

**Estrategia de prácticas sostenibles para potenciar el Páramo de Santurbán como destino
turístico**

Myriam Elisabeth Torres Pacheco

Trabajo de grado para optar el título de Magíster en Gerencia de Negocios

Directora:

Aura Cecilia Pedraza Avella

Doctora en Ciencias Económicas

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Ingenierías Físico mecánicas

Escuela de Estudios Industriales y Empresariales

Maestría en Gerencia de Negocios

Bucaramanga

2020

Agradecimientos

En unas cuantas líneas, agradecer a Dios, por esta gran bendición. A mi familia, especialmente a mis padres, hermanas y sobrinos por su apoyo y voz de aliento; a mi directora de proyecto de la cual aprendí mucho y finalmente a Mary Luz Lizcano por su apoyo en el proceso de investigación.

Contenido

	Pág.
Introducción	12
1. Generalidades.....	16
1.1 Planteamiento y Justificación del Problema de investigación	16
1.2 Objetivos	25
1.2.1 Objetivo General.....	25
1.2.2 Objetivos Específicos.....	25
2. Revisión de literatura	26
2.1 Turismo sostenible: Alternativa responsable.	26
2.2. Impactos en las dimensiones del desarrollo sostenible: ambiental, sociocultural y Económico.	32
2.2.1. Pilar sostenibilidad ambiental.	34
2.2.2. Pilar de sostenibilidad social y cultural.	37
2.2.3 Pilar de sostenibilidad desarrollo económico.	38
2.3 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) relacionados con el turismo.	40
2.4 Normas técnicas sectoriales en Turismo Sostenible - Colombia.	44
3. Metodología	46
3.1 Fase de identificación en casos de éxito de buenas prácticas sostenibles a nivel mundial.....	47
3.2 Fase de identificación de buenas prácticas sostenibles en la Provincia de Soto Norte.....	48
3.2.1 Etapa 1: Construcción de la base de datos.	48
3.2.2 Etapa 2: Validación del Registro Nacional de Turismo con Confecámaras.	49

3.2.3 Etapa 3: Diseño y validación del instrumento de medición.....	51
3.2.4 Etapa 4: Implementación del instrumento de medición.....	53
3.2.5 Etapa 5: Análisis de los datos.	54
3.3 Fase de formulación de estrategias para la sostenibilidad turística	56
4. Casos de éxito de prestadores de servicios turísticos a nivel mundial y en Colombia.	58
5. Evaluación de las prácticas sostenibles de los PST del páramo de Santurbán.	85
5.1. Resultados de la encuesta aplicada a PST del Páramo de Santurbán.	85
5.2 Resultados de entrevistas a los PST de la Provincia Soto Norte	95
5.3 Análisis comparativo entre la prácticas de los PST del Páramo de Santurbán y los casos de éxito.	105
6. Estrategia para potenciar el Páramo de Santurbán.....	114
6.1 Estrategia para prestadores de servicios turísticos.....	114
6.2 Estrategia para turistas	117
7. Conclusiones	118
8. Recomendaciones	123
Referencias Bibliográficas	125

Lista de Figuras

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Destinos turísticos sostenibles en Colombia.....	24
<i>Figura 2.</i> 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) mundiales.	41
<i>Figura 3.</i> Objetivos Desarrollo Sostenible (ODS) en Turismo.	41
<i>Figura 4.</i> Normas Técnicas sectoriales de implementación.	45
<i>Figura 5.</i> Normas Técnicas sectoriales para Turismo de Aventura (certificación obligatoria)....	45
<i>Figura 6.</i> Normas Técnicas sectoriales para Guías de turismo (certificación obligatoria).	46
<i>Figura 7.</i> Características evaluadas frente al estado de sostenibilidad.....	55
<i>Figura 8.</i> Hotel Crowne Plaza Copenhagen Towers.	60
<i>Figura 9.</i> Ecologe Black Sheep Inn.....	61
<i>Figura 10.</i> Huemules Reserva de montaña.....	63
<i>Figura 11.</i> Turismos sostenibles vinculado con los ODS.....	96
<i>Figura 12.</i> Dimensión ambiental: prácticas asociadas	99
<i>Figura 13.</i> Dimensión sociocultural: prácticas asociadas.....	101
<i>Figura 14.</i> Dimensión económica: prácticas asociadas.....	101
<i>Figura 15.</i> Impactos negativos asociados al turismo invasivo	104

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. <i>Productos turísticos.</i>	28
Tabla 2. <i>Categorización de las empresas turísticas.</i>	49
Tabla 3. <i>Prestadores de servicios turísticos</i>	50
Tabla 4. <i>Prácticas de turismo sostenible en prestadores de servicios turísticos a nivel mundial</i>	66
Tabla 5. <i>Prácticas de turismo sostenible de Prestadores de servicios turísticos nacionales</i>	78
Tabla 6. <i>Prácticas sostenibles de los PST del Páramo de Santurbán</i>	86
Tabla 7. <i>Match de información de los criterios sostenibles y las prácticas encontradas</i>	108
Tabla 8. <i>Estrategia de prácticas sostenibles para PST</i>	116
Tabla 9. <i>Estrategias de tips de turismo responsable a los turistas</i>	118

Lista de Apéndices

Ver documentos adjuntos en el CD y pueden ser visualizados en la base de datos de la Biblioteca UIS

Apéndice A Encuesta y entrevista

Apéndice B. Consentimiento informado encuesta

Apéndice C. Consentimiento informado entrevista

Apéndice D. Breve descripción del Páramo de Santurban y municipios de influencia turística

Apéndice E. Guía virtual de prácticas sostenibles a prestadores de servicios turísticos

Apéndice F. Video clip para un turismo responsable

Resumen

Título: Estrategia de Prácticas Sostenibles para potenciar el Páramo de Santurbán como destino turístico*

Autor: Myriam Elisabeth Torres Pacheco**

Palabras clave: Turismo Sostenible, Desarrollo Sostenible, Ecoturismo, Entorno Natural, Impactos derivados del Turismo, Indicadores Europeos.

Descripción:

El crecimiento del ecoturismo va vinculado directamente al uso de áreas naturales y el páramo de Santurbán marca una oportunidad para este tipo de turismo, convirtiéndose en los últimos años en un destino demandado por visitantes locales, nacionales y extranjeros que buscan conocer este atractivo turístico único, que posee una auténtica biodiversidad de fauna y flora, e inmerso en un imponente ecosistema hídrico y paisajístico.

Este trabajo de investigación, analiza el panorama del desarrollo de turismo sostenible realizado en el Páramo de Santurbán, en el cual no se evidencia un horizonte claro de la aplicación de prácticas amigables con el medio ambiente, la sociedad y la economía por parte de los prestadores de servicios turísticos con influencia en el destino, provenientes de los municipios de California, Vetás, Suratá, Toná y Matanza. Esto hace que se pueden presentar debilidades en la adopción de normas, acciones e iniciativas adecuadas, para hacer frente a los desafíos en la conservación y preservación de la diversidad natural y cultural del sector.

Debido al grado aún incipiente de conocimiento frente al tema, se llevó a cabo la presente investigación para dar respuesta a la pregunta ¿Cuál es la estrategia de fortalecimiento de las prácticas de sostenibilidad en Santurbán, para mejorar su potencial turístico?

La metodología desarrollada en el estudio, conlleva tres grandes fases: i. Casos de éxito de buenas prácticas sostenibles a nivel mundial, ii. Identificación de buenas prácticas sostenibles en la Provincia de Soto Norte y iii. Formulación de estrategias para la sostenibilidad turística. Este análisis resalta grandes retos con los cuales, por medio de la adopción de buenas prácticas turísticas, así como el fortalecimiento de otros parámetros, se podría favorecer el potencial turístico sostenible de Santurbán.

* Trabajo de grado

** Facultad de Ingenierías Físico-Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Maestría en Gerencia de Negocios. Directora: Aura Cecilia Pedraza Avella, Doctora en Ciencias Económicas.

Abstract

Title: Strategy of Sustainable Practices to strengthen the Páramo de Santurbán as a tourist destination*

Author: Myriam Elisabeth Torres Pacheco**

Keywords: Sustainable Tourism, Sustainable Development, Ecotourism, Natural Environment, Impacts derived from Tourism, European Indicators.

Description:

The growth of ecotourism is directly linked to the use of natural areas and the Santurbán moorland marks an opportunity for this type of tourism, becoming in recent years a destination demanded by local, national and foreign visitors who seek to know this unique tourist attraction, it has an authentic biodiversity of fauna and flora, and immersed in an imposing water and landscape ecosystem.

This research paper analyzes the panorama of the development of sustainable tourism carried out in the Páramo de Santurbán, in which there is no clear horizon of the application of friendly practices with the environment, society and the economy by the providers of tourist services with influence on the destination, coming from the municipalities of California, Vetás, Suratá, Toná and Matanza. This leads to weaknesses in the adoption of appropriate norms, actions and initiatives, to face the challenges in the conservation and preservation of the natural and cultural diversity of the sector.

Due to the still incipient degree of knowledge regarding the subject, this research was carried out to answer the question: What is the strategy to strengthen sustainability practices in Santurbán, to improve its tourism potential? The methodology developed in the study, entailed three major phases: i. Success stories of sustainable good practices worldwide, ii. Identification of sustainable good practices in the Province of Soto Norte and iii. Formulation of strategies for tourism sustainability.

This analysis highlights great challenges with which, through the adoption of good tourism practices, as well as the strengthening of other parameters, the sustainable tourism potential of Santurbán could be favored.

