

Innovación para la sostenibilidad en los Pueblos Patrimonio de Santander

Caso de estudio: San Juan de Girón, Santander

Proyecto de grado

Martha Liliana Tibamoza Cubillos (000201456)

Silvia Juliana Jaime Bernal (000200426)

Universidad Pontificia Bolivariana

Escuela de Ingenierías

Facultad de Ingeniería Industrial

Bucaramanga

2018

Innovación para la sostenibilidad en los Pueblos Patrimonio de Santander

Caso de estudio: San Juan de Girón, Santander

Martha Liliana Tibamoza Cubillos (000201456)

Silvia Juliana Jaime Bernal (000200426)

Trabajo de grado para optar por el título de Ingeniera Industrial

Director de proyecto:

Economista Guillermo Rincón Velandia

Universidad Pontificia Bolivariana

Escuela de Ingenierías

Facultad de Ingeniería Industrial

Bucaramanga

2018

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo a nuestra familia, especialmente a nuestros padres, hermanos y personas allegadas, quienes con su apoyo incondicional, sus consejos y esfuerzos, nos han guiado siempre en la hermosa labor de aprender.

Finalmente a Dios por darnos la gracia de vivir y permitimos aportar nuestro grano en el desarrollo de nuestro país Colombia.

Agradecimientos

En primer lugar queremos agradecer a Dios, por darnos la oportunidad de culminar este proyecto.

También queremos agradecer al municipio San Juan de Girón; sus habitantes, empresarios y trabajadores del gobierno, por su apoyo durante el transcurso de la realización del mismo, y por su dedicación para poder llegar a concluirlo con éxito.

A nuestro director de proyecto y los miembros de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, en especial de la facultad de Ingeniería Industrial, por proporcionar las herramientas y los recursos necesarios para la realización del trabajo de grado.

Contenido

	Pág.
Introducción	xiii
1. Planteamiento del problema	15
1.1. Formulación del problema de investigación	15
1.2. Justificación.....	17
1.3. Objetivos	18
1.3.1. Objetivo General.....	18
1.3.2. Objetivos Específicos.....	19
1.4. Antecedentes	19
2. Marco teórico.....	23
2.1. Turismo a nivel mundial	23
2.2. Turismo en Colombia.....	25
2.2.1. Generalidades.....	25
2.2.2. Red de Pueblos Patrimonio en Colombia	28
2.3. Turismo sostenible	30
2.3.1. Las 3 P en turismo.....	32
2.3.2. Principios básicos de la sostenibilidad.....	33
2.3.3. Ejes del turismo sostenible.....	34
2.3.4. Normas que rigen el turismo sostenible en Colombia	35
2.4. Sistema Europeo de indicadores turísticos.....	37
2.5. Innovación social.....	43
2.5.1. Concepto de Innovación Social	44
2.5.2. Características de la Innovación Social	47
2.5.3. Enfoques de la Innovación Social.....	49
2.6. San Juan de Girón desde el punto de vista turístico.....	49
3. Diseño metodológico	54
4. Resultados.....	58

4.1. Avances en la innovación para la sostenibilidad turística en los pueblos patrimonio de Santander	58
4.2. Trabajo de campo	59
4.2.1. Análisis de encuesta a habitantes del municipio de San Juan de Girón.....	59
4.2.2. El pensamiento de los empresarios del turismo en San Juan de Girón.....	66
4.2.3. Entrevista a funcionario de la administración municipal.....	80
4.3. Indicadores para medir la sostenibilidad de un destino turístico	84
4.4. Análisis DOFA - San Juan de Girón	117
5. Conclusiones.....	121
6. Recomendaciones	123
Bibliografía	125
Anexos	132

Listado de tablas

	Pág.
<i>Tabla 1. Normas técnicas sectoriales para el turismo sostenible</i>	36
<i>Tabla 2 Indicadores gestión del destino</i>	40
<i>Tabla 3 Indicadores valor económico</i>	40
<i>Tabla 4 Indicadores de impacto social y cultural</i>	41
<i>Tabla 5 Indicadores de Impacto ambiental</i>	42
<i>Tabla 6. Diseño metodológico de la investigación – Residentes</i>	54
<i>Tabla 7. Diseño metodológico de la investigación – Empresarios del sector turístico</i>	55
<i>Tabla 8. Diseño metodológico de la investigación – Gobierno</i>	56
<i>Tabla 9. Rango de edad y género de los encuestados</i>	60
<i>Tabla 10. Beneficios relacionados con la actividad turística en el municipio</i>	61
<i>Tabla 11. Problemas relacionados con la actividad turística en el municipio</i>	62
<i>Tabla 12. Balance del impacto del turismo en San Juan de Girón</i>	63
<i>Tabla 13. Problemas relacionados con la actividad turística en el municipio</i>	64
<i>Tabla 14. Problemas más urgentes que se deben solucionar</i>	65
<i>Tabla 15. Indicador: A.1.1</i>	85
<i>Tabla 16. Indicador: A.2.1</i>	86
<i>Tabla 17. Indicador: A.2.2</i>	87
<i>Tabla 18. Indicador: B.1.1</i>	87
<i>Tabla 19. Indicador: B.1.2</i>	88
<i>Tabla 20. Indicador: B.1.3</i>	89
<i>Tabla 21. Indicador: B.1.4</i>	89
<i>Tabla 22. Indicador: B.1.5</i>	90
<i>Tabla 23. Indicador: B.2.1</i>	91
<i>Tabla 24. Indicador: B.2.2</i>	92
<i>Tabla 25. Indicador: B.3.1</i>	92
<i>Tabla 26. Indicador: B.3.2</i>	93
<i>Tabla 27. Indicador: B.4.1</i>	94
<i>Tabla 28. Indicador: C.1.1</i>	95

Tabla 29. <i>Indicador: C.1.2</i>	95
Tabla 30. <i>Indicador: C.1.3</i>	96
Tabla 31. <i>Indicador: C.1.4</i>	97
Tabla 32. <i>Indicador: C.2.1</i>	98
Tabla 33. <i>Indicador: C.3.1</i>	98
Tabla 34. <i>Indicador: C.3.2</i>	99
Tabla 35. <i>Indicador: C.4.1</i>	100
Tabla 36. <i>Indicador: C.4.2</i>	101
Tabla 37. <i>Indicador: C.4.3</i>	101
Tabla 38. <i>Indicador: C.4.4</i>	102
Tabla 39. <i>Indicador: C.5.1</i>	103
Tabla 40. <i>Indicador: C.5.2</i>	104
Tabla 41. <i>Indicador: D.1.1</i>	104
Tabla 42. <i>Indicador: D.1.2</i>	105
Tabla 43. <i>Indicador: D.1.3</i>	106
Tabla 44. <i>Indicador: D.1.4</i>	107
Tabla 45. <i>Indicador: D.2.1</i>	107
Tabla 46. <i>Indicador: D.2.2</i>	108
Tabla 47. <i>Indicador: D.3.1</i>	109
Tabla 48. <i>Indicador: D.3.2</i>	110
Tabla 49. <i>Indicador: D.3.3</i>	111
Tabla 50. <i>Indicador: D.4.1</i>	111
Tabla 51. <i>Indicador: D.5.1</i>	112
Tabla 52. <i>Indicador: D.5.2</i>	113
Tabla 53. <i>Indicador: D.5.3</i>	114
Tabla 54. <i>Indicador: D.6.1</i>	114
Tabla 55. <i>Indicador: D.6.2</i>	115
Tabla 56. <i>Indicador: D.6.3</i>	116
Tabla 57. <i>Indicador: D.7.1</i>	117
Tabla 58. <i>Factores internos y externos identificados para el municipio</i>	118

Listado de figuras

	Pág.
<i>Figura 1. Participación para la promoción de actividades relacionadas con el turismo en San Juan de Girón.....</i>	65
<i>Figura 2. Existencia de rampas de acceso para discapacitados</i>	67
<i>Figura 3. Existencia de habitaciones adaptadas a las necesidades de personas discapacitadas en sitios de alojamiento</i>	68
<i>Figura 4. Existencia de baños adaptados para discapacitados</i>	68
<i>Figura 5. Participación en alguna asociación que apoye la promoción de San Juan de Girón como destino turístico.....</i>	69
<i>Figura 6. Realización de alguna actividad orientada a concientizar a los turistas de cuidar el patrimonio de San Juan de Girón.....</i>	71
<i>Figura 7. Realización del proceso de autoevaluación sobre sostenibilidad requisito para actualizar el Registro Nacional de Turismo</i>	72
<i>Figura 8. Porcentaje de la compras de productos perecederos cultivados en San Juan de Girón</i>	73
<i>Figura 9. Separación de basuras con el propósito de reciclar.....</i>	74
<i>Figura 10. Recolección de aguas lluvias</i>	75
<i>Figura 11. Existencia de riego por goteo en los jardines como forma de ahorrar agua</i>	76
<i>Figura 12. Instalación de sanitarios ahorradores de agua</i>	77
<i>Figura 13. Ducha Nebia</i>	78
<i>Figura 14. Instalación de duchas de flujo reducido</i>	78
<i>Figura 15. Instalación de orinales secos</i>	79
<i>Figura 16. Instalación de grifos de flujo reducido</i>	80

Listado de anexos

Pág.

<i>Anexo 1. Encuesta a habitantes de Turismo de San Juan de Girón</i>	<i>133</i>
<i>Anexo 2. Encuesta a establecimientos de comercio relacionados con el turismo</i>	<i>135</i>
<i>Anexo 3. Cuestionario de entrevista con el Director de Turismo de San Juan de Girón</i>	<i>137</i>

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Innovación para la sostenibilidad en los Pueblos Patrimonio de Santander
Caso de estudio: San Juan de Girón, Santander

AUTOR(ES): SILVIA JULIANA JAIME BERNAL
MARTHA LILIANA TIBAMOZA CUBILLOS

PROGRAMA: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR(A): GUILLERMO RINCON VELANDIA

RESUMEN

La innovación es el pilar fundamental para lograr la sostenibilidad de un destino turístico a largo plazo. En este sentido este proyecto se enfoca a evaluar los avances logrados para hacer del turismo una actividad sostenible desde la perspectiva económica, ambiental y sociocultural en uno de los pueblos patrimonio de Santander como lo es el municipio de San Juan de Girón Santander. Para dar cumplimiento a los objetivos definidos para el proyecto, se hizo un análisis del sector turístico a nivel mundial y nacional, examinando las cifras de crecimiento de este sector de la economía, las cuales son muy alentadoras e invitan a pensar que este podría ser un importante generador de empleos e ingresos para el país en las próximas décadas. A pesar de vislumbrarse claras señales de mejoramiento y aumento en la demanda, se precisa realizar mayores inversiones para la preservación de los sitios turísticos, en especial para aquellos que hacen parte de la Red de Pueblos Patrimonio de Colombia. Para indagar sobre el impacto del turismo se encuestaron a los residentes y empresarios del turismo acerca de su percepción respecto de los beneficios y perjuicios generados por la llegada de turistas a San Juan de Girón, buscando identificar sus puntos fuertes, así como aquellos aspectos negativos que afectan su crecimiento. Igualmente, se evaluó el nivel de avance respecto a la implementación de prácticas de innovación para la sostenibilidad turística. Con base en el diagnóstico levantado, se procedió a proponer estrategias para superar las falencias identificadas y potencializar los aspectos que podrían hacer más atractivo a este municipio, base para lograr atraer una mayor cantidad de visitantes. Se espera que los resultados de este estudio sirvan como aporte para el mejoramiento de la gestión turística del municipio y le permita posicionarse como referente del turismo a nivel nacional e internacional.

PALABRAS CLAVE:

Turismo, sostenibilidad, innovación, pueblos patrimonio de Colombia, San Juan Girón.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Innovation for sustainability in the Heritage Villages of Santander Case study: San Juan de Girón, Santander

AUTHOR(S): SILVIA JULIANA JAIME BERNAL
MARTHA LILIANA TIBAMOZA CUBILLOS

FACULTY: Facultad de Ingeniería Industrial

DIRECTOR: GUILLERMO RINCON VELANDIA

ABSTRACT

Innovation is the fundamental pillar to achieve the sustainability of a long-term tourist destination. In this sense, this project focuses on evaluating the progress achieved in order to make of the tourism a sustainable activity from the economic, environmental and sociocultural perspective in one of the heritage towns of Santander such as the municipality of San Juan de Girón - Santander. In order to comply with the objectives defined for the project, an analysis of the tourism sector worldwide and nationally was made, examining the growth figures of this sector of the economy, which are very encouraging and suggest that this could be an important generator of jobs and income for the country in the coming decades. Despite clear signs of improvement and increased demand, it is necessary to make greater investments for the preservation of tourist sites, especially for those who are part of the Network of Heritage Towns of Colombia. To inquire about the impact of tourism, residents and tourism entrepreneurs were surveyed about their perception of the benefits and harms generated by the arrival of tourists to San Juan de Girón, seeking to identify their strengths, as well as those negative aspects that affect its growth. Likewise, the level of progress regarding the implementation of innovation practices for tourism sustainability was evaluated. Based on the diagnosis raised, were proposed the strategies to overcome the identified shortcomings and potentiate the aspects that could make this municipality more attractive, the basis for attracting a greater number of visitors. It is expected that the results of this study will serve as an input for the improvement.

KEYWORDS:

Tourism, sustainability, innovation, heritage towns of Colombia.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

De acuerdo a cifras de la Organización Mundial de Turismo (OMT), entre 2005 y 2016 el crecimiento promedio anual de este sector a nivel mundial fue de 3,9%, mientras el de Colombia se situó en 12,2%; siendo destacado el incremento entre 2016 y 2017 fue de 27%. Este crecimiento se puede explicar por la mejora en las condiciones de seguridad del país al lograr un acuerdo de paz con las FARC, así como a recomendaciones de importantes organizaciones como y grandes medios de comunicación como Lonely Planet y The New York Times, los cuales destacan a Colombia como un nuevo destino turístico recomendado. (Dinero, 2018)

Esta situación permite avizorar un futuro muy promisorio para el país, por lo cual es necesario prepararse para atender de la mejor manera a los visitantes, y darles todas las razones para volver o recomendar a otros familiares y amigos para visitar los destinos turísticos nacionales, permitiendo al sector turístico ser un importante generador de divisas para Colombia.

La realización de este proyecto buscaba identificar la actualidad en materia de desempeño turístico del municipio de San Juan de Girón. Para ello, se hizo un primer análisis del sector turístico a nivel mundial, con la finalidad de cuantificar su tamaño total y comparar con el flujo de visitantes que llegan al país. En esta misma dirección, se hizo el análisis de la Red de Pueblos Patrimonio de Colombia, conformada por 17 municipios repartidos a nivel nacional, entre los cuales se encuentran tres de Santander: San Juan de Girón, El Socorro y Barichara; siendo este último el más destacado en el ámbito nacional e internacional.

Se hizo una revisión de las bases teóricas del turismo sostenible, así como los indicadores empleados a nivel internacional para la medición del desempeño de un destino turístico,

haciendo un primer ejercicio de implementación en San de Girón con el propósito de evaluar la sostenibilidad económica, ambiental y socio-cultural de este municipio.

A continuación, se realizó un proceso de recolección de datos enfocado en conocer la opinión de los habitantes del municipio respecto al impacto que ha tenido la actividad turística. Esta actividad permitió identificar los beneficios y problemas asociados por la llegada de turistas, la importancia que tiene para la comunidad y una aproximación a las soluciones que se deben aplicar con mayor prioridad para superar los problemas identificados y mejorar el desempeño turístico, buscando no afectar la convivencia y tranquilidad de los habitantes del municipio. Un estudio similar se realizó con los empresarios del sector de servicios turístico, enfocado en conocer en conocer el tipo de infraestructura física y servicios ofrecidos, evaluando si se encontraban alineados con las políticas de turismo sostenible e inclusivo definidas a nivel global.

Una vez identificada la realidad del municipio en materia turística, se procedió a emplear la herramienta de gestión DOFA, en la cual se condensaron las fortalezas y oportunidades, así como las debilidades y amenazas asociadas a la gestión turística del municipio, diagnóstico base para definir las estrategias que se podrían aplicar para mejorar el desempeño como destino y aumentar el flujo de turistas, circunstancia que se reflejará en el mejoramiento de sus indicadores económicos y un mayor dinamismo del comercio local.

La ejecución de este proyecto se planteó como una iniciativa para identificar los aspectos por mejorar del municipio de San Juan de Girón en cuanto a su desempeño turístico, que permita diseñar estrategias para lograr ser más competitivo y aprovechar las oportunidades generadas por el crecimiento en Colombia de turismo nacional e internacional.

1. Planteamiento del problema

1.1. Formulación del problema de investigación

San Juan de Girón es un municipio ubicado en el área metropolitana de Bucaramanga, fundado en 1631 y reconocido como Pueblo Patrimonio de Colombia en 1959. Es popular por su casco antiguo, el cual conserva los rasgos característicos de arquitectura colonial española. A pesar de su importancia y valor histórico, lo cual le haría ampliamente atractivo para turistas nacionales y extranjeros, se ha evidenciado que tan solo el 24,1% (Situr Santander, 2016) de los visitantes que llegan a Santander, visitan el municipio. Esta situación genera preguntas respecto de su ocurrencia, información valiosa para definir las acciones a implementar, buscando situar al municipio entre las opciones destacadas para visitar en Santander.

Aunque son muy bien conocidos los beneficios económicos derivados por la actividad turística: afluencia de visitantes y su consumo de bienes y servicios en el destino turístico; así como la generación de empleo derivado del desarrollo de obras de infraestructura para embellecer el paisaje, construir nuevos lugares para el alojamiento y la entretención, o para el disfrute de la gastronomía de los visitantes; no se ha prestado especial atención a los aspectos negativos subyacentes de la actividad turística: deterioro del patrimonio histórico material por el mal uso de los visitantes, así como la escasa gestión para su cuidado por parte de la administración local; el uso poco racional del agua y la energía; la generación e inadecuada gestión de residuos; así como problemáticas sociales relacionadas con la inseguridad, el consumo de drogas y la prostitución.

Ante estos escenarios, es necesario diseñar planes de trabajo enfocados a reducir su incidencia, los cuales se apoyen en iniciativas relacionadas a la innovación social, el consumo responsable y la sostenibilidad ambiental, de tal manera que se puedan aprovechar las potencialidades de Girón como Pueblo Patrimonio para hacerlo más visible a nivel nacional y contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo desarrolló el Plan Sectorial de Turismo 2014-2018, definiendo cuatro objetivos estratégicos claros destinados a promover el desarrollo del sector:

- Fomentar el desarrollo competitivo y sustentable de la industria de los viajes y el turismo;
- Gestionar desde la política sectorial, el desarrollo de infraestructuras públicas con incidencia positiva en el turismo.
- Promocionar turísticamente a Colombia a nivel regional, nacional e internacional, con estrategias efectivas e innovadoras.
- Mejorar la articulación institucional nación-región, con la participación del sector privado, y desarrollar mecanismos que promuevan la gestión eficiente del turismo.

La existencia de estas iniciativas apoyadas directamente desde organismos gubernamentales, dan prueba de la magnitud de las oportunidades existentes y los importantes beneficios para la industria turística colombiana, circunstancia que favorece a San Juan de Girón para la formulación de políticas públicas que faciliten el impulso del turismo buscando posicionar al turismo como un sector principal de la economía de este municipio.

Este análisis, plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son los avances que ha tenido San Juan de Girón en materia de innovación para la sostenibilidad turística desde su posición como Pueblo Patrimonio de Santander?

1.2. Justificación

El turismo es uno de los sectores de la economía que más se ha expandido y diversificado en los últimos 50 años, debido a que se sitúa entre las actividades más apetecibles para realizar por parte de las personas; como complemento a su trabajo y vida familiar o por ser este su estilo de vida, dejando tras ella grandes dosis de satisfacción y energía para encarar los deberes del día a día. Los ingresos relacionados con el turismo internacional, se situaron en 1.22 billones de dólares en 2016 (UNWTO, 2016), representado el 7% de las exportaciones mundiales de bienes y servicios, teniendo entre 2011 y 2015, un crecimiento superior al del comercio mundial (OMT, Panorama OMT del turismo internacional, 2016).

La participación de América del Sur en el mercado turístico internacional, muy a pesar de ser solamente el 2,2 %, representó en 2016 la suma de 26.000 millones de dólares estadounidenses (UNWTO, 2016); dejando de manifiesto la gran oportunidad que representa este sector para la economía nacional, y para el cual debería tener un plan muy bien estructurado para dar a conocer todos aquellos lugares de interés más allá de las hermosas playas de las costas del Caribe, que si bien son el mayor atractivo turístico de Colombia, existen otros sitios de interés que podrían atraer a más turistas y mejorar el desempeño del sector turístico a nivel país.

Otra de las coyunturas que podría ayudar a incentivar el sector turístico en el país, está relacionado con la firma del acuerdo de paz de La Habana, permitiendo al país mejorar su reputación a nivel internacional, pudiéndose así convencer a personas que habrían elegido a Colombia como un destino turístico potencial, pero que no se habían decidido a visitarlo, debido a los problemas de orden público, narcotráfico y violencia por los cuales era Colombia famoso en el mundo.

El propósito principal de esta investigación es caracterizar las condiciones actuales del municipio de San Juan de Girón en materia turística, conocer a fondo sus atractivos; el estado de su infraestructura; su oferta hotelera y de alojamiento; el origen de sus principales visitantes; así como los programas de fomento del turismo impulsados por la Administración Municipal y las estrategias que se han implementado, tanto públicas como privadas para dar a conocer al municipio e incentivar su reconocimiento a nivel nacional e internacional. Esto permitirá conocer las potencialidades del municipio, y mostrar el camino que será necesario seguir para cumplir las metas que lo lleven a tener un mejor desempeño turístico.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Analizar las iniciativas relacionadas con la innovación para la sostenibilidad turística en San Juan de Girón como Pueblo Patrimonio de Colombia.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la opinión de los diversos actores del municipio respecto a los aportes hechos por el turismo a nivel social, cultural, económico y ambiental, por medio de una investigación basada en datos primarios.
- Identificar los avances y mejores prácticas en cuanto a la innovación para la sostenibilidad turística de los Pueblo Patrimonio de Santander.
- Estudiar las iniciativas ejecutadas y los avances logrados en relación a la innovación para la sostenibilidad turística de San Juan de Girón.
- Realizar un análisis de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas asociadas al sector turístico del municipio, buscando establecer estrategias para su mejoramiento e incremento en la competitividad.

1.4. Antecedentes

En el 2016 se llevó a cabo un proyecto de pregrado que consistió en un caso de estudio para analizar el nivel de innovación enfocada en la sostenibilidad para el municipio de Barichara en Santander, como integrante de los Pueblos Patrimonio de Colombia, categoría en la cual también se encuentra San Juan de Girón.

Para el desarrollo de este proyecto, se llevaron a cabo encuestas y entrevistas a visitantes, residentes y empresarios del turismo, con la finalidad de conocer sus puntos de vista en cuanto a

la influencia del turismo en el municipio, detallando los aspectos tanto positivos como negativos relacionados con esta actividad económica, así como las oportunidades de mejora y recomendaciones que se podrían implementar para aumentar su desempeño turístico, pudiendo de esta manera prestar un mejor servicios a los turistas, y lo más importante; desarrollar sus actividades de una forma amable con el medio ambiente, y contribuyan de manera sostenible con la economía de Barichara. Adicionalmente se caracterizaron las prácticas de innovación para la sostenibilidad en turismo que actualmente desarrollan cinco establecimientos turísticos en el municipio, los cuales contribuyen positivamente en el ámbito social, ambiental, cultural y económico de Barichara.

En 2014 se realizó desde la Universidad de Brasilia, una investigación titulada “Innovación para la sostenibilidad de los destinos turísticos brasileiros”, enfocada en tres destinos turísticos de dicho país: Bonito (Mato Grosso del Sur), Gramado (Río Grande del Sur) e Instituto Inhotim (Minas Gerais). Mediante el análisis de buenas prácticas de sostenibilidad turística de lugares atractivos turísticos de Europa, se hizo una comparación respecto a lo implementado en los tres destinos antes mencionados, con la finalidad de identificar como se encontraban estos respecto al marco de referencia. Para esto se revisaron 12 prácticas de innovación turística desde el punto de vista ambiental, social, económico y cultural, identificando en cada uno de los destinos estudiados, proyectos o iniciativas en ejecución que estuvieran relacionadas con alguno de estos cuatro aspectos, describiendo su forma de operación, así como las contribuciones hechas por los mismos para el fortalecimiento de la competitividad turística del territorio.

Esta investigación permitió identificar el gran potencial que tiene Brasil respecto al turismo, mirando más allá de los atractivos turísticos que actualmente son las más reconocidas, tales como Río de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador, Recife, Fernando de Noronha, Foz de Iguazú o

Natal; y centrando la atención en destinos menos conocidos, pero que igual tienen muchos aspectos interesantes para los turistas y que podrían ser explotados de una mejor manera para atraer una mayor cantidad de visitantes año tras año, siendo a su vez conscientes del cuidado del medio ambiente y de la conservación de las tradiciones culturales propias de cada destino.

En este estudio se identificaron 12 prácticas de innovación para la sostenibilidad en el turismo, tal como se muestran a continuación:

1. Políticas públicas menos burocráticas (gesto eficiente), adopción de un sistema de compras públicas verdes y estímulo a la cultura de la Ciencia, Tecnología e Innovación.
2. Fomento del espíritu y de la gestión empresarial enfocada en la innovación, los programas de impuestos y subvenciones económicas como requisitos innovación y la sostenibilidad.
3. Acciones de marketing y comunicación social que amplíen la conciencia pública sobre una necesidad de modelos de negocios más sostenibles, incentivando el consumo responsable.
4. Certificación de destinos y empresas turísticas.
5. Plataforma de intercambio gratuito de información gestionada por alianzas públicas para fomentar una cooperación, especialmente entre micro y pequeñas empresas de turismo.
6. El uso de las TIC (Tecnología de Información y Comunicación) destinadas para facilitar la interacción de los turistas con el destino, así como para la planificación de la mitigación de los impactos negativos asociados a la gestión turística.

