

**IMPORTANCIA DE LA SOSTENIBILIDAD PARA MEJORAR LA  
COMPETITIVIDAD DEL TURISMO EN SANTANDER Y POTENCIAR SU  
PARTICIPACIÓN A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL**

**MAYRA ALEJANDRA AYALA ULLOA  
ID: 94739**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
SECCIONAL BUCARAMANGA  
ESCUELA DE INGENIERÍAS  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA  
BUCARAMANGA  
2012**

**IMPORTANCIA DE LA SOSTENIBILIDAD PARA MEJORAR LA  
COMPETITIVIDAD DEL TURISMO EN SANTANDER Y POTENCIAR SU  
PARTICIPACIÓN A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL**

**MAYRA ALEJANDRA AYALA ULLOA  
ID: 94739**

**Monografía**

**Director:  
Guillermo Rincón Velandia**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
SECCIONAL BUCARAMANGA  
ESCUELA DE INGENIERÍAS  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA  
BUCARAMANGA  
2012**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	6
1. MARCO TEÓRICO.....	7
1.1. CAPACIDAD DE CARGA .....	7
1.2. CRITERIOS GLOBALES DE TURISMO SOSTENIBLE .....	7
1.3. ECOTURISMO .....	7
1.4. INDICADORES DE LA GSTC.....	8
1.5. PILARES DEL TURISMO SOSTENIBLE .....	8
1.6. TURISMO .....	9
1.7. TURISMO SOSTENIBLE .....	9
2. METODOLOGÍA .....	10
3. RESULTADOS.....	11
CONCLUSIONES.....	29
RECOMENDACIONES.....	30
BIBLIOGRAFÍA.....	31
WEBGRAFÍA.....	33
ANEXOS .....	34

## RESUMEN

El turismo sostenible además de cumplir la promesa de valor a los turistas y a las regiones anfitrionas, protege y mejora las oportunidades del futuro, ya que se enfoca hacia la óptima gestión de todos los recursos. La sostenibilidad aplicada al turismo permite satisfacer las necesidades económicas, sociales, culturales y ambientales de una manera responsable.

Para el estudio del estado del turismo sostenible en Santander se realizó una investigación descriptiva que detallará el estado de la sostenibilidad de esta industria, permitiendo construir una base útil para futuras investigaciones.

El propósito de esta investigación es resaltar los aspectos fundamentales de la sostenibilidad del turismo para mejorar la competitividad de la industria turística. En general, se busca identificar en qué modo a futuro la implementación de prácticas orientadas a cuidar los lugares con atractivos turísticos en el departamento de Santander, permitirá atraer e incrementar nuevos flujos de turistas nacionales e internacionales.

El presente documento plantea tres temas considerados importantes, la primera, la parte conceptual y la base del turismo sostenible, segundo, las empresas promotoras de la sostenibilidad en la industria incluyendo un mapa estratégico, que permitiera alinear a todos los interesados con los objetivos principales del turismo sostenible y tercero, se plantearon los indicadores que deben implementarse para tener control y medición del alcance de los objetivos durante el proceso de hacer realidad la sostenibilidad de los lugares y actividades turísticas.

**Palabras Claves:** *Turismo, Sostenible, Competitividad, Santander, Industria Turística.*

## ABSTRACT

Sustainable tourism in addition to fulfilling the promise of value to tourists and host regions, protecting and enhancing opportunities for the future, as it focuses on the optimal management of all resources. Applied to sustainability tourism can meet the economic, social, cultural and environmental responsibly.

The study of the state of sustainable tourism in Santander was descriptive research detailing the state of the sustainability of the industry, allowing build a useful basis for future research. The purpose of this research is to highlight the key aspects of sustainable tourism to improve the competitiveness of the tourism industry.

In general, we seek to identify how future implementation of practices to care for places of interest in the department of Santander, will attract new flows and increase national and international tourists.

This paper raises three issues considered important, first, the concept and the basis of sustainable tourism, second, the promoting sustainability companies in the industry, including a strategic map, which would allow all stakeholders align with the main objectives of sustainable tourism and finally indicators were proposed to be implemented to have control and measurement of achievement of objectives in the process of realizing sustainable places and tourist activities.

**Keywords:** *Tourism, Sustainable, Competitive, Santander, Tourism Industry.*

## INTRODUCCIÓN

El turismo sostenible son todas aquellas actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural y social, y con los valores de una comunidad, que permite disfrutar de un positivo intercambio de experiencias entre residentes y visitantes, donde la relación entre el turista y la comunidad es justa y los beneficios de la actividad es repartida de forma equitativa, y donde los visitantes tienen una actitud verdaderamente participativa en su experiencia de viaje<sup>1</sup>.

El objetivo principal de esta investigación, es mostrar la importancia de la sostenibilidad del turismo para mejorar la competitividad de la industria del turismo en el departamento de Santander y de esta forma aumentar el flujo de turistas nacionales e internacionales que visiten nuestros destinos turísticos.

Como primera medida se realiza una aproximación teórica al concepto de turismo sostenible, para dar a conocer los pilares, principios y criterios que se manejan en torno a esta práctica. El propósito es plantear un enfoque hacia la sostenibilidad que permita facilitar un primer acercamiento de la industria de Santander a este nuevo tipo de turismo responsable y sostenible.

Posteriormente, se identificaron los proyectos y empresas comprometidas con la promoción de las buenas prácticas del turismo sostenible con el fin de facilitar a los empresarios de la industria turística direccionar sus empresas hacia la certificación y de esta forma construir ventajas competitivas para este sector.

Finalmente, se realizó un cuadro de mando integral que permitió desarrollar un mapa estratégico que incluye indicadores que puedan ser utilizados para realizar el control, seguimiento y evaluación de las estrategias y sean una herramienta útil para tomar decisiones futuras en las diferentes empresas que se dediquen al turismo sostenible.

Con esta monografía, se busca resaltar la importancia de adoptar las prácticas sostenibles en cada una de las empresas dedicada al turismo, lo cual permitirá mejorar su competitividad facilitando llegar a mercados internacionales que dan preferencia a propuestas turísticas que protegen el medio ambiente, la cultura y propician el mejoramiento de las comunidades involucradas en los destinos turísticos.

---

<sup>1</sup> TURISMO SOSTENIBLE. Definición de turismo sostenible. [en línea] [sin fecha] Disponible en: <<http://www.turismo-sostenible.org/docs.php?did=1>>

# 1. MARCO TEÓRICO

## 1.1. CAPACIDAD DE CARGA

Es un sistema de indicadores que proporciona información continua y relevante a los responsables en turismo sobre el nivel de uso que puede admitir un sitio turístico, natural o artificial, con objeto de preservar el estado de equilibrio de su entorno, así como mantener la satisfacción de los visitantes, fortaleciendo con ello su atractivo a corto, medio y largo plazo<sup>2</sup>.

## 1.2. CRITERIOS GLOBALES DE TURISMO SOSTENIBLE

Son un esfuerzo para alcanzar un entendimiento común del turismo sostenible, y representan los principios mínimos de sostenibilidad a los que una empresa turística debe aspirar. Estos se organizan alrededor de cuatro temas principales: la planificación eficaz para la sostenibilidad; la maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local; el mejoramiento del patrimonio cultural; y la reducción de los impactos negativos sobre el ambiente. Aunque los criterios se orientan inicialmente para el uso por parte del sector hotelero y los operadores de turismo, tienen aplicabilidad en toda la industria turística<sup>3</sup>.

## 1.3. ECOTURISMO

Es el turismo especializado y dirigido que se desarrolla en áreas con un atractivo natural especial y se enmarca dentro de los parámetros del desarrollo humano sostenible. Busca la recreación, el esparcimiento y la educación del visitante a través de la observación, el estudio de los valores naturales y de los aspectos culturales relacionados con ellos. Por lo tanto el ecoturismo es una actividad controlada y dirigida que produce un mínimo impacto sobre los ecosistemas naturales, respeta el patrimonio cultural, educa y sensibiliza a los actores involucrados acerca de la importancia de conservar la naturaleza. El desarrollo de

---

<sup>2</sup> LÓPEZ, Jesús y LÓPEZ, Luis. La capacidad de carga turística: Revisión crítica de un instrumento de medida de sostenibilidad. En: El Periplo Sustentable. Julio-Diciembre, 2008. no. 15, p.123-150.

<sup>3</sup> ROMAN, Beatriz. Los Criterios Globales de Turismo Sostenible. [en línea] [sin edición] [sin lugar] 04 Marzo 2011. Disponible en: <<http://www.consultoradeturismo.com/blog/2011/04/los-criterios-globales-de-turismo-sostenible-espanol/>>

las actividades ecoturísticas debe generar ingresos destinados al apoyo y fomento de la conservación de las áreas naturales en las que se realiza y a las comunidades aledañas<sup>4</sup>.

#### **1.4. INDICADORES DE LA GSTC**

Los indicadores son los bits de datos que dan la señal (o indican) progreso (o falta de ella) hacia objetivos. Así, la selección del indicador para un criterio específico depende directamente de los objetivos. Estos a su vez son determinados en cuanto a factores como la geografía, tamaño o ubicación. Deben elaborarse con la participación de los interesados a que estén destinados. Pueden definirse en diferentes escalas basadas en su propósito: geográfica (local, nacional, regional) espacial (corto mediano y largo plazo); tipo (cualitativa/cuantitativa o proceso del rendimiento), respuesta de presión/estado y otros. Por lo tanto, es importante que los indicadores tengan un propósito explícito y definido, el alcance y el conjunto de usuarios que se comunica en un conjunto de actores internos y externos<sup>5</sup>.

