

Es aquí en donde el concepto de turismo sostenible se vuelve tan amplio que por esta razón, se involucra la parte legal, que de hecho su experta menciona, que la obligatoriedad ambiental no es solo del sector turístico, es de todos los sectores económicos del país y que esto parte del derecho penal.

En donde las multas son para todos por igual, ya que el daño al medio ambiente se ocasiona sin perjuicio de la actividad económica, por otro lado la experta hace referencia a la obligatoriedad de la implementación de las normas técnicas sectoriales en Colombia, las cuales fueron atadas al requisito legal que tienen las empresas operadoras que es la renovación del RNT (Registro Nacional de Turismo), lo cual mejoró la conciencia de diferentes compañías pero la experta manifiesta que aún falta mucho por mejorar, sobretodo en la educación al turista.

En cuanto a las normas ambientales aplicables al sector, son de suma importancia para iniciar por el buen camino, sin embargo no es un secreto que las normas existen pero a veces son letra muerta, ya que en Colombia la reglamentación legal es tan alta como ancha, y por esta razón suele perderse el control de lo que se está exigiendo.

Es muy importante mencionar, que uno de los retos que menciona la experta legal es la mejora de los procesos de comunicación inclinados a un cambio de cultura y filosofía, que permitan evidenciar las acciones reales que se ejecutan con los turistas.

Es aquí donde parte el análisis que se realiza de la experta en mercadeo y comercial, en donde claramente desde el punto de venta de atracción del mercado, se tiene

claro que el turismo sostenible es una ventaja competitiva en el mercado, ya que genera nuevas motivaciones al viajero de conocer y disfrutar destinos, conocer culturas, gastronomía y en Colombia interactuar con la naturaleza.

El reto y objetivo de una campaña de sensibilización parte de ser incluyentes y volver a los turistas parte de esta cultura, hacer saber y sentir que el huésped está en lugar donde aparte de disfrutar de sus vacaciones, sabe que está ahorrando agua, respetando el medio ambiente, preservando una cultura y tradiciones. Esto hace que el Turismo Sostenible se convierta en una iniciativa de vanguardia, y que logre además de ayudar al medio ambiente posicionar a las marcas.

Es importante mencionar que las campañas de sensibilización al turista requieren de planeación y segmentación de mercados, donde se diseñen piezas que generen impacto y sean desarrolladas creativamente o como se dice en el argot Colombiano que toque fibras.

Esto generara una comunicación asertiva, pero se deja claro que no solo basta con campañas de sensibilización, también es necesario un cambio cultural y de procesos internos en el sector, en donde los turistas perciban que en realidad están contribuyendo al medio ambiente desde el momento que reservan, hasta el momento que termina sus vacaciones.

Es por esta razón que para lograr un turismo sostenible se requiere de un trabajo mancomunado de diferentes sectores económicos, que permita el logro efectivo y cambio progresivo a una cultura turística ambiental.

3. CONCLUSIONES

A partir de los resultados y objetivos planteados se puede concluir que:

Una de los grandes vacíos que se presentan para el desarrollo de un turismo responsable y sostenible, es la intervención de los Gobiernos de los diferentes países, esto debe estar acompañado de normas claras, pero también que sean totalmente viables de implementación en los diferentes países, de acuerdo a la infraestructura, capacidad de prestación de servicios públicos, comunidades que se impactan, competencias del personal, y recursos del sector para poder ejecutarlo. Se logra visualizar que en muchos países, existe la normatividad legal, vinculada a temas muy generales, más no netamente enfocada al sector turístico lo que no permite a las entidades llevar un control estricto.

Una de las grandes problemáticas que se evidencia, es la falta de educación de los turistas, cosa que hoy día a llevado a varios países a invertir en comunicaciones para los turistas, relacionados con temas ambientales, por ejemplo ahorro de agua, de energía, respeto de la flora y fauna, manejo de residuos entre otros. Cabe mencionar que esto es algo muy subjetivo, ya que muchos de los turistas puede que interioricen

o no la información brindada por el operador turístico, y es allí donde los operadores deben diseñar mensajes y campañas contundentes y que tengan un impacto en el pensamiento y actuar de los turistas en los destinos.