* Bachelor Thesis

** Faculty of Physical-Mechanical Engineering. School of Industrial and Business Studies. Master in Business Management. Director: Aura Cecilia Pedraza Avella, Doctor of Economic Sciences.

Introducción

El crecimiento y la diversificación del turismo durante las últimas décadas ha contribuido a inmensas oportunidades de crecimiento y desarrollo económico de países y regiones de todo el mundo. La Organización Mundial de Turismo (OMT) señala que las llegadas de turistas internacionales crecieron un 7% en 2017 a 1.323 millones y se espera que para el 2030, alcance los 1.800 millones de turistas a nivel mundial (OMT, 2018).

En 2017, el turismo internacional generó US \$ 1.6 billones en ganancias de exportación. Sin embargo, el turismo ha comenzado a ser cuestionado por los impactos negativos que puede causar en los destinos, especialmente por la degradación ambiental y malas prácticas en su entorno. Por ejemplo, la autora (Violante Martínez, 2013, pág. 70) argumenta que a través de varios estudios realizados a nivel global, queda en evidencia que la actividad turística en general aporta al deterioro medioambiental e incide de forma negativa en los problemas socioculturales y económicos de los diferentes entornos, especialmente los expuestos a un turismo sin bases claras en sostenibilidad.

Para la (Organización Mundial del Turismo y Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, 2016) es esencial que las empresas que operan en la industria, sean conscientes tanto de las oportunidades como de las responsabilidades y actúen consecuentemente para que sus actividades turísticas, que derivan consecuencias positivas y negativas, incluyan prácticas que le apuesten por un turismo sostenible, como elemento clave para garantizar la sostenibilidad del destino y la rentabilidad de sus negocios.

El sector turístico en Colombia en los últimos años ha experimentado un notable y sostenido crecimiento. En el 2017 logró aumentar en un 15%, posicionándose como un destino, que está en el radar de numerosos viajeros en conocer el segundo país más biodiverso del mundo; ese mismo año fue incluido por la revista Estadounidense Bloomberg que tituló los “20 destinos para visitar en el 2017”, de los cuales estaba Sri Lanka, Finlandia, Portugal, Perú, Malta, Rwanda entre otros (Revista Gerente, 2017). Para el gobierno nacional, esta perspectiva de crecimiento debe ir de la mano de la sostenibilidad, aunque aún hace falta mucho, se ha dado pasos como el logro de certificar tres lugares: Puerto Nariño (Amazonas), Centro Histórico de Cartagena y Parque Arví en Medellín que, por sus acciones, en la implementación de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible han aunado esfuerzos en preservar y cuidar su entorno natural y cultural y al mismo tiempo aportan gran valor a la economía y al desarrollo comercial de sus regiones y pobladores.

El ecoturismo desarrollado en Colombia converge en distintos grupos de interés (operadores turísticos, autoridades locales, turistas y comunidad local), presentándose una demanda y una oferta de servicios turísticos cada vez más importante. Con el fin de que dicha actividad económica se desarrolle adecuadamente, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) expidió las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible (NTS- TS), que se han convertido en una obligación para todos los prestadores. Dicha reglamentación, que parte de una política de sostenibilidad, promueve tener en cuenta la identificación de impactos positivos y negativos sobre la sostenibilidad económica social, ambiental y cultural del entorno en que se ejerce la actividad turística.

El desarrollo de las prácticas sostenibles promovido por dichas normas, es especialmente sensible en áreas de protección y entornos frágiles. El Páramo de Santurbán, es una reserva

estratégica del agua para los Santanderes, con frágiles ecosistemas llenos de una gran riqueza en fauna y flora; motivo por el cual debe considerarse como un entorno de preservación y cuidado; frente a estos aspectos, existe una demanda bastante atractiva, que ha sido impulsada por algunos prestadores turísticos, por el motor que representa el desarrollo del turismo para una región. En este sentido, se han venido desarrollando el ecoturismo y el agroturismo, paralelamente a las actividades tradicionales como son la minería y agricultura. No obstante, el desarrollo de cualquier tipo de turismo, genera impactos positivos y negativos en el ejercicio de las actividades turísticas; estos últimos se dan muchas veces en el afán de satisfacer las exigencias de los mercados y generar ingresos a las empresas, sin antes armonizar los procesos hacia el desarrollo de un turismo sostenible. Frente a estas connotaciones existe una preocupación a nivel mundial por mitigar estos impactos destructivos, especialmente el cambio climático que afecta a entornos tan frágiles como los páramos y para el caso de Santurbán, desde el gobierno nacional, se ha venido realizando un proceso de delimitación del páramo que, a futuro, llevará a un estricto control de las prácticas de sostenibilidad implementadas por las actividades económicas que allí se desarrollen. El hecho de que no se conoce qué están haciendo los operadores turísticos para fomentar la sostenibilidad en el Páramo de Santurbán ni cómo mejorar dichas prácticas, se convierte en el problema que se pretende abordar en esta investigación.

A partir de esta situación el presente trabajo de investigación busca dar respuesta al cuestionamiento sobre, ¿Cuál es la estrategia de fortalecimiento de las prácticas de sostenibilidad en Santurbán, para mejorar su potencial turístico? y su construcción se desarrolló en tres fases; en la primera, se lleva a cabo una revisión exploratoria en búsqueda de casos seleccionados a nivel mundial y nacional desde la perspectiva de sostenibilidad, a fin de identificar las prácticas que

deben aplicar las micro y pequeñas empresas turísticas establecidas en las áreas de influencia de Santurbán.

Posteriormente la segunda fase, recurriendo a la investigación descriptiva, dirigida a los prestadores de servicios turísticos de establecimientos de alojamiento y hospedaje y a las agencias operadoras de viajes inscritos y activos en el Registro Nacional de Turismo (RNT) en Santander; se construyó el análisis de datos con características homogéneas encontradas en las prácticas sostenibles de los prestadores turísticos que operan en el Páramo de Santurbán, en los municipios pertenecientes a la provincia de Soto Norte (California, Vetás, Suratá, Toná y Matanza). Posteriormente se realiza el match entre dicha información y la encontrada en los casos de éxito, con el fin de determinar el nivel de coincidencia en las prácticas aplicadas.

Por último, en la tercera fase, entendiendo los hallazgos de la revisión exploratoria y los resultados de la investigación descriptiva, se propone dos estrategias, la primera enfocada a los Prestadores de Servicios Turísticos (PST) por medio de una guía de retroalimentación de prácticas sostenibles dirigidas a los PST de influencia en la zona del Páramo de Santurbán; soportada en las tres dimensiones de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económico, buscando facilitar el descubrimiento de las prácticas inmersas en crear valor al destino, sin afectar el atractivo turístico y la segunda estrategia es sensibilizar a los turistas a través de un video clip como recurso didáctico, para aprovechar el potencial de las imágenes propias del destino, las palabras, los sonidos, y transmitir una serie de tips que estimulen a tener un comportamiento responsable, en el encuentro de experiencias del entorno natural y cultural; mediante el uso de las tecnologías de la información, en particular Internet, como medio para fortalecer el turismo responsable en el Páramo de Santurbán.

1. Generalidades

1.1 Planteamiento y Justificación del Problema de investigación

El turismo es el principal motor del crecimiento económico de muchos países y uno de los de más rápido crecimiento en el mundo. La importancia de esta actividad está dada en la reactivación económica; según la (Organización Mundial del Turismo y Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, 2016) representa el 10% del PIB (directo, indirecto e inducido), el 7% de las exportaciones mundiales, el 30% de las exportaciones de servicios y 1 de cada 10 trabajadores colabora en los sectores relacionados a él. Estas cifras suponen inmensas oportunidades para ser un gran promotor de la economía en un país, proporcionando incentivos para la inversión en obras de infraestructura, desarrollo de establecimientos hoteleros, gastronómicos, crecimiento del transporte aéreo, terrestre y marítimo entre otros. Sin duda el turismo impacta positivamente en la economía y en la calidad de vida de los pueblos.

En el caso de Colombia, entre 2010 y 2017 el ingreso de divisas por turismo creció 68,2%. En el primer trimestre de 2018 la participación del turismo en el PIB fue de 6,9%, mientras que en 2017 fue de 1,6%. Se han creado 1,9 millones de empleos formales según informe dado por el gobierno (Revista Dinero, 2018).

El turismo masivo continúa creciendo en visitantes, así como los desafíos para no desbordar su capacidad de carga en los destinos más demandados; pero así mismo ha aumentado el interés por el ecoturismo en espacios naturales, por sus atractivos únicos, ya sean naturales o culturales

(Bringas Rábago & Ojeda Revah, 2000). Esto ha permitido generar un ecosistema emprendedor alrededor del mismo, buscando impactar con una oferta de productos turísticos de alto valor como el de naturaleza (ecoturismo, aviturismo, turismo rural), que logren competir con el turismo de masas a nivel mundial. Por lo tanto, se podría decir que el Ecoturismo es una modalidad del Turismo de Naturaleza, que apareció como alternativa del turismo tradicional o llamado “de masas” este asociado al depredador destinos y de las comunidades donde se desarrolla, limitando con el tiempo su capacidad paisajística y oscureciendo una experiencia enriquecedora para los visitantes. Es por esta razón que el turismo sostenible o ecoturismo tiene alto potencial y dinamismo para atraer turistas aportando a la economía del país y mejorar los ingresos de las comunidades locales, bajo las tres dimensiones de sostenibilidad: ambiental, sociocultural y económica de respeto al entorno natural y a los pueblos anfitriones, sobre este contexto se debe desarrollar el turismo de naturaleza practicado en los páramos.