#### **1.5. PILARES DEL TURISMO SOSTENIBLE**

Sostenibilidad económica: Es vital obtener ingresos, pero no se espera que la rentabilidad sea inmediata, el objetivo es lograr un desarrollo económico y social duradero. Se debe orientar en el caso concreto del turismo hacia la generación de ingresos y la creación de empleos.

Sostenibilidad ambiental: Se trata de proteger el medio ambiente a través de una actitud a favor de disminuir impactos y conservar los recursos. Específicamente en el turismo, es necesario evitar la excesiva estacionalidad y fomentar una actitud responsable en los visitantes y en los anfitriones.

Sostenibilidad social y cultural: Implica desarrollar la actividad respetando los valores y tradiciones de los pueblos, no afectando las relaciones sociales y respetando sus propias normas. En concreto, hay que recordar que si bien, algunos aspectos culturales se convierten en sí mismo en atractivos turísticos, no

---

<sup>4</sup> FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA. Ley 300 de 1996. [en línea] Disponible en: <<http://www.fondodepromocionturistica.com/docs/documentos/LEY%20300%20DE%201996.pdf>>

<sup>5</sup> GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM CRITERIA. Indicators. [en línea] Disponible en: <<http://www.gstcouncil.org/resource-center/progress-indicators.html>>



son objetos de consumo. Es necesario respetar su valor social y cultural y no desnaturalizarlo a través de la actividad turística<sup>6</sup>.

## **1.6. TURISMO**

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico.

Como tal, el turismo tiene efectos en la economía, en el entorno natural y en las zonas edificadas, en la población local de los lugares visitados y en los visitantes propiamente dichos. Debido a estos diversos impactos, la amplia gama y variedad de factores de producción requeridos para producir los bienes y servicios adquiridos por los visitantes y al amplio espectro de agentes involucrados o afectados por el turismo, es necesario adoptar un enfoque global del desarrollo, la gestión y la supervisión del turismo. Este enfoque es muy recomendable con miras a la formulación y puesta en práctica de políticas de turismo nacionales y locales, así como de acuerdos internacionales u otros procesos en materia de turismo<sup>7</sup>.

## **1.7. TURISMO SOSTENIBLE**

“El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”<sup>8</sup>.

---

<sup>6</sup> CHÁVEZ, JORGE. Coordinación de políticas públicas para el desarrollo sostenible del sector turismo en el Perú. [En línea] Chile. Naciones Unidas: 2005. Disponible en: <<http://www.eclac.org/publicaciones/xml/4/23944/S116MA-L2429.pdf>>

<sup>7</sup> ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO OMT. Entender el turismo: Glosario Básico. [en línea] [sin autor] [sin fecha] Disponible en: <<http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>>

<sup>8</sup> SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF TOURISM. Definición. [en línea][sin edición][sin lugar] Disponible en: <<http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>>

## 2. METODOLOGÍA

Para el estudio del estado del turismo sostenible en Santander, se realizó una investigación de tipo cuantitativo no experimental transeccional, ya que no se manipularon variables, sólo se observaron en su contexto natural. El alcance de la investigación es descriptivo, ya que se busca detallar de una manera eficiente el turismo sostenible en general, logrando un panorama que sea de utilidad para investigaciones futuras.

El propósito de esta investigación es resaltar los aspectos fundamentales de la sostenibilidad del turismo para lograr la competitividad en la industria turística, buscando identificar cuáles son las tendencias y en qué modo a futuro el implementar este tema en el departamento de Santander permitirá aumentar la participación a nivel nacional e internacional, en todo lo relacionado al turismo.

Se investigarán las características del turismo sostenible en lo concerniente a: criterios, verificación, características e indicadores.

Se trabajaron fuentes primarias como secundarias, se consideraron monografías, reportes de asociaciones, testimonios de expertos, artículos de revistas, entre otros.

La investigación cuenta con una base conceptual extensa, en la cual se dan a conocer los conceptos sobre turismo que se están manejando actualmente en todo el mundo, los lineamientos con los que las empresas deben comprometerse para hablar de sostenibilidad y las empresas que apoyan o que se pueden contactar para incursionar en la implementación del turismo sostenible.

### 3. RESULTADOS

“El número de turistas a nivel mundial alcanzó los 980 millones en 2011, lo que supone un 4,4% más con respecto a hace un año, según los datos presentados hoy por la Organización Mundial del Turismo (OMT)”<sup>9</sup>.

El turismo es una de las industrias más grandes del planeta, representa el 11% del Producto Interno Bruto (PIB) del mundo y emplea cerca de 240 millones de personas. Este lucrativo sector de la economía no para de crecer, al punto que, según la Organización Mundial de Turismo, el número de usuarios podría incluso duplicarse para el año 2020. Manejado de una manera irresponsable, el turismo es una gran amenaza para el medio ambiente, tratado con responsabilidad, es una oportunidad para la conservación<sup>10</sup>.

El turismo debe satisfacer las expectativas económicas y las exigencias ambientales, siendo respetuoso con la estructura socioeconómica y física de cada destino y de la población.

En la conferencia mundial de turismo sostenible realizada en Lanzarote, España, en 1995, se desarrollaron principios y objetivos con el fin de forjar un turismo más responsable con el patrimonio común, los cuales se listan a continuación:

1. El desarrollo turístico deberá fundamentarse sobre criterios de sostenibilidad, es decir, ha de ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales.

El desarrollo sostenible es un proceso orientado que contempla una gestión global de los recursos con el fin de asegurar su durabilidad, permitiendo conservar nuestro capital natural y cultural, incluyendo las áreas protegidas. Siendo el turismo un potente instrumento de desarrollo, puede y debe participar activamente en la estrategia del desarrollo sostenible. Una buena gestión del turismo exige garantizar la sostenibilidad de los recursos de los que depende.

2. El turismo tendría que contribuir al desarrollo sostenible, integrándose en el entorno natural, cultural y humano, debiendo respetar los frágiles equilibrios que caracterizan a muchos destinos turísticos, en particular las pequeñas islas y áreas ambientalmente sensibles. La actividad turística deberá prever una evolución aceptable respecto a su incidencia sobre los recursos naturales, la biodiversidad y la capacidad de asimilación de los impactos y residuos producidos.

---

<sup>9</sup> CINCO DÍAS. El número de turistas crece un 4,4% en el mundo. [en línea] Enero 16 de 2012. Disponible en: <[http://www.cincodias.com/articulo/empresas/numero-turistas-crece-44-mundo/20120116cdscdsemp\\_24/](http://www.cincodias.com/articulo/empresas/numero-turistas-crece-44-mundo/20120116cdscdsemp_24/)>

<sup>10</sup> EL ESPECTADOR. Ecoturismo. Un buen futuro con turismo sostenible. [en línea] Disponible en: <[http://www.soyecolombiano.com/site/Portals/0/documents/biblioteca/A\\_PUBLICACIONES/I\\_FASCICULOS\\_COLECCIONABLES\\_EL\\_ESPECTADOR/Fasciculo\\_16\\_Soy%20Ecolombiano\\_FINAL\\_121-128\\_BAJA.pdf](http://www.soyecolombiano.com/site/Portals/0/documents/biblioteca/A_PUBLICACIONES/I_FASCICULOS_COLECCIONABLES_EL_ESPECTADOR/Fasciculo_16_Soy%20Ecolombiano_FINAL_121-128_BAJA.pdf)>

3. La actividad turística ha de considerar los efectos inducidos sobre el patrimonio cultural y los elementos, actividades y dinámicas tradicionales de las comunidades locales. El reconocimiento de estos factores locales y el apoyo a su identidad, cultura e intereses, deben ser referentes obligados en la formulación de las estrategias turísticas, especialmente en los países en vías de desarrollo.

4. La contribución activa del turismo al desarrollo sostenible presupone necesariamente la solidaridad, el respeto mutuo y la participación de todos los actores implicados en el proceso, tanto públicos como privados. Esta concertación ha de basarse en mecanismos eficaces de cooperación a todos los niveles: local, nacional, regional e internacional.

5. La conservación, la protección y la puesta en valor del patrimonio natural y cultural, representa un ámbito privilegiado para la cooperación. Por parte de todos los responsables, esta actitud implica un auténtico reto de innovación cultural, tecnológica y profesional, que además exige realizar un gran esfuerzo por crear y desarrollar instrumentos de planificación y de gestión integrados.

6. Los criterios de calidad orientados a la preservación del destino turístico y a la capacidad de satisfacción del turista, determinados conjuntamente con las comunidades locales y basados en los principios del desarrollo sostenible, deberían ser objetivos prioritarios en la formulación de las estrategias y proyectos turísticos.

7. Para participar en el desarrollo sostenible, el turismo debe asentarse sobre la diversidad de oportunidades ofrecidas por la economía local, garantizando su plena integración y contribuyendo positivamente al desarrollo económico local

8. Toda opción de desarrollo turístico debe repercutir de forma efectiva en la mejora de la calidad de vida de la población e incidir en el enriquecimiento sociocultural de cada destino.