7. Aplicación de tasas de uso ambiental, enfocadas en retornar a la sociedad como forma de inversión en innovaciones y sostenibilidad, como mejora de la infraestructura, mantenimiento de senderos, protección de los ecosistemas, uso de nuevas tecnologías, entre otros.
8. Innovaciones sociales con mejora de las condiciones de trabajo, educación y salud de los habitantes en el destino turístico.
9. Actividades económicas en los destinos turísticos que sean de uso sostenible de la biodiversidad, valorizando una cultura local y considerando los principios del mercado justo y la economía solidaria.
10. Creación o consolidación de programas de eficiencia ecológica y gestión de la energía y residuos en las empresas e instituciones públicas.
11. Premiación de iniciativas de innovación vinculadas a la sostenibilidad en los destinos turísticos.
12. Uso de vehículos y medios de transporte (por carretera, ferroviario, aéreo y fluvial) ecológicamente adecuados para la reducción de la huella ecológica (por ejemplo: mediante el uso de biocombustibles, energía solar, energía eólica, etc.)

2. Marco teórico

2.1. Turismo a nivel mundial

Las llegadas de turistas internacionales alcanzaron un total de 1,235 millones en 2016.; esto fue 46 millones más que en 2015, un aumento de 3.9%. El ritmo de crecimiento mundial fue ligeramente más moderado que en 2015 (4,5%), pero en línea con el pronóstico a largo plazo de la OMT del 3,8% anual para el período 2010-2020. (OMT, UNWTO: Tourism Highlights, 2017)

La demanda de turismo internacional en 2016 siguió la tendencia positiva de años anteriores, y muchos destinos informaron buenos resultados. Aunque algunos enfrentaron incidentes de seguridad, ya sea en su país o en su región. Se observó una cierta reorientación de los flujos turísticos, aunque la mayoría de los destinos compartieron el crecimiento general debido a una mayor demanda de viajes, una mayor conectividad, un transporte aéreo más accesible y procedimientos de visa más simples en muchos países. (Organización Mundial de Turismo, 2017)

Por región de la OMT, Asia y el Pacífico lideraron el crecimiento en 2016 con un aumento del 9% en las llegadas internacionales, seguido de África (+ 8%), que se recuperó después de dos años difíciles. En las Américas (+ 3%) el impulso de crecimiento continuó. Europa (+ 2%) mostró resultados mixtos, con un crecimiento de dos dígitos en algunos destinos y una disminución en otros. Los datos disponibles para Medio Oriente (-4%) apuntan a un descenso en las llegadas, aunque los resultados varían según el destino. Por subregión, los resultados más fuertes se registraron en África Subsahariana (+ 10%), seguidos de Oceanía, Asia

nororiental y sudoriental (todos + 9%), Asia meridional (+ 8%) y América del Sur (+7 %). (Organización Mundial de Turismo, 2017)

El 2016 es el séptimo año consecutivo de crecimiento sostenido en el turismo internacional, con llegadas que aumentan en un 4% o más cada año tras la crisis económica mundial de 2009. Una secuencia comparable de crecimiento sólido ininterrumpido no tiene registrado desde la década de 1960. La marca de 1000 millones de llegadas internacionales en un solo año se superó por primera vez en 2012. Esto se ha incrementado a 1,2 billones en 2016, con 305 millones más de llegadas de turistas internacionales en comparación con 930 millones en el año previo a la crisis de 2008. (Organización Mundial de Turismo, 2017)

Como una categoría de exportación mundial, el turismo ocupa el tercer lugar después de los productos químicos y combustibles, y por delante del sector automotriz y de alimentos. En muchos países en desarrollo, el turismo es la principal categoría de exportación. Para las economías emergentes en su conjunto, el turismo representa el 40% de las exportaciones de servicios, muy por encima del 30% del promedio mundial. El turismo es cada vez más un componente esencial de la diversificación de las exportaciones, tanto para las economías emergentes como avanzadas. (Organización Mundial de Turismo, 2017)

En 2016, cuatro países subieron en el ranking de los 10 primeros por recibos de turismo internacional y tres en el ranking por llegadas de turistas internacionales (visitantes durante la noche). En particular, Tailandia subió aún más, hasta el 3er lugar desde 5 en términos de ingresos por turismo en su segundo año de crecimiento de dos dígitos, alcanzando la marca de 50 mil millones de dólares en 2016. También subió un lugar en llegadas a la posición 9 (33 millones). (Organización Mundial de Turismo, 2017)

Las llegadas internacionales a las Américas crecieron en 7 millones (+ 3%) en 2016 para alcanzar casi 200 millones, equivalentes al 16% del total mundial. La demanda de viajes se mantuvo sólida, a pesar de las preocupaciones sobre el virus del zika en algunos destinos. Por subregión, América del Sur (+ 7%) lideró los resultados, seguida por el Caribe y América Central (ambos + 5%), mientras que América del Norte recibió un 2% más de llegadas. Los ingresos por turismo internacional en las Américas aumentaron en un 3% en términos reales a US \$ 313 mil millones (26% de participación), un aumento de US \$ 8 mil millones con respecto a 2015. (Organización Mundial de Turismo, 2017)

Los resultados en América del Sur (+ 7%) fueron liderados por Chile (+ 26%), que reportó su tercer año consecutivo de crecimiento de dos dígitos. Colombia (+ 11%) y Uruguay (+ 10%) también tuvieron un crecimiento de dos dígitos, mientras que Perú (+ 8%) continuó disfrutando de un fuerte impulso. Brasil, el destino más grande de la subregión, informó un crecimiento del 4% en las llegadas después de organizar los Juegos Olímpicos y Paralímpicos de Río 2016. Ecuador sufrió una disminución moderada después del terremoto de abril, que afectó a algunas áreas costeras. (Organización Mundial de Turismo, 2017)

2.2. Turismo en Colombia

2.2.1. Generalidades

El turismo en Colombia aumentó 27% en 2017 y crece al triple del promedio anual mundial. Las causas, según los expertos y los turistas, son varias; pero el fin del conflicto armado

con las FARC es reconocido por todos como el gran impulso que recibió la industria. (Revista Dinero, 2017)

El turismo atraviesa un auge sin precedentes y ya es la segunda fuente de captación de divisas más importante después del negocio de los hidrocarburos y el petróleo, desplazando a industrias tradicionales como el café y el banano. En cinco años, la cantidad de visitantes a Colombia pasó de un millón a superar los seis millones, según cifras oficiales. Además, el incremento solo en 2017 fue de un 27% con respecto al año anterior. (Revista Dinero, 2017)

De acuerdo a cifras de la Organización Mundial de Turismo (OMT), entre 2005 y 2016 el crecimiento promedio anual de este rubro a nivel mundial fue de 3,9%, mientras que el de Colombia fue de 12,2%. Estados Unidos sigue siendo la mayor fuente de turistas para Colombia, seguido de países de América Latina y con Asia como la región que más crece. (Revista Dinero, 2017)

Sin embargo, saltar de un millón a seis millones de turistas en cinco años supone grandes desafíos en cuanto a infraestructura. Colombia tiene sitios con potencial turístico que hace apenas pocos años eran considerados zonas de conflicto armado, por lo que resultaba muy difícil realizar inversiones en carreteras o capacidad hotelera. Es por ello que el gobierno lleva adelante un plan denominado "Colombia más grande", para conectar a nueve departamentos que estaban hasta hace poco afectados por el conflicto armado y ahora quieren abrir los brazos a los turistas. Las regiones de Caquetá, Putumayo, Casanare, Vichada, Guaviare, Guainía, Córdoba, Bolívar y Meta serán promovidas desde este año. Hasta ahora Bogotá, Cartagena, Medellín y Cali se mantienen como las principales ciudades receptoras de visitantes extranjeros. (Revista Dinero, 2017)

De acuerdo con los datos entregados por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT), en 2010 los extranjeros le dejaron al país US\$3.400 millones, mientras que el año pasado esa cifra ya había ascendido a US\$5.835 millones. Desde hace rato el turismo es el segundo generador de divisas para Colombia; sin embargo, la tendencia de crecimiento es más fuerte en este sector que en otros segmentos como café, flores y banano. Solo en los últimos siete años el ingreso de divisas por turismo ha crecido 70%, un registro nada despreciable. (Revista Dinero, 2017)

En un contexto en el que la industria petrolera y minera están seriamente amenazadas, esta noticia es positiva y muestra que Colombia es capaz de encontrar nuevos sectores para generar divisas y superar la excesiva dependencia de las tradicionales industrias productoras de *commodities*. (Revista Dinero, 2017)

En Colombia se destacan diferentes atractivos de la oferta como el turismo de eventos, el de sol y playa, el gastronómico, el de deporte y aventura, el de biodiversidad y naturaleza, y el valor patrimonial de los pequeños pueblos del país. Por otra parte, la puesta en operación a lo largo de 2017 de más vuelos directos entre ciudades colombianas y del exterior, ha logrado dinamizar en mayor medida el sector turístico nacional. (El Espectador, 2018)

Una de las iniciativas públicas que contribuye a esto es el programa "Turismo y paz", con el cual el Gobierno busca beneficiar a 132 municipios de menos de 200.000 habitantes y afectados por el conflicto armado con una rebaja de impuestos para la construcción de infraestructura turística. Otro programa en marcha es el de "Recorre Colombia", que añadirá 15 rutas de destino y 15 temáticas más para mitad de año, y que llevará a los viajeros a los 32 departamentos colombianos. (El Espectador, 2018)

2.2.2. Red de Pueblos Patrimonio en Colombia

Colombia es conocida por tener una oferta variada en el sector turístico, en la cual se cuenta con paisajes majestuosos y arquitectura imponente, elementos que logran llenar de asombro a cualquier visitante. Sin embargo, para entender la riqueza y éxito de la actividad turística colombiana, hay aspectos culturales que se deben explorar. (MinCIT, 2017)

A partir del enorme potencial cultural y patrimonio del país, en agosto de 2010, nació la Red Turística de Pueblos Patrimonio, tomando como punto de partida la firma de los alcaldes de los municipios iniciales: Mompox (Bolívar), Monguí y Villa de Leyva (Boyacá), Honda (Tolima), Salamina (Caldas), Playa de Belén (Norte de Santander), Girón y Barichara (Santander). Cada uno de estos pueblos cuenta con características particulares que los ponen en la lista de los bienes culturales de Colombia y fueron seleccionados por MinComercio para integrar este programa por su potencial y realidad turística.

En la actualidad ya son 17 destinos los que conforman el programa, con características que buscan darle al viajero experiencias únicas. A continuación se listan estos pueblos tan importantes para el turismo de Colombia:

- Antioquia (Jardín, Jericó, Santa Fé de Antioquia)
- Bolívar (Santa Cruz de Mompox)
- Boyacá (Minguí, Villa de Leyva)
- Caldas (Aguadas, Salamina)
- Córdoba (Santa Cruz de Lorica)
- Cundinamarca (Guaduas)

- Magdalena (Ciénaga)
- Norte de Santander (La Playa de Belén)
- Santander (Barichara, El Socorro, San Juan de Girón)
- Tolima (Honda)
- Valle del Cauca (Guadalajara de Buga)

A continuación se hace una breve descripción de los municipios antes mencionados:

- Aguadas, Caldas. Pueblo caracterizado por su riqueza natural, histórica, artesanal y fiestera; el sombrero de iraca es el producto símbolo del territorio.
- Barichara, Santander. Pueblo característico por su tranquilidad, donde la seguridad se percibe en cada rincón.
- Ciénaga, Magdalena. Es considerada la capital del realismo mágico.
- El Jardín, Antioquia. Este municipio conjuga historia, arte y aroma a cafetales; combinación que es exaltada por sus pobladores.
- El Socorro, Santander. Conocida también como una villa de la época de la colonia.
- Guadalajara de Buga, Valle del Cauca. Famosa por tener la Basílica del Señor de los Milagros, donde muchos feligreses del mundo acuden.
- Honda, Tolima. Gracias a su riqueza arquitectónica, cargada de identidad y de memoria, da cuenta de la historia e hitos importantes del desarrollo de Colombia.
- Jericó, Antioquia. El paisaje, la historia, la cultura y la gracia particular de sus habitantes, la convierten en la población más bella de Antioquia.
- La Playa de Belén, Norte de Santander. Atrae por su paz, quietud y tranquilidad.

- Monguí, Boyacá. Es un pueblo que abriga el más puro y sincero sentimiento de hospitalidad y gentileza hacia los demás.
- Salamina, Caldas. Muestra arquitectónica de innumerable belleza marcada por una estética que habla de la época colonial y de los legados traídos por sus colonizadores.
- San Juan Girón, Santander. Conocida por sus calles empedradas y casas de paredes blancas, que evocan a las villas españolas de la época colonial.
- Santa Cruz de Lórica, Córdoba. Esta bella ciudad cordobesa junto al río Sinú está revestida por un importante pasado cultural.
- Santa Cruz de Mompox, Bolívar. Ofrece al mundo sus diversas tradiciones religiosas y el manejo del arte de la filigrana.
- Santafé de Antioquia, Antioquia. Considerada la ciudad madre de este departamento, que se quiere y admira por su valor histórico y cultural
- Villa de Guaduas, Cundinamarca. Territorio revolucionario, líder de la insurrección en contra de la corona española.
- Villa de Leyva, Boyacá. Detenida en el tiempo, ofrece a sus visitantes una experiencia única en la que confluyen historia, cultura, naturaleza y arqueología.

2.3. Turismo sostenible

La Organización Mundial de Turismo (OMT), máxima autoridad en temas de turismo a nivel global, define el turismo sostenible de la siguiente manera: “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” (Sitio web OMT, 2016).

Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible se aplican a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

Por lo tanto, el turismo sostenible debe:

1) Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

2) Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.

3) Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes, unos beneficios socio-económicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

El desarrollo sostenible del turismo exige la participación informada de todos los agentes relevantes, así como un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer

un consenso. El logro de un turismo sostenible es un proceso continuo y requiere un seguimiento constante de sus incidencias, para introducir las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias.

El turismo sostenible debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles.

2.3.1. Las 3 P en turismo

Hay una relación entre los recursos destinados al desarrollo del turismo (personas y naturaleza) y los recursos fundamentales para el desarrollo sostenible (las tres P: *Planet, People, Profit*). Sin embargo, los efectos conocidos del desarrollo del turismo en los ecosistemas y la cultura no han dado lugar a un diseño más sostenible de los destinos turísticos.

La relación entre las actividades comerciales y las cuestiones sociales y ecológicas son algo más complejas que en otros sectores económicos. Uno de los elementos diferenciales más notables es que la cadena de distribución del turismo no hace llegar un producto al cliente, sino que desplaza al cliente hasta el producto: en el turismo, el cliente viaja al lugar donde el servicio o producto turístico se genera. Aparte de que esto comporta complejidades en la cadena de valor, el contacto directo entre visitantes y anfitriones y el ecosistema local tiene implicaciones específicas que no se dan en otros sectores.

En referencia a la P de *Planet*, el turismo tiene que lidiar con los efectos de la contaminación (por ejemplo, las emisiones de CO₂ del transporte aéreo vs la promoción de los biocombustibles), con los efectos que sobre los recursos naturales tiene la construcción de infraestructuras turísticas (por ejemplo, la destrucción de manglares contra la generación de ingresos de parques naturales), y con los efectos del comportamiento de los turistas (por ejemplo, los submarinistas que ponen en peligro los arrecifes de coral frente a las acciones voluntarias para limpiar las playas). Entre las influencias del turismo en la P de *Profit* (beneficios) se encuentran los efectos en las economías locales (creación de empleo frente a la subida de los precios de las materias primas), en los vínculos con los mercados extranjeros (de dependencia frente a la apertura de nuevos mercados) y en las estructuras de propiedad. Por último se encuentra la P de *People* (personas) y los efectos sociales y culturales que estas generan sobre los lugares visitados (Gascón, 2013).

2.3.2. Principios básicos de la sostenibilidad

El turismo, como actividad productiva, puede ser ampliamente beneficioso, pero también, considerablemente destructivo si no es manejado adecuadamente, ya que puede acabar con la riqueza de los patrimonios naturales y culturales de cualquier país. Esta realidad y el inminente riesgo de deterioro en los recursos, que surgen como consecuencia de diversas actividades económicas, ha provocado un fuerte movimiento internacional, nacional y local, interesado en convertir las prácticas tradicionales de los sectores empresariales en prácticas sostenibles.

El principio en el cual se basan estas prácticas denominadas “responsables o sostenibles” y que intentan modificar la forma de hacer negocios, es el Desarrollo Sostenible, que se define

como “el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Bruntland, Our Common Future, 1987).

Una actividad sostenible, será aquella cuyos impactos económicos, sociales y ambientales permitan complacer las necesidades del presente, sin limitar la habilidad de satisfacerlas, con el mismo grado de plenitud y disfrute, en el futuro. Un desarrollo sostenible o la sostenibilidad se alcanza cuando se atiende, en forma balanceada, tres principios básicos:

- **Económico:** La actividad se desarrolla con base en prácticas empresariales adecuadas, las cuales aseguran el crecimiento y mantenimiento en el tiempo de la empresa, con lo cual se beneficia a los propietarios, empleados y vecinos de la comunidad donde se desarrolla el negocio.
- **Ambiental:** La actividad se desenvuelve considerando, a su vez, la forma en que se utiliza los recursos naturales e idealmente, aportando a su conservación y cuidado.
- **Socio-cultural:** La actividad se realiza sin perjudicar o afectar el tejido social existente en la comunidad donde se desarrolla, por lo cual, se prevén todas las acciones posibles para respetar la cultura local, preservarla y revitalizarla.

2.3.3. Ejes del turismo sostenible

El turismo sostenible se fundamenta en unos principios básicos como: el hecho de garantizar una huella ecológica mínima para el planeta; contribuir a la conservación del patrimonio natural y cultural; planificar y gestionar el desarrollo turístico de una manera que evite causar problemas ambientales o socioculturales graves; mantener y mejorar la calidad ambiental; proporcionar

experiencias más agradables para los turistas a través de conexiones más significativas con la población local y al mismo tiempo, una mayor comprensión de las cuestiones culturales, sociales y ambientales locales; fomentando el respeto entre turistas y anfitriones. Todos estos beneficios se acaban repartiendo ampliamente entre toda la sociedad (OSONATURISME, 2017).

Así pues, a grandes rasgos, el turismo sostenible suele conllevar un alto nivel de satisfacción de los turistas y garantiza una experiencia significativa; así como, la elevación de su conciencia sobre los temas de sostenibilidad y la promoción de este tipo de prácticas entre ellos.

2.3.4. Normas que rigen el turismo sostenible en Colombia

Por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se han venido desarrollando normas técnicas que promueven la sostenibilidad, las cuales están enfocadas en cada uno de los actores de cadena: establecimientos de hospedaje; bares; restaurantes; agencias de viaje y entretenimiento; empresas de transporte; así como los operadores y administradores de los destinos turísticos. Estas normas persiguen el fin último de disminuir los impactos negativos sobre el medio ambiente, la cultura y la calidad de vida de los habitantes locales de los destinos turísticos, de tal manera que esta importante actividad económica sea sostenible en el tiempo y sea posible preservar los activos tangibles e intangibles que permiten que esta se pueda ejecutar.

Las normas técnicas sectoriales desarrolladas en el país para promover el turismo sostenible, se detallan en la Tabla 1.

Tabla 1. Normas técnicas sectoriales para el turismo sostenible

Norma	Objeto	Año de expedición
Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 007	Empresas Comercializadoras de Esquemas de Tiempo Compartido y Multipropiedad	2016
Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 001-2	Playas turísticas	2015
Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 001-1	Destinos turísticos - Área turística	2014
Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002	Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH)	2014
Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 006-1	Sistema de gestión para la sostenibilidad	2012
Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 006-2	Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones	2012
Norma Técnica Colombiana NTS - TS 005	Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico	2009
Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 004	Establecimientos gastronómicos y bares	2008
Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 003	Agencias de viajes	2007

Fuente: (MinCIT, Normas técnicas sectoriales, 2017)

En Colombia existen seis sitios turísticos certificados como destinos sostenibles: Puerto Nariño (Amazonas), Centro Histórico de Cartagena de Indias y Mompo (Bolívar), Jardín y Parque Arví (Antioquia), Buga (Valle del Cauca). Entre todos estos, se han hecho inversiones que ascienden hasta los \$3.300 millones de pesos, y que marcan una ruta clara para que el resto de los destinos turísticos importantes del país la sigan, y se cumpla con el objetivo de hacer una Colombia sostenible turística. (Revista Dinero, 2017)

2.4. Sistema Europeo de indicadores turísticos

La Comisión Europea puso en marcha en 2013 el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos (ETIS) con el fin de ayudar a los destinos a controlar y medir los resultados de su turismo sostenible, utilizando un enfoque común comparable.

El ETIS es una herramienta de gestión de aplicación voluntaria. Los resultados del seguimiento se basan en la autoevaluación, las observaciones, la recopilación de datos y el análisis de estos por parte de los propios destinos. El ETIS no fija los valores mínimos que deben alcanzarse ni proporciona ningún tipo de certificación. No obstante, al identificar un conjunto de indicadores clave, proporciona a los destinos la información básica que necesitan para hacer un seguimiento de la sostenibilidad y para gestionar la actividad turística de manera más eficaz.

La viabilidad y la utilidad de la herramienta del ETIS y de todo el sistema en lo referente a los destinos se analizaron a lo largo de dos fases piloto durante un período de dos años. Más de cien destinos europeos aplicaron y pusieron a prueba el ETIS y facilitaron a la Comisión información sobre su experiencia.

El ETIS representa una metodología común para la gestión de destinos sostenibles. No se trata de un sistema de certificación ni de un régimen de etiquetado ecológico, sino de una herramienta muy eficaz de gestión que ha aportado la Comisión Europea.

El ETIS está diseñado especialmente para los destinos turísticos; su propósito es posibilitar que puedan llevar a cabo un seguimiento de su rendimiento y ayudarlos a desarrollar y ejecutar sus planes dirigidos a mejorar la sostenibilidad con una visión a largo plazo.

Una herramienta del ETIS específicamente desarrollada a tal efecto orienta a los destinos en el proceso de aplicación. A través de una guía explicativa, los destinos pueden aprender un procedimiento eficaz que en última instancia conduce a la creación del sistema de indicadores, empezando por la concienciación, la participación de las partes interesadas y la definición de responsabilidades para, a continuación, proceder a la recopilación de datos y el análisis de los resultados para propiciar la mejora continua.

Un paso clave es el enfoque basado en la participación de múltiples partes interesadas, que anima a los destinos a constituir un grupo de trabajo con estas (un equipo interdisciplinar) que establezca las prioridades, los cometidos y las responsabilidades entre los diferentes agentes, estimule la cooperación y la coordinación, y apoye el proceso de gestión y supervisión.

El conjunto de indicadores básicos, que abarca las principales dimensiones de la sostenibilidad, contribuye a la recopilación de datos sobre los diferentes aspectos y actividades del destino turístico a partir de diferentes fuentes de información a escala local. En ese sentido, el ETIS fomenta el desarrollo y la mejora de un sistema de información integrado que puede servir de apoyo para subsanar las lagunas de información y también para otros análisis y evaluaciones.

Por último, dado que la competitividad del turismo está estrechamente relacionada con la sostenibilidad de este sector, el ETIS permite a los responsables políticos y las autoridades controlar los principales elementos que determinan el atractivo de un destino y su competitividad en el mercado, de modo que puedan mejorar la experiencia de los visitantes y garantizar la satisfacción de los clientes.

Los principales beneficios de todo ello para su destino son los siguientes:

- Mejora de la información para la toma de decisiones
- Eficacia de la gestión de riesgos
- Priorización de proyectos de intervención
- Evaluación comparativa de los resultados
- Mejora de la adhesión de la comunidad local y mayor apoyo a las partes interesadas del sector turístico
- Mejora de la experiencia de los visitantes
- Aumento de los beneficios o reducción de los costes
- Incremento del valor por visitante.

El ETIS se basa en veintisiete indicadores principales y cuarenta indicadores opcionales, subdivididos en cuatro categorías:

- Gestión de destinos
- Incidencia social y cultural
- Valor económico
- Impacto ambiental.