El Páramo de Santurbán se reconoce como uno de los páramos más importantes y biodiversos del mundo. Se encuentra en los departamentos de Santander (municipios de Charta, Vetas, California, Suratá y Toná) y Norte de Santander (municipios de Ábrego, Arboledas, Cáchira, Cócota, Chitagá, Cucutilla, La Esperanza, Labateca, Mutiscua, Pamplona, Pamplonita, y Toledo). Es un ecosistema estratégico por su maravilla paisajista y por su aporte a la captura de carbono, territorio lleno de frailejones nativos, 456 variedades de plantas y especies de fauna, 26 lagunas cristalinas, con alta capacidad de regulación hídrica de vital importancia para los Santandereños, ya que provee agua a más de 2.5 millones de personas a 68 municipios y además provee servicios como ocio y recreación, entre otros. Como recurso natural, puede ser explorado como un desarrollador potencial para el turismo ecológico (CORPONOR, 2009) en los municipios de California, Vetas, Suratá, Toná y Matanza. (FEDESARROLLO, 2013)

Vale la pena mencionar que el Páramo de Santurbán está actualmente amenazado por los efectos del cambio climático y por el aumento acelerado de la temperatura global. Es necesario acentuar que, existen comunidades que llevan siglos basando su sustento económico en el desarrollo de actividades agrícolas, pecuarias y de extracción minería. Santurbán es el páramo con más títulos mineros en Colombia y esta actividad a gran escala pone en amenaza el abastecimiento de agua, que es el segundo elemento más importante para la vida humana, después del aire.

Según el Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt (Alba Sud, 2015) en los últimos 15 años, el gobierno de Colombia ha impulsado buena parte de su crecimiento económico en base a la explotación minero energética. Esto despertó un gran interés por multinacionales en hacer minería a gran escala, que fueron comprando predios y fincas a propietarios de la zona aledaña al Páramo de Santurbán. Por ejemplo, el proyecto de explotación de ‘Soto Norte’ por la Sociedad Minera de Santander (Minesa), propiedad de la compañía Mubadala del gobierno de Abu Dhabi, solicitó el 28 de agosto de 2017 licencia ambiental para explotar una mina subterránea alrededor de la zona, removiendo 7000 toneladas diarias de roca y utilizando 35000 de explosivos. Lo anterior con el objetivo de extraer 9 millones de onzas de oro de las montañas aledañas al páramo de Santurbán, proyecto que duraría 23 años. Según ambientalistas, investigadores y comunidad en general, se tendrían posibles afectaciones al ecosistema estratégico en términos de provisión y regulación hídrica que ponen en riesgo la calidad del agua que abastece a más de 2.5 millones de personas, de Bucaramanga, Cúcuta y su área metropolitana. (Semana Sostenible, 2018)

La licencia solicitada en ese momento por Minesa fue denegada por el fallo de la Corte Constitucional, emitió la Sentencia T-361 de 2017, que tumbó la delimitación del Páramo de Santurbán y ordenó al Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible frenar esta delimitación

porque dentro del marco normativo no garantizó la participación de la comunidad. A partir de noviembre del 2018, mes en el que se vencía el primer plazo para la delimitación, el Ministro Ricardo Lozano solicitó una prórroga de ocho meses, para continuar el proceso de verificar las nuevas líneas de protección del páramo de Santurbán, y divulgar, informar y consultar con las comunidades sobre el procedimiento de delimitación el cual tendría que estar para el mes de julio del 2019 (Minambiente, 2018).

A la fecha, tras declararse impendido el actual Ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible Ricardo Lozano Picón. El 4 octubre de los corrientes mediante el DECRETO 1787 fue nombrado “ad hoc ” de ambiente al actual Ministro de Hacienda y Crédito Público Alberto Carrasquilla Barrera por el presidente de la república Ivan Duque; para que emita concepto vinculante al interior del Consejo Técnico Consultivo de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales (ANLA) en el marco del proceso de licenciamiento que viene adelantando la multinacional Sociedad Minera de Santander S.AS en el proyecto "Explotación Subterránea de Minerales Auroargentíferos Soto Norte", entre los municipios de California y Suratá, en cercanías de Santurbán (PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA, 2019). A lo que defensores del páramo, especialistas en materia y comunidad en general, rechazaron y criticaron este nombramiento, porque el sr. Ministro Carrasquilla carece de competencias profesionales y formación académica en asuntos ambientales, para tomar esta decisión de alta responsabilidad, preocupación fundamentada igualmente por sus anteriores actuaciones al endeudar al país con bonos de agua y sobre él, está el futuro del agua que proviene del páramo de Santurbán. (Semana, 2019)

Ante estas situaciones, de la delimitación de Santurbán, y el concepto frente a la licencia ambiental solicitada por Minesa para la explotación minera; la preocupación de los defensores del páramo, es referente a la afectación de su preservación y sostenibilidad en el tiempo, especialmente

en lo que tiene que ver con su riqueza acuífera, y biodiversidad, a esto se le suma la posible llegada de un turismo masivo, sin la debida regulación hacia un turismo sostenible o responsable, que es el tipo de turismo que cuenta los impactos presentes o futuros de la actividad turística ejercida en un ecosistema estratégico. (UIS, 2018)

Esta problemática de un turismo desbordado, afecta negativamente al entorno y a las comunidades receptoras, como lo han evidenciado algunos campesinos de Vetas, quienes han denunciado que en el complejo lagunar de “Cunta”, visitantes en un fin de semana ingresan por cuenta propia dejando una vasta cantidad de residuos nocivos para el ecosistema tales como latas de cerveza, vidrios, plástico, papeles y fogatas, llevándose además frailejones y plantas nativas arrancados de la zona. Ante esta situación se plantea con urgencia, la implementación de un plan de manejo ambiental articulado al plan sectorial de turismo para regular la capacidad de carga al entorno natural. (Rodríguez, 2019)

En este último punto se centra esta investigación, que busca reconocer la importancia de la sostenibilidad del turismo como principio de todas las actuaciones de las empresas de turismo, dado el impacto que este sector genera en el contexto social, económico y ambiental.

Según Taleb Rifai, Secretario General Organización Mundial del Turismo (OMT/UNWTO) en 2015 “Para que el sector del turismo pueda seguir creciendo de manera sostenible y aporte mayores beneficios a la sociedad es esencial que se opere de una manera responsable”. Es importante considerar el aporte de la industria al fenómeno del cambio climático, por los considerables consumos en energía, agua, alta generación de residuos, el daño a la biodiversidad de los entornos naturales entre otros; afectando en un futuro al turismo por los efectos como: las intensas lluvias, altas temperaturas, eventos climáticos catastróficos, sequías entre otros. Por lo tanto, vincula y

alerta a todas las empresas turísticas, en reducir significativamente su propio impacto en el medio ambiente.

Los entes de control (MinCIT, Alcaldías, Secretaria de Turismo) y agremiaciones (ANATO, COTELCO) identifican como mayor desafío encontrar prestadores donde sus operaciones estén implementando las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible de ahora en adelante (NTS – TS), que garanticen un turismo sostenible en el tiempo. Actualmente el Ministerio a través de la plataforma de calidad turística, tiene las guías y las normas para los diferentes prestadores. Sin embargo, los prestadores de servicios turísticos (PST) en zonas rurales no cuentan con herramientas de capacitación donde se divulguen las prácticas de referencia necesarias para identificar la mitigación de impactos negativos y potencialización de los impactos positivos. Esto sucede en cierta parte porque los procesos son regulados desde Bogotá por el MinCIT el cual cuenta con solo 6 profesionales para realizar las visitas, a más de 24.000 prestadores; sumado a ello las jornadas de capacitación se realizan en ciudades principales, adoleciendo el acceso al sector rural. Considerando que el factor de la falta de sensibilización y capacitación a los prestadores para la comprensión y la importancia en las NTS- TS relacionados al turismo responsable; así como la falta de compromiso con los procesos de sensibilización al turista, son factores sensibles de mejoras por parte de las autoridades competentes para avanzar en la sostenibilidad de los destinos. Estas apreciaciones son referenciadas en la investigación realizada por los autores (Oliveros Ocampo & Beltrán Vargas, 2018) al modelo de evaluación de sustentabilidad de los prestadores de servicios turísticos (PST).

Según la exministra Lacouture (EL TIEMPO, 2017), de 24.906 prestadores de servicios turísticos activos en el Registro Nacional del Turismo (RNT), 5.883 fueron sancionados y 900 fueron cancelados, por el incumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales del Turismo

Sostenible. Sin embargo, en esta muestra representativa, el 10% tienen un grado de avance en un 100%, y en un 10% de cero cumplimientos, identificando que requieren capacitación y sensibilización en la aplicabilidad en los tres pilares de la sostenibilidad turística.

Otra problemática según el sistema de información turística (SITUR), medición aplicada a 376 de prestadores de servicios turísticos en Santander, en el año 2017 el 66.5 % tenían un compromiso frente al impacto ambiental y en el año siguiente disminuyó considerablemente, la muestra se aplicó a 189 PST, donde sólo el 21,40% contribuyen o apoyan la protección y conservación de la biodiversidad, respecto a la medición de las perspectivas de los visitantes que llegan a Santander el 92,58% dicen que No fueron informados por parte de los PST sobre las normas de cuidado de flora y fauna (SITUR, 2018), Estos dos casos demuestran que se hace prioritaria, acciones de mejora frente a la dimensión ambiental.