9. Los gobiernos y autoridades competentes, con la participación de las ONGs y las comunidades locales, deberán acometer acciones orientadas a la planificación integrada del turismo como contribución al desarrollo sostenible

10. Reconociendo que la cohesión social y económica entre los pueblos del mundo es un principio fundamental del desarrollo sostenible, urge impulsar medidas que permitan un reparto más equitativo de los beneficios y cargas producidos por el turismo. Ello implica un cambio en los modelos de consumo y la introducción de métodos de fijación de precios que permitan la internalización de los costes medioambientales.

Los gobiernos y las organizaciones multilaterales deberían priorizar y reforzar las ayudas directas o indirectas a los proyectos turísticos que contribuyan a la mejora de la calidad medioambiental. En este marco, es necesario investigar en profundidad sobre la aplicación de instrumentos económicos, jurídicos y fiscales internacionalmente armónicos que aseguren el uso sostenible de los recursos en materia turística.

11. Las zonas vulnerables desde el punto de vista ambiental y cultural, tanto las actuales como las futuras, deberán recibir prioridad especial en materia de ayuda financiera y cooperación técnica al desarrollo turístico sostenible. También han de recibir tratamiento especial las zonas degradadas por los modelos turísticos obsoletos y de alto impacto.

12. La promoción de formas alternativas de turismo coherentes con los principios del desarrollo sostenible, así como el fomento de la diversificación de los productos turísticos, constituyen una garantía de estabilidad a medio y largo plazo. Para perseguir este fin, es necesario asegurar y reforzar de forma activa la cooperación regional, particularmente en el caso de las pequeñas islas y áreas de mayor fragilidad ecológica.

13. Los gobiernos, la industria turística, las autoridades y las ONGs responsables del turismo deberán impulsar y participar en la creación de redes abiertas de investigación, difusión, información y transferencia de conocimientos en materia de turismo y tecnologías turísticas ambientalmente sostenibles.

14. La definición de una política turística de carácter sostenible requiere necesariamente el apoyo y promoción de sistemas de gestión turística ambientalmente compatibles, de estudios de viabilidad que permitan la transformación del sector, así como la puesta en marcha de proyectos de demostración y el desarrollo de programas en el ámbito de la cooperación internacional.

15. La industria turística, en colaboración con los organismos y ONGs con actividades relacionadas con el turismo, deberá diseñar los marcos específicos de acciones positivas y preventivas que garanticen un desarrollo turístico sostenible, estableciendo programas que apoyen la ejecución de dichas prácticas. Realizarán el seguimiento de los logros alcanzados, informarán de los resultados e intercambiarán sus experiencias.

16. Habrá de prestarse una atención especial al papel del transporte y sus efectos sobre el medio ambiente en la actividad turística, así como al desarrollo de instrumentos y medidas orientadas a reducir el uso de energías y recursos no renovables, fomentando además el reciclaje y la minimización de residuos en las instalaciones turísticas.

17. Con el fin de que el turismo pueda ser una actividad sostenible, es fundamental que se adopten y pongan en práctica códigos de conducta que favorezcan la sostenibilidad por parte de los principales actores que intervienen en la actividad, en particular por los miembros de la industria turística. Dichos códigos pueden constituir instrumentos eficaces para el desarrollo de actividades turísticas responsables.

18. Deberán ponerse en práctica todas las medidas necesarias con el fin de sensibilizar e informar al conjunto de las partes implicadas en la industria del

turismo, ya sea a nivel local, nacional, regional o internacional, sobre el contenido y los objetivos de la Conferencia de Lanzarote<sup>11</sup>.

Los turistas cada vez están tomando mayor conciencia en escoger y apoyar empresas que ayudan diariamente a la conservación de los recursos naturales, que contribuyen al bienestar de las comunidades locales y que protegen la flora y fauna de la región.

El Código de Ética del Turismo, aprobado por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo en 1999, además de establecer los criterios que deben regir las relaciones de los diversos actores del turismo, dedica su artículo 3 al turismo como factor de desarrollo sostenible, en los siguientes términos:

1. Todos los agentes del desarrollo turístico tienen el deber de salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales, en la perspectiva de un crecimiento económico constante y sostenible, que sea capaz de satisfacer equitativamente las necesidades y aspiraciones de las generaciones presentes y futuras.
2. Las autoridades públicas nacionales, regionales y locales incentivarán todas las modalidades de desarrollo turístico que permitan ahorrar recursos naturales escasos y valiosos, en particular el agua y la energía y eviten, en lo posible, la producción de desechos.
3. Se procurará distribuir en el tiempo y en el espacio los movimientos de turistas y visitantes, en particular por medio de las vacaciones pagadas y de las vacaciones escolares y equilibrar mejor la frecuentación, con el fin de reducir la presión que ejerce la actividad turística en el medio ambiente y de aumentar sus efectos beneficiosos en el sector turístico y en la economía local.
4. Se concebirá la infraestructura y se programarán las actividades turísticas de forma que se proteja el patrimonio natural que constituyen los ecosistemas y la diversidad biológica y que se preserven las especies en peligro de la fauna y de la flora silvestre. Los agentes del desarrollo turístico y en particular los profesionales del sector, deben admitir que se impongan limitaciones a sus actividades cuando éstas se ejerzan en espacios particularmente vulnerables: regiones desérticas, polares o de alta montaña, litorales, selvas tropicales o zonas húmedas, que sean idóneos para la creación de parques naturales o reservas protegidas.
5. El turismo de naturaleza y el ecoturismo se reconocen como formas de turismo particularmente enriquecedoras y valorizadoras, siempre que respeten el patrimonio natural y la población local y se ajusten a la capacidad de ocupación de los lugares turísticos<sup>12</sup>.

---

<sup>11</sup> TURISMO SOSTENIBLE. Carta del turismo sostenible. Conferencia mundial de turismo sostenible. [en línea] Islas Canarias, 1995. Disponible en: <<http://www.turismo-sostenible.org/docs/Carta-del-Turismo-Sostenible.pdf>>

<sup>12</sup> MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO y MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL. Política para el desarrollo del ecoturismo. [en línea] Disponible en: <<https://www.mincomercio.gov.co/minturismo/descargar.php?id=70>>

“El Consejo Mundial de turismo sostenible (GSTC) sirve como órgano internacional para fomentar un mayor conocimiento y comprensión de las prácticas de turismo sostenible, promoviendo la adopción de los principios universales de turismo sostenible y la demanda de viajes sostenibles de construcción. Esto se logra a través del trabajo ejecutado por sus diversos programas: estandarización internacional, destinos, educación y formación, acceso a los mercados y acreditación”<sup>13</sup>.

Los criterios globales de turismo sostenible son los principios rectores y los requisitos mínimos que cualquier negocio de turismo o destino debe aspirar tener a fin de proteger y sostener los recursos naturales y culturales del mundo. Estos criterios son administrados por el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC).

Los Criterios Globales de Turismo Sostenible constituyen un esfuerzo por alcanzar una comprensión común de los destinos sostenibles. Para satisfacer la definición de turismo sostenible, los destinos deben realizar un acercamiento interdisciplinario, holístico e integral que incluya cuatro objetivos primordiales: (i) Demostrar una gestión sostenible de destino eficaz, (ii) Maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimizar los impactos negativos, (iii) Maximizar beneficios a las comunidades, a los visitantes y al patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos y, (iv) Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos. Los criterios están diseñados para ser utilizados por todo tipo y escalas de destinos.

Los criterios forman parte de la respuesta de la comunidad turística hacia algunos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas, como lo son la erradicación de la pobreza extrema y el hambre, igualdad entre géneros y sostenibilidad del medio ambiente, incluyendo el cambio climático. Éstas son las principales temáticas transversales que se abordan en los criterios.

Los criterios están divididos de la siguiente manera:

## **A. DEMOSTRAR UNA GESTIÓN SOSTENIBLE EFICAZ**

### ***A1 Estrategia de turismo sostenible***

El destino ha establecido y se encuentra implementando una estrategia de varios años en turismo sostenible, que se encuentra públicamente disponible, se ajusta a su escala y toma en consideración los impactos ambientales, socio-culturales, de calidad, salud y seguridad, incluyendo sus impactos acumulados.

---

<sup>13</sup> SUSTAINABLE DEVELOPMENT OF TOURISM. Home. [en línea][sin edición][sin lugar] Disponible en: < <http://www.gstcouncil.org/>>

## ***A2 Organización de gestión turística***

El destino cuenta con una organización funcional responsable, que propicie un acercamiento coordinado al turismo sostenible el cual cuente con la participación del sector turístico, gobierno local y comunidad participativa con responsabilidades delegadas a las partes responsables para administrar temas ambientales, socio-culturales y de turismo sostenible.

## ***A3 Monitoreo del turismo sostenible***

El destino cuenta con un programa para monitorear, reportar públicamente y respaldar las respuestas a temas acumulativos ambientales, socioculturales y de turismo sostenible a nivel de destino.

## ***A4 Administración turística estacional***

El destino cuenta con programas diseñados para minimizar los efectos de la variabilidad estacional del turismo, donde sean apropiados, mientras que reconoce el impacto ecológico y cultural de tales programas.

## ***A5 Adaptación al cambio climático***

El destino cuenta con un programa para identificar los riesgos asociados con el cambio climático y promueve la adaptación en el desarrollo, localización, diseño y manejo que contribuirá a la sostenibilidad y fortalecimiento del destino para enfrentar los cambios potenciales.