Los indicadores asociados a cada una de las categorías son:

Tabla 2 Indicadores gestión del destino

Criterios	N° de referencia del indicador	Indicadores básicos del ETIS
A.1. Gestión Sostenible del Turismo en empresas turísticas	A.1.1	Porcentaje de empresas turísticas / establecimientos en San Juan de Girón con certificación / etiquetado voluntario/ calidad / sostenibilidad ambiental y / o responsabilidad social
A.2 Satisfacción del visitante	A.2.1	Porcentaje de visitantes que están satisfechos con su experiencia en San Juan de Girón
	A.2.2	Porcentaje de visitantes que retornan a San Juan de Girón (en un plazo de cinco 5 años)

Fuente: Sistema de Indicadores de Turismo Europea (ETIS) – Comisión Europea

Tabla 3 Indicadores valor económico

Categoría	Subcategoría	Descripción del Indicador
B.1. Medición de flujos de llegada de visitantes a San Juan de Girón (volumen y valor)	B.1.1	Número de pernотaciones de turistas por mes
	B.1.2	Número de visitantes del mismo día – Mensual
	B.1.3	Contribución relativa del turismo a la economía de San Juan de Girón (% PIB)
	B.1.4	Gasto diario por turista durante la noche (alojamiento, comida y bebidas, otros servicios)
	B.1.5	Gasto diario por excursionista durante el día (comida y bebidas, otros servicios)
B.2. Productividad y	B.2.1	Duración media de la estancia de los turistas (noches)

Categoría	Subcategoría	Descripción del Indicador
rentabilidad de los establecimientos que ofrecen productos y servicios turísticos	B.2.2	Tasa de ocupación en establecimientos comerciales que ofrecen servicios de alojamiento
B.3. Generación de empleo directo (cantidad y calidad)	B.3.1	Empleo turístico directo como porcentaje del empleo total
	B.3.2	Porcentaje de puestos de trabajo temporales generados por el turismo
B.4. Cadena de valor de la oferta turística	B.4.1	Porcentaje de alimentos, bebidas, bienes y servicios producidos localmente proceden de empresas de San Juan de Girón

Fuente: Sistema de Indicadores de Turismo Europea (ETIS) – Comisión Europea

Tabla 4 Indicadores de impacto social y cultural

Categoría	Subcategoría	Descripción del Indicador
C.1 Impacto social en la comunidad de San Juan de Girón	C.1.1	Número de turistas por cada 100 habitantes
	C.1.2	Porcentaje de residentes que están satisfechos con la llegada de turistas a San Juan de Girón (por mes / temporada)
	C.1.3	Número de camas disponibles en establecimientos de alojamiento comercial por cada 100 habitantes
	C.1.4	Número de segundas viviendas por 100 viviendas
C.2. Seguridad y Salud	C.2.1	Porcentaje de turistas que registran quejas con la policía
C.3. Igualdad de género	C.3.1	Porcentaje de hombres y mujeres empleados en el sector turístico
	C.3.2	Porcentaje de empresas turísticas, donde el director general está en manos de una mujer
	C.4.1	Porcentaje de habitaciones en establecimientos de alojamiento comerciales accesibles a las personas con discapacidad

Categoría	Subcategoría	Descripción del Indicador
C.4. Accesibilidad	C.4.2	Porcentaje de establecimientos de alojamiento comerciales con esquemas de información accesibles reconocidos
	C.4.3	Porcentaje de transporte público que sea accesible para las personas con discapacidad y con modalidades específicas de acceso
	C.4.4	Porcentaje de atracciones turísticas que son accesibles a las personas con discapacidad y/o participando en sistemas de información que tienen accesibilidad reconocido.
C.5. Proteger y valorizar los bienes asociados al patrimonio cultural y la identidad local	C.5.1	Porcentaje de residentes que están satisfechos con el impacto del turismo en la identidad de destino
	C.5.2	Porcentaje de eventos del destino que se centra en cultura tradicional / local y el patrimonio

Fuente; Sistema de Indicadores de Turismo Europea (ETIS) – Comisión Europea

Tabla 5 Indicadores de Impacto ambiental

Categoría	Subcategoría	Descripción del Indicador
D.1. El impacto del transporte	D.1.1	Porcentaje de turistas y visitantes de un día utilizando diferentes modos de transporte para llegar al destino
	D.1.2	Porcentaje de turistas y visitantes de un día que utilizan transporte local / servicios de transporte público para movilizarse en el destino
	D.1.3	Porcentaje de turistas y visitantes de un día que utilizan transporte local / servicios de transporte público para movilizarse en el destino
	D.1.4	Huella de carbono media de los turistas y visitantes de un día de viaje desde su vivienda habitual hasta el destino
D.2. Cambio climático	D.2.1	Porcentaje de empresas de turismo implicado en el cambio climático con planes de mitigación, tales como: CO2 , sistemas de baja energía o respuestas y acciones de "adaptación"
	D.2.2	Porcentaje de establecimientos de alojamientos, atractivos turísticos e infraestructura se encuentra en "zonas vulnerables".
D.3. Gestión de Residuos Sólidos	D.3.1	La producción de residuos por noche turismo en comparación con la población de San Juan de Girón
	D.3.2	Porcentaje de empresas turísticas de San Juan de Girón que separan los residuos
	D.3.3	Porcentaje de residuos reciclados por turista que visita a San Juan de Girón en comparación con el total de residuos reciclados por habitante por año

Categoría	Subcategoría	Descripción del Indicador
D.4. Tratamiento de aguas residuales	D.4.1	Porcentaje de aguas residuales generadas en San Juan de Girón tratadas al menos a nivel secundario antes de la descarga
D.5. Gestión del agua	D.5.1	Consumo de agua por noche de pernoctación de los turistas en comparación con el consumo promedio general de agua de los residentes en San Juan de Girón
	D.5.2	Porcentaje de empresas turísticas de San Juan de Girón que han adoptado medidas para reducir el agua consumo
	D.5.3	Porcentaje de empresas turísticas de San Juan de Girón que utilizan agua reciclada
D.6. Uso de energía	D.6.1	Consumo de energía de un turista que visita San Juan de Girón comparado con el consumo de energía de la población residente
	D.6.2	Porcentaje de empresas turísticas que han tomado medidas para reducir consumo de energía
	D.6.3	Cantidad anual de energía consumida procedente de fuentes renovables (MWh) como porcentaje del consumo anual de energía en San Juan de Girón
D.7. Paisaje y protección de la biodiversidad	D.7.1	Consumo de energía de un turista que visita San Juan de Girón comparado con el consumo de energía de la población residente

Fuente: Sistema de Indicadores de Turismo Europea (ETIS) – Comisión Europea

2.5. Innovación social

Según la Comisión Europea, la innovación social se define como el desarrollo y la aplicación de nuevas ideas (productos, servicios y modelos) para satisfacer las necesidades sociales, creando nuevas relaciones y colaboraciones en dicho entorno. Ello representa nuevas respuestas a las demandas sociales urgentes en búsqueda del bienestar humano. (European Commission, 2013)

Enfocada en la mejora del bienestar humano, presenta innovaciones que son sociales tanto en sus fines como en sus medios, pues mejora la capacidad de los individuos para actuar. Basada principalmente en la inventiva de los ciudadanos, las organizaciones de la sociedad civil, las comunidades locales, las empresas, así como los servicios públicos, brinda oportunidades para el sector público al igual que para los mercados locales, en tanto tiene la visión de que los productos y servicios no solo deben satisfacer mejor las aspiraciones individuales sino también las colectivas.

La innovación social describe todo el proceso por el cual se desarrollan nuevas respuestas a las necesidades sociales, con el fin de obtener los mejores resultados del mismo. Este proceso se compone de cuatro elementos principales:

- Identificación de nuevas necesidades insatisfechas, con soluciones inadecuadas o desconocidas a nivel social.
- Desarrollo de nuevas soluciones en respuesta a estas necesidades sociales.
- Evaluación de la eficacia de las nuevas soluciones que buscan satisfacer las necesidades sociales.
- Escala de las innovaciones sociales eficaces.

2.5.1. Concepto de Innovación Social

El concepto de innovación evolutivamente ha venido fortaleciéndose en los últimos años por lo que es posible encontrar diversas definiciones del mismo, aunque todas y cada una de ellas

apuntan hacia la misma dirección; idear soluciones para los problemas de índole social que ayuden a mejorar las condiciones de vida, de la población en general.

La Institución Nacional para la Ciencia, la Tecnología y las Artes de Reino Unido define la innovación social como sigue:

“el deseo de satisfacer las necesidades sociales que pueden ser descuidadas por las formas tradicionales de provisión del mercado privado y que a menudo han sido mal atendidas o resueltas por los servicios organizados por el Estado. La innovación social puede tener lugar dentro o fuera de los servicios públicos. Pueden ser desarrolladas por los sectores público, privado o de terceros, o de los usuarios y las comunidades pero igualmente, cierto grado de innovación desarrollado por estos sectores no se puede considerar como la innovación social, ya que no aborda directamente los desafíos sociales más importantes” (Villa, 2013).

A su vez, la Fundación de la Innovación Bankinter FIB propone que “la Innovación Social debe ser el método utilizado para lograr un nuevo modelo que no solo se aplique para la creación o mejora de productos y servicios, sino que se extienda a otras áreas afines” (Villa, 2013). En este sentido también destacan la vinculación de este concepto al marco de las mejoras sociales y los cambios que pueden operarse en el mismo. Esto nos lleva a dar cuenta de un concepto dinámico, pautado por la acción social en donde el rol fundamental lo tienen los actores facilitadores, también denominados agentes sociales o *stakeholders*. (Fundación de la Innovación Bankinter, 2015)

Por su parte, The Open Book of Social Innovation (Murray, 2010), define la Innovación Social como «las nuevas ideas (productos, servicios y modelos) que al mismo tiempo pueden satisfacer las necesidades sociales y crear nuevas relaciones sociales o colaboraciones. En otras

palabras, son las innovaciones que son buenas para la sociedad y que mejoran la capacidad de la sociedad para actuar». No obstante, el libro mencionado anteriormente, también ofrece otras definiciones del concepto. Por ejemplo, la definición sobre innovación social de la Universidad de Stanford propuesta por Phills, Deiglmeier y Miller (2008), gira en torno a la concepción de construir un curso de acción que permita atender las necesidades y problemáticas sociales a partir de tres elementos fundamentales: la eficacia, la eficiencia y la sostenibilidad. Este curso de acción debe estar orientado a aportar beneficios a la sociedad comprendida como un todo, y no a ciertos intereses particulares. (Murray, 2010).

De acuerdo al análisis que realizaron Villa y López (2012), cualquiera sea la definición del concepto, por más amplias que sean, suelen encontrarse entre ellas algunos aspectos comunes:

- Primero, la innovación social debe ser gestionada por los actores facilitadores, quienes pueden revestir características diferentes. Estos pueden ser instituciones gestionadas por el gobierno, o bien ONGs sin fines de lucro además de los nuevos entes emprendedores sociales. No obstante sus particularidades, todos deben adelantar acciones que sigan parámetros comunes tales como: garantizar que los emprendimientos creados sean sostenibles y sustentables en el tiempo, proveer bienes y servicios asequibles y críticos para aumentar el nivel de vida de los más desfavorecidos, implementar soluciones creativas e ingeniosas, además de contar con una gran capacidad de organización y proactividad.
- Segundo, la innovación debe, ante todo, resolver un problema social. La innovación se presenta como una iniciativa que intenta dar una respuesta de forma novedosa a un problema o situación social.

- Tercero, la solución debe ser eficaz, eficiente, sostenible y justa. Existen por tanto, algunas características esenciales: la eficacia que se traducen en el logro de los objetivos pretendidos; la eficiencia, que estos se hagan sin dispendios de recursos; la sostenibilidad, que perdure en el tiempo y que sea respetuosa con el medio ambiente; y por último la justicia, que sea equitativa y que promueva una distribución basada en la justicia social.
- Cuarto, el aporte de la innovación social debe añadir valor, así como dirigirse a los intereses de la sociedad en su conjunto, y no a los intereses particulares.
- Quinto, la innovación social es un proceso, no es algo puntual, sino un recorrido por distintas etapas de germinación de ideas y materialización; primero de los resultados y la institucionalización, y en última instancia, de transformación social.

2.5.2. Características de la Innovación Social

Originalidad. Una de las características principales de la innovación social es ser original y asombrosa, esto no se refiere de complejidad técnica, sino por la capacidad para resolver problemas con la mayor eficacia posible. De hecho suelen ser experiencias únicas abordadas por su «novedad» desde diversas disciplinas (sociología, economía, empresarial, trabajo social y otros). Un claro ejemplo de lo descrito es el caso del Banco Grameen —entidad fundada por Yunnus, Nobel de la Paz 2006— y los microcréditos. La originalidad de esta puesta en práctica

estriba en la generación de un banco para pobres que a través del empoderamiento genera capacidades y capital social.

Intangibilidad. La definición general expuesta en el Manual de Oslo, señala que las innovaciones «comprenden los nuevos productos y procesos así como las modificaciones tecnológicas importantes de los mismos. Una innovación —en el ámbito económico— se considera como tal cuando es introducida en el mercado (innovaciones de productos) o utilizada en un proceso de producción (innovaciones de procesos) —lógicamente para reducir costes o mejorar la calidad—. En ellas intervienen toda clase de actividades científicas, tecnológicas, de organización, financieras y comerciales».

Replicabilidad. Las innovaciones sociales tienden por su esencia a su difusión y a su expansión. Desde esa perspectiva, son innovaciones abiertas que no pretenden la generación de ventajas sobre los competidores, por lo que no tienen que ser protegidas por patentes. Estas, además de producir un impacto local, pueden llegar a trascender a través de cierto dinamismo global.

Eficacia social. La innovación social resuelve problemas y logra resultados basados en la satisfacción de las necesidades humanas básicas. (Villa, 2013).

2.5.3. Enfoques de la Innovación Social

La Comisión Europea dentro del análisis de las distintas innovaciones sociales en Europa, clasifica la innovación social en relación a tres enfoques (Hanh, 2013):

Primer enfoque: La perspectiva de la demanda social. Este tipo de innovaciones responden a aquellos grupos y comunidades que son más vulnerables y menos capaces de implicarse y beneficiarse de la economía de mercado.

Segundo enfoque: La perspectiva de los desafíos sociales. La innovación, en este caso, se caracteriza por ser un proceso que aborda «desafíos sociales» a través de nuevos tipos de relaciones entre actores sociales.

Tercer enfoque: La perspectiva de los cambios sistémicos. Dichas innovaciones sociales se refieren a un proceso que produce cambios sostenidos en las actitudes y el comportamiento humano, y las consecuentes responsabilidades de las organizaciones y sus clientes, y las relaciones entre ellos.

2.6. San Juan de Girón desde el punto de vista turístico

El municipio San Juan Girón está localizado en el departamento de Santander a nueve km de distancia de Bucaramanga, sobre el costado occidental de la Cordillera Oriental de los Andes. El municipio se localiza en la zona intertropical ecuatorial, con una extensión total de

475.14 km. Limita al norte con Lebrija y Rionegro; al sur con Los Santos, Zapatoca y Betulia; al este con Bucaramanga, Floridablanca y Piedecuesta y al oeste con Sabana de Torres.

En 1631, el encomendero Francisco Mantilla de los Ríos fundó la Villa de los Caballeros de Girón, comprometiéndose a limpiar de indios las riberas de los ríos Sogamoso y Lebrija. Debido a una epidemia y una plaga de langostas, la ciudad se trasladó de lugar el 30 de diciembre de 1.638 al sitio Macaregua, lugar donde hoy se encuentra.

Girón, desde 1959 es Monumento Nacional y ratificado en 1963. Los habitantes de este municipio impulsaron el desarrollo poblacional de Bucaramanga, pues teniendo en cuenta las bondades del clima, se desplazaron a la meseta, lugar donde construyeron sus nuevas casas; por tanto luego de casi cuatrocientos años de este proceso, Bucaramanga se ha convertido en una gran metrópoli, con gran apoyo de los gironeses.

Hoy, El municipio de San Juan Girón está dividido por dos escenarios históricos que mezclan el arte, la cultura y la arquitectura colonial del siglo XVI con el arte contemporáneo, la cultura y arquitectura moderna del siglo XXI. (Alcaldía de Girón - Santander, 2012).

Girón es un municipio con una riqueza cultural, con atractivos lugares que han traído consigo la expansión del turismo. Su arquitectura de la época colonial (con calles empedradas, puentes de calicanto y faroles, las paredes blancas, las puertas y ventanas de madera vieja y hierro forjado, los pisos de las casas en tabletas cocidas por carbón mineral en hornos de barro) fue reconocida como Monumento Nacional de Colombia en 1959, hecho que fue reglamentado en 1963. Se le

otorgó este reconocimiento por mantener intactas las edificaciones (puertas, ventanas y balcones) de sus construcciones; con la finalidad de incentivar la conservación de la arquitectura.

El patrimonio arquitectónico data del siglo XVII y simboliza uno de los componentes principales de gran valor para los gironenses, y que gran parte de su riqueza se debe a la conservación de sus casas coloniales de paredes blancas, puertas y ventanas marrones, balcones amplios, sus calles empedradas y estrechas con pequeños andenes; viviendas con aleros en su totalidad y sus techos con tejas de barro, constituyéndose como un pueblo patrimonial que ofrece gran variedad de atractivos con experiencias únicas para el visitante; fascinado por su historia .

El municipio cuenta con una arraigada vocación religiosa; allí se localizan la Basílica Menor y la Capilla de las Nieves. Dentro de su riqueza cultural se destacan sus eventos, ferias y tradiciones: En Semana Santa y en la celebración del Día del Señor de los Milagros la concurrencia de feligreses es enorme superando las 50.000 personas entre propios y extraños. En Semana Santa con el Viacrucis desde la Basílica Menor hasta la Capilla del Señor de los Milagros en la Vereda El Corregidor, además de las procesiones con las imágenes religiosas por las calles del sector colonial a cargo de la Hermandad de Jesús Nazareno del municipio.

El Patrimonio Cultural Material y el Patrimonio Cultural Inmaterial del municipio, que se constituyen como sus principales atractivos turísticos, se mencionan a continuación:

- Basílica menor San Juan Bautista
- Capilla de Nuestra Señora de Las Nieves

- Capilla del cementerio o capilla de Nuestra Señora de Monguí
- Capilla del Hospital San Juan de Dios de Girón
- Parque principal
- Plaza de Nuestra Señora de Las Nieves
- Parque Peralta
- Museo de Arte Religioso “Benedicto XVI”
- Casa de la Cultura “Francisco Mantilla de los Ríos”
- Alcaldía Municipal
- Mansión del Fraile
- Casa parroquial o pastoral
- Puente Antón García
- Puente San Benito
- Puente El Moro
- Puente San José
- Puente Las Nieves
- Puente Los Mirtos
- Casona que perteneció a Geo von Lengerke
- Capilla del Señor de los Milagros
- Monumento al Sagrado Corazón

Por otra parte, el municipio cuenta con atractivos naturales que hacen gala de su belleza y podrían convertirse en importantes sitios para atraer una mayor cantidad de visitantes.

- Cueva Del Indio - Cementerio Indígenas Guane.
- Balneario Natural Cristo Rey Vereda Motoso.
- Mirador Sobre Rio Sogamoso.
- Cañón de la Iguana.


En lo que respecta al patrimonio cultural inmaterial, en el municipio se llevan a cabo diversas festividades a lo largo del año, para celebrar sus costumbres tradicionales, algunas de las cuales están directamente enfocadas en la preservación de su amplia riqueza cultural. Las festividades mencionadas hacen referencia a las siguientes:

- Celebración del día de la Fundación del municipio (Enero 15)
- Celebración de la Semana Santa (Marzo/abril)
- Celebración del Acta de Independencia del Municipio (julio 30).
- Día de Nuestra Señora de Las Nieves (Agosto 5, segundo festivo)
- Feria Tabacalera. (Agosto 14-17 de agosto)
- Señor de Los Milagros. (Septiembre 14)
- Concurso de fachadas, donde se premia la mejor conservada. (Octubre/noviembre).
- Novenas y concurso de faroles (Diciembre 16 al 24)
- Fiestas de San Benito de San Palermo. (Diciembre 28)

3. Diseño metodológico

El diseño metodológico de esta investigación tiene los siguientes elementos:

Tabla 6. Diseño metodológico de la investigación – Residentes

ASPECTO	DESCRIPCIÓN															
Tipo de investigación	Descriptivo, dado que busca identificar el nivel de implementación de innovaciones para la sostenibilidad turística, llevadas a cabo en el municipio de San Juan de Girón															
Alcance de la investigación	Medir el impacto ambiental, social, económico y cultural del turismo, tomando como fuentes de datos a los residentes del casco antiguo del municipio de San Juan de Girón															
Lugar o área de estudio	San Juan de Girón, Santander															
Fuentes de información	Fuente Primaria: diseño y aplicación de cuestionario dirigido a residentes de San Juan de Girón.															
Población	Unidad de observación: residentes del casco urbano de San Juan de Girón, mayores de 15 años. Tamaño de la población: 144.360															
Marco muestral	Registros de proyección poblacional del DANE a 2017															
Tamaño de la muestra	 <p>MUESTRA POBLACIÓN FINITA</p> <table border="1"> <tr> <td>n</td> <td>?</td> <td>TAMAÑO DE LA MUESTRA</td> </tr> <tr> <td>N</td> <td>144'360</td> <td>TAMAÑO DE LA POBLACION</td> </tr> <tr> <td>Z</td> <td>1,96</td> <td># DE DESVIACIONES ESTÁNDAR</td> </tr> <tr> <td>σ^2</td> <td>0,25</td> <td>VARIANZA MUESTRAL</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>5,0%</td> <td>ERROR MUESTRAL</td> </tr> </table> $n = \frac{E^2 + \sigma^2}{Z^2 \cdot N}$ <p>n = 383</p> <p><small>Disfado por: Javier Fernando Hübano</small></p>	n	?	TAMAÑO DE LA MUESTRA	N	144'360	TAMAÑO DE LA POBLACION	Z	1,96	# DE DESVIACIONES ESTÁNDAR	σ^2	0,25	VARIANZA MUESTRAL	E	5,0%	ERROR MUESTRAL
n	?	TAMAÑO DE LA MUESTRA														
N	144'360	TAMAÑO DE LA POBLACION														
Z	1,96	# DE DESVIACIONES ESTÁNDAR														
σ^2	0,25	VARIANZA MUESTRAL														
E	5,0%	ERROR MUESTRAL														
Nivel de confianza y margen de error	95%, 5%															
Momento estadístico	Diciembre de 2017 y enero de 2018															
Tipo de muestreo	Muestreo aleatorio simple															
VARIABLES de estudio	Innovación para la sostenibilidad															

ASPECTO	DESCRIPCIÓN
Técnica usadas para la recolección de la información	Encuesta
Instrumentos de investigación	Cuestionario de preguntas de selección múltiple con única y múltiple respuesta.
Número de preguntas formuladas	6
Tipo de preguntas aplicadas	Abiertas, dicotómicas y cerradas
Modo de Aplicación	Directo: realizada por las autoras del proyecto

El diseño muestral realizado durante la fase de planeación del proyecto, permitió calcular que de acuerdo al número de habitantes de Girón, era necesario realizar 383 encuestas. Sin embargo, durante la aplicación de las mismas, se llegó a un punto en donde no fue posible que las personas visitadas en sus hogares prestaran su ayuda para responder el cuestionario mostrándose estos reacios a atender a los estudiantes encuestadores. Ante esta situación, solo se recolectaron 101 encuestas, con estos datos se decidió hacer la caracterización de las opiniones de los pobladores del municipio respecto al impacto percibido en la dinámica económica, social y cultural de San Juan de Girón.

Tabla 7. Diseño metodológico de la investigación – Empresarios del sector turístico

ASPECTO	DESCRIPCIÓN
Tipo de investigación	Descriptivo, dado que busca identificar el nivel de implementación de innovaciones para la sostenibilidad turística, llevadas a cabo en el municipio de San Juan de Girón
Alcance de la investigación	Medir el impacto ambiental, social, económico y cultural del turismo, tomando como fuentes de datos a los empresarios del sector turístico del municipio
Lugar o área de estudio	San Juan de Girón, Santander

ASPECTO	DESCRIPCIÓN
Fuentes de información	Fuente Primaria: diseño y aplicación de cuestionario dirigido a empresarios del sector turístico de San Juan de Girón.
Población	Unidad de observación: empresarios del sector turístico de San Juan de Girón.
Marco muestral	24 establecimientos relacionados con el turismo: Hoteles, hospedajes, restaurantes y agencias de viaje.
Momento estadístico	Diciembre de 2017 y enero de 2018
Tipo de muestreo	Censo
Variables de estudio	Innovación para la sostenibilidad
Técnica usadas para la recolección de la información	Entrevista
Instrumentos de investigación	Cuestionario de preguntas de selección múltiple con única y múltiple respuesta.
Número de preguntas formuladas	20
Tipo de preguntas aplicadas	Abiertas, dicotómicas y cerradas
Modo de Aplicación	Directo: realizada por las autoras del proyecto

Tabla 8. Diseño metodológico de la investigación – Gobierno

ASPECTO	DESCRIPCIÓN
Tipo de investigación	Descriptivo, dado que busca identificar el nivel de implementación de innovaciones para la sostenibilidad turística, llevadas a cabo en el municipio de San Juan de Girón
Alcance de la investigación	Medir el impacto ambiental, social, económico y cultural del turismo, tomando como fuentes de datos a los entes locales encargados de la gestión y promoción del turismo en el municipio
Lugar o área de estudio	San Juan de Girón, Santander
Fuentes de información	Fuente Primaria: diseño y aplicación de cuestionario dirigido al funcionario encargado de la oficina de turismo de San Juan de Girón.

ASPECTO	DESCRIPCIÓN
Población	Unidad de observación: Funcionario encargado de la gestión y promoción del turismo de San Juan de Girón.
Marco muestral	Encargado de la oficina de turismo del municipio.
Momento estadístico	Diciembre de 2017 y enero de 2018
Variables de estudio	Innovación para la sostenibilidad
Técnica usadas para la recolección de la información	Entrevista de profundidad
Instrumentos de investigación	Cuestionario de preguntas de selección múltiple con única y múltiple respuesta.
Modo de Aplicación	Directo: realizada por las autoras del proyecto

4. Resultados

4.1. Avances en la innovación para la sostenibilidad turística en los pueblos patrimonio de Santander

El turismo, como actividad productiva, puede ser ampliamente beneficioso, pero también, considerablemente destructivo si no es manejado adecuadamente, pues puede acabar con la riqueza de los patrimonios naturales y culturales de un destino. Esta realidad y el inminente riesgo de deterioro en los recursos, que surge como consecuencia de diversas actividades económicas, ha provocado un fuerte movimiento internacional, nacional y local, interesado en convertir las prácticas tradicionales de los sectores empresariales en prácticas sostenibles. El principio en el cual se basan estas prácticas denominadas “responsables o sostenibles” y que intentan modificar la forma de hacer negocios, es el Desarrollo Sostenible, que según (Bruntland, 1987) se define como “el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”.

Se afirma que una empresa que pretende alcanzar un desempeño operativo sostenible, no es sólo aquella que promueve ahorro y responsabilidad en el uso de ciertos recursos, o aquella que se involucra con los proyectos de su comunidad, o la que invierte en la mejor infraestructura y promueve la mejor calidad de servicio. Los tres ejes de la sostenibilidad requieren una armoniosa combinación de todos estos elementos y acciones.

En cuanto a los avances en la innovación y las mejores prácticas empleadas para la sostenibilidad turística de los Pueblo Patrimonio de Santander, se encuentran las siguientes:

- Enseñanza del idioma inglés en instituciones educativas con la proyección de que los estudiantes, al culminar su etapa lectiva, puedan emplearse en el sector turístico, y atiendan a los visitantes extranjeros, haciendo más fácil su estadía, y añadiendo un valor agregado al servicio.
- Iniciativas como la del Hotel Terra Barichara, el cual nació en el año 2013, y hasta el momento se ha consolidado como uno de los hoteles con mayor responsabilidad ambiental y ecológica en Barichara. Este hotel se encuentra en proceso de ser totalmente bio-sostenible, y este compromiso con el medio ambiente se refleja en cada uno de los detalles que lo componen. Este cuenta con un sistema de captación de aguas lluvias y purificación de las mismas, paneles solares; huerta ecológica para uso del restaurante del hotel; así como la reducción máximo del gasto energético por medio de iluminación LED.

4.2. Trabajo de campo

4.2.1. Análisis de la opinión de los habitantes del municipio de San Juan de Girón

La opinión de los habitantes de San Juan de Girón se considera de especial importancia teniendo en cuenta que la llegada de visitantes genera directa e indirectamente consecuencias positivas o negativas, que impactan las dimensiones económicas,

ambientales o socioculturales de la comunidad allí involucrada, aspectos muy importantes de analizar para diseñar estrategias para mitigar los problemas o aprovechar las oportunidades.