Es importante mencionar que no solo los turistas deben estar capacitados, las comunidades residentes y los colaboradores de las diferentes empresas turísticas también deben estarlo, finalmente la información que llega a los turistas de cada destino que se quiera comercializar llega por cada uno de estos funcionarios que venden los hoteles, tours, tiquetes aéreos entre otros

Se deben mejorar las normas y leyes de uso de las reservas naturales y realizar seguimiento y control a que estas se cumplan, varios de los países presentan problemas de contaminación por el uso excesivo de las playas y el poco cuidado que se tiene con los residuos que allí se depositan, llegando estos residuos al mar y provocando la contaminación de las aguas marinas en su gran mayoría. Se deja de lado mencionar que no solo los turistas aportan a la contaminación de las playas, es de conocimiento que varias de las comunidades aledañas a las playas son vulnerables y no cuentan con servicios de alcantarillado, vertiendo sus aguas de igual forma al mar, aportando también a la contaminación.

Una de las grandes conclusiones por parte de los expertos entrevistados y en donde los tres coinciden es que se debe lograr un cambio en la cultura tanto de los países como de las personas residentes y turistas, algo que se logra solamente con políticas públicas y campañas de comunicación muy bien estructuradas y que generen impacto positivo.

Existen varias normas técnicas y reglamentaciones en diferentes países, claramente uno de los más desarrollados en temas de turismo sostenible es España, pero lamentablemente estas normas son de aplicación voluntaria, lo que genera un valor agregado a las empresas turísticas que las implementen, pero también generan un vacío importante en las demás empresas, si se convirtieran de obligatorio cumplimiento con sucedió en Colombia, se tendría un mayor impacto en el desarrollo adecuado del turismo.

La inclusión de la tecnología en las operaciones turísticas es una realidad, que permitirá reducir costos y además contribuir el cuidado y preservación de los recursos naturales que como bien se sabe es uno de los componentes más importantes del desarrollo económico del turismo, es importante resaltar que la implementación de nuevas tecnologías permite mejorar la calidad del servicio, permite disminuir los consumos, y permite realizar un trabajo más eficiente a las operaciones turísticas.

Cabe resaltar que el sector turístico no solo se compone de Hoteles, este sector cuenta con una amplia variedad como lo son las agencias de viaje, los restaurantes y bares, los centros de convenciones y eventos y por qué no hasta las aerolíneas que son las que permiten en su gran mayoría el traslado de los turistas de un país a

otro, el problema es que pocas veces se tienen en cuenta los demás actores del sector

REFERENCIAS

- [1] A. F. Orgaz, «LOS IMPACTOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES NEGATIVOS EN EL ECOTURISMO: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA/ECONOMIC, SOCIAL AND ENVIRONMENTAL NEGATIVE IMPACTS NEGATIVE IN ECOTOURISM: A REVIEW OF THE LITERATURE,» *Nómadas*, vol. 2, nº 42, pp. 1-10, 2014.
- [2] ANIF, «Asociación Nacional de Instituciones Financieras,» 17 Mayo 2018. [En línea]. Available: <http://anif.co/Biblioteca/politica-fiscal/sector-turismo-crecimiento-reciente-y-desafios-estructurales>. [Último acceso: 7 Agosto 2018].
- [3] ARECOA.COM, «AMBIENTALEX,» 27 Febrero 2013. [En línea]. Available: <https://umilitar-ambientalex-info.ezproxy.umng.edu.co/noticias/detalle/proexport-colombia-presenta-el-sello-ambiental-colombiano-sac-5627>. [Último acceso: 7 Agosto 2018].
- [4] B. N. Cobo, «LA GESTIÓN SOSTENIBLE Y SU COMUNICACIÓN EN EL SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE MÁLAGA,» *Prisma Social*, nº 6, pp. 1-32, Junio 2011.
- [5] E. N. Service, *Conferencia Mundial de Turismo Responsable discute los desafíos de Brasil: BRASIL TURISMO*, Madrid, 2012.
- [6] B. Liberoff, Interviewee, *Uruguay defiende turismo responsable con subida de ingresos, no de visitantes: URUGUAY TURISMO (Entrevista)*. [Entrevista]. 5 Noviembre 2016.
- [7] D. S. C. Rodríguez, T. D. Allende y Á. M. G. Laucirica., «EL TURISMO DE NATURALEZA Y EL DESARROLLO AMBIENTAL SOSTENIBLE,» *Revista Científica ECOCIENCIA*, vol. 2, nº 5, Octubre 2015.
- [8] M. d. C. I. y. Turismo, «Ministerio de Comercio Industria y Turismo,» 28 Diciembre 2015. [En línea]. Available: http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=77038&name=RESOLUCION_3860_DE_2015.pdf&prefijo=file. [Último acceso: 7 Agosto 2018].
- [9] AMBIENTALEX, *Ciencia y Naturaleza, juntos en el turismo. (Cuba)*, 2010.
- [10] Anonymous, «Impulsarán en Ciudad de México campaña de sensibilización turística,» *NOTIMEX*, 13 Diciembre 2016.
- [11] A. D. Chaparro y R. Machado, «Cultural tourism training in educational institutions: an input of the program “colegios amigos del turismo” in Colombia,» *Turismo y Sociedad*, nº 19, 28 Enero 2016.
- [12] F. S. M. R. María Patricia Salcedo Guzman, «Turismo y Sustentabilidad: Paradigma de Desarrollo entre lo Tradicional y lo Alternativo,» *Gestión y Estrategia*, nº 41, pp. 1-16, 2012 Junio 2012.
- [13] C. E. p. A. L. y. e. Caribe, *TURISMO SOSTENIBLE EN CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE*, México D.F, 2001.