## ***A6 Inventario de sitios atractivo***

El destino cuenta con un proceso continuo para identificar sus activos y atractivos turísticos claves, así como para identificar los impactos potenciales clave (positivos o negativos) en los mismos.

## ***A7 Diseño y construcción***

El destino cuenta con requisitos de planificación y leyes relacionadas a la planificación, localización, diseño, construcción, materiales, renovación, demolición y estudio de impacto para proteger su patrimonio natural y cultural.

## ***A8 Accesibilidad al sitio***

Sitios clave de atracción turística con infraestructura y facilidades en el destino, incluyendo alojamientos, facilidades que brinden alimentación y bebidas, así como los medios de transporte para llegar al lugar, son accesibles para personas con necesidades especiales, donde sean apropiados, y se cumple con todos los requisitos legales con respecto a su accesibilidad.



### ***A9 Derechos de propiedad local***

Las adquisiciones de propiedad son legales, cumplen con los derechos indígenas y de comunidades locales, incluyendo su libre, previo e informado consentimiento, y no requieren un reasentamiento involuntario.

### ***A10 Monitoreo de la satisfacción del turista***

El destino cuenta con un programa y política para medir y reportar acerca de la satisfacción, percepciones, conductas e inquietudes del turista.

### ***A11 Sostenibilidad del sector privado***

El sector turístico en el destino ha implementado políticas específicas para un turismo sostenible, o programas de certificación fidedignos y programas que aseguren la calidad.

### ***A12 Seguridad del turismo***

El destino cuenta con un programa in situ para combatir el crimen relacionado con el turismo y peligros para la salud y la seguridad

### ***A13 Preparación para el manejo de crisis***

El destino ha establecido y provisto los recursos para un plan de preparación de manejo de crisis que se encuentre disponible para turistas, empresas turísticas y organizaciones y las comunidades locales.

### ***A14 Mercadeo del turismo sostenible***

El destino cuenta con un programa para desarrollar y promover productos y servicios sostenibles que sean compatibles con sus condiciones ecológicas, sociales y culturales.

### ***A15 Materiales de promoción***

Los materiales de promoción son exactos y completos en relación al destino, sus productos y servicios, e incluyen declaraciones acerca de la sostenibilidad del destino. Los mismos no prometen más allá de aquello que proveen.

## **B. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS PARA LA COMUNIDAD LOCAL Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS**

### ***B1 Beneficio económico***

La contribución económica del turismo para la economía del destino es monitoreada y reportada públicamente.

### ***B2 Oportunidades locales de trabajo***

El destino brinda oportunidades justas y equitativas de empleo en el sector turístico, capacitación para mujeres, jóvenes, minorías y otras poblaciones vulnerables, incluyendo pago de salarios justos, y brinda oportunidades de capacitación para posiciones de manejo y dirección, a la vez que restringe el trabajo infantil.

### ***B3 Participación Pública***

El destino cuenta con un programa para motivar y facilitar la participación pública en la planificación turística y toma de decisiones de manera continua.

### ***B4 Satisfacción local***

Las aspiraciones de las comunidades, sus inquietudes y satisfacciones en relación al turismo son monitoreadas de manera regular y son compartidas públicamente por el destino.

### ***B5 Acceso local***

El destino protege el acceso local a sitios y atractivos naturales, históricos, arqueológicos, religiosos, espirituales y culturales, incluyendo el uso de la tierra y recurso hídricos, derechos de vía, transporte y alojamiento.

### ***B6 Conciencia turística***

El destino brinda a los residentes del destino programas regulares para crear una conciencia turística.

### ***B7 Prevención de la explotación***

El destino ha implementado una política en contra de la explotación comercial, sexual o de cualquier otro tipo de explotación y acoso, particularmente de niños, adolescentes, mujeres y minorías.

### ***B8 Apoyo a la comunidad local***

El sector turístico y actores interesados se encuentran activamente involucrados en el impulso y apoyo de iniciativas de desarrollo e infraestructura adecuadas para la comunidad.

### ***B9 Principios de comercio justo***

El destino cuenta con un programa in situ que apoya a las pequeñas empresas locales y promueve el uso de productos y servicios locales sostenibles así como los principios de comercio justo que se ubiquen en áreas naturales, históricas y culturales (tales como alimentación y bebidas, artesanías, artes, productos agrícolas, etc.)

### ***B10 Desempeño de empresas turísticas***

El destino cuenta con programas que apoyen la sostenibilidad económica de la pequeña y mediana empresa, relacionadas al sector turístico.

## **C. MAXIMIZAR BENEFICIOS A LAS COMUNIDADES, A LOS VISITANTES Y AL PATRIMONIO CULTURAL Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS**

### ***C1 Protección de los sitios atractivos***

El destino cuenta con una política y programa para conservar sus atracciones turísticas naturales y culturales claves para asegurar que los paisajes, ecosistemas y hábitats se encuentran identificados. Sus amenazas han sido identificadas y evaluadas. Se busca la sostenibilidad de su acceso y manejo.

### ***C2 Plan de manejo de visitantes***

El destino cuenta con un plan de manejo de visitantes para los sitios atractivos clave, incluyendo medidas para preservar y proteger sitios clave de valor natural y cultural

### ***C3 Conducta de los visitantes e interpretación en los sitios vulnerables***

El destino ha desarrollado lineamientos para la interpretación, así como códigos de conducta para visitantes de los sitios cultural y ecológicamente vulnerables con el fin de minimizar el impacto de los visitantes y maximizar su disfrute.

### ***C4 Protección al patrimonio cultural***

No se venden, comercializan o exhiben artículos históricos y arqueológicos, salvo que sea permitido por la ley.

### ***C5 Interpretación de los sitios***

Se brinda a los visitantes, en diferentes idiomas, información e interpretación acerca de los entornos naturales, cultura local y patrimonio cultural. Se incluye también información sobre la conducta apropiada al momento de visitar las áreas naturales, culturas vivas, sitios patrimonio cultural y comunidades.

### ***C6 Protección a la propiedad y derechos de la comunidad***

El destino contribuye a la protección y conservación de los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales y de los derechos de propiedad de sitios que son local, histórica, arqueológica, cultural y espiritualmente importantes para el destino.

### ***C7 Viajes filantrópicos***

El destino motiva las contribuciones de los turistas para el desarrollo de la comunidad y para la conservación de la biodiversidad, incluyendo el apoyo a áreas protegidas y áreas de gran importancia debido a su valor culturales y de biodiversidad.

## **D. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL MEDIO AMBIENTE Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS**

### ***D1 Evaluación de la situación del medio ambiente***

El destino ha identificado los principales retos ambientales que enfrenta y cuenta con políticas y procesos para enfrentarlos.

### ***D2 Protección del ecosistema***

El destino cuenta con un sistema para medir el impacto del turismo y manejar los impactos del turismo intensivo sobre sus paisajes y ecosistemas, incluyendo hábitats de vida silvestre vulnerable o amenazada.

### ***D3 Conservación de la energía***

El destino cuenta con un programa para promover la conservación de la energía, para medir y reducir la dependencia de combustibles fósiles y motivar a las empresas turísticas a monitorear y conservar la energía, así como motivar el uso de energía de fuentes renovables.

### ***D4 Reducción de gases de efecto invernadero***

El destino cuenta con un programa in situ para asistir a los operadores de turismo en la medición y reducción de sus emisiones de gases de efecto invernadero y motiva al sector turístico a participar en iniciativas que compensen y reduzcan su huella de carbono.

### ***D5 Conservación del recurso hídrico***

El destino cuenta con un programa para monitorear y conservar el agua que utiliza a nivel de destino y para motivar a las empresas turísticas a monitorear y conservar y el agua.

### ***D6 Consumo de agua***

El suministro de agua que se utiliza para el turismo a nivel de destino es ecológicamente sostenible y no afecta negativamente el uso que la comunidad hace de ella, toma en consideración los impactos acumulados en general de su uso en toda superficie local y subterránea.

### ***D7 Calidad del agua de superficie y agua de mar***

El destino cuenta con un sistema in situ para monitorear la calidad del agua tanto de fuentes de agua potable como de áreas acuáticas.

### ***D8 Manejo de residuos***

El destino cuenta con sistemas in situ para asegurar que los desechos generados por los sitios y empresas turísticas son debidamente tratados, reutilizados o desechados de manera segura, sin algún efecto adverso para la población local y el medio ambiente.

### ***D9 Reducción de la contaminación por desechos sólidos***

El destino cuenta con un sistema in situ para garantizar que los desechos por actividades relacionadas el turismo sean minimizados, reutilizados o reciclados. Cualquier mecanismo de disposición de desechos sólidos residuales del turismo y de las comunidades de apoyo es sostenible, con metas cuantitativas para minimizar los desechos que no sean reutilizables o reciclables.

### ***D10 Reducción de la contaminación***

El destino implementa prácticas para minimizar la contaminación causada por desechos de agua, vertederos, erosión, ruido, luz, sustancias nocivas, compuestos que deterioren el ozono y aire, y contaminantes del agua y de la tierra, además requiere a las empresas turísticas el implementar estas prácticas.

### ***D11 Transporte local***

El destino cuenta con una política y plan in situ para motivar el uso de transporte de bajo impacto, incluyendo el uso de transporte público.