Lo anteriormente planteado se contrasta con la creciente evidencia de la aparición de un turista más responsable; uno que exige productos y servicios orientados a la protección del medio ambiente y beneficios para las comunidades locales de turismo. Reconociendo este hecho, el Foro Económico Mundial (weforum, 2017) sugiere un papel más crítico por parte de los gobiernos, para dar una mejor gestión a los destinos, logrando integrar mejor el uso eficiente de los recursos, coordinados con la participación de las diferentes partes interesadas en la adopción de políticas adecuadas, acciones e iniciativas para un desarrollo sostenible.

En Colombia, como en el planeta entero, crece la urgencia de conservar y disfrutar adecuadamente los recursos naturales, por lo cual se toman iniciativas como el turismo sostenible, en el que se permita el intercambio de información y experiencias, haciendo que diversos actores se relacionen en pro del desarrollo de la industria turística. (Pinzón Angulo, 2013)

Ahora bien, el Certificado de Sostenibilidad Turística se convierte en una herramienta de promoción y fortalecimiento del sector turístico del país, a través del Ministerio de Comercio Industria y Turismo (MinCIT), entidad que realiza inversiones de cerca de \$3.300 millones en los territorios certificados como destinos sostenibles. Las acciones que se realizan en los destinos comprenden cambios en las políticas, las prácticas empresariales y la conducta de los habitantes para alcanzar un sector turístico más sostenible. A la fecha el país cuenta en total con 13 áreas certificadas como destinos turísticos sostenibles entre las cuales están:

- **Centro Histórico de Cartagena** (Bolívar), que logró el vínculo de más de 45 instituciones públicas, privadas, academia y ciudadanos, para fortalecer las dimensiones ambientales, socioculturales y económicas. También, se han incorporado acciones frente a delitos como la explotación sexual de menores de edad (ESCNNA).
- **Centro Histórico de Buga** (Valle), **Centro Histórico de Jardín** y **de Jericó** (Antioquia), que se destacan por la mitigación de los impactos negativos que estaba generando el turismo en épocas de alta temporada (cuidado medioambiental de los centros históricos, manejo de residuos sólidos, seguridad, entre otros) razón por la cual la población y los prestadores de servicios turísticos reconocieron sus beneficios y se comprometieron rápidamente con la misma.
- **Filandia, Pijao y Salento** (Quindío), **Santa Rosa de Cabal** (Risaralda), **Centro Histórico de Villa de Leyva y de Monguí** (Boyacá), **Centro Histórico de Mompox** (Bolívar), donde han desarrollado el turismo comprendiendo la conservación del patrimonio cultural y la posibilidad de acceder a recursos económicos del Estado, a circuitos internacionales de turismo y la presencia de más turistas nacionales y extranjeros.

- **Centro Histórico de Ciénaga** (Magdalena) y **Parque Arví** de Medellín, que aumentan la demanda turística posibilitado el conocimiento de los procesos con las comunidades. En la actualidad generan 78 empleos, de los cuales el 58% son para habitantes del territorio. (Dinero, 2017).



Figura 1. Destinos turísticos sostenibles en Colombia. Nota. Tomado de: (Situr, 2018)

Dado lo anterior se busca por medio de este estudio identificar casos de sostenibilidad ejemplares con otros destinos turísticos, así como conocer las prácticas de sostenibilidad que se implementan por los prestadores de servicios turísticos (PST) en el Páramo de Santurbán, de acuerdo a lo estipulado en las NTS – TS en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Esto permitirá proponer una estrategia que contribuya a la prestación de servicios

turísticos más equilibrados desde el punto de vista social, ambiental y económico en el Páramo de Santurbán.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Diseñar una estrategia de fortalecimiento de las prácticas de sostenibilidad en el Páramo de Santurbán, con el fin de elevar su potencial como destino turístico.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar casos de éxito en materia de sostenibilidad, aplicado por los operadores turísticos a nivel mundial.
- Evaluar las prácticas de sostenibilidad aplicadas por los prestadores de servicios turísticos en el Páramo de Santurbán, a la luz de los casos de éxito.
- Proponer una estrategia, para favorecer la sostenibilidad del páramo de Santurbán, de acuerdo a las brechas encontradas entre lo aplicado actualmente y las prácticas de referencia.

2. Revisión de literatura

Esta revisión de literatura comienza con los principales conceptos de turismo sostenible, tema central en este documento; seguidamente se hace énfasis en los impactos positivos y negativos que trae el sector, complementado con casos de éxito de algunos países. Se presentan además cinco objetivos del desarrollo sostenible (ODS) de la agenda 2030 que se consideran claves para el desarrollo sostenible del turismo en el Páramo de Santurbán. Finalmente, se referencia el contexto colombiano con las NTS- TS como la guía establecida por el MinCIT, las cuales son de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores turísticos para aportar a un turismo sostenible.

2.1 Turismo sostenible: Alternativa responsable.

A lo largo de las décadas, el turismo es la industria que ha experimentado un crecimiento continuo y de más rápido crecimiento en el mundo. Hoy en día el turismo de masas o tradicional continúa siendo muy significativo, pero durante los últimos años ha aumentado la demanda turística practicada en los espacios naturales. Por este tipo de turismo, a diferencia del masivo, el turista está dispuesto a pagar precios altos por la existencia de atractivos únicos, ya sean naturales o culturales. (Bringas Rábago & Ojeda Revah, 2000).

La Organización Mundial del Turismo de ahora en adelante (OMT), es el organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible

para todos (UNWTO, 2018). Dicha entidad define el turismo sostenible como aquel 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”. Así lo define los autores (Cardoso Jiménez, Castillo Nechar, & Hernández Vega, 2014) que citan a (Bramwell & Lane, 1993; Hughes, 1995; Sharpley, 2000; Swarbrooke, 1998), el cual pretende ser un enfoque positivo y proactivo para el desarrollo económico de los países, por lo tanto, requiere una acción coordinada y global que permita alcanzar el equilibrio entre la actividad económica y la revalorización del medio ambiente.

Por otro lado, los autores Constanza Barrera y Romina Bahamondes (2012), afirman que el turismo sostenible se lleva a cabo en áreas naturales, habitualmente inexploradas, que extiende los impactos positivos mediante un enfoque especial hacia la conservación de los atractivos naturales del destino, haciendo hincapié en el cuidado de la flora, fauna, uso eficiente de los recursos naturales (agua, suelos), uso de energías renovables y un propósito real en disminuir la contaminación de los entornos.(Barrera & Bahamondes, 2012).

De acuerdo a lo anterior, es preciso definir el referente término “turismo responsable y sostenible”. Para el primer concepto, los autores (Yuan Pan , Gao , Hyunook, & Kinjal , 2018) definen "turismo responsable" como aquel basado en la práctica y el comportamiento, mientras que definen turismo sostenible como aquel basado en el concepto y los valores, citando a (Mihalic, 2016). Por su parte (Moya, 2017) concluye que el turismo sostenible promueve el uso sostenible de los recursos, sin limitar el crecimiento de la industria, por el contrario impulsando a todos los actores involucrados a reducir los efectos nocivos que puede generar la actividad turística; en este caso, dice el autor, se deben cuidar los impactos en las tres dimensiones

económico, sociocultural y ambiental, a través de acciones responsables las cuales deben ser acompañadas por un proceso continuo y de seguimiento a los posibles efectos.

Los diferentes tipos de turismo, que pueden aplicar al concepto de turismo sostenible, se describen en la tabla 1.

Tabla 1.

Productos turísticos.

Productos turísticos	Descripción
Sol y Playa	Se da en las áreas costeras del país, es reconocido por su alta demanda por turistas para vacacionar, alrededor se encuentra una cantidad de hoteles, hostales, apartamentos, restaurantes entre otros.
Cultural y Religioso	Permite al turista conocer monumentos, templos, santuarios, sitios de patrimonio cultural (tradiciones, museos, folklore, entre otras).
Negocios	Esta dado desde fines comerciales, reuniones que incluye eventos (seminarios, conferencias, formación de equipos, convenciones de ventas) ferias y exposiciones, entre otras.
Salud	Destinado a turistas que buscan tratamiento médico en el extranjero; en contraparte se brinda una atención de profesionales de la salud.
Naturaleza o Ecoturismo	Los turistas son motivados por la observación y contemplación de la naturaleza. En el ecoturismo se esfuerza por la conservación y sostenibilidad del entorno natural.
Aventura	Actividad turística que se desarrolla en espacios naturales, como montañas, ríos, donde se puede hacer cabalgata, como Rappel, parapente, canotaje, entre otros.

Nota: Adaptado de CITUR (2017) y (Nicula & Popsa, 2014)

De los diferentes tipos de turismo, el ecoturismo es la actividad en la cual se enfoca este estudio, por sus características al contexto del Páramo de Santurbán. Otra definición del turismo sostenible está, dada por la Unión Mundial para la Naturaleza (UICN) como “Los viajes ambientalmente responsables en sitios naturales, para deleitarse y apreciar la naturaleza que incentiven la conservación del entorno natural, gozan de un bajo impacto para los visitantes y proporcionan una participación socioeconómica positiva y activa a las comunidades locales” (Khoshtaria & Chachava, 2017). Por lo tanto, se han generado esfuerzos para crear indicadores para evaluar su impacto y sugerir medidas de mejora para dirigir de manera efectiva las áreas donde se desarrolla el ecoturismo (Buckley, 2009 ; Li, 2004 ; Tsaur, Lin y Lin, 2006 ; Wallace & Pierce, 1996). (hyuck Lee, 2019).