- [14] F. O. Agüera, «LOS IMPACTOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES NEGATIVOS EN EL ECOTURISMO: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA/ECONOMIC, SOCIAL AND ENVIRONMENTAL NEGATIVE IMPACTS NEGATIVE IN ECOTOURISM: A REVIEW OF THE LITERATURE,» *Nómadas*, vol. 2, nº 42, pp. 1-10, 2014.
- [15] A. Favila, *Filipinas cerrará una isla turística por la contaminación*, New York: AP Spanish, 2018.
- [16] E. N. Service, *Alertan sobre la contaminación en las playas de la turística Río de Janeiro: BRASIL SALUD*, Madrid , 2015.
- [17] M. d. A. y. D. Sostenible, «AMBIENTALEX,» 1 Junio 2017. [En línea]. Available: <https://umilitar-ambientalex-info.ezproxy.umng.edu.co/noticias/detalle/johnny-cay-doblo-su-capacidad-de-carga-lo-que-estaba-afectando-el-ecosistema-11973>. [Último acceso: 14 Agosto 2018].
- [18] Semana, «AMBIENTALEX,» 2 Mayo 2018. [En línea]. Available: <https://umilitar-ambientalex-info.ezproxy.umng.edu.co/noticias/detalle/tribunal-de-san-andres-ordeno-la-proteccion-integral-del-parque-johnny-cay-13401>. [Último acceso: 14 Agosto 2018].
- [19] E. O. Blanco, «¿TESTIMONIOS DE UN DESPOJO? DESARROLLO TURÍSTICO EN GUANACASTE Y SUS IMPACTOS A NIVEL SOCIAL Y AMBIENTAL, 1990-2016 1,» *Revista de Ciencias Sociales*, nº 155, pp. 13-25, 2017.
- [20] M. P. Chaves, A. F. R. Zapata y I. H. Arteaga, «INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: UNA REFLEXIÓN DESDE LA EDUCACIÓN,» *Docencia Investigación Innovación*, vol. 3, nº 2, pp. 86-100, 2014.
- [21] L. D. Bravo, U. T. García, M. M. Hernández y M. V. Ruiz, «La entrevista, recurso flexible y dinámico,» *Investigación en educación médica*, vol. 2, nº 7, 2013.
- [22] A. C. S. Levano, «INVESTIGACIÓN CUALITATIVA: DISEÑOS, EVALUACIÓN DEL RIGOR METODOLÓGICO Y RETOS,» *Liberabit*, vol. 13, pp. 71-78, 2007.
- [23] W. C. Rivera, «La investigación documental para elaborar un ensayo académico,» *Revista de Lenguas Modernas*, vol. 20, pp. 475-497, 2014.
- [24] M. Bertoni, «Turismo sostenible: su interpretación y alcance operativo,» *Cuadernos de Geografía*, vol. 17, pp. 155-163, 2008.
- [25] W. T. S. Álvarez y M. F. Aranda, «BUENAS PRÁCTICAS EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO LOCAL,» *Revista Científica ECOCIENCIA*, vol. 3, nº 3, 2016.