### ***D12 Gestión ambiental***

El destino solicita a las empresas turísticas el contar con un plan de manejo ambiental el cual incluya medidas de control de la vegetación, vertederos, evitar la introducción de especies invasivas e implementar otras medidas de control para evitar la contaminación.

### ***D13 Conservación de la biodiversidad, ecosistemas y paisajes***

El destino cuenta con un programa in situ para cumplir con los lineamientos internacionales relacionados a la protección, recolección, y captura de vida silvestre (hábitats de fauna y flora) así como para el manejo de impactos del turismo en la vida silvestre<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> TRAVEL FOREVER. Criterios Globales de Turismo Sostenible para Destinos. [en línea] Disponible en: < <http://www.gstcouncil.org/uploads/files/spanish-criteria.pdf>>

Las siguientes empresas han sido reconocidas como alineadas con los criterios globales de turismo sostenible para hoteles y tour operadores en América Latina, según el consejo mundial de turismo sostenible, las cuales cuentan en las normas los elementos mínimos para asegurar la sostenibilidad:

- 1) Turismo Sostenible CST: Certificación para la Sostenibilidad Turística en Costa Rica
- 2) Rainforest Alliance: Servicios de verificación para las empresas turísticas.

En el caso de Rainforest Alliance, es una empresa comprometida con la industria turística para conservar el medio ambiente y crear medios de vida sostenibles, mediante la capacitación a empresarios turísticos para la implementación de las buenas prácticas que permitan el funcionamiento de un turismo ambiental y responsable socialmente; por otra parte intentan crear una demanda de viajeros para la empresas dedicadas al turismo sostenible ofreciéndoles un viaje responsable y ambientalmente amigable, finalmente buscan implementar alianzas estratégicas que permitan vincular a la industria y al consumidor con productos verdaderamente sostenibles.

Adicionalmente para promover la sostenibilidad cuentan en línea con el sitio ViajeSostenible.org, el cual es una base de datos de los negocios turísticos de toda América Latina y el Caribe que cuentan con una certificación en turismo sostenible, la verificación de Rainforest Alliance o un reconocido compromiso con la sostenibilidad, lo cual le permite a los turistas están realmente seguros que las empresas son en realidad ambiental y socialmente responsables.

Según conversación sostenida vía Skype con el gerente del programa de turismo sostenible de Rainforest Alliance, Ronald Sanabria<sup>15</sup>; actualmente en Colombia no existen empresas certificadas en turismo sostenible, adicionalmente en la página de Proexport, ratifican dicha información, ya que no existen hoteles con el sello verde en Colombia, según el directorio turístico.

La Fundación Natura es la encargada de realizar las auditorías para la verificación de las empresas turísticas que deseen certificarse como sostenibles en Colombia. “La oficina de servicios de sostenibilidad esta orientada a brindar servicios de acompañamiento y consultoría a empresas e instituciones públicas y privadas que deseen incluir la sostenibilidad en sus estrategias y procesos, y trabajar en el marco de la responsabilidad empresarial. Este servicio está enmarcado en el objetivo estratégico de la Fundación Natura de promover la conservación, uso y manejo sostenible de recursos para generar beneficios sociales, económicos y ambientales, en el marco del desarrollo sostenible”<sup>16</sup>.

---

<sup>15</sup> SANABRIA, RONALD. Rainforest Alliance. Costa Rica. Entrevista. 2012

<sup>16</sup> FUNDACIÓN NATURA COLOMBIA. Gerencia de sostenibilidad. [en línea] Disponible en: <<http://www.natura.org.co/gs-general/gerencia-de-sostenibilidad.html>>

Las empresas colombiana que estén interesadas en crear proyectos de turismo sostenible pueden contactarse con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), ya que a través de apoyo técnico y financiero respalda los proyectos que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la población con menores recursos, al tiempo que garantiza la conservación del medio ambiente y los valores sociales y culturales de las comunidades.

“Gracias a los proyectos apoyados por el BID, los países miembros tienen la oportunidad de ofrecer productos turísticos más competitivos en los mercados internacionales. La cuatro áreas principales de acción son las siguientes: apoyo al turismo orientado a la reducción de la pobreza, turismo y conservación, gobernanza e innovación”<sup>17</sup>.

"América Latina y el Caribe tienen una de las mayores diversidades culturales y ambientales del mundo", dijo Santiago Soler, que dirige el clúster de turismo sostenible en el FOMIN (Fondo Multilateral de Inversiones). "Queremos ayudar a los países para que puedan aprovechar al máximo el turismo, pero preservando su patrimonio cultural y el medio ambiente, garantizando al mismo tiempo que los pequeños empresarios puedan emprender un negocio rentable y de alta calidad".

En Colombia, se lanzó en 2006 un proyecto de desarrollo turístico rural llamado Destino Paraíso, en el Valle del Cauca, con el apoyo del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) del Banco Interamericano de Desarrollo y la fundación Carvajal. Este proyecto promovió los productos y servicios turísticos ofrecidos en cinco municipios del departamento, con la marca “Destino Paraíso”. Actualmente se ha registrado un aumento en los flujos de turistas, crecimiento en ventas para los comerciantes y un mayor emprendimiento de los empresarios. La marca es reconocida a nivel nacional como internacional.

Por otro lado, el Fondo de Promoción de Turismo en Colombia tiene como visión posicionar al turismo como eje de desarrollo económico del país, gestionando y ejecutando proyectos de impacto y haciendo de Colombia un destino de talla mundial.

El Fondo de Promoción Turística es una cuenta creada con la Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo – modificada con la ley 1101 de 2006, para administrar los recursos de la contribución parafiscal y el impuesto al turismo.

Estos recursos se destinarán a la ejecución de los planes de promoción y mercadeo turístico y a fortalecer y mejorar la competitividad del sector, con el fin de incrementar el turismo receptivo y el turismo doméstico de acuerdo con los lineamientos de la “Política Turística” definidos por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo<sup>18</sup>.

---

<sup>17</sup> BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO. Fomentando el turismo sostenible en América Latina y el Caribe. [en línea] Disponible en: <<http://www.iadb.org/es/temas/turismo/apoyando-turismo-sostenible-en-america-latina,1604.html>>

<sup>18</sup> FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA COLOMBIA. Quiénes somos. [en línea] <<http://www.fondodepromocionturistica.com/nosotros.php>>

Por lo cual, para proyectos de promoción, mercadeo y competitividad del turismo en Colombia, el Fondo de Promoción Turística destina recursos parafiscales y del impuesto del turismo al Viceministerio de turismo, Proexport, entidades de promoción turística y aportantes de la contribución parafiscal.

“Los proponentes podrán presentar proyectos ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo-Viceministerio de Turismo, Calle 28 No 13 A – 15 Piso 18, o ante el Fondo de Promoción Turística, Calle 69 No 11-66”<sup>19</sup>.

En conclusión, las empresas dedicadas al turismo pueden acceder a capacitaciones, recursos y ayudas de diferentes entidades, para obtener sostenibilidad corporativa, lo cual permitirá crear un mayor valor al largo plazo para los interesados, ya que al implementar las buenas prácticas del turismo sostenible, maximizarán el aprovechamiento de los recursos y oportunidades para el desarrollo ambiental, económico y social de las empresa y de la región en general.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, creó el plan estratégico sectorial (PES) 2011-2014 y entre uno de sus cuatro ejes se encuentra “Colombia destino turístico de clase mundial”, encaminado a hacer de Colombia un destino turístico de clase mundial mediante el desarrollo sostenible y el mejoramiento de la competitividad regional. En el anexo se muestran las metas del plan estratégico sectorial para el turismo en Colombia.

Entre los programas de infraestructura turística manejados en este eje se creó un “Banco de Proyectos en el cual se encuentra un listado de iniciativas para el desarrollo de la de la infraestructura turística del país, enviadas por las entidades territoriales. A la fecha de corte de este informe, se encuentran proyectos por valor de aprox \$100.000 millones de pesos. Así mismo, es importante destacar que La ley 1558 de 2012 estipuló en su artículo 19 que todos los proyectos de infraestructura turística presentados por los entes territoriales, para que puedan ser considerados, deben ser inscritos en el banco de proyectos de infraestructura turística a más tardar el 30 de junio de cada año”<sup>20</sup>; en cuanto al apoyo de la inversión se creó una línea de crédito para la productividad y competitividad del sector turismo hasta por 12 años de plazo. Con Leasing Bancoldex se podrá obtener un plazo de hasta 15 años; en el campo de la productividad empresarial el Fondo de Promoción Turística creó una campaña promocional en marcha para prestadores de servicios turísticos certificados, por la suma de 1.000 millones de pesos para adelantar la campaña y

---

<sup>19</sup> MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Manual para la destinación de recursos y presentación de proyectos. [en línea] Disponible en: <[http://www.fondodepromocionturistica.com/docs/descargas/MANUAL%20Proyectos\\_Modificado%2006Mar.2012.pdf](http://www.fondodepromocionturistica.com/docs/descargas/MANUAL%20Proyectos_Modificado%2006Mar.2012.pdf)>

<sup>20</sup> MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Rendición de Cuentas Sector Comercio, Industria y Turismo [en línea] [sin edición] Bogotá, Septiembre 01 de 2012. Disponible en: <<https://www.mincomercio.gov.co/descargar.php?idFile=3630>>



para la promoción y mercadeo se realizó el diseño de la nueva campaña de promoción internacional teniendo en cuenta la marca país.