En la Tabla 9 se puede apreciar el cruce entre el rango de edad y el género de los encuestados, observando que hay solo una ligera diferencia entre la población masculina y la femenina que hizo parte de la muestra del estudio. Las personas entre 20 y 39 años fueron las que mayormente prestaron su colaboración, teniendo en cuenta que sumaron el 52% del total de la muestra.

Tabla 9. Rango de edad y género de los encuestados

Rango de edad	Femenino		Masculino		Totales	
	Cantidad	%	Cantidad	%		
10-19	7	6,93%	2	1,98%	9	8,91%
20-29	19	18,81%	10	9,90%	29	28,71%
30-39	11	10,89%	13	12,87%	24	23,76%
40-49	4	3,96%	12	11,88%	16	15,84%
50-59	6	5,94%	5	4,95%	11	10,89%
60-70	8	7,92%	4	3,96%	12	11,88%
Total general	55	54,46%	46	45,54%	101	100,00%

Fuente: Elaboración propia

4.2.1.1. Beneficios asociados al turismo

El turismo como actividad económica genera beneficios en las comunidades involucradas, razón por la cual es de gran valor identificar los principales que ha traído el

turismo a San Juan de Girón, está relacionado con la generación de ingresos y el flujo de dinero (65%), siendo el incremento en las ventas y el comercio como el mayor dinamismo generado a la economía del municipio. (Ver tabla 11).

De acuerdo a esto, la población del municipio ve positivamente el desarrollo de la actividad turística, dado que lo asocian con el bienestar para ellos y sus familias, debido a que se plantea como una importante y segura fuente de ingresos que se debe seguir fortaleciendo para atraer nuevos visitantes que aporten a la economía de San Juan de Girón.

Se resalta el 26.74% de los habitantes encuestados expresaron no percibir ningún beneficio asociado al turismo en el municipio, influenciado por no tener relación con el sector turístico.

Tabla 10. Beneficios relacionados con la actividad turística en el municipio

Respuesta	Cantidad	%
Mayor dinamismo de la economía	36	35,29%
Incremento del comercio	19	18,63%
Incremento en las ventas	11	10,78%
Reconocimiento cultural del municipio a nivel nacional y/o Internacional	11	10,78%
Mayores oportunidades de empleo	5	4,90%
Intercambio cultural	4	3,92%
Mayor cultura ciudadana	2	1,96%
Incremento en el comercio de artesanías	1	0,98%
Mayor flujo de dinero	1	0,98%
Ayuda Social	1	0,98%
Mayores oportunidades de negocio	1	0,98%
Incremento en el número de visitantes	1	0,98%
Compromiso con el medio ambiente	1	0,98%
Progreso y desarrollo	1	0,98%
Ninguno	27	26,47%

Fuente: Elaboración propia

4.2.1.2. Problemas asociados al turismo

El 64% de los encuestados expresaron que en relación al turismo, no tienen la percepción de estar relacionado con problemas de San Juan de Girón. Sin embargo, el 28% resaltó como el principal perjuicio generado por el turismo, la suciedad, el deterioro de las calles, la inseguridad y la congestión vehicular. (Ver tabla 12)

A pesar de la percepción relativa de los problemas mencionados por parte de los encuestados, si es un llamado de atención a las autoridades locales para que los analicen en detalle con el fin de implementar las medidas necesarias para eliminarlo o mitigar su impacto, pues de no tratarse a tiempo, pueden acarrear mayores problemas en un futuro próximo.

Tabla 11. Problemas relacionados con la actividad turística en el municipio

Variable	Cantidad	%
Suciedad y deterioro de las calles	18	18%
Inseguridad	13	13%
Congestión vehicular	5	5%
Delincuencia	4	4%
Pocas zonas de parqueo	3	3%
Alcoholismo	1	1%
Prostitución	1	1%
Drogadicción	1	1%
Publicidad engañosa	1	1%
Invasión de vías	1	1%
Rechazo internacional	1	1%
Incremento en la competencia	1	1%
Ninguno	65	64%

Fuente: Elaboración propia

4.2.1.3. Relación entre beneficios y perjuicios asociados al turismo

Es bastante marcada la opinión de la mayoría de los encuestados (80,2%) al afirmar que han sido mayores los beneficios que los perjuicios generados por el turismo, notándose las mujeres un poco más optimistas en comparación a los hombres. Esto deja entrever que a pesar de los factores negativos intrínsecos al turismo, se tiene una imagen muy favorable del impacto del turismo y se reconoce que contribuye en el crecimiento económico de San Juan de Girón. (Ver tabla 13)

Solo dos personas expresaron que en su percepción, eran más los perjuicios que los beneficios, destacando la inseguridad, la suciedad y el deterioro de las calles, como los principales factores para emitir este juicio.

Tabla 12. Balance del impacto del turismo en San Juan de Girón

Variable	Género Femenino							Género Masculino							Total General
	10-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-70	Total F	10-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60-70	Total M	
Más beneficios	5,0%	16,8%	8,9%	3,0%	5,0%	6,9%	45,5%	2,0%	6,9%	10,9%	8,9%	4,0%	2,0%	34,7%	80,2%
Más perjuicios	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	2,0%
Por igual	2,0%	2,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	7,9%	0,0%	2,0%	2,0%	3,0%	1,0%	2,0%	9,9%	17,8%
Total general	6,9%	18,8%	10,9%	4,0%	5,9%	7,9%	54,5%	2,0%	9,9%	12,9%	11,9%	5,0%	4,0%	45,5%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

4.2.1.4. Beneficios específicos asociados al turismo

El 55% de los encuestados coinciden en que los beneficios particulares asociados al turismo están relacionados con la mejoría de su situación financiera, soportados en la percepción

de los ingresos al personal empleado o por el incremento en la venta de productos o servicios turísticos. (Ver tabla 14)

Tabla 13. Problemas relacionados con la actividad turística en el municipio

Variable	Cantidad	%
Mayores ingresos económicos	26	26%
Incremento en las ventas	20	20%
Estabilidad económica	5	5%
Oportunidades laborales	4	4%
Intercambio cultural con ciudadanos de otras ciudades del país o con extranjeros	3	3%
Seguridad vial	1	1%
Mayor crecimiento económico	1	1%
Integración familiar	1	1%
Embelllecimiento del pueblo	1	1%
Ninguno	42	42%

Fuente: Elaboración propia

4.2.1.5. Invitación a reuniones acerca del turismo en San Juan de Girón

El 75% de los encuestados expresó no tener conocimiento de eventos realizados en San Juan de Girón para conversar acerca de la promoción y el futuro del turismo en el municipio. Solo el 18% ha sido convocado a este tipo de reuniones. Esta es una situación negativa, debido a que los canales empleados no han sido los más adecuados al tener en cuenta solo a personas que no tienen alguna relación con el sector turismo. (Ver figura 2)

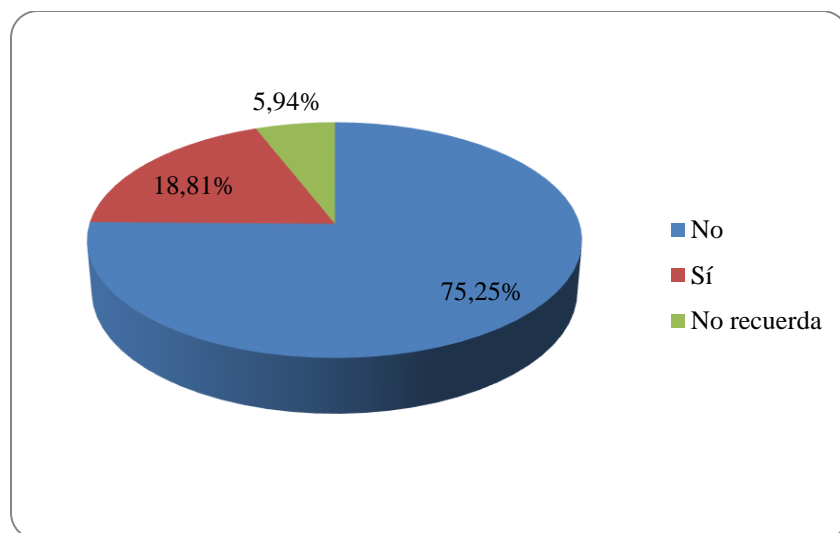


Figura 1. Participación para la promoción de actividades relacionadas con el turismo en San Juan de Girón
Fuente: Elaboración propia

4.2.1.6. Problemas más urgentes a solucionar en San Juan de Girón en relación al turismo

Ante este cuestionamiento, el 30% los encuestados se mostraron preocupados por el deterioro de las calles del municipio, así como los residuos de diversa índole que son visibles en las vías y andenes. Por otra parte, otro flagelo por el cual expresaron preocupación, es el aumento de la inseguridad en sus calles, lo cual los ha afectado ya sea directamente o indirectamente (27%). (Ver tabla 15)

Tabla 14. Problemas más urgentes que se deben solucionar

Variable	Cantidad	%
Suciedad y deterioro de las calles y empedrados	30	30%
Inseguridad	27	27%
Pocas actividades promocionales y culturales respecto al turismo en el municipio	9	9%
Delincuencia	3	3%
Drogadicción	2	2%
Aumentar las zonas de parqueo de vehículos y motocicletas	2	2%
Falta de señalización	2	2%

Variable	Cantidad	%
Indigencia	2	2%
Ausencia de actividades recreativas	1	1%
Invasión del espacio público	1	1,0%
Dificultad para parquear	1	1,0%
Falta de políticas claras en relación al turismo	1	1,0%
Vías y proyectos sin terminar	1	1,0%
Falta de cultura de los habitantes del municipio	1	1,0%
Informalidad laboral	1	1,0%
Escasez de parqueaderos	1	1,0%
Dificultad en la movilidad vehicular	1	1,0%
Reducido número de canecas de basura	1	1,0%
Vías muy cerradas	1	1,0%
Pocas vías de acceso	1	1,0%
Pocos lugares como atractivos turísticos	1	1,0%
Ninguno en especial	22	22%

Fuente: Elaboración propia

4.2.2. El pensamiento de los empresarios del turismo en San Juan de Girón

Indagar a los empresarios del sector turístico de San Juan de Girón, tuvo como propósito conocer su percepción respecto de los avances y retos que tiene el sector para su crecimiento en comparación con otros destinos turísticos en el país, así como para conocer su nivel de logros respecto a las normas existentes en lo relacionado con la sostenibilidad turística de sus negocios, y como aportan a las metas propuestas en cuanto al mejoramiento de San Juan Girón como destino turístico.

4.2.2.1. Turismo accesible

Los servicios turísticos son igualmente demandados por personas con problemas de movilidad, discapacitados visuales o auditivos, así como personas con problemas en el habla. Por esta razón, es importante que los establecimientos cuenten con las facilidades para que la estancia de estas personas sea lo más cómoda posible, ofreciendo servicios que no hagan de su discapacidad un lastre que impida disfrutar plenamente de su tiempo de descanso y relajación.

Se indagó sobre la existencia de rampas para el acceso, habitaciones y baños adaptados para el uso por parte de personas en situación de discapacidad como condiciones mínimas para considerar a un destino como accesible.

Se destaca que ninguno de los empresarios expresó contar con avisos en lenguaje Braille, o personal capacitado en el manejo del lenguaje de señas.

En cuanto a las adecuaciones locativas para la atención de los turistas discapacitados, se evidenció que el 87% de los establecimientos no cuenta con rampas de acceso; tampoco habitaciones adaptadas a las necesidades de estas personas (86%). Por otra parte, el 81% expresó que no tener baños adaptados para este tipo de turistas. (Ver Figura 2, Figura 3 y Figura 4).

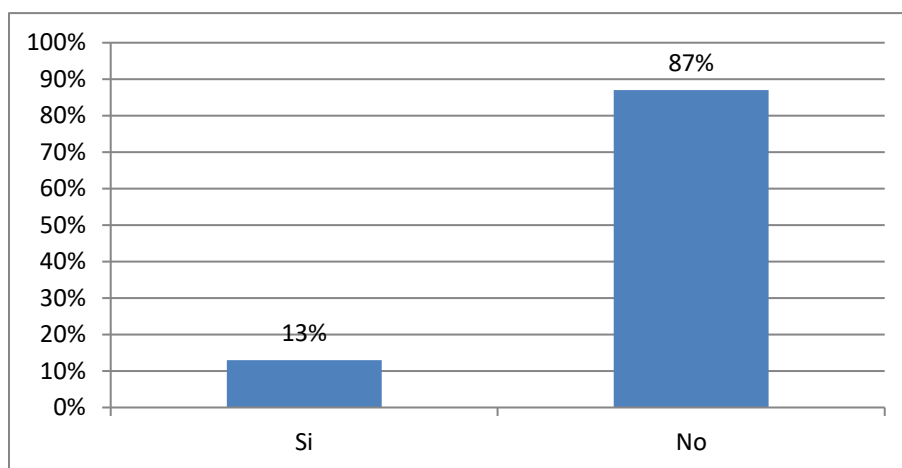


Figura 2. Existencia de rampas de acceso para discapacitados

Fuente: Autor - Encuesta a empresas turísticas: de alojamiento 8 Enero 2018

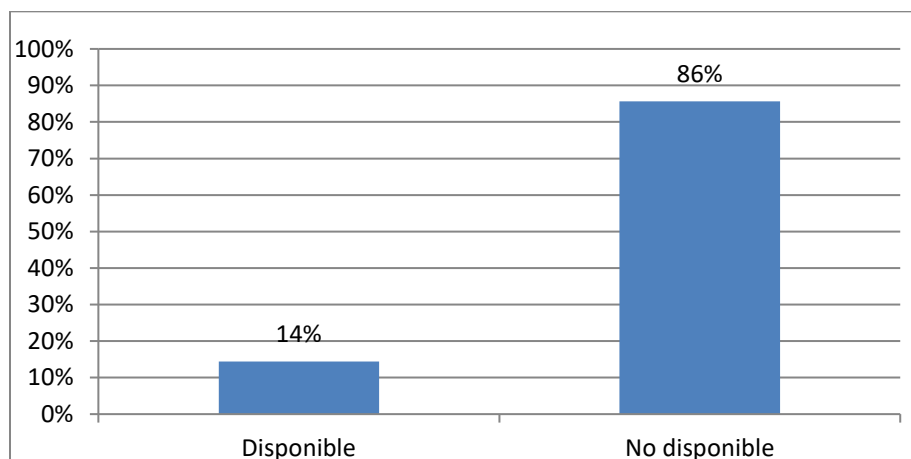


Figura 3. Existencia de habitaciones adaptadas a las necesidades de personas discapacitadas en sitios de alojamiento

Fuente: Autor - Encuesta a empresas turísticas: de alojamiento 8 enero 2018

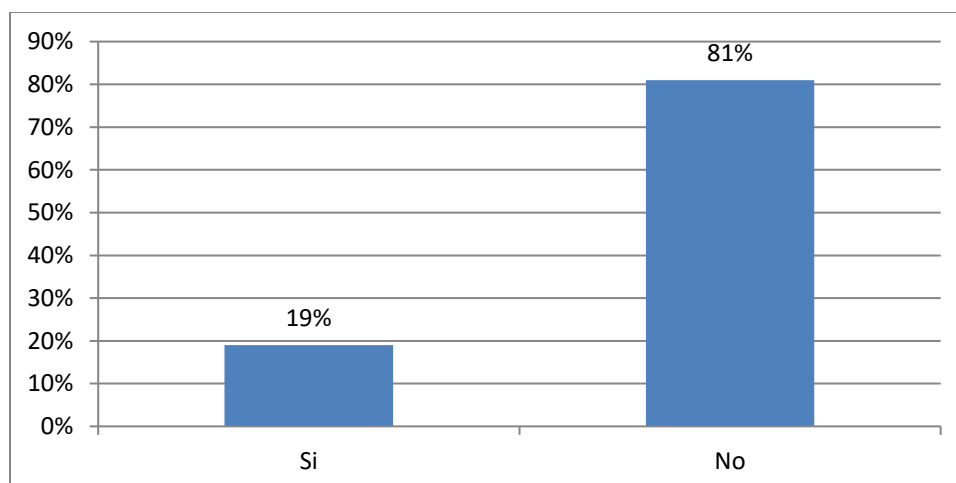


Figura 4. Existencia de baños adaptados para discapacitados

Fuente: Autor - Encuesta a empresas turísticas: de alojamiento 8 enero 2018

Esta situación evidencia la necesidad de realizar inversiones para prestar servicios accesibles a los turistas con alguna discapacidad, teniendo en cuenta la importancia de cumplir las políticas de inclusión social, además de estar estipulado en las norma técnicas sectoriales aplicables al sector turismo, pudiendo convertir en una ventaja competitiva para San Juan de Girón, aumentando su capacidad para atraer una mayor cantidad de visitantes.

4.2.2.2. Asociatividad

A pesar de las ventajas que supone la asociatividad en el sector turístico, teniendo en cuenta que a los visitantes es necesarios prestarle diversos tipos de servicios que van desde el transporte, alojamiento, alimentación y actividades de recreación, generalmente no son prestados por un mismo proveedor; sin embargo, no se aprecia que los empresarios dedicados a ofrecer servicios y productos turísticos estén asociados para ofrecer la mejor experiencia a los visitantes, teniendo en cuenta que solo uno de cada tres pertenece a un gremio. (Ver figura 5)

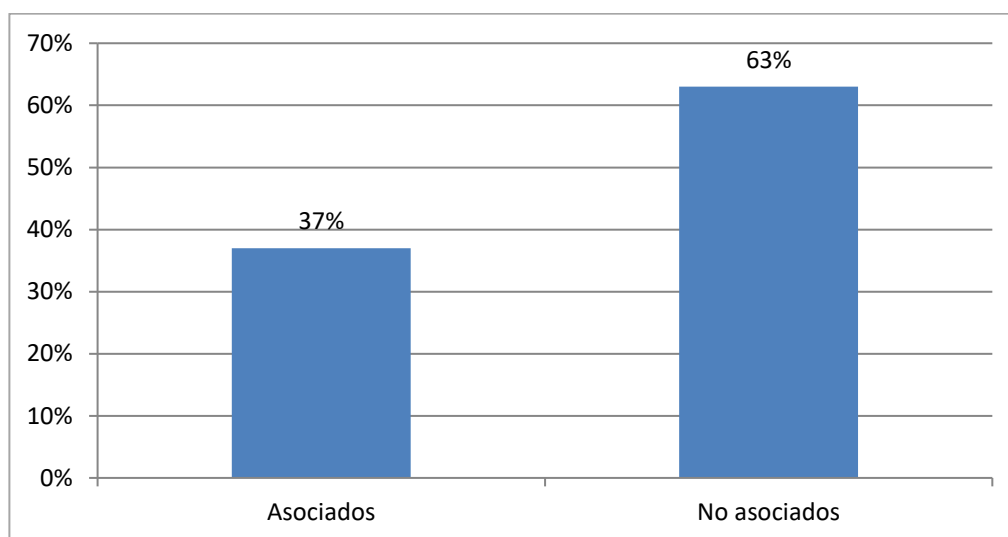


Figura 5. Participación en alguna asociación que apoye la promoción de San Juan de Girón como destino turístico
 Fuente: Autor - Encuesta a empresas turísticas: de alojamiento 8 - Enero 2018

4.2.2.3. Gestión de la seguridad y salud en el trabajo

La tercera parte de los establecimientos encuestados expresó contar con programas relacionados con la prevención de accidentes de trabajo, de acuerdo a lo establecido en el decreto

1072 de 2015 y la Resolución 1111 de 2017, los cuales definen la obligatoriedad de contar con las políticas y demás documentación necesaria para implementar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Por otra parte, las empresas que no lo han puesto en marcha y están expuestas a sanciones por parte del Ministerio del Trabajo, y peor aún, a que se presenten situaciones de peligro en las cuales se vean involucrados sus empleados así como sus huéspedes y demás personal visitante, para las que no están preparados y podrían derivar en víctimas fatales.

4.2.2.4. Aporte de los turistas a la sostenibilidad de San Juan de Girón

De acuerdo a lo expresado por los empresarios, los aportes de los turistas se limitan a lo económico, sin contribuir demasiado en el cuidado del medio ambiente y el patrimonio material e inmaterial del municipio. Sin embargo, no se puede dar toda la responsabilidad a los turistas, dado que los mismos empresarios no cuentan con estrategias de comunicación enfocadas a concientizar a los visitantes acerca de sus deberes durante su estadía en el municipio. Se requiere implementar estrategias de comunicación enfocadas en el cuidado de todos los activos y sitios de interés del municipio por parte de todos aquellos que lo visitan. (Ver figura 6)

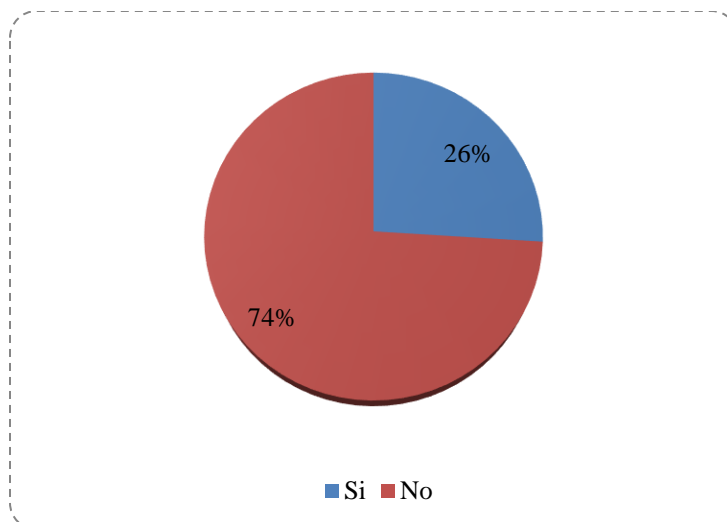


Figura 6. Realización de alguna actividad orientada a concientizar a los turistas de cuidar el patrimonio de San Juan de Girón

Fuente: Autor - Encuesta a empresas turísticas: de alojamiento 8 Enero 2018

4.2.2.5. Cumplimiento de certificación de sostenibilidad

Como requisito necesario para ofrecer servicios turísticos, es necesario que los empresarios del sector realicen un proceso de autoevaluación respecto al cumplimiento de ciertos estándares de sostenibilidad turística, y de esta manera obtener la renovación de su Registro Nacional de Turismo. Para el caso de San Juan de Girón, el 71.8% de los empresarios expresaron cumplir con la normativa, aunque admiten que se requiere implementar más acciones para incrementar su capacidad de cumplir constantemente con los estándares definidos por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo. (Ver figura 7)

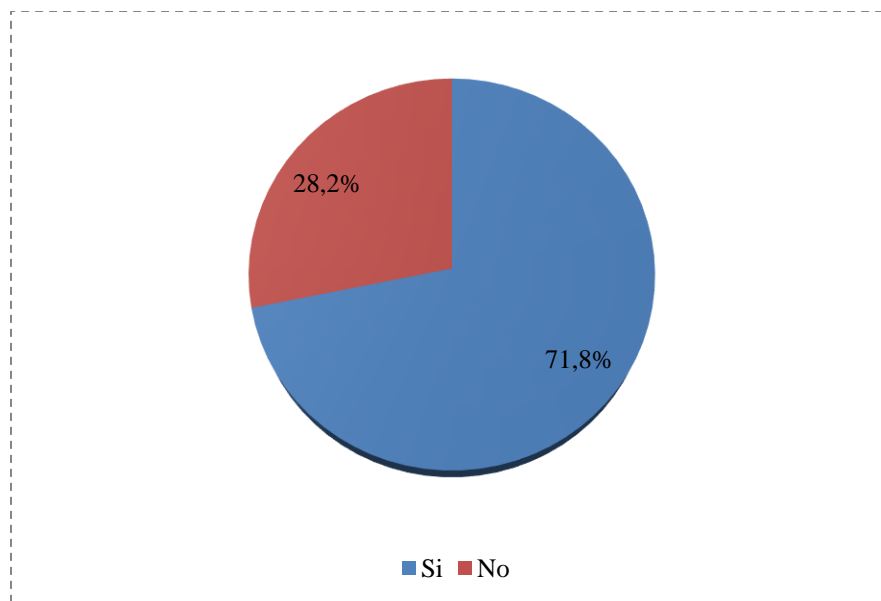


Figura 7. Realización del proceso de autoevaluación sobre sostenibilidad requisito para actualizar el Registro Nacional de Turismo

Fuente: Autor - Encuesta a empresas turísticas: de alojamiento 8 - Enero 2018

4.2.2.6. Compra de insumos en San Juan de Girón

Una manera eficaz de apoyar a los productores y comerciantes del municipio de San Juan de Girón, consiste en comprar los productos necesarios para su operación a estos actores de la economía local y de esta manera ayudar a dinamizar la economía del municipio y promover así su crecimiento y desarrollo. Se destaca, de cada cinco empresarios, cuatro compran los insumos en el municipio. (Ver figura 8).

Este es un muy buen resultado, dado que indica que por parte de los empresarios del sector turísticos, dado que están promoviendo el dinamismo económico del municipio, al emplear el dinero percibido por la prestación de sus servicios, para la compra de víveres y demás insumos necesarios para el correcto funcionamiento de sus negocios.