Teniendo presente la definición anterior, el ecoturismo busca una relación directa entre la conservación y preservación del ambiente, la cultura y la participación de las comunidades locales. En conclusión, los autores (Khoshtaria & Chachava, 2017) sugieren que los empresarios que optan por ofrecer y comercializar este tipo de turismo, son quienes deben velar por acoger los siguientes principios de ecoturismo:

- Reducir los impactos físicos, conductuales y sociales.
- Aumentar la sensibilidad de conciencia respeto ambiental y cultural.
- Facilitar experiencias enriquecedoras para los turistas y anfitriones.
- Aprovecharse de generar beneficios económicos directos para la conservación del entorno natural.
- Crear beneficios económicos para los residentes, y aportar con las expectativas de la industria privada.

- Entregar experiencias interpretativas memorables a los turistas que fortalezcan al entendimiento de la dinámica del entorno ambiental, social y político de la región anfitriona.
- Diseñar herramientas para operar infraestructuras de bajo impacto con el entorno natural.

En términos generales, la base de la estrategia del ecoturismo está enfocada a la protección, conservación de áreas naturales y a generar ingresos a las comunidades al interior, brindando un mayor respeto por la cultura y las tradiciones locales. Sin lugar a duda, se reconoce las oportunidades relacionadas al turismo, entre las cuales están generar empleo a la población local, la preservación de áreas protegidas, al igual que la preservación y el respeto al patrimonio natural y cultural sobre los destinos turísticos. (Das & Chatterjee , 2015). Sin embargo, frente a la notoriedad del ecoturismo, Banerjee (2010) citado por las mismas autoras, revela que las políticas actuales de ecoturismo no benefician a la conservación de los recursos ni a las comunidades locales. El tema continua incomprendido y muy abusado en su afán del desarrollo económico; en este sentido la degradación ambiental, la destrucción del hábitat, desigualdad en la distribución de los beneficios económicos, los cambios socioeconómicos y culturales negativos internamente de las comunidades locales, son unos de los problemas asociados al contexto del ecoturismo (Gulinck, Vyverman, Bouchout y Gobin, 2001) (Das & Chatterjee , 2015)

Como reconocieron las autoras (Das & Chatterjee , 2015), los ecoturistas están creciendo tres veces más rápido que los turistas convencionales. El estudio realizado por ellas, predice que el ecoturismo constituirá el 5% del mercado mundial para 2024; esto se explica porque los turistas se están volviendo "más verdes" y, por lo tanto, demandan "experiencias de turismo ambientalmente apropiadas" ((Das & Chatterjee , 2015) citando a Sharpley, 2006). Por ejemplo, en Costa Rica le apostaron a la sostenibilidad, a través de la implementación del Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST) para los diferentes prestadores de servicios

turísticos, con el fin de minimizar los impactos, que, sus actividades generan sobre los atractivos naturales y la comunidad, siendo este un factor relevante en el aumento de turistas. (Chacón, 2012)

Costa Rica en el 2018 recibió tres millones de extranjeros, un 19% más que hace cinco años, en 2017 logrando el ingreso de \$4 mil millones provenientes del ecoturismo y actividades relacionadas con visitas a áreas protegidas y reservas, convirtiendo al turismo como el, que, genera mayores divisas para el país. (La República. net, 2019)

El turismo puede desempeñar un papel importante si se gestiona de manera sostenible, especialmente en zonas frágiles, no sólo en la conservación de la biodiversidad, sino también en la generación de ingresos como una alternativa de subsistencia para las comunidades locales. Las empresas que apuestan por un turismo sostenible, pueden crear programas para los turistas enfocados en cómo preservar y cuidar el medioambiente, minimizando riesgos para sus ecosistemas y el cuidando la flora y fauna, así mismo generar beneficios importantes a las comunidades anfitrionas (OMT, 2015).

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) resalta que el futuro de la industria del turismo a nivel mundial, en términos prácticos, se dará si se gestiona responsablemente y si se basa en principios de sostenibilidad. Por ejemplo, se espera un aumento de la concientización sobre prácticas respetuosas con el medio ambiente, el fomento de trabajos decentes y equitativos en la igualdad entre los géneros y la inclusión de un desarrollo económico que involucre a las comunidades locales, los cuales están presentes en los ODS. Sin embargo, si los actores turísticos (incluidos los viajeros) no se comprometen con estos principios, el impacto del sector puede tener efectos negativos e irreversibles. Por lo tanto, el turismo responsable es decisivo para un futuro más sostenible. (Organización Mundial del Turismo, s.f.)

Para minimizar algunos impactos negativos, resultado de algunos modelos turísticos sin planeación, control y seguimiento; han surgido propuestas por desarrollar un turismo sustentable, el cual busca alinear todos los esfuerzos a su principio base, uso adecuado de los entornos naturales y la participación activa de las comunidades locales, mediante la formación de empresas líderes, empoderadas de sus raíces. Esta estrategia de desarrollo regional y local debe ir de la mano del estado, para garantizar el acceso a servicios básicos (agua, luz, transporte, salud, alimentación, educación), considerando que en algunos casos el desarrollo del turismo, puede generar un efecto contrario entre los beneficios que se entrega al turista y los que recibe la comunidad receptora, siendo estos últimos lo menos favorecidos. (Meyer Krumholz, 2002)

Por lo tanto, es importante, conocer los beneficios y evaluar los impactos negativos que las actividades turísticas ocasionan sobre el medio ambiente, las comunidades y la economía, para desarrollar los planes de manejo adecuados al cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad a largo plazo a favor del destino y sus comunidades (Eagles et al., 2002; Job et al., 2017). (Canteiro, Tapia, & Brazeiro, 2018).

2.2. Impactos en las dimensiones del desarrollo sostenible: ambiental, sociocultural y Económico.

La Cumbre de Río en 1992 hizo un llamado a la “sostenibilidad del desarrollo”. Este se convirtió en el referente promotor para estudiar los modelos de desarrollo turístico y brindó un marco a la verdadera contribución del turismo y al progreso local. Para que se de este llamado, es importante identificar las oportunidades que tienen las comunidades, en saber de cerca los problemas,

necesidades y recursos requeridos, con el fin de construir políticas públicas de avance con todos los actores involucrados, para lograr un turismo sustentable en las localidades.

También es preciso reconocer los impactos ambientales, socioculturales y económicos que el sector genera en las comunidades anfitrionas. Esta preocupación especialmente por los impactos perjudiciales del turismo existe desde hace más de una década. El término impacto se emplea generalmente como sinónimo de efecto o consecuencia. En este sentido, se puede señalar que los impactos del turismo son todo o cualquier efecto producido sobre los aspectos de naturaleza física, biológica, sociocultural y económica. (González Domínguez & Álvarez López, 2016).

Para propender por el desarrollo turístico sostenible, el autor (Castaño Carmona, 2018) recomienda adoptar los siguientes tres pilares como un ADN para las empresas turísticas:

- *Pilar sostenibilidad ambiental*, que promueve la protección y mantenimiento de acciones al ecosistema, diversidad biológica y el paisaje natural.
- *Pilar de sostenibilidad social y cultural*, que provee atención compatible al desarrollo de las condiciones tradicionales de una comunidad, apoyando diversos aspectos del patrimonio, identidad y al mismo tiempo enriquecer el desarrollo cultural (Najdeska & Rakicevik, 2012).
- *Pilar de sostenibilidad desarrollo económico*, que promueve la integralidad de un costo efectivo y recursos para ser administrado y utilizadas por generaciones futuras (Najdeska & Rakicevik, 2012)

A continuación, se exponen los principales impactos del turismo en cada una de las dimensiones de la sostenibilidad.

2.2.1. Pilar sostenibilidad ambiental. Frente a este pilar, los autores (Pulido Fernández , Cárdenas García , & Espinosa, 2019) afirman que el costo ambiental que puede traer el aumento del turismo a causa del deterioro ambiental es muy alto, comparado con los beneficios para los países que lo promueven. Los entornos naturales están expuestos a tener problemas para sus propios residentes, como la contaminación de aguas residuales, la degradación de los recursos hídricos, pérdida de biodiversidad e identidad cultural entre otros, por la falta de planeación y gestión ambiental (Teh y Cabanban, 2007) citado por (Lee & Hauh Jan, 2019).

En este orden de ideas, es importante que en el desarrollo turístico de un destino, se destaquen las acciones concretas de prácticas de turismo sostenible, por parte de los actores públicos y privados involucrados en la industria de viajes y turismo, entre las cuales esta: sensibilizar a los turistas, en reducir cualquier impacto negativo por su interacción con el entorno natural y las poblaciones visitadas; un ejemplo de lo anterior son las actividades del snorkel o el buceo con o sin escafandra, que puede afectar los arrecifes coralinos.