Con el objetivo de desarrollar un proceso de planeación estratégica eficiente, concreto y fácil de comunicar, se elaboró un mapa estratégico para que la industria del turismo en Santander, tenga una base para dar el primer paso hacia la implementación de un turismo sostenible, facilitando el desarrollo de estrategias precisas, claras y medibles.

El mapa estratégico se construyó en 4 niveles, perspectiva financiera, del cliente, interna y de aprendizaje, como se muestra en la figura 1, “es una herramienta gerencial, presentada de manera gráfica que permite diagnosticar en cuales de los objetivos estratégicos se deben hacer mayores esfuerzos de acuerdo a la afectación directa que estos tienen en el propósito de alcanzar la satisfacción de los clientes y/o los beneficiarios”<sup>21</sup>. A continuación se da una breve explicación de las cuatro perspectivas que se tuvieron en cuenta para elaborar el mapa estratégico:

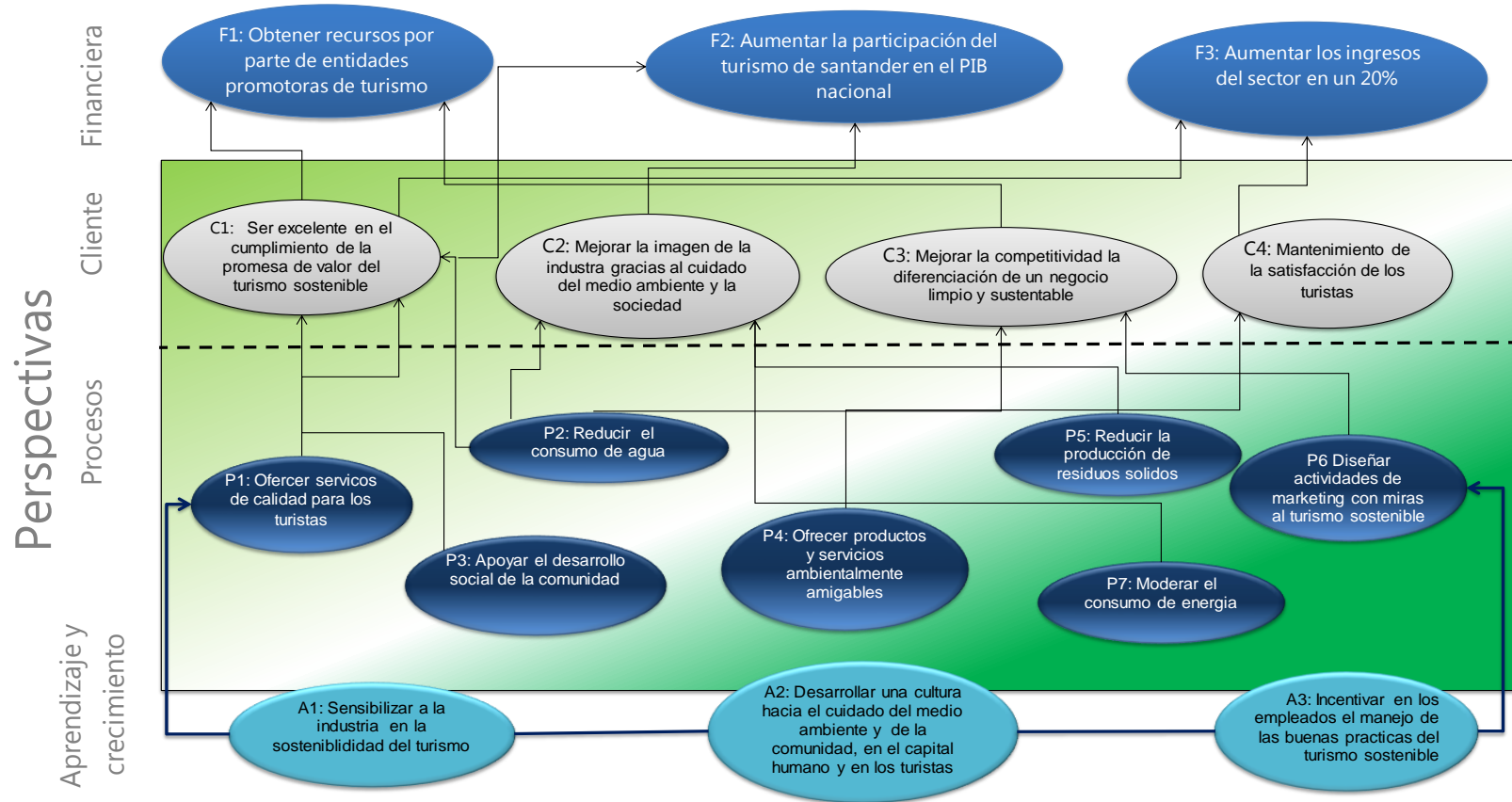
- La perspectiva financiera describe las consecuencias económicas de una estrategia exitosa, en esta perspectiva se tiene en cuenta el crecimiento de los ingresos y la productividad.
- La perspectiva del cliente define la propuesta de valor para el cliente y los indicadores de resultados del éxito, satisfacción, retención y crecimiento de clientes, en esta perspectiva se considera lo que realmente interesa a los clientes obtener de las empresas.
- Los procesos internos describen como se alcanzara la estrategia, en esta perspectiva se crean y entregan la propuesta de valor para los clientes. El desempeño de los procesos internos es un indicador de tendencia de las mejoras en los resultados financieros, en esta perspectiva se da a conocer lo que se debe hacer internamente para lograr cumplir la propuesta de valor ofrecida a los clientes
- Los objetivos de aprendizaje describen la forma en que las personas, la tecnología y el entorno organizacional se combinan para apoyar la estrategia. Las mejoras en las mediciones son indicadores de tendencia del desempeño relacionado con procesos, clientes y finanzas. Los activos intangibles son la fuente definitiva de la creación de valor sustentable, en esta perspectiva se indica en lo que se tienen que capacitar o trabajar para lograr definir la propuesta de valor que se ofrecerá a los clientes y mejorar la organización.

---

<sup>21</sup> INSTITUTO PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD. Mapa estratégico. Disponible en: <<http://www.idipron.gov.co/sigid/publicaciones.php?id=20822&dPrint=1>>

Este mapa estratégico es un modelo sencillo para una empresa que quiera incursionar en la implementación del turismo sostenible, los objetivos pueden ser modificados de acuerdo a las necesidades de las organizaciones.

**Figura 1. Mapa Estratégico**



Fuente: Autor

Para el cumplimiento de los objetivos, se diseñó un matriz con las iniciativas que se deben llevar a cabo, divididas en los diferentes niveles del mapa estratégico, ver figura 2. Estas iniciativas pueden variar de acuerdo a las necesidades de la empresa y de los objetivos planteados en el mapa estratégico. Las iniciativas son actividades que se deben llevar a cabo para poder cumplir con la promesa de valor ofrecida a los clientes, las planteadas a continuación son un simple ejemplo teniendo en cuenta los objetivos que se desarrollaron anteriormente; en esta matriz se correlacionan los objetivos con las iniciativas, para poder conocer cuales iniciativas influyen en el cumplimiento de los diferentes objetivos.

**Figura 2. Iniciativas**

	Objetivos	Iniciativas												
		Capacitaciones Turismo Sostenible	Charlas Informativas y Seminarios	Desarrollar programas de motivación a empleados	Estrategias de diferenciación de los servicios	Creación de Marca para turismo sostenible en Santander	Desarrollo de campañas de reciclaje y cuidado del medio ambiente	Alianzas estratégicas	Reclutamiento y capacitación a la comunidad	Cumplimiento de la promesa de valor	Retrolimentación en encuestas de satisfacción	Benchmarking	Certificación en turismo sostenible	Análisis de rentabilidad
Financiera	Obtener recursos por parte de entidades promotoras de turismo sostenible													
	Aumentar la participación del turismo de santander en el PIB nacional													
	Aumentar los ingresos del sector en un 20%													
Cliente	Ser excelente en el cumplimiento de la promesa de valor del turismo sostenible													
	Mejorar la imagen de la industria gracias al cuidado del medio ambiente y la sociedad													
	Mejorar la competitividad la diferenciación de un negocio limpio y sustentable													
	Mantenimiento de la satisfacción de los turistas													
Procesos	Ofrecer servicios de calidad para los turistas													
	Reducir el consumo de agua													
	Apoyar el desarrollo social de la comunidad													
	Ofrecer productos y servicios ambientalmente amigables													
	Reducir la producción de residuos sólidos													
	Moderar el consumo de energía													
	Diseñar actividades de marketing con miras al turismo sostenible													
Aprendizaje y crecimiento	Sensibilizar a la industria en la sostenibilidad del turismo													
	Desarrollar una cultura hacia el cuidado del medio ambiente y de la comunidad, en el capital humano y en los turistas													
	Incentivar en los empleados el manejo de las buenas practicas del turismo sostenible													

Fuente: Autor

Teniendo en cuenta las iniciativas y los objetivos plasmados en el mapa estratégico, se elaboraron una serie de indicadores, que permitirán a las empresas evaluar el cumplimiento de sus objetivos. Existen varios indicadores sobre turismo sostenible y se diseñan de acuerdo a las temáticas que cada compañía quiera emprender. Estos indicadores son un ejemplo de los múltiples indicadores que se pueden elaborar o encontrar en diferentes estudios de sostenibilidad; se plasmaron para evaluar el cumplimiento de cada uno de los objetivos del mapa estratégico y poder tomar acciones preventivas si es el caso.