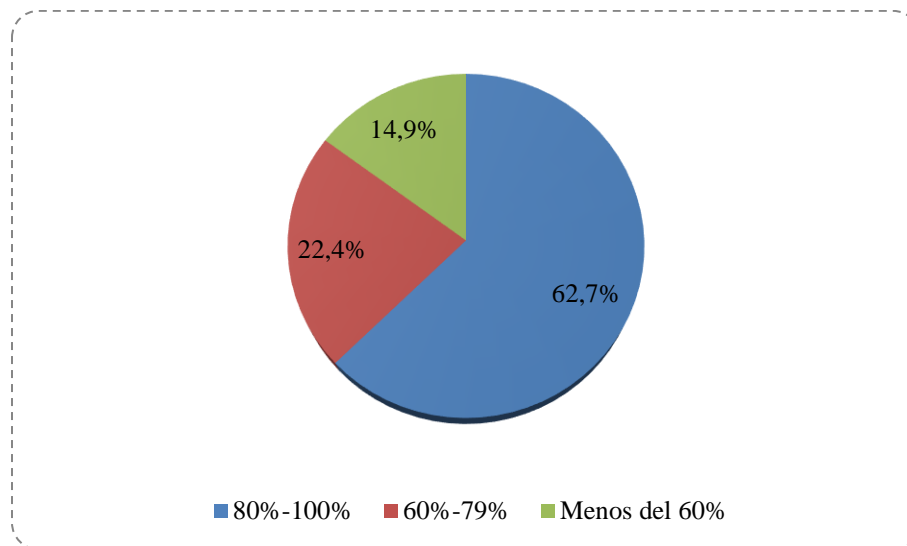


Figura 8. Porcentaje de la compras de productos perecederos cultivados en San Juan de Girón
Fuente: Autor - Encuesta a empresas turísticas: de alojamiento 8 - Enero 2018

4.2.2.7. Cultura de reciclaje en San Juan de Girón

Según lo expresado por los empresarios encuestados, es posible apreciar que existe un alto nivel de conciencia respecto al reciclaje de los residuos generados por la operación de sus negocios, teniendo en cuenta lo importante que esto es para la sostenibilidad y cuidado del medio ambiente. El 83% de los empresarios manifestaron que hacen separación de basuras para reciclar. (Ver figura 10).

Este es un muy buen panorama de cara a la cimentación de buenas prácticas de manejo ambiental para los establecimientos de comercio del municipio, las cuales se podrían fortalecer mediante la utilización de indicadores de gestión que permitan medir aspectos claves de su desempeño ambiental, y de esta manera se tengan patrones para comparar qué tan bien están llevando sus programas ambientales, identificando las falencias que pudiesen llegar a tener, e implementando los planes de mejoramiento que sean requeridos.

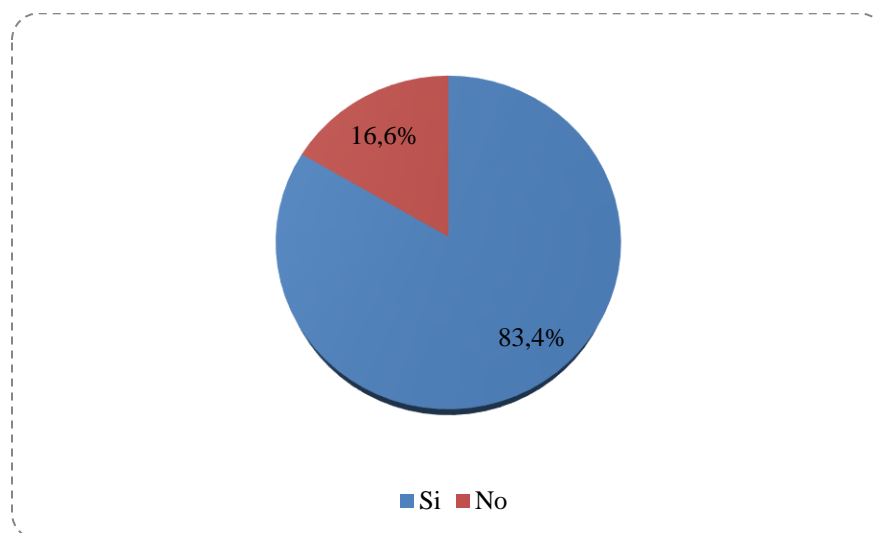


Figura 9. Separación de basuras con el propósito de reciclar
Fuente: Autor - Encuesta a empresas turísticas: de alojamiento 8 - Enero 2018

4.2.2.8. Manejo de aguas lluvias

El buen uso del agua es uno de los pilares del cuidado del medioambiente, por tal razón es preciso aplicar frecuentemente buenas prácticas en su empleo, tal como la de la reutilización del agua de enjuague de sábanas, para la limpieza de baños y pisos, así como la de aguas lluvias para el riego de plantas o cualquier otro uso diferente al del consumo humano. El 61.6% de los encuestados expresó que cuenta con mecanismos para la recolección y almacenamiento de aguas lluvias, las cuales son empleadas posteriormente en diferentes labores en las instalaciones de sus negocios. (Ver Figura 10).

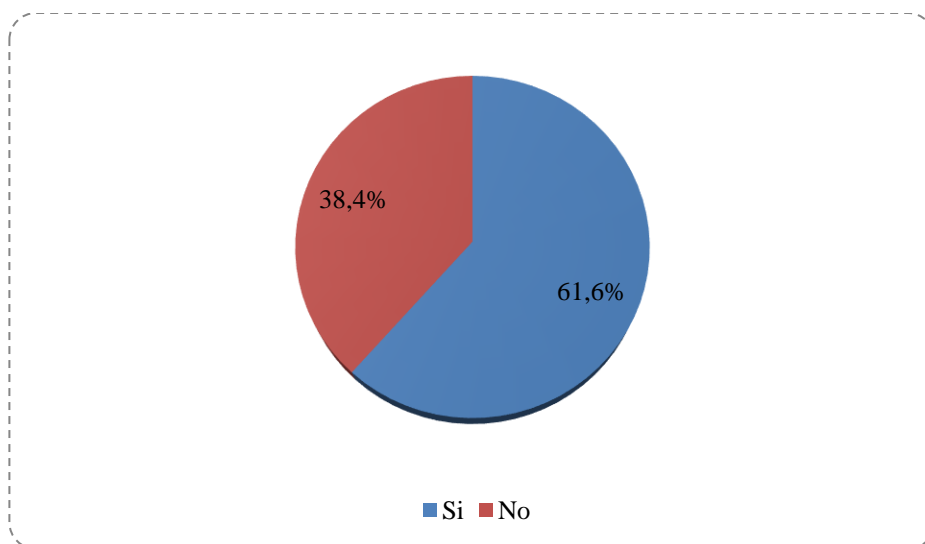


Figura 10. Recolección de aguas lluvias

Fuente: Autor - Encuesta a empresas turísticas: de alojamiento 8 - Enero 2018

4.2.2.9. Consumo de energía

En este aspecto, es importante ver que la totalidad de los encuestados expresó que actualmente utiliza iluminación de bajo consumo energético, lo cual ha ayudado a disminuir el gasto asociado a la electricidad, así como el impacto ambiental relacionado con la utilización de energía eléctrica.

4.2.2.10. Uso de energía renovable

A pesar de las ventajas que representa el uso de energías renovables para el cuidado del medio ambiente, su uso es muy reducido aún, lo cual se evidencia en cuanto a que ninguno de los empresarios expresó utilizar alguna de las tecnologías de transformación de energía eléctrica existentes en la actualidad tales como los sistemas de energía solar fotovoltaica o los de energía

eólica. Esto se puede explicar debido a que este tipo de sistemas se utiliza a nivel industrial, pero su penetración a nivel hogar es muy baja y no se ha popularizado hasta el momento.

4.2.2.11. Manejo del agua potable

De acuerdo a la Figura 11, solo el 32.3% de los encuestados realiza riego por goteo para sus jardines, esto debido a que para hacerlo de esta manera se requiere hacer una instalación, que si bien no es compleja o costosa, prefieren regar las plantas con regaderas manuales o como se hace convencionalmente de forma manual.

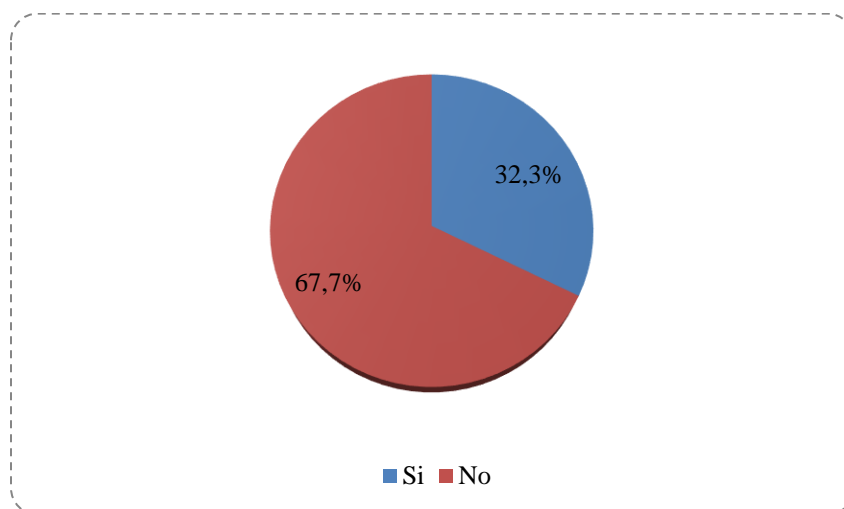


Figura 11. Existencia de riego por goteo en los jardines como forma de ahorrar agua

Fuente: Autor - Encuesta a empresas turísticas: de alojamiento 8 - Enero 2018

El 67.8% tiene instalados sanitarios ahorradores, lo cual puede parecer muy bueno, pero si se analiza el gran consumo de agua entre descargas de los sanitarios, el 100% de los encuestados debería contar con este tipo de sanitarios, más aun teniendo en cuenta que su inversión se vería amortizada por el ahorro en la factura de acueducto y alcantarillado. (Ver Figura 12).

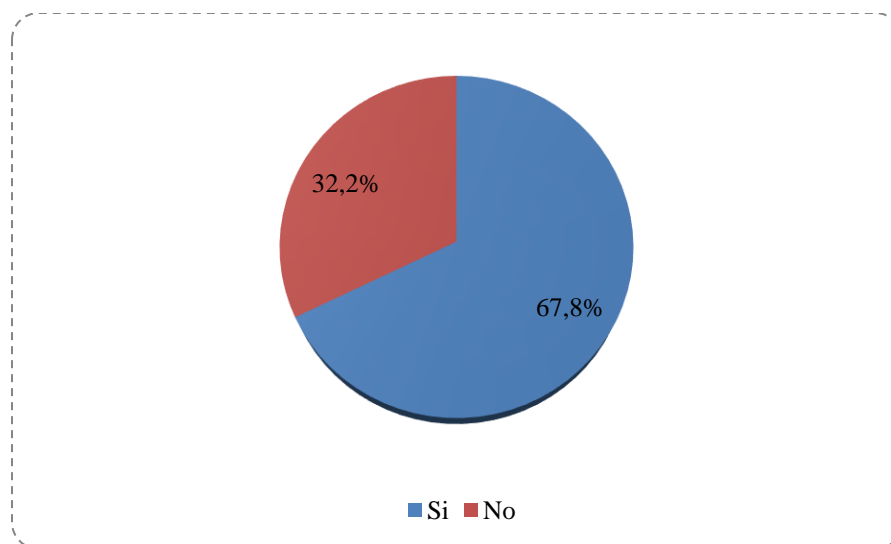


Figura 12. Instalación de sanitarios ahorradores de agua
Fuente: Autor - Encuesta a empresas turísticas: de alojamiento 8 Enero 2018

De acuerdo a la Figura 14, el 58,8% de los establecimientos encuestados no cuenta con duchas de flujo reducido en sus habitaciones, las cuales pueden disminuir la cantidad de agua empleada para una ducha; pasando de entre 80 y 200 litros, a solo 20 litros, permitiendo ahorrar un 75% de agua por uso.

Existen actualmente en el mercado diversas opciones que podrían contribuir a un empleo más eficiente del agua en los hospedajes y hoteles del municipio. Uno de ellos es conocido como Nebia. Este es un sistema de ducha que fracciona el agua en millones de pequeñas gotas que se esparcen al momento de accionarla, tal y como lo hace un atomizador. Con Nebia el agua cubre una superficie 10 veces mayor que una regadera convencional. El ahorro de agua que genera en cada ducha amortiza su compra en dos años. (Ecoinventos, 2017). En la Figura 13 es posible apreciar una captura del funcionamiento del dispositivo mencionado.



Figura 13. Ducha Nebia

Fuente: Autor - Encuesta a empresas turísticas: de alojamiento 8 Enero 2018

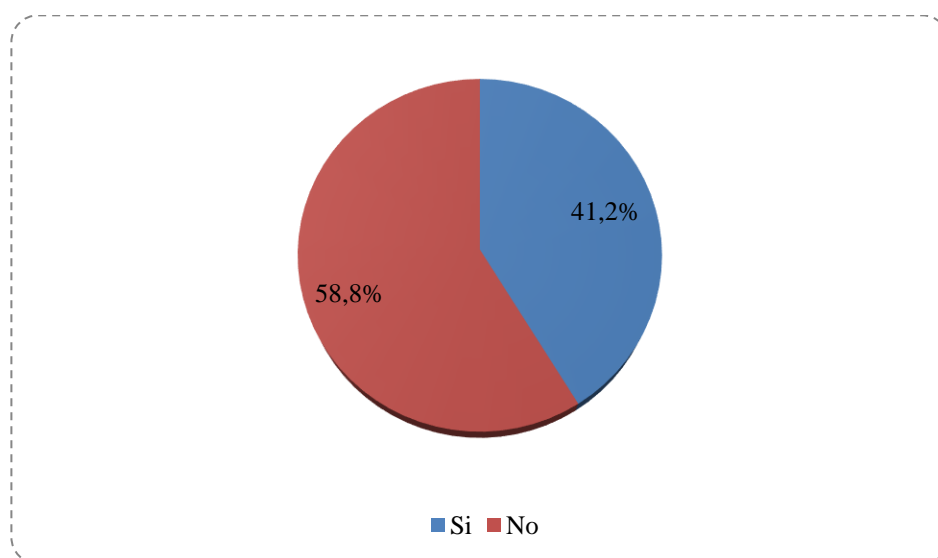


Figura 14. Instalación de duchas de flujo reducido

Fuente: Autor - Encuesta a empresas turísticas: de alojamiento 8 Enero 2018

Es bajo el nivel de implementación de elementos para el ahorro de agua; solo el 48.3% de los establecimientos cuenta con orinales secos. (Ver Figura 15). Estos pueden llegar a emplear un máximo de 250 ml de agua por descarga o nulo consumo si se trata de orinales libres de agua, a diferencia de los sanitarios convencionales que pueden situarse en 23 litros por descarga o 6 litros si se trata del tipo ahorradores, es una opción mucho mejor y menos costosa.

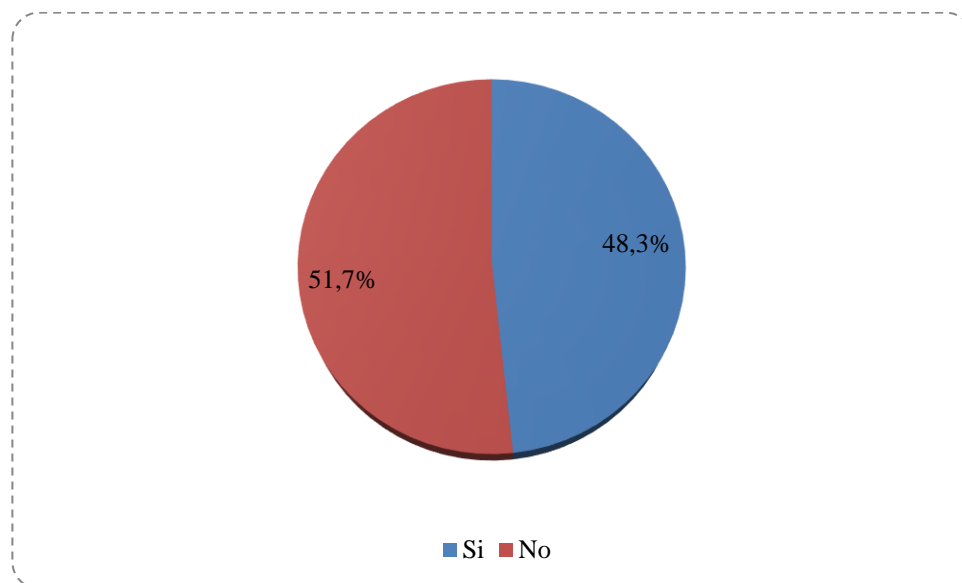


Figura 15. Instalación de orinales secos

Fuente: Autor - Encuesta a empresas turísticas: de alojamiento 8 - Enero 2018

De acuerdo a lo mostrado en la Figura 16, el 81.5% de los establecimientos no cuenta con grifos de flujo reducido, que si bien no representa una diferencia sustancial para los visitantes, si está acorde a los requerimientos para el desarrollo del turismo sostenible, y a su vez contribuirá a disminuir los costos en el consumo de agua para los establecimientos.

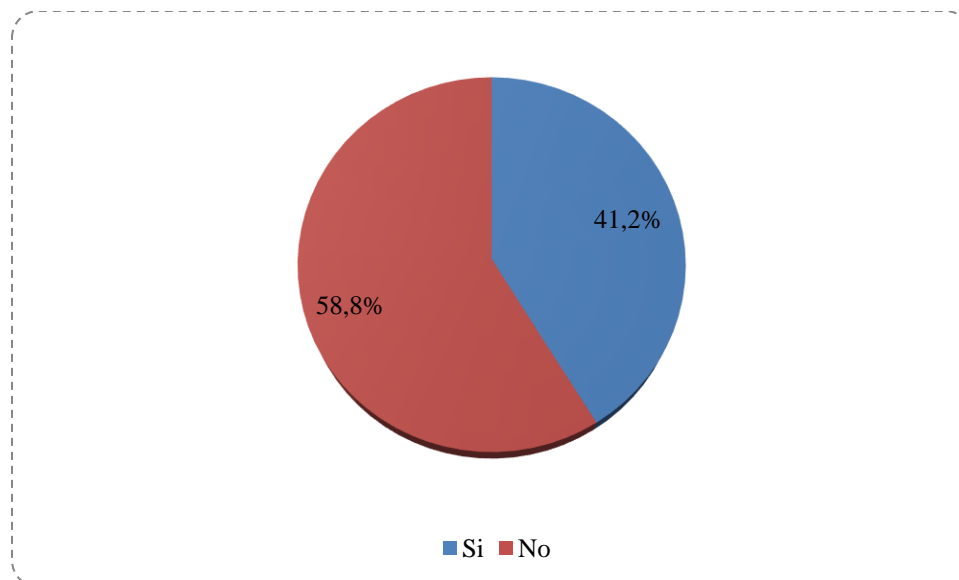


Figura 16. Instalación de grifos de flujo reducido

Fuente: Autor - Encuesta a empresas turísticas: de alojamiento 8 - Enero 2018

4.2.3. Entrevista a funcionario de la administración municipal

Como complemento a la búsqueda de información relacionada con el funcionamiento del sector turístico del municipio, se concretó una entrevista con el Director de la Secretaría de Cultura y Turismo de Girón, el señor William Murillo Mantilla quien explicó la política pública implementada desde la administración municipal orientada a mejorar la competitividad de las actividades turísticas locales, los planes en ejecución, así como la visión de futuro y como aprovechar las nuevas oportunidades. A continuación se describe las preguntas y respuestas de la entrevista

P1. ¿En este momento se están llevando a cabo proyecto al interior del municipio para el fomento del sector turístico?

R. Actualmente la Secretaría se encuentra en fase de planificación y desarrollo, con base en lo establecido en el Plan de Desarrollo del Municipio de Girón, liderado por el señor alcalde John Abiud Ramírez. En este se han establecido siete metas a cumplir enfocadas en la competitividad, el mejoramiento de la oferta turística y la conservación del patrimonio material e inmaterial de San Juan de Girón.

Teniendo en cuenta que San Juan de Girón hace parte de la Red de Pueblos Patrimonio de Colombia, el Fondo Nacional de Turismo (Fontur), facilita los recursos para la documentación del plan de desarrollo turístico para el municipio, contratando para ello a la Agencia Consultora Para la Asistencia al Desarrollo (ACD), originaria de Cartagena y que tiene una amplia experiencia en la ejecución de este tipo de estudios. Este plan incluye unas métricas importantes para aumentar la eficacia del sector mediante la caracterización de los productos turísticos del municipio en cuanto a la promoción, planificación innovación, señalización, entre otros aspectos.

En Plan de Manejo Especial del Patrimonio se encuentra en pendiente de aprobación, y que se dará antes de finalizar el 2018. Este documento dictará los lineamientos de trabajo para unos 15 o 20 años respecto a la conservación del patrimonio del casco antiguo de Girón.

Por otra parte, el municipio elevó una solicitud al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo junto a cinco municipios más para lograr la certificación de destino turístico respecto a los requisitos de la Norma Sectorial 001, pudiéndose así contribuir de una mejor manera a la conservación del patrimonio, costumbres y tradiciones del municipio, por una parte. Por otra, se incrementarán los niveles de calidad, teniendo en cuenta que los hoteles, restaurantes, agencias de turismo, así como la misma administración pública, trabajarán de manera conjunta para hacer

de Girón un destino turístico sostenible y cumplidor de los lineamientos en materia turística a nivel nacional.

P2. ¿Qué actores conforman al sector del turismo en San Juan de Girón?

R. Se ha visto un aumento en la capacidad hotelera del municipio de Girón; en el casco antiguo se encuentran cuatro hoteles, de los cuales dos de ellos son hoteles boutique; el Hotel Macaregua y el Hotel Chill Out. Se encuentran también el Hotel Las Nieves y el Hotel San Felipe, los cuales tienen características coloniales. Por otra parte, en el malecón turístico se encuentran ubicadas diversas posadas y hostales.

Alrededor del municipio se encuentran ubicados seis hoteles como son el Ramada San Juan; que se sitúa en la vía Bucaramanga-Girón, uno ubicado en la vía Chimitá, dos en la Avenida Los Caneyes, y otros dos en el Barrio el Poblado.

En el municipio se encuentran ubicadas cerca de 10 agencias de viajes, las cuales trabajan principalmente el turismo emisor, es decir, que su oferta se basa en destinos turísticos fuera de Girón. Se está trabajando en la creación de agencias especializadas para la promoción del turismo receptor, que se encarguen de atraer un mayor número de visitantes al municipio y hacer que el sector turístico de Girón sea más competitivo.

P3. ¿Cuáles son los beneficios de ser un Pueblo Patrimonio de Colombia?

R. Hacer parte de la Red de Pueblos Patrimonio de Colombia le ha traído importantes beneficios al municipio, dado que cuenta con apoyo importante de instituciones nacionales enfocadas en el fomento turístico tales como FONTUR y el MinCIT, lo cual ha dado paso a la realización de importantes proyectos para la mejora de las capacidades en materia turística del municipio. Por ejemplo, se hizo la señalización turística completa del municipio; el proyecto de infraestructura de la Alameda de las Nieves; así como la consultoría para la certificación de Girón como destino turístico; videos promocionales; guías turísticas; la instalación punto de información turística ubicado en la Casa de la Cultura Francisco Mantilla de los Ríos, permitiéndose recopilar información respecto a indicadores en materia turística, destacándose que en 2016 hubo 2855 turistas visitaron el municipio y 3308 en 2017.

P4. ¿De qué manera se mide y se busca mejorar el desempeño turístico del municipio?

R. El sector turístico del municipio se encuentra articulado con la Cámara de Comercio de Bucaramanga para la realización de capacitaciones mensuales a los empresarios en cuanto al Registro Nacional de Turismo y demás normatividad aplicable, con la finalidad de que estos puedan mejorar sus estándares de calidad y prestar un servicio de primer nivel a los visitantes.

Durante el año 2017 se hizo un trabajo conjunto entre el MinCIT, la Policía Nacional, la Secretaría de Salud de Girón, la Oficina de Planeación Municipal, y la Secretaría de Cultura y Turismo de Girón para auditar a los prestadores de servicios turísticos y en especial para los hospedajes y hoteles; identificándose que tres de estos no cumplían con las condiciones de

calidad exigidas, no se encontraban debidamente inscritos en el Registro Nacional de Turismo o no contaban con el registro ante la Cámara de Comercio de Bucaramanga; requisitos indispensables para su operación legal en el país.

Desde la Secretaría de Cultura y Turismo de Girón se está buscando fortalecer el sector turístico del municipio y que los empresarios lo vean como un clúster y se pueda conseguir mayor proyección del turismo gironés a nivel nacional. Muestra de ello fue la asistencia a la Vitrina Turística ANATO (Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo) en su versión 2018; el cual es el mayor evento de turismo en Colombia, y en donde los empresarios tuvieron la oportunidad de mostrar material promocional relacionado con la oferta turística de San Juan de Girón.

4.3. Indicadores para medir la sostenibilidad de un destino turístico

Se propone un grupo de indicadores para medir la sostenibilidad de un destino turístico con una aplicación específica a San Juan de Girón. Las fuentes son los datos provenientes de las encuestas realizadas a los habitantes nativos y empresarios, complementados con datos de los estudios a los visitantes de San Juan de Girón recolectados por el Sistema de Información Turística de Santander – Situr Santander e información contenida en el Plan de Desarrollo del gobierno local.

La intención es mostrar una herramienta útil para evaluar los avances de los procesos de innovación para la sostenibilidad que puede ser aplicado en cualquier destino turístico. Su

origen, una adaptación del Sistema de Indicadores para medir la sostenibilidad en destinos turísticos ETIS (Comisión Europea, 2016).

A continuación se muestran los indicadores diseñados para medir la sostenibilidad de San Juan de Girón como destino turístico.