Algunos de los impactos **positivos** que brinda este pilar es la conservación y protección del entorno natural para evitar la degradación. (Brown et al., 2000 , Davenport y Davenport, 2006) (Cowburna, Moritza, Birrella, Grimsditch, & Abdulla, 2018)

En esta línea, algunos operadores turísticos como aerolíneas, hoteles y restaurantes han emprendido prácticas comerciales sensibles al medio ambiente. Por ejemplo, las aerolíneas han perfeccionado sus prácticas ecológicas con combustibles sostenibles y menos contaminantes para reducir sus emisiones de CO₂, como parte de sus responsabilidades frente a la mitigación del cambio climático. Otros estudios realizados frente a este caso, afirman que son mayores los beneficios financieros generados en realizar actividades ambientales, que el costo de los impactos

negativos, que este puede ocasionar a los destinos y a las comunidades locales (Hooi Tan, Shah Habibullah, Kian Tana, & Wei Choon, 2017)

En este punto cabe destacar el estudio de (Reid & Anoop Patiara, 2017) el cual abordó 64 hoteles ubicados en zonas urbanas y costeras de Uruguay, analizando 594 prácticas de sostenibilidad en el gremio, que abarca la eficiencia del uso del agua, eficiencia energética, conservación de la naturaleza, calidad de aire, ruido, manejo de los residuos entre otras. Los hallazgos evidenciaron que los hoteles urbanos reportaron mayor número de prácticas sostenibles. Algunas de las prácticas ejemplares en los hoteles del estudio están relacionadas al desarrollo regional del país, en torno a la educación y desarrollo comunitario (Reid & Anoop Patiara, 2017). Algunas de estas se reportan a continuación:

- Prácticas de educación y desarrollo en el empoderamiento de sostenibilidad orientados a las comunidades locales, apoyado en la responsabilidad social corporativa.
- Ahorro de energía a través de la optimización de la ventilación natural, mecanismos de control (por ejemplo., sensores, tarjetas de control clave, temporizadores, aire acondicionado y enfriadores), instrumentos para minimizar el consumo de energía y uso de sistemas de iluminación y agua caliente de eficiencia energética.
- Manejo adecuado de los desperdicios, a través del reciclaje y la regeneración de residuos a través de plantas de tratamiento de aguas residuales.
- La instalación de dispositivos de captura de agua, como los sistemas de recolección de agua de lluvia, para llenar piscinas o sistemas de inodoros de bajo flujo, grifos de flujo controlado y cabezales de ducha.

- Promoción y educación a los turistas orientados al buen uso de los recursos naturales como el agua y la energía, con acciones de reutilizar las toallas, sábanas, así como temporizadores dentro de las duchas.
- Monitoreo y mantenimiento de las instalaciones hidráulicas de los sistemas para minimizar las fugas (agua, energía, iluminación, refrigeración y calefacción).
- Tecnología para optimizar las operaciones sostenibles hasta las prácticas frecuentes de la industria.
- Transporte, como la conexión de desarrollo de sistemas de transporte público, la provisión de automóviles eléctricos o los híbridos, buggies y bicicletas.

En línea con lo anterior, el autor (Cobo, 2011) investigó las prácticas sostenibles realizados por diferentes hoteles en Andalucía, especialmente en el sector Costa del Sol, un destino de alta demanda por sus diferentes atractivos turísticos en Europa. Dentro de estas encontró el uso de lámparas de bajo consumo, campañas dirigidas a clientes impulsando el lavado razonable de toallas y sábanas, cerrar la llave del agua mientras no se use, apagado de luces, aire acondicionado y uso adecuado de contenedores dispuestos al reciclaje (vidrio, plástico y papel), uso de interruptores temporizadores, souvenirs como bolígrafos y libretas ecológicas, uso de dispensadores de jabón y champú para evitar el consumo de plástico y uso de transporte alternativo. Además, comunicar a los clientes y empleados los materiales más usados en el hotel y el tiempo que tardan en desintegrarse de forma natural por ejemplo el plástico, para evitar que los visitantes dejen residuos en la playa. El estudio cuantifica que en un 50% se logra ahorrar con el uso de la lavandería, de reutilizar las toallas, sábanas y otras acciones de sensibilización a los visitantes y empleados. (Cobo, 2011).

Por otra parte, existen impactos **Negativos** perceptibles que experimentan la influencia del turismo en el deterioro de ecosistemas de alto valor ecológico y cultural. Por ejemplo, áreas costeras que tienen gran pérdida de arrecifes, contribuido directamente por falta de control en la “capacidad de carga” (establecido como el número máximo de personas que pueden visitar un destino turístico al mismo tiempo), aumento de emisiones y toneladas de residuos producidas por las actividades turísticas. Sin lugar a dudas, convirtiéndose en cargas ambientales para los destinos, de no ir acompañada de un turismo sostenible, puede encadenar impactos negativos e irreversibles en los entornos naturales y en las comunidades receptoras donde se desarrolla el modelo turístico. (Canteiro, Tapia, & Brazeiro, 2018).

2.2.2. Pilar de sostenibilidad social y cultural. En este contexto, es evidente que el turismo debe otorgar participación a los residentes locales. Un aspecto a considerar de los impactos **positivos** mencionado por los autores (Rivas García & Magadán Díaz, 2012) es la relación entre los residentes locales y los turistas. Esta relación puede generar contacto intercultural, encuentros e intercambios con las poblaciones locales y los visitantes, así como promover el conocimiento, y comprensión de las diferentes culturas, mayor conciencia en el cuidado y preservación de los destinos turísticos dirigida especialmente por los guías locales, y mejores ingresos para la economía local. Ejemplo de ello son las empresas turísticas como hoteles, hostales, posadas, agencias de viajes, artesanos, restaurantes, guías y entradas recibidas por las atracciones propias del destino, logrando con ello estimular la preservación del patrimonio cultural y natural de

monumentos, inmuebles, y lugares históricos únicos. Este tipo de impactos posibilita la revitalización de costumbres, tradiciones, artesanías, música y folclor de la población anfitriona.

Cabe mencionar algunos impactos **negativos** considerados en este pilar, citado por los autores (Rivas García & Magadán Díaz, 2012). Dentro de estos están las actividades de prostitución, conflictos originados por el consumo de drogas, favoreciendo la inseguridad ciudadana, separación física y social entre visitantes y residentes a través de los llamados *ghettos turísticos* (sin intercambio cultural alguno entre turistas y residentes), tensiones sociales debido a que el aumento del turismo demanda puestos de trabajo menos cualificados en las actividades como construcción, jardinería, limpieza entre otros que generalmente se cubren con trabajadores inmigrantes. Todo esto puede ocasionar rechazo al extranjero o “xenofobia”, así como racismo, por considerarlos una amenaza al residente nacional.

2.2.3 Pilar de sostenibilidad desarrollo económico. En términos de beneficios económicos, es claro que el turismo ha tenido un impacto positivo. Un caso es la creación de empresas turísticas que por lo general son pequeñas; con excepción de algunas grandes compañías que tienen alta rentabilidad y cotizan en la bolsa de valores, como aerolíneas, navieras, sistemas de reservas, consorcios hoteleros, restaurantes de gran escala; los demás son catalogadas como Mipymes, siendo estas un vínculo para introducir desarrollo económico en ciertas áreas geográficas en donde no se pueden localizar grandes compañías, aumentando la empleabilidad con mano de obra local y favoreciendo la integración cultural (Meyer Krumholz, 2002).

Lo anterior es considerado **positivo** siempre y cuando mejore la calidad de vida de los residentes a través de nuevas fuentes de ingresos, protección del entorno natural, cultural, y se promueva

sostenibilidad económica del destino (Lee, 2013; Ohe y Kurihara, 2013). Asimismo, que proporcione experiencias significativas, para el aumento en la satisfacción de los turistas.

Ahora bien, otros impactos positivos citados por la autora (Mathew Sreejesh , 2017), son el flujo de divisas a la economía del país receptor, generación de ingresos fiscales y empleo (directo o indirecto) para los residentes locales, fomento de productos turísticos que generan oportunidades empresariales para las personas de la comunidad local, comercialización de productos y servicios a pequeña escala, desarrollo de instalaciones de infraestructura básica como carreteras, servicios públicos, opciones de compra y atención médica.

En conclusión, el turismo constituye una actividad económica en constante crecimiento que genera divisas, empleos, inversión, desarrollo de pequeñas, medianas empresas, las cuales deben contemplar acciones en pro de la sostenibilidad del atractivo turístico. En relación con lo anterior, se realizó un análisis envolvente de datos DEA en Asia por los autores (Thamarasi, Clevo, Jonas , Vincent , & Boon , 2019), quienes midieron la eficiencia de algunos hoteles de Sri Lanka. Ellos identificaron que la reutilización de toallas, el uso de iluminación de bajo consumo de energía, la reducción de los desperdicios y el uso adecuado del agua, se convierten en beneficios reales en la reducción de costos operativos. Adicionalmente se mejora la imagen corporativa, logrando que el turista pernocte en una próxima estadía, trayendo a la larga ingresos adicionales para el establecimiento hotelero. Los mismos autores (Thamarasi, Clevo, Jonas , Vincent , & Boon , 2019), basados en una investigación de la International Environment Initiative (IHEI), refieren que el 90% de los clientes se inclinan por alojarse en hoteles que cuidan el medio ambiente así que los esfuerzos en la inversión de buenas prácticas sostenibles, se reflejan a largo plazo en la rentabilidad y la mejora de la competitividad al lograr atraer y retener turistas que tenga una mentalidad de respeto por el cuidado del medio ambiente; por otra parte, se entrega un valor diferencial frente al

alto nivel de competencia. De la misma manera, Chen, Chen, Zhang y Xu (2018) expresan que la gestión ecológica de un hotel abarca mejoras en rentabilidad, retención de clientes y da resultados concretos en responsabilidad social y buena reputación.