Finalmente, para el caso de los objetivos planteados como iniciativa para la implementación del turismo sostenible en las empresas de Santander, los indicadores propuestos se muestran a continuación:

**Tabla 1. INDICADORES**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>INDICADORES</b>
Obtener recursos por parte de entidades promotoras de turismo sostenible	$\left[ \frac{\text{Recursos Obtenidos de Entidades Promotoras}}{\text{Recursos Totales}} \right]$
Aumentar la participación del turismo de Santander en el PIB nacional	$\left[ \frac{\text{PIB Santander Año Actual}}{\text{PIB Santander Año Anterior}} - 1 \right] * 100$
Aumentar los ingresos del sector en un 20%	$\left[ \frac{\text{Ingresos Año Actual}}{\text{Ingresos Año Anterior}} - 1 \right] * 100$
Mejorar la competitividad y la diferenciación de un negocio limpio y sustentable	$\left[ \frac{\text{Número de turistas sostenibles}}{\text{Total de Turistas}} \right] * 100$
Mantenimiento de la satisfacción de los turistas	<i>% de Turistas que Regresan</i>
Ofrecer servicios de calidad para los turistas	$\left[ \frac{\text{Número de Turistas con Reclamos}}{\text{Total de Turistas}} \right]$
Reducir el consumo de agua	<i>Volumen Diario Total de Agua Consumida</i>
Apoyar el desarrollo social de la comunidad	$\left[ \frac{\text{Número de Empleados de la Comunidad}}{\text{Total de Empleados}} \right]$
Ofrecer productos y servicios ambientalmente amigables	$\left[ \frac{\text{Productos Ambientalmente Amigables Ofrecidos}}{\text{Total de Productos Ofrecidos}} \right]$
Reducir la producción de residuos sólidos	<i>Volumen Diario de Residuos Sólidos</i>
Moderar el consumo de energía	$\left[ \frac{\text{Consumo de Energía en Kw/h}}{m^2} \right]$
Diseñar actividades de marketing con miras al turismo sostenible	<i>Número de Actividades de Marketing Realizadas al Año</i>

Sensibilizar a la industria en la sostenibilidad del turismo	$\left[ \frac{\text{Número de Empresas Turísticas Sostenibles}}{\text{Total Empresas Turísticas}} \right]$
Incentivar en los empleados el manejo de las buenas prácticas del turismo sostenible	$\left[ \frac{\text{Número de Empleados Capacitados}}{\text{Total de Empleados}} \right]$

Fuente: Autor

## CONCLUSIONES

La implementación de la sostenibilidad en la industria de turismo en Santander actuará como un motor de desarrollo para los diferentes lugares donde se llevan a cabo las actividades turísticas. Se advierte la necesidad de actividades coordinadas y el uso planificado de los recursos, circunstancia que permitirá potenciar la participación de Santander en la atracción de flujo de turistas nacionales e internacionales.

Se planteó un enfoque de la actividad turística hacia la sostenibilidad orientada a recuperar el equilibrio del medio ambiente además de ser compatible con la economía y el desarrollo social.

El turismo sostenible debe estar ligado a todo tipo del turismo convencional, se debe insertar de manera estratégica dentro de los programas actuales de cada una de las empresas turísticas.

Se identificaron los diferentes proyectos y empresas en materia de turismo sostenible, a la cual se pueden acudir para recibir capacitación, verificación y futuras certificaciones de los lugares turísticos de la región.

Se propusieron una serie de indicadores que permitieran analizar, evaluar y controlar los diferentes objetivos para lograr la sostenibilidad turística de las empresas, además de tener un seguimiento de las consecuencias medioambientales del desarrollo turístico para mejorar la planificación y gestión al facilitar información necesaria para la toma de futuras decisiones.

El turismo en Colombia es un motor de desarrollo económico y social, dada su significativa contribución en términos de empleos, ingresos y divisas, contribuyendo a alcanzar los objetivos del milenio y la disminución de la pobreza en la región, por lo cual se debe fortalecer esta industria bajo políticas y prácticas de sostenibilidad, que aseguren mayores beneficios económicos y sociales, y menores impactos negativos en el medio ambiente y en el patrimonio cultural.

Para poder implementar en la industria del turismo en Santander la temática de sostenibilidad se requiere de la acción y compromiso mutuo de actores públicos y privados, así como de la integración de medidas a nivel nacional, para tener los resultados deseados.

## RECOMENDACIONES

Se hace necesaria la creación de un manual de buenas prácticas para turismo sostenible en el departamento de Santander, que permita proveer las herramientas necesarias para las diferentes empresas dedicadas a la actividad turística para llegar a ser sostenibles.

Se requiere un compromiso mayor por parte de todos los interesados en la industria del turismo para tener éxito en la implementación de las buenas prácticas del turismo sostenible en todas las empresas para llegar a ser más competitivos.

Es importante incluir la sensibilización del turismo sostenible en las empresas turísticas, pues está destinada a crear conciencia y lograr la motivación de los trabajadores en las buenas prácticas.

Se recomienda crear un departamento en el viceministerio de turismo dedicado a la capacitación, entrenamiento y verificación del turismo sostenible en las diferentes empresas turísticas de la región que permita potencializar la participación de la industria a nivel internacional.

Es necesario evaluar los principales impactos negativos ambientales y sociales que la operación turística genera en las diferentes regiones donde estén ubicadas e identificar cuáles son los más peligrosos, priorizarlos y controlarlos para ser coherentes con los principios del turismo sostenible.

Es de suma importancia contar con el apoyo de la comunidad internacional para iniciar y fortalecer el apoyo decidido para el turismo sostenible, con políticas orientadas a la capacitación y a la protección de las zonas de turismo más vulnerables, desarrollando mecanismos de cooperación para recuperar los medios naturales bajo riesgo, contando con el compromiso de la comunidad.

Se recomienda para la industria en general promover los intercambios de experiencias y buenas prácticas entre los diferentes países, en materia de sostenibilidad turística y cambio climático, a fin de tener un conocimiento más amplio y poder adoptar las actividades que generen mayores beneficios para sus empresas.

## **BIBLIOGRAFÍA**

BERTONI, Marcela. Turismo sostenible: su interpretación y alcance operativo. En: Revista Colombiana de Geografía. 2008, no. 17, p. 155-163

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. Guía para administradores locales: desarrollo turístico sostenible. Madrid: OMT. 1999

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO. Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos: guía práctica. Madrid: OMT. 2005

NACIONES UNIDAS. Recomendaciones Internacionales para estadística de turismo 2008. Madrid/Nueva York, 2010.



## WEBGRAFÍA

B&V CONSULTING. Mapa estratégico. [en línea] [sin editor] [sin fecha] Disponible en: <<http://www.bvconsulting.com.mx/mapa.php>>

FUNDACIÓN TURISMO Y COOPERACIÓN. Manual de buenas prácticas para turismo sostenible. [en línea] [sin editor] [sin lugar] [sin fecha] Disponible en: <<http://turismoycooperacion.org/fundacion/biblioteca/Guias/Manual.pdf>>

GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL. Los criterios globales de turismo sostenible. [en línea] [sin editor] [sin lugar] [sin fecha] Disponible en: <<http://www.gstcouncil.org/uploads/files/spanish.pdf>>

HACIENDA EL ROBLE. Inicio. [en línea] [sin editor] [sin lugar] [sin fecha] Disponible en: <<http://www.cafemesa.com/hotel-mesa-de-los-santos/>>

MONROY, Luis. TURISMO SOSTENIBLE. Fundamentos y Proyecciones. [en línea] [sin lugar] [sin fecha] Disponible en: <<http://www.redturismosostenible.org/ivencuentro/LMonroy.pdf>>

OBSERVATORIO DEL TURISMO SOSTENIBLE. Glosario del turismo sostenible. [en línea] [sin editor] [sin lugar] [sin fecha] Disponible en: <<http://www.turismoycooperacion.org/observatorio/index.php/glosario-sobre-turismo-sostenible>>

RAINFOREST ALLIANCE. Nuestro trabajo en turismo sostenible. [en línea] [sin editor] [sin lugar] [sin fecha] [citado el 16 de Agosto de 2012] Disponible en: <<http://www.rainforest-alliance.org/es/work/tourism>>

RAINFOREST ALLIANCE. SmartLodge Virtual [en línea] [sin editor] [sin lugar] [sin fecha] [citado el 16 de Agosto de 2012] Disponible en: <<http://www.rainforest-alliance.org/es/multimedia/smartlodge>>

VIAJESOSTENIBLE.ORG. Turismo sostenible. [en línea] [sin editor] [sin lugar] [sin fecha] [citado el 16 de Agosto de 2012] Disponible en: <<http://www.viajesostenible.org/turismo>>

RED DE TURISMO SOSTENIBLE. Quienes Somos. [en línea] [sin editor] [sin lugar] [sin fecha] Disponible en: <<http://www.redturismosostenible.org/quienes.htm>>