Sección A: Gestión de Destino

A.1. Gestión Sostenible del Turismo en empresas turísticas

Tabla 15. Indicador: A.1.1

Indicador: A.1.1	Porcentaje de empresas turísticas / establecimientos en San Juan de Girón con certificación / etiquetado voluntario/ calidad / sostenibilidad ambiental y / o responsabilidad social
Las razones para medir	La certificación es una indicación del interés para implementar en la industria las prácticas de negocio sostenibles. Este indicador analiza el porcentaje de empresas turísticas que han solicitado a una organización independiente la verificación de sus prácticas de sostenibilidad y permite a San Juan de Girón evaluar los avances logrados.
Requerimientos de datos	Lista de empresas certificadas, lista de todos los negocios de turismo registrados en el Registro Nacional de Turismo - RNT
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Certificación / etiquetado / Calidad / sostenibilidad ambiental
Instrucciones para recopilación de datos	Encuesta a empresas
Método de cálculo	$\text{Número total de empresas turísticas certificadas} \div \text{número total de las empresas turísticas} * 100 = \% \text{ de las empresas turísticas certificadas}$
Resultado	0%
La frecuencia de recolección de datos	Anual

Formato de informe	Gráfico
Referencias nacionales	N.D.
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Acciones para fomentar e incrementar la certificación de las empresas turísticas de San Juan de Girón
Referencias	http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=15612

A.2 Satisfacción del visitante

Tabla 16. Indicador: A.2.1

Indicador: A.2.1	Porcentaje de visitantes que están satisfechos con su experiencia en San Juan de Girón
Razón para medir	La calidad de la experiencia del visitante afecta la capacidad de San Juan de Girón para generar beneficios económicos. Este indicador investiga la satisfacción de los visitantes
Requerimientos de datos	Resultados de la encuesta a los visitantes
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	La satisfacción del visitante
Instrucciones para recopilación de datos	Encuesta a visitantes
Método de cálculo	$\frac{\text{Número de visitantes que manifestaron satisfacción con la experiencia vivida en San Juan de Girón}}{\text{número total de visitantes encuestados}} * 100 = \% \text{ de los visitantes satisfechos con la experiencia vivida en San Juan de Girón.}$
Resultado	90%
La frecuencia de recolección de datos	Mensual
Formato de informe	Gráfico de barras que muestra el cambio con el tiempo
Puntos de referencia nacionales	N,D
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Las puntuaciones bajas requieren un análisis detallado. El cruce de los datos con los perfiles de los visitantes y comportamiento de compra de productos turísticos, ayuda a proporcionar análisis en detalle e identificar problemas.
Referencias	http://www.sitursantander.co/#!/s/receptor/perceptiontravel?sdate=2015010100000

[0&edate=20151201000000](#)

Tabla 17. Indicador: A.2.2

Indicador: A.2.2	Porcentaje de visitantes que retornan a San Juan de Girón (dentro de los 5 años)
Las razones para medir	Los turistas que regresan o repiten la visita a San Juan de Girón, se convierten en visitantes leales, circunstancia que trae significativos beneficios en todos los eslabones de la cadena de valor. Por estas razones, monitorear el porcentaje de visitantes que regresan a San Juan de Girón es importante
Requerimientos de datos	Resultados de la encuesta a los visitantes
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Repetir / visitante de regreso
Instrucciones para recopilación de datos	Mensual
Método de cálculo	Número total de visitantes encuestados que han regresado a San Juan de Girón en los últimos 5 años ÷ número total de visitantes encuestados * 100 = % de visitantes que han regresado a San Juan de Girón en los últimos 5 años.
Resultado	35%
La frecuencia de recolección de datos	Mensual
Formato de informe	Gráfico
Referencias nacionales	N.D.
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Un análisis más detallado en los niveles de satisfacción
Referencias	http://www.sitursantander.co/#!/s/receptor/perceptiontravel?sdate=20150101000000&edate=20151201000000

Sección B: Valor económico

B.1. Medición de flujos de llegada de visitantes a San Juan de Girón (volumen y valor)

Tabla 18. Indicador: B.1.1

Indicador: B.1.1	Número de pernoctaciones de turistas al mes
Las razones para medir	El número de pernoctaciones de los visitantes es un indicador primario del tamaño

	de la industria del turismo en San Juan de Girón. Este indicador mide el volumen medio de pernoctaciones por mes y durante todo el año, revelando patrones estacionales de la industria en San Juan de Girón
Requerimientos de datos	El número de visitantes y pernoctaciones
Unidades de medida	El índice de ocupación (la medida estándar de la industria más cercano)
Los términos en el glosario	Pernoctación
Recopilación de datos instrucciones	Caracterización de la oferta: Total de pernoctaciones de los turistas
Método de cálculo	Número total de pernoctaciones de turistas al año ÷ 12 = Número medio de pernoctaciones de turistas al mes
Resultado	2250 pernoctaciones
La frecuencia de recolección de datos	Mensual – Anual
Formato de informe	Gráfico de barras datos por meses
Referencias nacionales	N.D
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Los seguimientos de las tendencias anuales determinan si el turismo está aumentando o disminuyendo las pernoctaciones de turistas
Referencias	www.sitursantander.co

Tabla 19. Indicador: B.1.2

Indicador: B.1.2	Número de visitantes del mismo día – Mensual
Razón para medir	La comparación de permanencia día y la pernoctación (noche) de los visitantes es importante. Si bien los que pernoctan tienen un mayor gasto de viaje, los visitantes de un día (excursionistas) son importantes para los establecimientos comerciales.
Requerimientos de datos	Resultados de la encuesta a los visitantes
Unidades de medida	Número de personas
Los términos en el glosario	Excursionista
Recopilación de datos instrucciones	Encuesta a visitantes
Método de cálculo	Número total de visitantes de día (excursionistas)
Resultado	425 excursionistas
La frecuencia de recolección de datos	Mensual
Formato de informe	Gráfico de barras por mes
Puntos de referencia	

nacionales	
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Seguimiento de las tendencias anuales
Referencias	www.sitursantander.co

Tabla 20. Indicador: B.1.3

Indicador: B.1.3	Contribución relativa del turismo a la economía de San Juan de Girón (% PIB)
Las razones para medir	Esta medida demuestra la importancia del turismo en San Juan de Girón. Un alto porcentaje puede sugerir vulnerabilidad económica debido a la excesiva importancia del turismo
Requerimientos de datos	El valor económico total de las actividades del turismo en San Juan de Girón se compone de los ingresos generados a partir de todos los negocios de turismo, sus subsectores y actividades relacionadas. Valor total de las actividades económicas de San Juan de Girón.
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Contribución relativa
Recopilación de datos instrucciones	El valor total de las actividades del turismo sólo se puede calcular con precisión a partir de una encuesta y herramientas económicas como la cuenta satélite
Método de cálculo	$\text{El valor económico total de las actividades del turismo} \div \text{valor económico total de destino (PIB)} * 100 = \% \text{ del PIB derivados del turismo}$
Resultado	N.D.
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Gráfico circular
Referencias nacionales	N.D
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Seguimiento de las tendencias anuales permite mejorar los pronósticos de los efectos económicos y la implementación de políticas
Referencias	N.D

Tabla 21. Indicador: B.1.4

Indicador: B.1.4	Gasto diario por turista durante la noche (alojamiento, comida y bebidas, otros servicios)
Razón para medir	El seguimiento del gasto turístico es una muy buena forma de mostrar el impacto económico directo del turismo en San Juan de Girón.

Requerimientos de datos	Resultados de la encuesta a los visitantes
Unidades de medida	Pesos Colombianos
Los términos en el glosario	Gasto diario
Recopilación de datos instrucciones	Encuesta a visitantes
Método de cálculo	Promedio del gasto total diario por turista registrado por los encuestados (en total y por rubro) ÷ por el promedio de noches de pernoctación
Resultado	\$51.250 pesos
La frecuencia de recolección de datos	Mensual
Formato de informe	Gráfico de barras
Puntos de referencia nacionales	N.D.
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Investigaciones y análisis sobre la manera de mejorar el gasto de los visitantes y estimar el valor de los ingresos en los eslabones de la cadena de valor. Un bajo nivel de gasto puede sugerir la necesidad de innovar e invertir en productos y servicios turísticos
Referencias	http://www.sitursantander.co/cdn/ts_1466095118000/shareppy/sitursantander/pdfs/receptor/BoletinNo7.pdf
Tabla 22. Indicador: B.1.5	
Indicador: B.1.5	Gasto diario por excursionista durante el día (comida y bebidas, otros servicios)
Razón para medir	Comprender los patrones de gasto y el impacto económico de los visitantes de un día (excursionistas) y comparar con el de los turistas que pernoctan una noche.
Requerimientos de datos	Resultados de la encuesta a los visitantes
Unidades de medida	Pesos Colombianos
Los términos en el glosario	Gasto diario, excursionista
Recopilación de datos instrucciones	Encuesta a visitantes
Método de cálculo	Promedio del gasto total día por excursionista registrado por los encuestados (en total y por rubro)
Resultado	\$25.245 pesos
La frecuencia de recolección de datos	Mensual
Formato de informe	Gráfico de barras
Puntos de referencia	N.D-

nacionales	
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Investigaciones y análisis sobre la manera de mejorar el gasto de los visitantes y estimar el valor de los ingresos en los eslabones de la cadena de valor. Un bajo nivel de gasto puede sugerir la necesidad de innovar e invertir en productos y servicios turísticos
Referencias	http://www.sitursantander.co/cdn/ts_1466095118000/shareppy/sitursantander/pdfs/receptor/BoletinNo7.pdf

B.2. Productividad y rentabilidad de los establecimientos que ofrecen productos y servicios turísticos

Tabla 23. Indicador: B.2.1

Indicador: B.2.1	Duración media de la estancia de los turistas (noches)
Las razones para medir	Los ingresos económicos generados por el turismo se multiplican al incrementar la duración de la estancia de los visitantes. Monitorear la duración media de la estancia es un factor importante para mejorar la productividad de los establecimientos turísticos y la generación de riqueza del destino.
Requerimientos de datos	Medición de la estancia de los visitantes en el destino
Unidades de medida	Número de noches
Los términos en el glosario	Pernoctación
Recopilación de datos	Encuesta de visitantes
Instrucciones	
Método de cálculo	Total de noches de pernoctación registradas por los visitantes encuestados ÷ número total de visitantes encuestados = Duración media de la estancia por turista
Resultado	1.91 noches
La frecuencia de recolección de datos	Mensual
Formato de informe	Gráfico de barras datos
Referencias nacionales	
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Si el promedio duración de la estancia presenta tendencia descendente, investigar causas potenciales (atracciones o actividades limitadas, valor de los productos o servicios no se ajustan a los precios ofertados)
Referencias	www.sitursantander.co

Tabla 24. *Indicador: B.2.2*

Indicador: B.2.2	Tasa de ocupación en establecimientos comerciales que ofrecen servicios de alojamiento
Razón para medir	Las tasas de ocupación miden la eficiencia de la utilización de la infraestructura de alojamiento comercial. Un destino sostenible llena sus habitaciones durante todo el año.
Requerimientos de datos	Datos de informes de ocupación
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Índice de ocupación en establecimiento comercial
Recopilación de datos instrucciones	Encuesta caracterización de la industria hotelera
Método de cálculo	<p>Número total de pernoctaciones en alojamientos comerciales por mes ÷ número total de habitaciones de alojamiento comerciales disponible en día mes * 100 = Tasa de ocupación en comercial alojamiento al mes.</p> <p>Suma de las tasas de ocupación mensuales para el año ÷ 12 = promedio de ocupación mensual.</p> <p>Número total de pernoctaciones en alojamientos comerciales anual ÷ número total de habitaciones de alojamiento comerciales disponible * 365 * 100 = Promedio de tasa de ocupación para el año.</p>
Resultado	24%
La frecuencia de recolección de datos	Mensual – Anual
Formato de informe	Gráfico de barras por mes
Puntos de referencia nacionales	N.D.
Interesados / usuarios	Hoteles - Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Seguimiento de las tendencias en el tiempo, identificación de problemas generados por la tendencia de la estacionalidad y evaluación de indicadores de productividad y rentabilidad
Referencias	www.sitursantander.co

B.3. Generación de empleo directo (cantidad y calidad)

Tabla 25. *Indicador: B.3.1*

Indicador: B.3.1	Empleo turístico directo como porcentaje del empleo total
Razón para medir	El propósito entender el papel del turismo en la creación de empleo y la

	participación relativa en la generación de empleo.
Requerimientos de datos	Resultados de informes y análisis de empleo
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Empleo turístico directo
Recopilación de datos instrucciones	Encuesta generación de empleo de la industria turística
Método de cálculo	Número total de residentes de San Juan de Girón empleados directamente por el turismo ÷ tamaño total de destino de mano de obra * 100 = % de los residentes de San Juan de Girón directamente empleado por el turismo
Resultado	0.01%
La frecuencia de recolección de datos	Mensual – Anual
Formato de informe	Gráfico de sectores
Puntos de referencia nacionales	N.D.
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Seguimiento de las tendencias para comprender mejor el crecimiento o disminución de la generación de empleo en San Juan de Girón
Referencias	www.sitursantander.co

Tabla 26. Indicador: B.3.2

Indicador: B.3.2	Porcentaje de puestos de trabajo temporales generados por el turismo
Razón para medir	Una verdadera medida de la generación de empleo y el valor del turismo debe considerar la variación estacional en el empleo.
Requerimientos de datos	Resultados de informes y análisis de empleo
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Empleo turístico temporal
Recopilación de datos instrucciones	Encuesta generación de empleo de la industria turística
Método de cálculo	Número total de puestos de trabajo de turismo de temporada ÷ número total de turismo puestos de trabajo * 100 = % de los puestos de trabajo de turismo que son estacionales
Resultado	36%
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Gráfico de sectores

Puntos de referencia nacionales	
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Tratar de encontrar oportunidades de empleo de turismo que son todo el año y no sometido a variaciones estacionales
Referencias	www.sitursantander.co

B.4. Cadena de valor de la oferta turística

Tabla 27. Indicador: B.4.1

Indicador: B.4.1	Porcentaje de alimentos, bebidas, bienes y servicios producidos localmente proceden de empresas de San Juan de Girón
Razón para medir	Abastecimiento de productos y servicios locales aumenta el valor económico de turismo. El seguimiento de este indicador ayudará a explorar maneras de aumentar la conexión entre el turismo, el desarrollo económico y valor ambiental, al apoyar productos, bienes y servicios de San Juan de Girón.
Requerimientos de datos	Resultados
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	
Recopilación de datos instrucciones	Encuesta caracterización de la industria turística
Método de cálculo	Porcentaje de alimentos, bienes y servicios que se producen localmente
Resultado	62% compra más del 80% de los insumos en San Juan de Girón
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Gráfica de barras
Puntos de referencia nacionales	
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Si el nivel de compras es bajo (> 20%), animar a más empresas a considerar prácticas de compra responsable
Referencias	Encuesta a empresarios - Autor

Sección C: Impacto social y cultural

C.1. Impacto social en la comunidad de San Juan de Girón

Tabla 28. Indicador: C.1.1

Indicador: C.1.1	Número de turistas por cada 100 habitantes
Las razones para medir	La densidad de turistas en comparación con los residentes ofrece un adecuado indicador para entender el impacto social del turismo en los residentes. Esto se conoce como el "coeficiente de penetración".
Requerimientos de datos	Número de visitantes
Unidades de medida	Número de visitantes
Los términos en el glosario	
Recopilación de datos instrucciones	Estudio de gestión del destino
Método de cálculo	$\text{Número total de turistas anual} * \text{duración media de la estancia} / \text{Total de residentes San Juan de Girón} * 100$ (solo casco antiguo)
Resultado	15 turistas por cada 100 habitantes
La frecuencia de recolección de datos	Mensual – Anual
Formato de informe	Gráfico de barras
Referencias nacionales	N.D
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Cuando la densidad de visitantes es alta, es importante identificar cuellos de botella (por ejemplo, aparcamientos, zonas peatonales) que podrían aliviar estrés de residentes y mejorar la experiencia del visitante
Referencias	www.sitursantander.co

Tabla 29. Indicador: C.1.2

Indicador: C.1.2	Porcentaje de residentes que están satisfechos con la llegada de turistas a San Juan de Girón (por mes / temporada)
Razón para medir	Comprobar la satisfacción de los residentes como consecuencia de la experiencia de los visitantes. Estar alerta a los cambios en los niveles de satisfacción de los residentes y tomar medidas cuando sea necesario es fundamental para el turismo sostenible.
Requerimientos de datos	Encuestas entre los residentes
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Satisfacción de los residentes

Recopilación de datos instrucciones	Encuesta a residentes
Método de cálculo	Número de residentes que respondieron "satisfechos" con la llegada de turistas ÷ por el número de residentes que respondieron * 100 = % de los residentes satisfechos con el turismo.
Resultado	90%
La frecuencia de recolección de datos	Mensual
Formato de informe	Gráfico de barras
Puntos de referencia nacionales	N.D
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Si los resultados son inferior al 80%, las empresas turísticas se deben comprometer con los residentes para determinar cómo mejorar el desarrollo del turismo y de las actividades planeadas.
Referencias	Encuesta a habitantes nativos - Autor

Tabla 30. Indicador: C.1.3

Indicador: C.1.3	Número de camas disponibles en establecimientos de alojamiento comercial por cada 100 habitantes
Razón para medir	Esta es una forma de medir el impacto relativo del turismo sobre la calidad de vida de los residentes de San Juan de Girón.
Requerimientos de datos	Censo de alojamientos y camas
Unidades de medida	Número de camas
Los términos en el glosario	Camas disponibles en alojamiento comercial
Recopilación de datos instrucciones	Encuesta caracterización de la oferta turística
Método de cálculo	Número total de camas en el alojamiento comercial ÷ número total de los residentes * 100 = Número de camas disponibles por cada 100 habitantes (solo casco antiguo)
Resultado	0.0486 camas disponibles por cada 100 habitantes
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Gráfico de barras
Puntos de referencia nacionales	N.D.

Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Cuando el número de camas por cada 100 residentes se eleva abruptamente podría ser el momento para tener una reunión con la comunidad sobre el impacto del alojamiento en el desarrollo de San Juan de Girón.
Referencias	Registro Nacional de Turismo / Dane

Tabla 31. Indicador: C.1.4

Indicador: C.1.4	Número de segundas viviendas por 100 viviendas
Razón para medir	Tener un gran número de propiedades de alquiler puede cambiar la naturaleza de un destino, especialmente cuando las segundas viviendas superan el número de hogares residentes. Mantener un control sobre el balance de la segunda residencia con relación a las viviendas de los residentes habituales de San Juan de Girón ayuda a resolver este problema antes de que sea un problema.
Requerimientos de datos	Número de segundas residencias Número de hogares residentes
Unidades de medida	Número de segundas residencias
Los términos en el glosario	La segunda vivienda
Recopilación de datos	Encuesta caracterización de la oferta turística
Instrucciones	
Método de cálculo	$\text{Número total de hogares} \div 100 = \text{factor de N}$ $\text{Número total de segundas residencias} \div \text{N} = \text{Número de factor de segundo} / \text{alquiler viviendas por 100 viviendas}$ $\text{Número total de segundas residencias} \div \text{número total de hogares} * 100 = \text{Número de segundas viviendas por 100 viviendas}$
Resultado	0,01% segundas viviendas por cada 100 viviendas
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Gráfico de sectores
Puntos de referencia nacionales	N.D
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Cuando la relación de propiedades de segunda residencia se convierte en cerca del 40% de hogares residentes (u otro porcentaje acordado), es el momento de conocer las preocupaciones de la comunidad y abordar los impactos de la segunda casa.

Referencias	http://www.sitursantander.co/cdn/_ts_1466095118000/shareppy/sitursantander/pdfs/receptor/BoletinNo2.pdf
--------------------	---

C.2. Seguridad y Salud

Tabla 32. Indicador: C.2.1

Indicador: C.2.1	Porcentaje de turistas que registran quejas con la policía
Razón para medir	El aumento de las tasas de criminalidad contra los turistas y por los turistas puede ser una señal de advertencia para otros tipos de impactos sociales en el destino.
Requerimientos de datos	Informes, estadísticas de criminalidad
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	
Recopilación de datos	Reporte de novedades
Instrucciones	
Método de cálculo	$\frac{\text{Número total de turistas que se registraron una denuncia ante la policía}}{\text{número total de turistas}} * 100 = \% \text{ de los turistas que se registraron una denuncia a la policía}$
Resultado	N.D.
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Gráfico de barras
Puntos de referencia nacionales	N.D.
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Si los informes de las tasas de superar la meta o aumentando de forma inesperada, la acción de reducir estos crímenes deben ser prioridad.
Referencias	N.D.

C.3. Igualdad de género

Tabla 33. Indicador: C.3.1

Indicador: C.3.1	Porcentaje de hombres y mujeres empleados en el sector turístico
Razón para medir	Esta medición estándar mostrará el impacto del turismo en el empleo de las mujeres. Puede ser particularmente un indicador interesante, si se compara con los porcentajes de otros sectores.

Requerimientos de datos	Número de empleados en el sector turístico Número de empleados de sexo masculino Número de mujeres empleadas
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	
Recopilación de datos instrucciones	Encuesta caracterización de la oferta
Método de cálculo	Número total de hombres empleados en el turismo ÷ número total de turismo empleados * 100 = % de los hombres empleados por el turismo Número total de mujeres empleadas en el turismo ÷ número total de los empleados del turismo * 100 = % de las mujeres empleadas por el turismo
Resultado	65% empleadas
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Gráfico de barras apiladas
Puntos de referencia nacionales	
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Una situación de desequilibrio podría significar que las ocupaciones relacionadas con el turismo y la educación requieran ser revisadas buscando que los programas estén abiertos y atractivos para todos.
Referencias	www.sitursantander.co

Tabla 34. Indicador: C.3.2

Indicador: C.3.2	Porcentaje de empresas turísticas, donde el director general está en manos de una mujer
Razón para medir	Garantizar que tanto hombres y mujeres están representadas equitativamente en los niveles de empleo turístico, incluyendo los puestos de dirección.
Requerimientos de datos	El empleo y los informes de impacto económico
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Empleo administrativo
Recopilación de datos instrucciones	Encuesta caracterización de la oferta
Método de cálculo	Número total de empresas turísticas con un gerente general es una mujer ÷ número total de empresas turísticas * 100 = % del turismo empresas en las que el director general es una mujer
Resultado	31% mujeres

La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Gráfico de barras apiladas
Puntos de referencia nacionales	N.D.
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Si es el porcentaje de mujeres en puestos de dirección es muchísimo menos que el porcentaje de mujeres, particularmente cuando se compara con otros sectores, se deberían desarrollar programas para ayudar a reclutar y apoyar a las mujeres ascender a cargos directivos.
Referencias	Registro Nacional de Turismo

C.4. Accesibilidad

Tabla 35. Indicador: C.4.1

Indicador: C.4.1	Porcentaje de habitaciones en establecimientos de alojamiento comerciales accesibles a las personas con discapacidad
Razón para medir	Es importante para un destino acomodar a las personas con discapacidad. Esta medida ayudará a crear conciencia de la accesibilidad del destino. Donde el porcentaje sea muy bajo, se considera una oportunidad de mercado para los hoteleros.
Requerimientos de datos	Informes sobre la accesibilidad en alojamientos comerciales
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Alojamiento comercial Accesibilidad
Recopilación de datos instrucciones	Encuesta caracterización de la oferta
Método de cálculo	Número total de alojamiento comercial con habitaciones accesibles para las personas con discapacidad ÷ número total de establecimientos comerciales * 100 = % de alojamientos comerciales con habitaciones accesibles para personas con discapacidad
Resultado	0% establecimientos
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Gráfico de barras
Puntos de referencia nacionales	N.D
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo

Acciones sugeridas	Fomentar la oferta de alojamientos accesibles en folletos y actividades de marketing online
Referencias	Encuesta a empresarios – Autor

Tabla 36. Indicador: C.4.2

Indicador: C.4.2	Porcentaje de establecimientos de alojamiento comerciales con esquemas de información accesibles reconocidos
Razón para medir	Es importante para el destino el desarrollo de esquemas accesible
Requerimientos de datos	Los informes sobre la accesibilidad y la utilización de acceso esquemas en los alojamientos comerciales
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Alojamiento comercial Accesibilidad
Recopilación de datos instrucciones	Encuesta caracterización de la oferta
Método de cálculo	$\frac{\text{Número total de establecimientos de alojamiento comerciales participan en esquemas reconocidos por la accesibilidad}}{\text{número total de establecimiento de alojamientos comerciales}} * 100 = \% \text{ de los establecimientos de alojamiento comerciales con esquemas accesibles reconocidos}$
Resultado	0%
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Gráfico de barras
Puntos de referencia nacionales	
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Fomentar la oferta de alojamientos accesibles en folletos y actividades de marketing online
Referencias	Encuesta aa empresarios – Autor

Tabla 37. Indicador: C.4.3

Indicador: C.4.3	Porcentaje de transporte público que sea accesible para las personas con discapacidad y con modalidades específicas de acceso
Razón para medir	Destinos tienen que ser accesibles a todos los visitantes
Requerimientos de datos	Los resultados sobre la cobertura de accesibilidad de los sistemas de transporte público local
Unidades de medida	% de la superficie terrestre

Los términos en el glosario	Transporte local Accesibilidad
Recopilación de datos instrucciones	Encuesta caracterización de la oferta
Método de cálculo	Superficie total (en km ²) con transporte accesible ÷ total de transporte público (en km ²) * 100 = % de destino (en km ²) cubierta por transporte público accesible
Resultado	0%
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Representación espacial
Puntos de referencia nacionales	N.D.
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Los bajos niveles de cobertura pueden ser indicativos de la necesidad de invertir en transporte accesible
Referencias	Observación

Tabla 38. Indicador: C.4.4

Indicador: C.4.4	Porcentaje de atracciones turísticas que son accesibles a las personas con discapacidad y/o participando en sistemas de información que tienen accesibilidad reconocido.
Razón para medir	Asegurar que los visitantes con movilidad reducida puedan acceder en atracciones públicas. Este indicador se puede utilizar para poner de relieve las buenas prácticas.
Requerimientos de datos	Resultados de la evaluación de la accesibilidad en las atracciones
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Accesibilidad
Recopilación de datos instrucciones	Encuesta caracterización de la oferta
Método de cálculo	Número total de lugares de interés turístico accesibles para las personas con discapacidad y / o participan en esquemas reconocidos ÷ número total de atracciones turísticas * 100 = % de los lugares de interés turístico accesibles para personas con discapacidades
Resultado	0%
La frecuencia de recolección de datos	Anual

Formato de informe	Gráfica de barras
Puntos de referencia nacionales	N.D.
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Cuando un gran número de atracciones son accesibles, se considera un atributo que hace más atractivo un destino.
Referencias	Observación

C.5. Proteger y valorizar los bienes asociados al patrimonio cultural y la identidad local

Tabla 39. Indicador: C.5.1

Indicador: C.5.1	Porcentaje de residentes que están satisfechos con el impacto del turismo en la identidad de destino
Razón para medir	Este indicador es un barómetro de impacto cultural del turismo
Requerimientos de datos	Encuestas a residentes
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Identidad de destino
Recopilación de datos	Encuesta a residentes
instrucciones	
Método de cálculo	<p>Número total de residentes con visión positiva del impacto del turismo ÷ número total de encuestados residentes * 100 = % de los residentes que tener una visión positiva sobre el impacto del turismo en la identidad de destino</p> <p>Número total de encuestados residentes con visión negativa del turismo impacto ÷ número total de encuestados residentes * 100 = % de los residentes que tienen una opinión negativa sobre el impacto del turismo en el destino identidad</p>
Resultado	80, 2% Impacto positivo 2% Impacto negativo
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Gráfico de sectores
Puntos de referencia nacionales	N.D.
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Donde las opiniones negativas sean altas, estas preocupaciones deben abordarse mediante un proceso participativo inclusivo.
Referencias	Encuesta a habitantes nativos - Autor

Tabla 40. Indicador: C.5.2

Indicador: C.5.2	Porcentaje de eventos del destino que se centra en cultura tradicional / local y el patrimonio
Razón para medir	La realización de eventos centrados en la cultura es un medio eficaz de afianzar el orgullo local
Requerimientos de datos	Calendario de eventos
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Cultura local
Recopilación de datos instrucciones	Revisión de fuentes secundarias – Gestión del destino
Método de cálculo	Número total de eventos de turismo más grandes (en ingresos o el número de visitantes) basado en / cultura / patrimonio local tradicional ÷ número total de todos los eventos en destino * 100 = % de los mayores de eventos centrados en tradiciones y cultura
Resultado	80%
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Gráfico de sectores
Puntos de referencia nacionales	N.D.
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Si hay un bajo número de eventos y alto interés turístico en la cultura local, es recomendable revisar el calendario de eventos de turismo con el fin de enfatizar en este aspecto.
Referencias	Alcaldía de San Juan de Girón

Sección D: Impacto Ambiental

D.1. El impacto del transporte

Tabla 41. Indicador: D.1.1

Indicador: D.1.1	Porcentaje de turistas y visitantes de un día utilizando diferentes modos de transporte para llegar al destino
Las razones para medir	El seguimiento del modo de transporte utilizado por los visitantes ayuda a promover la disponibilidad de medios de transporte sostenibles.