En cuanto a los *impactos negativos* desde la sostenibilidad económica, el turismo puede traer el aumento del trabajo infantil y la explotación sexual contra niños, niñas y adolescentes (ESCNNA), remuneración deficiente y condiciones de trabajo poco justas. Asimismo, es común la disminución de ingresos en algunas épocas del año consideradas de baja temporada turística.

2.3 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) relacionados con el turismo.

El turismo, gracias a su crecimiento y a su naturaleza transversal, se ha convertido en una potente fuerza para mejorar los tres pilares del desarrollo sostenible: el económico, el social y el medioambiental. Este valor ha sido reconocido, con la inclusión del turismo y su contribución a los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) y sus 169 metas globales, que se presentan en la figura No 1. Estos radican principalmente en la indivisibilidad entre las tres dimensiones descritas anteriormente, que aspiran, entre otras cosas, a acabar con la pobreza extrema, combatir la desigualdad y la injusticia, afrontar el cambio climático, y así avanzar a un desarrollo sostenible mundial. (UNWTO, 2015)



Figura 2. 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) mundiales. Nota. Tomado de (UNWTO, 2015)

Según el contexto de este proyecto, los ODS claves para el turismo en el Páramo de Santurbán son cinco: 6, 8, 12, 13 y 15 (Ver Figura No 2). Vale la pena aclarar que, según (Arango García , 2018), el avance de un ODS cataliza el avance de otros ODS afines, de tal forma que ningún ODS opera aisladamente, sino en red y de forma interconectada. Los cuales son la base de la nueva agenda 2030, que hace parte Colombia frente a las preocupaciones globales.



Figura 3. Objetivos Desarrollo Sostenible (ODS) en Turismo. Nota. Tomado de (UNWTO, 2015)

A continuación, en un nivel conceptual se describen los cinco ODS anteriormente señalados.

Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos

El agua libre de impurezas y accesible es un privilegio que no todos tienen, siendo parte vital para la seguridad alimentaria y la subsistencia de los pueblos. Datos concretos de las (Naciones unidas, s.f.) indican que 3 de cada 10 personas no poseen acceso a servicios de agua potable de calidad; estas cifras alarmantes también se denotan frente a la escasez que afecta a más del 40% de la población mundial y se prevé que este porcentaje aumente.

Objetivo 8. Promover el crecimiento económico sostenido y el trabajo decente para todos.

Este objetivo se basa en promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, del empleo y el trabajo decente para todos (OMT, 2015). Las empresas con servicios turísticos generan opciones de puestos de trabajo que deben ser justos a través de toda su cadena de valor. También se debe fomentar la contratación y el emprendimiento de la población local, especialmente entre grupos de la región (madres cabeza de familia, jóvenes emprendedores, personas con capacidades diferentes, artesanos y guías locales etc).

Objetivo 12. Garantizar patrones de consumo y producción sostenibles.

El sector turístico debe fomentar prácticas de consumo y producción sostenible con herramientas para monitorear los impactos del desarrollo sostenible, como es el consumo adecuado de agua, energía, manejo de residuos y cuidado de la biodiversidad. (UNWTO, 2015)

Objetivo 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

La implementación de medidas frente al cambio climático, es un reto de todas las naciones en el mundo, ya que este tiene un impacto negativo en su economía, la vida de las personas y los

pueblos. En el acuerdo ratificado el Acuerdo de París, todos los países acordaron trabajar para limitar el aumento de la temperatura global a menos de 2 grados centígrados.

Se ha comprobado que algunos impactos directos e indirectos de la industria de viajes y turismo son asociados al cambio climático como: la concentración del gas de efecto invernadero, el dióxido de carbono (CO₂), en la atmósfera ha alcanzado niveles superiores especialmente atribuido al transporte en avión, uso de aire acondicionado, el consumo de plástico. Las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas al sector se estimaron en alrededor del 5%. Estos efectos del calentamiento global, afecta directamente al desarrollo del turismo por : la escasez de agua, la pérdida de biodiversidad y el daño a las atracciones naturales y culturales en los destinos, los cuales son la clave para la competitividad del sector. (Organización Mundial del Turismo, s.f.)

En Santander, a través del sistema de información turística (SITUR), que mide la sostenibilidad del destino. La encuesta realizada a 189 prestadores de servicios turísticos, frente al ítem de cambio climático inmerso en el indicador de Impacto ambiental, el porcentaje de empresas turísticas con planes de mitigación y acciones de adaptación al cambio climático en el 2018, respondieron que 58,94% implementa alguna acción como: Sensibilización al cuidado ambiental, medios para el uso eficiente de agua, reducir del consumo de energía, de papel, implementación de una política ambiental y diferentes acciones de adaptación al cambio climático (SITUR, 2018). Sin embargo, en esta medición se desconoce si están incluidos PST de la provincia de Soto Norte.

Objetivo 15. Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas.

Como se ha mencionado antes, el turismo debe velar por proteger los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de manera sostenible, combatir la degradación de la tierra y detener la pérdida de la diversidad biológica. Estas son algunas de las tareas que deberían ejercer todas las empresas con actividades turísticas.

2.4 Normas técnicas sectoriales en Turismo Sostenible - Colombia.

El crecimiento del sector demanda la necesidad de la implementación de políticas de calidad turística y gestión ambiental que se ajusten a las tendencias internacionales. En este contexto, el gobierno nacional de Colombia a través del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT), exige la implementación de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible (NTS -TS). En la Figura 3 se puede apreciar dicha clasificación, mientras que en las Figuras 4 y 5 se presentan los prestadores de servicios turísticos con obligatoriedad de certificación.

Estas normas se vuelven de carácter obligatorio en su implementación, según lo establecido por la Ley 1558 del 2012, la cual busca a partir de una política de sostenibilidad, tener en cuenta la identificación de impactos positivos y mitigar los negativos en las tres dimensiones: económica, ambiental y sociocultural. Este requisito logra ser un instrumento que incide en la prestación de un servicio sostenible y de calidad (MINCIT, 2016).

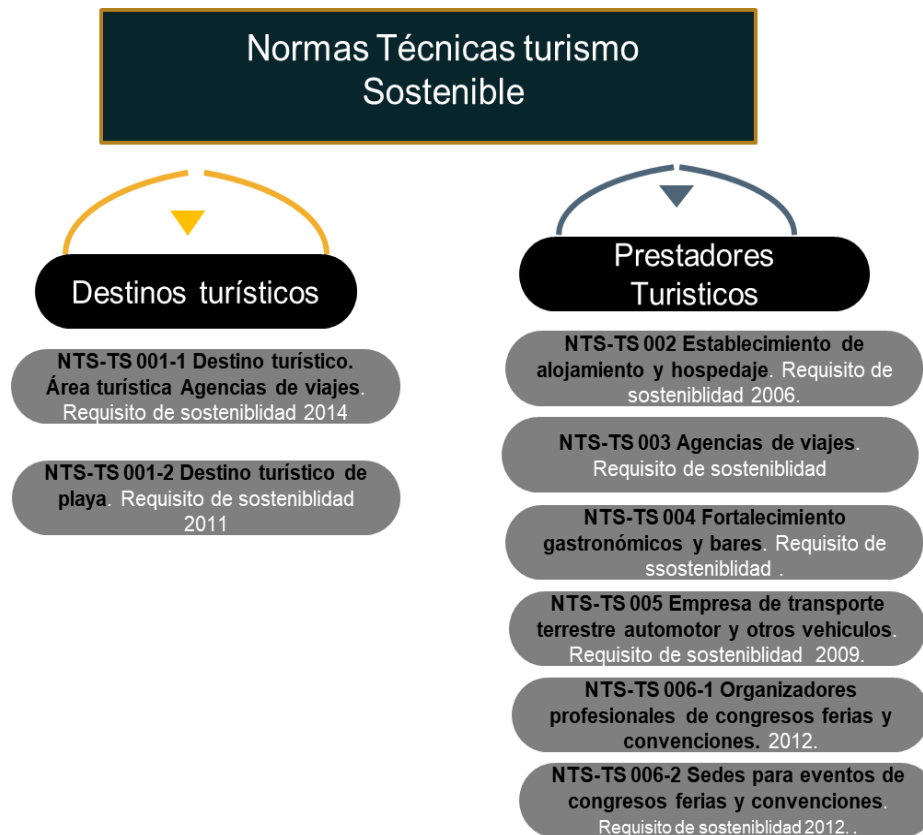


Figura 4. Normas Técnicas sectoriales de implementación. Nota: Adaptado de (Procolombia, 2017)

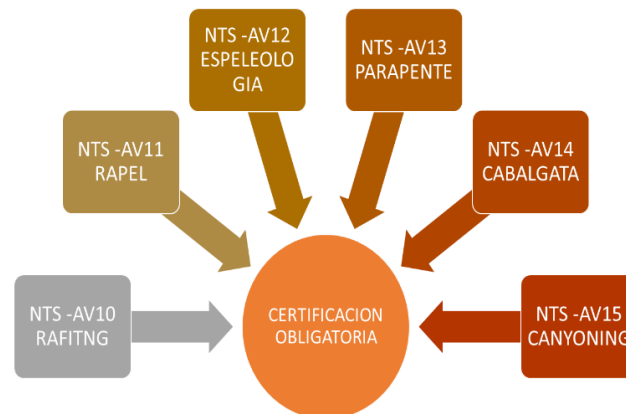


Figura 5. Normas Técnicas sectoriales para Turismo de Aventura (certificación obligatoria). Nota: Adaptado de MINCIT (2015)



Figura 6. Normas Técnicas sectoriales para Guías de turismo (certificación obligatoria). Nota: Adaptado a partir MINCIT (2015)

3. Metodología

Teniendo en consideración que parte relevante del trabajo de investigación, se centra en el análisis de la información referente a los diferentes prácticas de turismo sostenible a nivel mundial, nacional y local, inmersas en las tres dimensiones: ambiental, sociocultural y económico, el enfoque metodológico realizado es de tipo cualitativo- cuantitativo; y se estructura en tres fases esenciales: i. Fase de casos de éxito de buenas prácticas sostenibles a nivel mundial, ii. Fase de identificación de buenas prácticas sostenibles en la Provincia de Soto Norte y iii. Fase de formulación de estrategias para la sostenibilidad turística. A continuación, se describe en detalle el proceso metodológico seguido en cada una.