# ANEXOS



PES - 2012

## Seguimiento Comité Colombia Destino Turístico de Clase Mundial

OBJETIVO MISIONAL: Hacer de Colombia un Destino Turístico de Clase Mundial mediante el desarrollo sostenible y el mejoramiento de la competitividad regional.					Fecha Entregable				Seguimiento Acumulado				Justificación ajustes y/o modificaciones	
Estrategias	Meta 2011	Programas para 2011	Entregables principales de cada programa	Responsable por entregable	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4		
1. Buen Gobierno	100% del Porcentaje de entidades territoriales comprometidas para el fortalecimiento del turismo local.	1. Administración	Diseño de un programa de financiación de las entidades mltas o públicas del turismo a través del convenio con Confecameras u otro mecanismo para su fortalecimiento institucional.	Clara Inés Sánchez		X								
2. Infraestructura Turística	10 de los proyectos de infraestructura turística terminados	1. Proyectos de infraestructura Turística	Generar el Estado del Banco de Proyectos de Infraestructura Turística para Inversión	Rodolfo Rodríguez		X								
			Q1 = Diseño y Puerto Bello Q2 = Terminar en la Ciad, Terminal de Nupuy y Puerto Navarro Q3 = Casa de Molinos Apogito (Después de la entrega del contrato firmado por parte de la Alcaldía de Santa Marta antes del 30 de marzo) y Rumaco Q4 = Continúa del lenguaje, Maluco	Rodolfo Rodríguez	2	5	7	10						
			Inicio de las obras del primer tramo del malecón de Cartagena	Rodolfo Rodríguez		X								
		2. Apoyo a la Inversión	Aprovechamiento de los bienes de la DNE (Sujeto al Consejo Nacional de Estupefacientes) Creación o consolidación de un Fondo de Inversión Turística (Coordinación con Bancolombia)	Oscar Rueda		X								
3. Conectividad	100% del Porcentaje de cumplimiento de las actividades realizadas para promover la conectividad Aérea	1. Conectividad Aérea	Fomentar la integración aérea entre Colombia, Venezuela, Ecuador y Perú.			X							En el comité de seguimiento Q1 del 27 de abril de 2012 Se precisó la palabra impulsar por fomentar.	
		2. Conectividad Marítima	Apoyo al programa del Ferry Colón-Cartagena. Informes Trimestrales Apoyo al programa "One ticket seven Destinations". Informes Trimestrales	Clara Inés Sánchez	X	X	X	X						En el comité de seguimiento Q1 del 27 de abril de 2012 Se precisó que el responsable del entregable es Clara Inés Sánchez.
	10 Empresas de turismo con plataforma electrónica para ventas por internet	1. Innovación	Plan de TIC's para pymes turísticas (Incluye 10 empresas de turismo con plataforma electrónica para ventas por internet) Diseño y Presentación = Q1 Implementación y cumplimiento = Q2, Q3 y Q4	Clara Inés Sánchez	Diseño y presentación	Informe de seguimiento resultado	Informe de seguimiento resultado	Informe de seguimiento resultado						En el comité de seguimiento Q1 del 27 de abril de 2012 Se precisó que se reemplaza implementación y cumplido por informe de seguimiento y resultado.
			Estrategia en marcha sobre el Sector Turismo en las 4 estrategias Inspira Colombia. Diseño y presentación = Q1 Informes trimestrales de implementación = Q2, Q3 y Q4	Clara Inés Sánchez	Diseño y presentación	Informe de seguimiento resultado	Informe de seguimiento resultado	Informe de seguimiento resultado						

Fuente: PES-2012 Seguimiento Comité Colombia Destino Turístico de Clase Mundial. Disponible en: <<https://www.mincomercio.gov.co/descargar.php?id=63846>>

Seguimiento Comité Colombia Destino Turístico de Clase Mundial

OBJETIVO MISIONAL: Hacer de Colombia un Destino Turístico de Clase Mundial mediante el desarrollo sostenible y el mejoramiento de la competitividad regional.					Fecha Entregable				Seguimiento Acumulado				Justificación ajustes y/o modificaciones
Estrategias	Meta 2012	Programas para 2012	Entregables principales de cada programa	Responsable por entregable	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	
4. Productividad Empresarial	100% del Porcentaje de cumplimiento de las actividades realizadas para fortalecer el manejo de un negocio propio en el sector turístico.	2. Bilingüismo	Iniputar el establecimiento de la prueba TOEFL, IELTS o DELF como requisito de grado en las carreras superiores de turismo. Informes de Gestión	Carlos A. Vivas		X	X	X					
			Implementación Programa en marcha para la inscripción en el programa Ipelek en Sectores de Turismo del PTP	Carlos A. Vivas		X							
	100% del Porcentaje de cumplimiento de las actividades realizadas para el impulso de la formación en Turismo.	3. Formación y Capacitación	Programa en marcha para buscar estudiantes de estratos 1 y 2 con excelencia académica para Prágrado en Turismo Diseño y Presentación + Q2 Implementación + Q3	Clara Inés Sánchez		Informe de seguimiento resultado							
	100% del Nivel de cumplimiento de las acciones adelantadas por el Viceministerio de Turismo para la implementación del programa de Sensibilización para la Formalización Turística.	4. Formalización	Implementación del Programa de Sensibilización y Divulgación para la Formalización Turística (Coordinación y recursos del VDE)	Javier Antonio Moscarrella / Luz Mary Martínez		X	X	X					
5. Competitividad de los Destinos y Productos Turísticos	100% de Cumplimiento de acciones realizadas para fortalecer el Turismo de Naturaleza en el año	1. Turismo Naturaleza	Constitución de un Consejo Asesor de Turismo de Naturaleza (VT-PTP)	Oscar Rueda García / Juan Carlos Garavito (PTP)	X								
	100% del Nivel de cumplimiento del plan de acción de turismo de Salud y Bienestar	2. Turismo de Salud y Bienestar	Constitución de un Consejo Asesor de Turismo de Salud y Bienestar(VT-PTP)	Oscar Rueda García / Juan Carlos Garavito (PTP)	X								
			Publicación y puesta en marcha del protocolo migratorio para Turismo de Salud (PTP)	Juan Carlos Garavito (PTP)		X							
	100% de Cumplimiento del Plan Anual de Turismo Cultural	3. Turismo Cultural	Impulso a la Red de Pueblos Patrimonio. Informes trimestrales.	Oscar Rueda García	X	X	X	X					
			Incorporación de 5 nuevos pueblos a la Red de Pueblos Patrimonio. Difusión realizada	Oscar Rueda García		X							
	100% del Nivel de cumplimiento del plan de acción de turismo náutico	5. Turismo Náutico	Plan de Acción de Turismo en el Río Magdalena. Implementación y cumplimiento del Plan. Informes.	Clara Inés Sánchez		X	X						
			Plan de Acción de Turismo en el Río San. Implementación y cumplimiento del Plan. Informes.	Clara Inés Sánchez		X	X						
88 eventos captados durante el año	7. Turismo de Reuniones	Eventos captados (Gestión de Proxypart) (Incluye congresos, viajes de incentivos, grupos de golf y reuniones en Colombia)	Schalma Díaz-Granados		12	34	61	88					
		Calendario de Eventos de los sectores de CIT en los Centros de Convenciones del país	Ricardo Cifuentes / Schalma Díaz-Granados		Presentado			Cumplido					

Fuente: PES-2012 Seguimiento Comité Colombia Destino Turístico de Clase Mundial.  
Disponible en: <<https://www.mincomercio.gov.co/descargar.php?id=63846>>

Seguimiento Comité Colombia Destino Turístico de Clase Mundial

OBJETIVO MISIONAL: Hacer de Colombia un Destino Turístico de Clase Mundial mediante el desarrollo sostenible y el mejoramiento de la competitividad regional.					Fecha Entregable				Seguimiento Acumulado				Justificación ajustes y/o modificaciones
Estrategias	Meta 2011	Programas para 2011	Entregables principales de cada programa	Responsable por entregable	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	
	100% de Porcentaje de Prestadores turísticos certificados en las NTS Sostenibilidad Turística	8. Destino con calidad certificada	Campaña Vive Colombia Limpia en marcha.	Javier Antonio Moscarella / Carlos A. Vives		X	X	X					
6. Promoción y Mercado	100% de Cumplimiento del Plan Anual de Mercado y Promoción Internacional en el periodo	1. Plan de Mercado Internacional	Campaña de promoción internacional de Colombia con énfasis en los mercados regionales (Ecuador, Perú, Venezuela, Brasil, Argentina y Chile) (Gestión de PwP). Seguimientos trimestrales	Zully Salazar		X	X	X					
			Plan anual de trabajo en conjunto con países aliados. (Gestión de PwP) Seguimientos trimestrales		X	X	X	X					
			Campaña de Promoción Internacional para turismo terrestre (Gestión PwP) Seguimientos trimestrales	Zully Salazar		X	X	X					
	100% de Cumplimiento del Plan Anual de Mercado y Promoción Nacional en el periodo	2. Plan de Promoción Nacional	Realización de 10 Ruedas de Negocios Turismo Negocios (Acumulado)	Javier Antonio Moscarella	1	5	8	10					
7. Estudios e Investigaciones para el Sector Turístico	5/7 Estudios del sector turístico realizados durante	1. Estudios e Investigaciones para el Sector Turístico	Estudio de Experiencias Únicas	Javier Antonio Moscarella		X							
			Estudio sobre la Estrategia y Estructura de turismo en Colombia. (Mck)	Javier Antonio Moscarella		X							

Fuente: PES-2012 Seguimiento Comité Colombia Destino Turístico de Clase Mundial. Disponible en: <<https://www.mincomercio.gov.co/descargar.php?id=63846>>