Requerimientos de datos	Informes de transporte
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Modos de transporte
Recopilación de datos instrucciones	Estudio de visitantes
Método de cálculo	Número total de los turistas y visitantes de un día encuestados utilizando diferentes modos de transporte para llegar San Juan de Girón ÷ número de turistas y visitantes de un día que visitaron San Juan de Girón encuestados * 100 = % de turistas y visitantes que utilizan diferentes medios de transporte para llegar a San Juan de Girón. Repita el cálculo para cada modo de transporte
Resultado	35% vehículo propio 20% en transporte público
La frecuencia de recolección de datos	Mensual
Formato de informe	Gráfico de sectores
Referencias nacionales	N.D
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Estrategia para aumentar la disponibilidad de opciones de transporte sostenible
Referencias	http://www.sitursantander.co/cdn/ts_1466095118000/shareppy/sitursantander/pdfs/receptor/BoletinNo5.pdf

Tabla 42. Indicador: D.1.2

Indicador: D.1.2	Porcentaje de turistas y visitantes que utilizan transporte local / servicios de transporte público para movilizarse en el destino
Razón para medir	El seguimiento de la utilización de la reducción del tráfico, pueden ayudar a informar el transporte local políticas
Requerimientos de datos	Visitantes
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Transporte de los visitantes
Recopilación de datos instrucciones	Encuesta a visitantes
Método de cálculo	Número total de los turistas y visitantes utilizando servicios locales / servicios de transporte público de movilidad para moverse por el destino ÷ total de los turistas y visitantes del mismo día * 100 = % de los visitantes de un día utilizando movilidad local / transporte público servicios para moverse por el destino.

Resultado	25%
La frecuencia de recolección de datos	Mensual
Formato de informe	Gráfico de barras
Puntos de referencia nacionales	
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Estrategia para aumentar la disponibilidad de opciones de transporte
Referencias	Situr Santander

Tabla 43. Indicador: D.1.3

Indicador: D.1.3	Porcentaje de turistas y visitantes de un día que utilizan transporte local / servicios de transporte público para movilizarse en el destino
Razón para medir	El seguimiento de la utilización de la reducción del tráfico, pueden ayudar a informar el transporte local políticas.
Requerimientos de datos	Informes de transporte
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Movilidad Transporte local
Recopilación de datos instrucciones	Encuesta a visitantes
Método de cálculo	Número total de los turistas y visitantes de un día utilizando servicios locales / servicios de transporte público de movilidad para moverse por el destino ÷ total de los turistas y visitantes del mismo día * 100 = % de los visitantes de un día utilizando movilidad local / transporte público servicios para moverse por el destino.
Resultado	40%
La frecuencia de recolección de datos	Mensual
Formato de informe	Gráfico de barras
Puntos de referencia nacionales	N.D.
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Estrategia para aumentar la disponibilidad de opciones de transporte
Referencias	Observación

Tabla 44. Indicador: D.1.4

Indicador: D.1.4	Huella de carbono media de los turistas y visitantes de un día de viaje desde su vivienda habitual hasta el destino
Razón para medir	El seguimiento de las emisiones de carbono y el impacto sobre el medio ambiente como consecuencia del viaje desde el origen al destino por diferentes medios de transporte
Requerimientos de datos	La distancia media desde la residencia habitual hasta el destino, permite medir la emisión media de carbono teniendo en cuenta el transporte utilizado.
Unidades de medida	Kg
Los términos en el glosario	Las emisiones de carbono
Recopilación de datos instrucciones	Encuesta a visitantes
Método de cálculo	Promedio de (km) de distancia desde el sitio habitual de residencia hasta San Juan de Girón * proporción de emisiones de carbono promedio por km según el medio de transporte utilizado. (Kg) = media de carbono emitida (kg)
Resultado	52 Kg
La frecuencia de recolección de datos	Mensual
Formato de informe	Gráfico de barras agrupadas
Puntos de referencia nacionales	
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Mayor promoción para utilizar medios de transporte con bajas emisiones de carbono emisión;
Referencias	www.sitursantander.co

D.2. Cambio climático

Tabla 45. Indicador: D.2.1

Indicador: D.2.1	Porcentaje de empresas de turismo implicado en el cambio climático con planes de mitigación, tales como: CO², sistemas de baja energía o respuestas y acciones de "adaptación"
Las razones para medir	La participación del sector empresarial en actividades de mitigación es una señal de toma de conciencia y éxito de los programas realizados para mitigar el cambio climático.
Requerimientos de datos	Informes sobre el cambio climático, programas, eventos, noticias

Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Mitigación del cambio climático Adaptación al cambio climático
Recopilación de datos instrucciones	Estudio a la oferta
Método de cálculo	Número de empresas turísticas que participan en la mitigación y la adaptación ÷ número de empresas turísticas * 100 = % de empresas turísticas que participan en esquemas de mitigación del cambio climático y acciones de adaptación
Resultado	0%
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Gráfico de barras
Referencias nacionales	
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Cuando menos del 30% de las empresas no participan en programas de mitigación de cambio climático, se requiere desarrollar actividades orientadas a aumentar el conocimiento de las cuestiones relacionadas con el cambio climático
Referencias	Encuesta a empresarios – Autor

Tabla 46. Indicador: D.2.2

Indicador: D.2.2	Porcentaje de establecimientos de alojamientos, atractivos turísticos e infraestructura se encuentra en "zonas vulnerables".
Las razones para medir	Este indicador está diseñado para dar a conocer lo relacionada con el nivel de vulnerabilidad
Requerimientos de datos	Uso de la tierra y los informes de zonificación de riesgos
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Zona vulnerable
Recopilación de datos instrucciones	Estudio a la oferta
Método de cálculo	Número total de alojamientos de turismo y lugares de interés situados en "zonas vulnerables" ÷ número total de alojamiento y atracciones * 100 = % de los alojamientos de turismo y lugares de interés se encuentra en "zonas vulnerables"
Resultado	0%
La frecuencia de recolección de	Anual

datos	
Formato de informe	Gráfico de sectores
Referencias nacionales	
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Cuando este indicador es elevado, se hacen necesarios esfuerzos de la industria del turismo en la mitigación y la adaptación.
Referencias	Plan de desarrollo de San Juan de Girón

D.3. Gestión de Residuos Sólidos

Tabla 47. Indicador: D.3.1

Indicador: D.3.1	La producción de residuos por noche turismo en comparación con la población de San Juan de Girón
Las razones para medir	Este indicador mide el tamaño de la huella de los residuos sólidos en San Juan de Girón. El indicador muestra en qué medida el turismo contribuye a incrementar la producción media de residuos de los residentes en San Juan de Girón , permitiendo evaluar la efectividad de las iniciativas de reducción de residuos
Requerimientos de datos	Informes de reciclaje de residuos, estadísticas de vertederos.
Unidades de medida	Kg por mes
Los términos en el glosario	
Recopilación de datos	Informe de residuos y estudio de oferta
Instrucciones	
Método de cálculo	El volumen de residuos producidos mensualmente por los turistas que visitaron a San Juan de Girón \div total de los turistas que pernoctaron en San Juan de Girón = Residuos promedio mensual generados por los turistas que pernoctaron en San Juan de Girón. El volumen de residuos producidos por mes por los residentes de San Juan de Girón \div total de noches de pernoctación de los turistas que visitaron a San Juan de Girón = Residuos promedio mensual por noche pernoctada de los turistas que visitaron San Juan de Girón
Resultado	Turistas: 11,2 Kg por noche
La frecuencia de recolección de datos	Mensual Anualmente
Formato de informe	Gráfico de barras

Referencias nacionales	N.D
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Si las tendencias son inicialmente altas o no están mejorando con el tiempo, se requiere el encuentro entre los interesados para generar políticas que mitiguen el problema.
Referencias	Datos Alcaldía de San Juan de Girón

Tabla 48. Indicador: D.3.2

Indicador: D.3.2	Porcentaje de empresas turísticas de San Juan de Girón que separan los residuos
Las razones para medir	Hacer seguimiento de la participación del sector privado muestra la eficacia de las iniciativas de sensibilización gubernamentales y concientiza la necesidad de incentivos en este aspecto del cuidado del medio ambiente.
Requerimientos de datos	Auditoría de manejo de residuos, políticas y los planes de gestión
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Separación de basuras
Recopilación de datos instrucciones	Encuesta a la oferta
Método de cálculo	Número total de empresas turísticas de San Juan de Girón que participan en actividades de separación de residuos ÷ total de empresas turísticas en el Registro Nacional de Turismo * 100 = % empresas turísticas registradas que participan en la separación de residuos
Resultado	83%
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Gráfico de barras
Referencias nacionales	N.D
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Cuando el porcentaje es bajo, los actores claves deben trabajar con los interesados o responsables de las políticas para promover y alentar la separación de residuos.
Referencias	Encuesta empresarios – Autor

Tabla 49. Indicador: D.3.3

Indicador: D.3.3	Porcentaje de residuos reciclados por turista que visita a San Juan de Girón en comparación con el total de residuos reciclados por habitante por año
Las razones para medir	El reciclaje es una forma de reducir el vertido de residuos. Este indicador permite hacer un seguimiento del éxito de las iniciativas de reciclaje.
Requerimientos de datos	Informe de reciclaje de residuos, estadísticas de vertederos
Unidades de medida	% toneladas
Los términos en el glosario	Reciclaje
Recopilación de datos instrucciones	Informe de residuos
Método de cálculo	<p>Volumen total de materiales reciclados por año ÷ número total de turistas por año = volumen total de residuos reciclados por turista año</p> <p>Volumen total de materiales reciclados por año ÷ número total de residentes = volumen total reciclado por habitante por año</p> <p>Volumen total de residuos reciclados por turista al año ÷ volumen total de residuos reciclados por habitante por año * 100 = comparación del porcentaje de residuos recicladas por turista por año</p>
Resultado	N.D.
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Gráfico de sectores
Referencias nacionales	N.D
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Se deben hacer esfuerzos o proponer políticas de colaboración para aumentar los esfuerzos de reciclaje o incentivos para empresas que reciclan.
Referencias	Datos Alcaldía de San Juan de Girón

D.4. Tratamiento de aguas residuales

Tabla 50. Indicador: D.4.1

Indicador: D.4.1	Porcentaje de aguas residuales generadas en San Juan de Girón tratadas al menos a nivel secundario antes de la descarga
Las razones para medir	El tratamiento de descarga de aguas residuales es fundamental para la sostenibilidad. El registro de esta información ayuda a identificar y tratar las áreas problemáticas cuando existan.

Requerimientos de datos	Mapas de tratamiento de aguas residuales y de descarga
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Tratamiento de agua residuales
Recopilación de datos	Informe de alcantarillado
instrucciones	
Método de cálculo	Volumen total de aguas residuales tratadas, al menos en el nivel secundario antes de la descargar ÷ cantidad total de aguas residuales * 100 = % de las aguas residuales tratadas en el por lo menos en el nivel secundario antes de la descarga
Resultado	N.D
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Mapa
Referencias nacionales	N.D
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Cuando este indicador es bajo, es necesaria una estrategia de acción para impulsar el cambio
Referencias	N.D

D.5. Gestión del agua

Tabla 51. Indicador: D.5.1

Indicador: D.5.1	Consumo de agua por noche de pernoctación de los turistas en comparación con el consumo promedio general de agua de los residentes en San Juan de Girón
Las razones para medir	El seguimiento del consumo de agua fresca en las empresas turísticas, comparado con el consumo de los residentes, pone de relieve la huella hídrica del sector del turismo y la necesidad de promover medidas de conservación en donde sea necesario.
Requerimientos de datos	Informes de uso de agua, servicios públicos mensuales, total de noches de los turistas, población
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	
Recopilación de datos	Encuesta de oferta
Instrucciones	Informe de uso del agua
Método de cálculo	El consumo total de agua dulce relacionados con la población general (por año o por mes) ÷ número total de residentes = agua fresca el consumo por habitante

	(por año o por mes) El consumo total de agua dulce relacionados con el turismo (por año o por mes) ÷ número total de turistas (noches al año o al mes) = el consumo de agua fresca por la noche turística. Comparar
Resultado	Temporada baja: 10.5 litros por seg Temporada alta: 14 litros por seg.
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Gráfico de barras
Referencias nacionales	N.D.
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Una mayor conciencia de la importancia de la inversión para garantizar agua potable y generación de programas de ahorro para el sector turístico
Referencias	Situr Santander

Tabla 52. Indicador: D.5.2

Indicador: D.5.2	Porcentaje de empresas turísticas de San Juan de Girón que han adoptado medidas para reducir el agua consumo
Las razones para medir	El seguimiento de la participación de la empresa de turismo en el uso del agua y actividades de conservación, ayuda a medir el éxito de iniciativas para la conservación del agua, además ayudaran al ahorro de dinero en las empresas.
Requerimientos de datos	Informe de uso del agua, las políticas y planes de gestión
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Acciones de reducción de agua
Recopilación de datos instrucciones	Encuesta de oferta
Método de cálculo	Número total de empresas turísticas que adoptaron acciones para la reducción de agua ÷ número total de empresas turísticas * 100 = % del turismo empresas que reducen el consumo de agua
Resultado	67,8%
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Gráfico de sectores
Referencias nacionales	N,D.
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Una mayor conciencia de la importancia de la inversión para asegurar agua

	potable y programas de ahorro para el sector turístico
Referencias	Encuesta a empresas – Autor

Tabla 53. Indicador: D.5.3

Indicador: D.5.3	Porcentaje de empresas turísticas de San Juan de Girón que utilizan agua reciclada
Las razones para medir	El uso de agua gris reciclada puede ser una estrategia eficaz para la reducción por ejemplo de riego de jardines con agua potable. Este indicador rastrea la implementación de estas iniciativas a nivel de las empresas turísticas.
Requerimientos de datos	Informe de uso del agua, políticas y planes de gestión
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	El agua reciclada
Recopilación de datos instrucciones	Encuesta de oferta
Método de cálculo	$\frac{\text{Número de empresas turísticas de San Juan de Girón que utilizan aguas recicladas}}{\text{total de empresas turísticas registradas en San Juan de Girón}} * 100 = \% \text{ de empresas turísticas en San Juan de Girón utilizando agua reciclada}$
Resultado	61.6%
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Gráfico de barras
Referencias nacionales	
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Si este indicador es bajo y la escasez de agua es alta, se debe propiciar el uso de tecnologías de reciclaje, en particular evitar el uso de aguas potables por ejemplo en el riego de campos de golf.
Referencias	

D.6. Uso de energía

Tabla 54. Indicador: D.6.1

Indicador: D.6.1	Consumo de energía de un turista que visita San Juan de Girón comparado con el consumo de energía de la población residente
Las razones para medir	El consumo de energía del sector del turismo es información clave para el desarrollo del turismo y planificar la reducción de la huella energética del turismo que debe significar ahorros para las empresas.

Requerimientos de datos	Informes de uso de energía, servicios públicos mensuales, total anual de noches de los turistas y población.
Unidades de medida	Porcentaje residente / consumo turístico
Los términos en el glosario	Consumo de energía
Recopilación de datos	Encuesta de oferta
instrucciones	Informe de uso de energía
Método de cálculo	El consumo total de energía de la población (por año o por mes) ÷ número total de residentes = consumo de energía por residente (por año o por mes) El consumo total de energía relacionado con el turismo (por año o por mes) ÷ Número total de pernoctaciones de turistas (por año o por mes) = consumo turístico de energía por noche de pernoctación. Comparar
Resultado	N.D.
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Gráfico de barras
Referencias nacionales	N.D.
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Mayor inversión en programas de ahorro de energía para el sector turismo.
Referencias	N.D.

Tabla 55. Indicador: D.6.2

Indicador: D.6.2	Porcentaje de empresas turísticas que han tomado medidas para reducir consumo de energía
Las razones para medir	El seguimiento de la participación de las empresas vinculadas al sector turismo en el ahorro de energía adoptando medidas como el uso de iluminación de bajo consumo de energía, ayuda a medir el éxito de los programas e iniciativas de ahorro de energía.
Requerimientos de datos	Informe de uso de la energía, políticas y planes de gestión
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Medidas de ahorro energético Iluminación de baja energía (por ejemplo, LEDs) y similar
Recopilación de datos	Encuesta de oferta
instrucciones	
Método de cálculo	Número total de empresas turísticas que realizan acciones para reducir el consumo de energía ÷ número total de empresas turísticas * 100 = % de las empresas turísticas que toman medidas para reducir el consumo de energía.

Resultado	100%
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Gráfico de barras
Referencias nacionales	N.D.
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Propiciar una mayor inversión en programas de ahorro de energía para el turismo sector
Referencias	Encuesta a empresas – Autor

Tabla 56. Indicador: D.6.3

Indicador: D.6.3	Cantidad anual de energía consumida proveniente de fuentes renovables (MWh) como porcentaje del consumo anual de energía en San Juan de Girón
Las razones para medir	Este indicador permite seguir los avances del destino en la conversión de fuentes de energía renovables.
Requerimientos de datos	Informe de uso de la energía, políticas y planes de gestión
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Informes de uso de energía, servicios públicos mensuales, total anual de noches de pernoctación de los turistas y población
Recopilación de datos	Encuesta de oferta
instrucciones	Informe de uso de energía
Método de cálculo	$\text{Cantidad total de energía renovable consumida por año} \div \text{cantidad total anual de energía consumida por año} * 100 = \% \text{ de la energía total consumida proveniente de fuentes renovables}$
Resultado	0%
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Gráfico de barras
Referencias nacionales	N.D.
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Propiciar en el destino objetivos para el consumo de energía renovable
Referencias	Encuesta a empresarios - Autor

D.7. Paisaje y protección de la biodiversidad

Tabla 57. Indicador: D.7.1

Indicador: D.7.1	Porcentaje de empresas locales en el sector turístico apoyando activamente la protección, conservación y gestión de los locales biodiversidad y los paisajes.
Las razones para medir	Las empresas turísticas son beneficiarios significativos de la inversión en áreas protegidas, por tanto es importante hacer un seguimiento de la contribución del sector a la conservación.
Requerimientos de datos	Programa de biodiversidad y conservación, políticas y planes de gestión
Unidades de medida	%
Los términos en el glosario	Biodiversidad y protección del paisaje
Recopilación de datos instrucciones	Encuesta de oferta
Método de cálculo	Número total de empresas turísticas locales apoyando activamente protección, conservación y gestión del paisaje y la biodiversidad ÷ número total de empresas de turismo * 100 = % de las empresas turísticas locales apoyando activamente protección, conservación y gestión del paisaje y la biodiversidad
Resultado	0%
La frecuencia de recolección de datos	Anual
Formato de informe	Gráfico de barras
Referencias nacionales	N.D
Interesados / usuarios	Actores claves del turismo
Acciones sugeridas	Desarrollo de programas para la filantropía y búsqueda de oportunidades para donación de tiempo y / o dinero.
Referencias	Observación

4.4. Análisis DOFA - San Juan de Girón

Luego de realizar el análisis de la literatura en lo que respecta a la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en otras poblaciones; de la revisión de documentos

gubernamentales relacionados con el sector turístico del municipio; así como de los datos de fuentes primarias, resultantes de la aplicación de encuestas a los habitantes y empresarios del turismo del municipio, en la Tabla 58 se definieron las oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas relacionadas con la forma en que se desempeña actualmente el municipio en sus diversos ámbitos.

Tabla 58. Factores internos y externos identificados para el municipio

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Riqueza cultural material e inmaterial de municipio, representado en su historia y las diversas edificaciones coloniales allí erigidas. • Facilidad de acceso al municipio debido a la muy buena infraestructura vial que lo conecta con poblaciones cercanas. • Existencia de diversos tipos de restaurantes, locales comerciales y lugares para el entretenimiento de los visitantes. • Amplia capacidad de hospedaje para albergar a los turistas que visitan el municipio. • Fácil acceso a servicios de comunicación y excelente cobertura de internet. • Percepción de los beneficios relacionados con la operación turística del municipio por parte de los habitantes, lo cual permite inferir que estos se interesan en el crecimiento y mejoramiento de los servicios turísticos del municipio, pudiendo llegar a ser parte activa de esto o al menos no oponiéndose a su crecimiento y desarrollo futuro. • Variedad de eventos culturales y religiosos, así como ferias y fiestas desarrollados en el municipio a lo largo del año. • Potencial para la elaboración de artesanías de muy buena calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Suciedad de las calles debido a la poca cultura de los habitantes respecto al aseo y disposición de residuos adecuadamente. • Poca generación de espacios para la divulgación a la comunidad por parte de los entes competentes para dar a conocer los planes y demás actividades asociadas al mejoramiento del potencial turístico del municipio. • Rezago de la Infraestructura vial para el tránsito de los diversos actores del municipio. • Oferta limitada de programas de educación turística enfocada en el fortalecimiento de las competencias de las personas dedicadas a la labor de turismo en el municipio. • Escasez de atractivos naturales dentro de la oferta turística del municipio. • Carencia de la infraestructura necesaria para la atención a personas con discapacidad. • No se usan ampliamente mecanismos para el consumo sostenible de agua y energía eléctrica en los establecimientos turísticos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento sostenido del turismo en el país luego de la firma del Acuerdo de Paz con las FARC. • Alta popularidad de su gastronomía tradicional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Deterioro de los baluartes arquitectónicos del municipio por inadecuados programas de mantenimiento y conservación, así como por la poca cultura de cuidado por parte de pobladores y visitantes.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Existencia del Fondo de Promoción Turística del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, o del Fondo Emprender del SENA, los cuales pueden servir para el apalancamiento enfocado en el desarrollo de nuevos proyectos productivos, así como para el mejoramiento en la gestión de las empresas del sector establecidas en el municipio. • Facilidad para transmitir contenidos usando las redes sociales; de amplia popularidad en la actualidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Destinos turísticos como San Gil o Barichara, que se encuentran a solo 120 km o dos horas de camino de Girón, y que tienen una infraestructura turística mayormente desarrollada, pudiendo inferir negativamente en el número de turistas que decidan visitar Girón. • Percepción de inseguridad por parte de los habitantes y que puede llegar a transmitirse al turista y ahuyentarlo de visitar el municipio.

Fuente: Elaboración propia

Una vez completado el análisis de los factores que afectan el desempeño general del municipio en materia turística, se procede a generar diversas estrategias derivadas que pueden contribuir para el aprovechamiento de las potencialidades turísticas del municipio, tal como se muestran a continuación:

- Desarrollo de políticas públicas para la implementación de tecnologías de generación de energía eléctrica a partir de paneles solares.
- Fomento del espíritu empresarial y de la gestión empresarial enfocada en la innovación, con programas de financiación y auxilios económicos que tienen como requisitos la innovación y la sostenibilidad
- Desarrollar estrategias marketing y comunicación social por parte de la administración municipal a través de la oficina de turismo, que sirvan para ampliar la

conciencia pública sobre la necesidad de modelos de negocios sustentables y acordes con el cuidado del medio ambiente.

- Diseñar piezas publicitarias para dar a conocer el municipio a nivel nacional, mediante el empleo de perfiles de Instagram, Facebook, YouTube y página web, destacando los atractivos de San Juan de Girón y contando la historia del municipio a través de estos, buscando de esta manera atraer cada vez más visitantes e incrementar el dinamismo del turismo en la zona.
- Hacer pautas publicitarias en televisión y en publicaciones tanto impresas como digitales, a nivel local y nacional, destacando la belleza del municipio
- Ejecutar proyectos públicos enfocados en el embellecimiento del municipio, sin afectar su esencia colonial.
- Desarrollar programas públicos de civismo dirigido hacia los habitantes del municipio, cuya consigna sea la del cuidado de la infraestructura del municipio, la no contaminación visual y la disposición de residuos en los lugares indicados para ello.
- Ampliar la oferta en materia educativa enfocada en el bilingüismo y la certificación de calidad para el sector turístico, buscando capacitar a un mayor número de personas para que cuenten con un amplio conocimiento de la historia del municipio y puedan transmitirlo a los visitantes, haciendo su estadía más enriquecedora y entretenida.

5. Conclusiones

De acuerdo a la información recopilada en este trabajo de grado, fue posible describir las razones por las cuales el turismo sostenible se plantea como un concepto de marcada importancia para el sector y su relación con el medio ambiente.

La realización de encuestas a los habitantes del municipio permitió establecer las percepciones de estos respecto al nivel de beneficio relacionado con la actividad turística, los cuales estuvieron principalmente asociados a un mayor dinamismo de la economía y generación de empleo. Sin embargo, algunos de los encuestados expresó que la actividad turística principalmente ha generado problemas de suciedad y deterioro de las calles del municipio.

Por su parte los empresarios fueron indagados en relación al empleo de prácticas medioambientalmente amigables, para lo cual se evidencia que es necesario seguir trabajando en fortalecer este aspecto debido a que a pesar de que algunos de ellos tienen inclinaciones en cuanto a la aplicación de buenas prácticas para el cuidado del medio ambiente, existe una brecha amplia en cuanto al estado actual y que se desearía tener implementado.

Se precisa que por parte de las instituciones locales y los actores del sector turístico el aunar fuerzas para hacer más competitivo al sector, atraer mayor cantidad de viajeros y convertir a San Juan de Girón en un referente turístico a nivel nacional.

Durante la realización del proyecto, se evidenció que no existían suficientes piezas audiovisuales alusivas al municipio, en las cuales se mostraran sus atractivos, parte de su historia, y se resaltarán las bondades de Girón como destino turístico. Por esta razón, las autoras del proyecto diseñaron un guion en el cual se hablara brevemente del municipio, y con la ayuda de un profesional en producción audiovisual, se desarrolló un corto video en el cual se invita a visitar Girón y conocer todos los encantos que este bello municipio tiene para ofrecer.

6. Recomendaciones

- Como recomendación, se plantea al municipio prestar especial atención al sector turístico debido a su alto potencial para la generación de empleos, ingresos y desarrollo económico. La inversión pública en el embellecimiento del casco antiguo del municipio, el desarrollo de nuevos programas educativos enfocados en el turismo, el mejoramiento vial, y el control de la inseguridad, deben ser factores a los cuales dar prioridad para aumentar el flujo de viajeros, y hacer que aquellos que visitan al municipio se sientan a gusto, llegando a recomendar su visita a otras personas que podrían estar interesadas en destinos turísticos coloniales como lo es San Juan de Girón.
- La Dirección de Patrimonio del Ministerio de Cultura viene desarrollando el Plan Nacional De Recuperación De Centros Históricos (PNRCH), en cumplimiento de lo establecido en la Ley 397 de 1997 (Ley General de Cultura), modificada por la ley 1185 de 2008, que busca la implementación de estrategias para la preservación, recuperación y mantenimiento del patrimonio cultural, especialmente en los centros urbanos fundacionales declarados Bien de Interés Cultural de carácter Nacional (MinCIT, PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO, 2016). Bajo esta premisa, es importante que desde las autoridades locales del municipio, se haga el seguimiento necesario para que estas estrategias se lleven a feliz término y sea posible mejorar las condiciones del municipio de San Juan de Girón para atraer más visitantes y fortalecer así su sector turístico.

- Se recomienda la creación de productos turísticos innovadores que sirvan como atractivo para propios y visitantes; que permitan dinamizar las expresiones turísticas del municipio y aumenten su popularidad entre quienes constantemente están buscando sitios nuevos para visitar y disfrutar. Es bien sabido que para ello se requiere inversión y desarrollo de nuevas ideas; por tal razón, se debe promover el emprendimiento en el municipio, desarrollando programas para fomentar la formulación de proyectos productivos innovadores enfocados en el sector turismo.

Bibliografía

- Aerocivil*. (13 de Noviembre de 2015). Obtenido de <http://www.aerocivil.gov.co/AAeronautica/Estadisticas/Estadisticas-Operacionales/Transporte-Aereo/Paginas/Inicio.aspx>
- Wikipedia*. (13 de Noviembre de 2015). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Anexo:Aeropuertos_de_Colombia/Estad%C3%ADsticas
- Web Oficial de Turismo de Cádiz*. (15 de Enero de 2016). Obtenido de Ruta de los pueblos blancos: <http://www.cadizturismo.com/rutas/ruta-de-los-pueblos-blancos/>
- Aeropuertos de Oriente. (13 de Noviembre de 2015). *Aeropuertos de Oriente*. Obtenido de <http://aerooriente.com.co/santa-marta/>
- Alcaldía de CIÉNAGA - Magdalena. (2015). *Alcaldía de Ciénaga - Magdalena*. Recuperado el 11 de Octubre de 2015, de Alcaldía de Ciénaga - Magdalena: http://www.cienaga-magdalena.gov.co/informacion_general.shtml#economia
- Alcaldía de Ciénaga. (2012). *PDM-Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015*. Ciénaga.
- Alcaldía de Ciénaga. (2012). *Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015. "De la mano con el pueblo, unidos por Ciénaga"*. Ciénaga.
- Alcaldía de Ciénaga. (16 de Septiembre de 2015). *Nuestro Municipio*. Obtenido de Historia: http://www.cienaga-magdalena.gov.co/informacion_general.shtml
- Alcaldía de Girón - Santander. (2012). *Plan de Desarrollo 2012-2015: Construto mi ciudad*. San Juan Girón - Santander.
- Alcaldía de Girón - Santander. (s.f.). *Alcaldía de Girón - Santander*. Recuperado el 15 de Octubre de 2015, de Alcaldía de Girón - Santander: http://www.giron-santander.gov.co/informacion_general.shtml
- Alcaldía Municipal . (2015). *Alcaldía municipal de Girón*. Obtenido de Instituciones de salud: http://www.giron-santander.gov.co/Instituciones_Salud.shtml
- Alcaldía Municipal. (1999). *Plan de Ordenamiento Territorial*. Ciénaga: Alcaldía Municipal – Equipo Técnico.
- Buckland, H. M. (2014). *La Innovación Social en América Latina: Marco conceptual y agentes*. Instituto de Innovación Social de ESADE y Fondo Multilateral de Inversiones (Banco Interamericano de Desarrollo).
- Carrión, I. A. (2013). Desarrollo del turismo sostenible en humedales. *ResearchGate*.

- CASASOLA, L. (1990). Turismo y ambiente. *Trillas - TURISMO*.
- Ceballos, L. (1996). Tourism, Ecotourism and Protected Areas. *IV Congreso Mundial sobre Parques Nacionales y Áreas Protegidas IUCN*.
- Comisión Europea. (2016). *Herramienta del Sistema Europeo de indicadores turísticos para destinos sostenibles*. Unión Europea.
- Comisión European. (s.f.). *Sistema de Indicadores de Turismo europeo para la gestión sostenible de los destinos*. Obtenido de http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm
- Crouch, G., & Ritchie, B. (2003). Tourism, competitiveness and societal prosperity. *Journal of Business Research*, 137-152.
- DANE. (14 de Septiembre de 2010). *Boletín Censo General 2005*. Obtenido de Perfil Girón - Santander: https://www.dane.gov.co/files/censo2005/PERFIL_PDF_CG2005/68307T7T000.PDF
- DANE. (14 de Septiembre de 2010). *Boletín Censo General 2005*. Obtenido de Perfil Girón - Santander: https://www.dane.gov.co/files/censo2005/PERFIL_PDF_CG2005/68307T7T000.PDF
- Departamento de Patrimonio Cultural-Chile. (s.f.). *Portal Patrimonio:Departamento de Patrimonio Cultural*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2015, de Portal Patrimonio:Departamento de Patrimonio Cultural: http://portalpatrimonio.cl/?page_id=9
- Destinos del Perú. (2014). *Conceptos básicos para la gestión de destinos turísticos*. Lima, Perú: Swisscontact, Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico.
- Dinero, R. (08 de 02 de 2018). *Revista Dinero*. Recuperado el 2018 de 05 de 22, de <https://www.dinero.com/pais/articulo/el-auge-turistico-que-atravesia-colombia/255157>
- DNP. (2013). *Bases Conceptuales de una Política de Innovación Social*. Bogotá: Departamento Nacional de Planeación (DNP). Subdirección de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- DNP. (2014). *Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018*. Bogotá: Departamento Nacional de Planeación.
- Dwyer, L., & Kim, C. (2003). Destination Competitiveness: Determinants and Indicators. *Current Issues in Tourism*, 6(5), 369-414.
- Dwyer, L., Forsyth, P., & Spurr, R. (2004). Evaluating tourism's economic effects: New and old approaches. *Annals of Tourism Research*, 25, 307-317.
- Ecoinventos. (14 de 08 de 2017). Obtenido de Nebia, la ducha del futuro que reduce el consumo un 70% y financiada por el CEO de Apple: <https://ecoinventos.com/nebia/>
- El Espectador. (8 de Febrero de 2018). *El Espectador*. Recuperado el 16 de Febrero de 2018, de El Espectador: <https://www.elespectador.com/economia/colombia-rompe-record-con-65-millones-de-turistas-extranjeros-en-2017-articulo-738272>

- El Informador. (5 de Septiembre de 2013). Dan a conocer hallazgos arqueológicos en la Hacienda Santa Cruz de Papare. *El Informador*.
- Eugenio Yunis 2002, citado por Luz Cornejo Ganga. (2009). PLANIFICACIÓN TURÍSTICA SUSTENTABLE EN LA REGIÓN DE COQUIMBO. evaluación y aportes metodológicos. *Área natural. Paisaje y territorio. 1er Grupo. Simposio La Serena. n° 65*. Universidad La Serena.
- European Commission. (2013). *Guide to social innovation*.
- FONTUR. (2014). *Estudio de Conectividad de la Red de Pueblos Patrimonio*. Bogotá: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Fundación de la Innovación Bankinter. (2015). *Reinventando el desarrollo sostenible*. Recuperado el 01 de 05 de 2018, de http://www.fundacionbankinter.org/system/documents/8159/original/XII_FTF_Innovacion_Social_CASTELLANO.pdf.
- García, D., & Guerrero, H. (2014). El Programa "Pueblos Mágicos" análisis de los resultados de una consulta local ciudadana. El caso de Cuitzeo, Michoacán, México. *Economía y sociedad, XVIII*(31), 71-94.
- Gascon, J. (2007). El turismo rural comunitario: una herramienta a favor del mundo rural en los países del sur. México.
- Gascón, J. e. (2013). *Cooperación en turismo nuevos desafíos, nuevos debates*. Barcelona: Foro de Turismo Responsable.
- Gironcity.com. (Septiembre de 2013). *Cámaras de seguridad vigilarán a Girón*. Recuperado el 5 de Diciembre de 2015, de <http://www.gironcity.com/camaras-de-seguridad-en-giron>
- Goded, M. (2002). La promoción de la actividad turística: ¿Una política de desarrollo acertada . *Revista de Economía Mundial*, 111-133.
- González, I. (2011). Desarrollo y Cultura tras los Objetivos del Milenio: Consecuencias en la Cooperación Educativa Internacional. *Revista Española de Educación Comparada*, 17, 31-64.
- González, R. (26 de Septiembre de 2013). *Danza en Red*. Obtenido de Tradiciones populares del Magdalena: <http://danzaenred.com/sites/default/files/documentos/tradiciones-populares-del-magdalena-grande-corregido-roosvelthgonzalez.pdf>
- Google. (2015). *Bancos en Ciénaga Magdalena* . Obtenido de https://www.google.com.co/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=bancos+en+ciénaga+magdalena&rflfq=1&rlha=0&tbn=lcl&tbs=lf:1,lf_ui:3&oll=11.125886159505072,-74.21726554999998&ospn=0.4392777101704972,0.753936767578125&oz=17&fll=11.0107591586

- Google Maps. (Diciembre de 2015). Obtenido de <https://www.google.com.co/maps/search/bancos+cerca+de+Gir%C3%B3n,+Santander/@7.0690171,-73.1759866,15z?hl=es>
- Hanh, J. A. (2013). *Guide to Social Innovation*. European Commission .
- Hernández Mogollón, J. M., López Guzmán, T., & Di Clemente, E. (2013). Una investigación cualitativa sobre el turismo gastronómico en extremadura. *VI Jornada de investigación en turismo* , 109-125.
- Huertas, N. (2015). *Turismo Rural Comunitario como una propuesta metodológica de Innovación Social para comunidades en Conflicto. Caso Montes de María*. Girona: Universidad de Girona.
- Maldonado, C. (2006). *Serie Red de Turismo Sostenible Comunitario para América Latina (REDTURS)*. Obtenido de Turismo y Comunidades Indígenas: Impactos, pautas para autoevaluación y códigos de conducta: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_emp/@emp_ent/@ifp_seed/documents/publication/wcms_117521.pdf
- Malone, S., Scott, M., & Smith, A. (2013). The role of hedonism in ethical tourism. *Annals of Tourism Research*, 241-254.
- Martín, P., & Sáez, A. (2006). Turismo y desarrollo económico. En A. Sáez, P. Martín, & J. Pulido, *Estructura económica del turismo* (págs. 110-170). Madrid: Editorial Síntesis.
- Martinell, A. (2010). Aportaciones de la Cultura al desarrollo y a la lucha contra la pobreza. En A. Martinell, *Cultura y desarrollo. Un compromiso para la libertad y el bienestar* (págs. 1-24). Madrid: Fundación Carolina - Siglo XXI.
- Medina, P. (15 de Septiembre de 2015). En Ciénaga, las elecciones están mediadas por la sombra de las Bacrim. *La Silla Vacía*.
- MINCIT. (12 de Noviembre de 2015). *Calidad y Desarrollo Sostenible*. Obtenido de Normas Técnicas Sectoriales: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=16197>
- MinCIT. (2016). *PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO TURÍSTICO*. San Juan de Girón.
- MinCIT. (2017). *Normas técnicas sectoriales*. Recuperado el 06 de 11 de 2017, de http://www.mincit.gov.co/publicaciones/16197/normas_tecnicas_sectoriales
- MinCIT. (2017). *Pueblos Patrimonio de Colombia*. Recuperado el 16 de Febrero de 2018, de <https://www.pueblospatrimoniodecolombia.co/nuestros-pueblos>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - Ministerio de Cultura. (2007). *Política de turismo cultural: Identidad y desarrollo competitivo del patrimonio*. Bogotá: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - Ministerio de Cultura.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2012). *Lineamientos de Política para el Desarrollo del Turismo Comunitario en Colombia*. Bogotá.

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). *Plan Sectorial de Turismo 2014-2018 "Turismo para la construcción de la paz"*. Bogotá.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Mincomercio. (2014). *Plan sectorial de Turismo 2014-2018*. Recuperado el 20 de Junio de 2016, de <http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=30661>
- Ministerio de Transporte. (2009). *Resolución 004577 de 2009*. Bogotá: Ministerio de Transporte.
- Murray, R. (2010). *The open book of social innovation*. . The young foundation.
- Oficina de Estudios Económicos del Viceministerio de Turismo. (2015). *Informe Turismo - Enero 2015*. Bogotá: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- OMT. (2011). *UNWTO*. Obtenido de Annual Report 2010: A year of recovery : http://unwto.org/sites/all/files/pdf/final_annual_report_pdf
- OMT. (2015). *Panorama OMT del Turismo Internacional-Edición 2015*. UNWTO.
- OMT. (2016). *Panorama OMT del turismo internacional*. Recuperado el 2017 de 09 de 23, de <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418152>
- OMT. (2017). *UNWTO: Tourism Highlights*. Recuperado el 23 de 11 de 2017, de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419029>
- Organisation for Economic Co-operation and Development OECD. (2005). *Oslo Manual*. Recuperado el 12 de Mayo de 2016, de <http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/9205111e.pdf?expires=1466271826&id=id&accname=guest&checksum=2F67B7549D61BAFF31E2B9577F4C9356>
- Organizacion de las Naciones Unidas para la Educacion , la Ciencia y la Cultura. (s.f.). *Organizacion de las Naciones Unidas para la Educacion , la Ciencia y la Cultura*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2015, de Organizacion de las Naciones Unidas para la Educacion , la Ciencia y la Cultura: http://portal.unesco.org/culture/es/ev.php-URL_ID=36700&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
- Organización Mundial de Turismo. (2017). *Informe OMT* . Madrid: UNWTO.
- Organización Mundial de Turismo OMT. (2015). *Sustainable Development of Tourism*. Recuperado el 12 de Abril de 2016, de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- Organización Mundial del Turismo . (s.f.). *Organización Mundial del Turismo (OMT)*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2015, de Organización Mundial del Turismo (OMT): <http://www2.unwto.org/es/content/acerca-de-la-omt>
- Organizacion Mundial del Turismo OMT. (2010). *Recomendaciones Internacionales para Estadísticas del Turismo 2008* (Vol. Serie M No. 83/Rev.1). (P. d. Unidas, Ed.) Madrid / New York, España: OMT.

- OSONATURISME. (2017). *¿Cuáles son los ejes del turismo sostenible?* . Obtenido de <http://www.osonaturisme.cat/noticia/507/cuales/son/ejes/turismo/sostenible/descubrellos/con/campana/osona/somos/sostenibilidad>
- Otero, A. M. (2006). la formación de recursos humanos en turismo y recreación para la competitividad regional de la Patagonia argentino chilena. *Aportes y Transferencias*, 1(10), 62-77.
- Palenzuela, P. (Enero de 2009). Mitificación del desarrollo mitificación de la cultura: el etnodesarrollo como alternativa. *ICONOS. Revista de Ciencias Sociales*(33), 127-140.
- Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo/ DPS. (2013). *Oportunidades de inclusión laboral en el Área Metropolitana de Bucaramanga*. Bucaramanga: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - Primera Edición.
- Pueblos Mágicos*. (s.f.). Recuperado el 12 de enero de 2016
- Pulido, J., Flores, D., & Vargas-Machuca, M. (2008). Gestión activa de la deuda externa y desarrollo turístico. Los swaps deuda-turismo sostenible. *Revista de Economía Mundial*, 197-227.
- Red de Pueblos Patrimonio. (2010). *Informe Diagnóstico para la configuración de la Red de Pueblos Patrimonio de Colombia*. Bogotá.
- Redacción Santa Marta. (3 de Febrero de 2015). Universidad Nacional propone plan de movilidad en Ciénaga, Magdalena. *EL TIEMPO*.
- Revista Dinero. (2 de Agosto de 2017). *Revista Dinero*. Recuperado el 16 de Febrero de 2017, de Revista Dinero: <http://www.dinero.com/pais/articulo/el-auge-turistico-que-atravesia-colombia/255157>
- Revista Dinero. (17 de Agosto de 2017). *Revista Dinero*. Recuperado el 16 de Febrero de 2018, de Revista Dinero: <http://www.dinero.com/edicion-impresa/pais/articulo/turismo-seria-primer-generator-de-divisas-en-colombia/248719>
- Revista Dinero. (20 de Mayo de 2017). *Revista Dinero*. Recuperado el 6 de Noviembre de 2017, de <http://www.dinero.com/pais/articulo/destinos-turisticos-sostenibles-certificados-en-colombia/245571>.
- Rey, G. (2007). Cultura, desarrollo y cooperación. Los reordenamientos de la agenda cultural. *QUORUM. Revista Iberoamericana de Ciencias Sociales*, 39-48.
- Rivas, P. (2007). Cultura y Desarrollo. Una agenda abierta e indispensable. *QUORUM. Revista Iberoamericana de Ciencias Sociales*, 49-57.
- Rodríguez D., M. d., & Guisado T., M. (2003). Competitividad y análisis estratégico del sector turístico en Galicia: consideraciones para la mejora competitiva. *Revista Galega de Economía*, 12(1), 1-22.
- Rodríguez, I. M., Pulido, J. I., Vargas, A., & Shaadi, R. M. (2014). Dinámica relacional en los Pueblos Mágicos de México. Estudio de las implicaciones de la política turística a partir del análisis de redes. *AECIT*.

- Santana, A., Rodríguez, A., & Díaz, P. (2012). Responsabilidad y Turismo. Presentación. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 3-6.
- SDIM. (2009). *Sistema de Documentación e Información Municipal*. Obtenido de POT - Organización Territorial - Ciénaga, Magdalena:
[http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/limites%20municipales-%20cienaga%20\(11%20pag%20-%2036%20kb\).pdf](http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/limites%20municipales-%20cienaga%20(11%20pag%20-%2036%20kb).pdf)
- Secretaria de Turismo de México. (s.f.). *Secretaria de Turismo de México (SECTUR)*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2015, de Secretaria de Turismo de México (SECTUR):
<http://www.sectur.gob.mx/pueblos-magicos/>
- SECTUR. (s.f.). *Sectur - Pueblos Mágicos*. Recuperado el 12 de Enero de 2016
- Sistema de Información Turística de Santander Situr Santander. (s.f.). *Situr Santander*. Recuperado el 2016 de Mayo de 2016, de
http://www.sitursantander.co/cdn/_ts_1466095118000/shareppy/sitursantander/pdfs/receptor/BoletinNo2.pdf
- Sitio web OMT. (2016). *Sustainable Development of Tourism*. Recuperado el 06 de 11 de 2017, de
<http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- Situr Santander. (2016). *Sistema de Información Turística*. Obtenido de
http://www.sitursantander.co/cdn/_ts_1466095118000/shareppy/sitursantander/pdfs/receptor/BoletinNo5.pdf
- Tripadvisor. (enero de 2015). *Un hotel para quedarse*. Obtenido de
https://www.tripadvisor.co/ShowUserReviews-g1437382-d8003397-r267884673-Los_Caciques-Cienaga_Magdalena_Department.html#
- UNWTO. (2016). *UNWTO: Tourism Highlights*. Recuperado el 23 de 11 de 2017, de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419029>
- Vellas, F. (2004). *Economía y política del turismo internacional*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Villa, A. (2013). *Un modelo de evaluación de Innovación Social Universitaria Responsable*. Deusto: Universidad de Deusto.
- Villarraga, E. (17 de julio de 2013). Obtenido de Necesidades de formación del sector Turismo en el Departamento de Sucre.: <http://es.slideshare.net/EdgarVillarraga/presentacion-formacion-turismo>
- WEF. (2015). *The travel & Tourism Competitiveness. Report 2015*. Geneva: World Economic Forum.

Anexos

Anexo 1. Encuesta a habitantes de Turismo de San Juan de Girón

Buenos días (tardes). Estamos haciendo un estudio para conocer el impacto que ha tenido el turismo en el municipio. Su opinión es muy importante, solo requerimos unos minutos, agradecemos su colaboración. Todas las respuestas son confidenciales.

Zona____ Dirección_____

1. ¿Cuáles considera los principales beneficios que ha traído el turismo al municipio de San Juan de Girón?

- a. Ninguno____
- b. _____
- c. _____
- d. _____
- e. _____
- f. _____

2. ¿Cuáles considera los principales problemas que ha traído el turismo al municipio de San Juan de Girón?

- a. Ninguno____
- b. _____
- c. _____
- d. _____
- e. _____
- f. _____

3. En su opinión ¿ el turismo ha dejado mas beneficios o perjuicios?

- a. Más beneficios____
- b. Por igual____
- c. Más perjuicios____

4. Específicamente, ¿Qué beneficios le ha traído a Ud. O a su familia la llegada de turistas a San Juan de Girón?

a. Ninguno___

b. _____

c. _____

d. _____

e. _____

5. ¿ Ud. o algún miembro de su familia ha sido invitado o participado en alguna reunión para conversar sobre el futuro del turismo en San Juan de Girón?

a. Si___ Hace cuantos meses fue la invitación___

b. No___

c. No recuerda___

6. Finalmente, ¿Cuáles son los problemas mas urgentes que se deben solucionar en San Juan de Girón? Parea hacer del turismo una actividad que genere mas beneficios a sus habitantes?

a. Ninguno en especial___

b. _____

c. _____

d. _____

e. _____

Datos sociodemográficos

Nombre_____

Edad_____

Género: Hombre___ Mujer___

Anexo 2. Encuesta a establecimientos de comercio relacionados con el turismo

Datos generales del establecimiento

Dirección:		Años de experiencia		Número de empleados	
Servicios prestados					

Preguntas

1. Si es hospedaje: ¿Con cuántas habitaciones está equipado su establecimiento? ¿Cuál es su tasa de ocupación promedio?		
Si es restaurante: ¿Cuál es su capacidad instalada en mesas? ¿A cuántos comensales atiende en promedio diariamente?		
2. ¿Cuenta su establecimiento con rampas de acceso para discapacitados?	SI	NO
3. ¿Existen habitaciones adaptadas a las necesidades de personas discapacitadas?	SI	NO
4. ¿Existen baños adaptados para discapacitados?	SI	NO
5. ¿Existen cartas o avisos informativos en lenguaje braille?	SI	NO
6. ¿Cuenta con un programa de seguridad y salud en el trabajo en funcionamiento y enfocado en la prevención de accidentes y deterioro de la salud de sus empleados?	SI	NO
7. ¿Ha completado el proceso de autoevaluación sobre sostenibilidad, el cual es un requisito para actualizar el Registro Nacional de Turismo?	SI	NO
8. ¿Realiza la separación de las basuras con el objetivo de reciclarlas?	SI	NO
9. ¿Realiza la recolección de aguas lluvias?	SI	NO
10. ¿Ha implementado cambios para utilizar iluminación de bajo consumo energético? ¿Cuáles?	SI	NO

11. ¿Su establecimiento hace parte de alguna asociación que promocióne a Girón como destino turístico? En caso afirmativo, ¿cuál?	SI	NO
12. ¿Realiza usted alguna actividad orientada a concientizar a los turistas acerca del cuidado del patrimonio de Girón? En caso afirmativo, ¿cuál?	SI	NO
13. ¿Los insumos y alimentos requeridos en la operación de su negocio, son adquiridos en el municipio de Girón? En caso de que no sea así, ¿dónde los compra?	SI	NO
14. ¿Emplea fuentes de energía renovables? En caso afirmativo, ¿cuáles?	SI	NO
15. ¿Cuenta con un jardín en su establecimiento? En caso afirmativo, ¿qué tipo de mecanismo emplea para su riego? ¿En qué hora del día lo realiza?	SI	NO
16. ¿Cuenta con sanitarios ahorradores de agua?	SI	NO
17. ¿Cuenta con orinales secos?	SI	NO
18. ¿Cuenta con duchas de flujo reducido?	SI	NO
19. ¿Cuenta con grifos de flujo reducido?	SI	NO
20. ¿Cuenta con algún mecanismo para el uso de aguas recicladas? ¿Cuáles? (Uso de agua de enjuague de sabanas para la limpieza de pisos o sanitarios por ejemplo)	SI	NO
21. ¿Cuántos de sus empleados se encuentran capacitados en el lenguaje de señas?		

Anexo 3. Cuestionario de entrevista con el Director de Turismo de San Juan de Girón**Nombre del funcionario:****Fecha:****Preguntas**

1. ¿En este momento se están llevando a cabo proyecto al interior del municipio para el fomento del sector turístico?

2. ¿Qué actores conforman al sector del turismo en San Juan de Girón?

3. ¿Cuáles son los beneficios de ser un Pueblo Patrimonio de Colombia?

4. ¿De qué manera se mide y se busca mejorar el desempeño turístico del municipio?