3.1 Fase de identificación en casos de éxito de buenas prácticas sostenibles a nivel mundial

En la **primera fase**, mediante estudio exploratorio, se examinó los casos de éxito en materia de sostenibilidad a nivel mundial. Para cumplir con este propósito, se utilizó la investigación primaria y la secundaria.

En la investigación primaria, la información se recopiló directamente, mediante una entrevista estructurada, realizada telefónicamente a cuatro líderes de sostenibilidad, por la poca información disponible en internet, logrando conocer detalladamente las prácticas realizadas en sus empresas, y que permitió finalmente ser un caso de éxito en la sostenibilidad turística en Colombia.

Seguidamente la investigación secundaria, fue la recopilación de información previamente publicada de casos de éxito en revistas, periódicos, páginas web de prestadores turísticos a nivel mundial, en entidades que promueven el turismo sostenible y otros organismos y programas pertinentes como son: Organización Mundial del Turismo (OMT), Programa de las Naciones Unidas para el Ambiente (PNUMA), Rainforest Alliance, Proyecto de Líderes de Sostenibilidad, Turismo Sostenible Media y Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT).

La metodología utilizada en la búsqueda de los casos seleccionados nacionales como los internacionales cumplió 2 requisitos. El primero es que el caso fuera pertinente, es decir, que el operador turístico expuesto hubiese alcanzado un alto nivel de sostenibilidad. El segundo requerimiento, que los resultados obtenidos hubieran sido publicados en entidades especializadas en turismo o que hayan alcanzado un reconocimiento por sus prácticas sostenibles.

Una vez definidos estos requisitos, se continuó con el análisis de contenido del material bibliográfico en relación a los casos de éxito en turismo sostenible a nivel mundial y nacional.

3.2 Fase de identificación de buenas prácticas sostenibles en la Provincia de Soto Norte

La **segunda fase**, se acudió a una investigación descriptiva con enfoque cualitativo - cuantitativo, con el fin de describir los aspectos más importantes frente a la sostenibilidad de un destino, su principal fuente de información fue la primaria. Este estudio se plasmó en una encuesta de 28 preguntas cerradas y una entrevista estructurada con tres preguntas, en un tiempo aproximado de 20 minutos; estos instrumentos indaga sobre aspectos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica y fue diligenciada a doce (12) prestadores de servicios turísticos (PST) entre las cuales están; agencias operadoras de viajes y establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH) que estén operando con el Registro Nacional de Turismo (RNT), en los municipios de California, Vetás, Suratá, Toná y Matanza del área de influencia del Páramo de Santurbán en Santander.

Este análisis estadístico permitió especificar las características homogéneas de las prácticas sostenibles de los prestadores turísticos que operan en la zona. Posteriormente se realiza un apareamiento entre dicha información y la encontrada en los casos de éxito, con el fin de determinar el nivel de coincidencia en las prácticas aplicadas.

A continuación, se presentan las cinco etapas desarrolladas en esta fase.

3.2.1 Etapa 1: Construcción de la base de datos. La base de datos se estructuró a partir de información de los Prestadores de Servicios Turísticos (PST) suministrada por el sistema de consulta de Compite 360 de la Cámara de Comercio de Bucaramanga. Se filtró por los municipios de California, Vetás, Suratá, Toná y Matanza, del departamento de Santander, con actividades comerciales de Alojamiento (posada, hotel, hostales) y Agencia de viajes (Agencia operadora de viajes). En la Tabla 2 se agruparon los PST, según las respectivas categorías, con el fin de tener

un horizonte más claro y concreto de la población objetivo del presente proyecto. Es importante tener en cuenta que, en los municipios de Vetás, Suratá y Matanza no se encontraron Agencias de viajes registradas.

Tabla 2

Categorización de las empresas turísticas.

Municipios/ Categoría	California	Vetas	Suratá	Matanza	Toná
Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH)	2	2	1	3	2
Agencias de viajes	1	0	0	0	1
Total	3	2	1	3	3

Nota: Adaptado de la información expuesta en la Compite 360.

3.2.2 Etapa 2: Validación del Registro Nacional de Turismo con Confecámaras. Una vez estructurada la base de datos de operadores turísticos de las agencias operadoras de viajes y Alojamiento y Hospedaje (EAH) en California, Vetás, Suratá, Toná y Matanza, que son el objeto de estudio de esta investigación, se ingresó a la plataforma web <https://rnt.confecamaras.co> para validar que los establecimientos estuvieran activos con el RNT (Registro Nacional de Turismo) ya que este es el mecanismo de identificación y regulación de los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional. Se definieron las empresas propias de cada municipio, su número de RNT, el estado y número de empleados de cada empresa turística, como se puede ver en la Tabla 3. Estas son las empresas que se buscaron contactar en esta fase de la investigación.

Tabla 3.

Prestadores de servicios turísticos

Nombre establecimiento	Sector del turismo	Poblacion	No RNT	Estado RNT	Numero empleados
POSADA VILLA DE ORO	FINCAS TURISTICAS (ALOJAMIENTO RURAL)	VETAS	51060	ACTIVO	1
HOSPEDAJE REAL PSANTURBAN	FINCAS TURISTICAS (ALOJAMIENTO RURAL)	VETAS	51134	ACTIVO	3
HOTEL BAR REAL PLAZA DE MATANZA	HOTEL	MATANZA	19563	ACTIVO	1
EL ESPINO POSADA CAMPESTRE & PARQUE NATURAL	FINCAS TURISTICAS (ALOJAMIENTO RURAL)	MATANZA	52644	ACTIVO	6
HOTEL CACIQUE MATANZU	HOTEL	MATANZA	21250	ACTIVO	3
POSADA SAN ISIDRO DE TONA	HOTEL	TONA	48931	ACTIVO	1
REFUGIO PIEDRA PARADA	CENTRO VACACIONAL	TONA	50236	ACTIVO	11
ECOSANTURBAN TRAVEL	AGENCIAS DE VIAJES OPERADORAS	TONA	48925	ACTIVO	1
ECOPARQUE EL RODEO	AGENCIAS DE VIAJES OPERADORAS	SURATA	54094	ACTIVO	2

Nombre establecimiento	Sector del turismo	Poblacion	No RNT	Estado RNT	Numero empleados
HOTEL EL SANTUARIO DE CALIFORNIA	HOTEL	CALIFORNIA	57439	ACTIVO	2
AGENCIA TURÍSTICA ECO- SANTURBAN	AGENCIAS DE VIAJES OPERADORAS	CALIFORNIA	35193	ACTIVO	1
EL GRAN MEZON DEL MOLINO	HOTEL	CALIFORNIA	33853	ACTIVO	1

Nota: adaptado de información de base de datos Compite 360 cámara de comercio (2018)

3.2.3 Etapa 3: Diseño y validación del instrumento de medición. Siendo una investigación de tipo primaria, el instrumento de recolección de información seleccionado, es la encuesta y complementada con una entrevista estructurada, realizada directamente al sujeto de estudio, con el que se pretendió descubrir acciones y prácticas inmersas por los participantes frente a la sostenibilidad turística.

Para la construcción de la encuesta, se exploraron diferentes documentos en la literatura relacionada con la gestión de la sostenibilidad turística. El resultado de esta búsqueda valoró los siguientes elementos:

- a) El instrumento evalúa por completo el tema de interés
- b) El instrumento es de uso sencillo
- c) La aplicación de la encuesta permite medir la gestión sostenible de un destino turístico
(Paramo de Santurbán)
- d) Las indicaciones de su uso estén disponibles.

El objetivo se logró revisando el documento del Sistema Europeo de Indicadores Turísticos, el cual cuenta con un conjunto de indicadores que fue perfeccionado a partir de la información recolectada en los diferentes destinos de Europa y tiene en cuenta las tres dimensiones de sostenibilidad (ambiental, sociocultural, económica), así como los criterios globales de turismo sostenible oficiados por el Consejo Mundial de Turismo Sostenible gestiona los Criterios GSTC Para (Atsbha Gebreegziabher & Satinder, 2019) entre los diversos instrumentos de evaluación, se considera que este brinda indicadores que son relativamente confiables, sencillos y flexibles, ya que brindan datos tanto cualitativos como cuantitativos.

Una vez identificado el instrumento guía, se analizaron los 27 indicadores básicos y 40 opcionales de carácter voluntario, para escoger los más pertinentes al desarrollo de esta investigación. WTO (2004), citado por Atsbha Gebreegziabher & Satinder (2019), aceptan como válido entre 12 a 24 indicadores, mientras que Sors (2001) sostiene que entre 20 y 50 indicadores son manejables. Finalmente se eligieron 28 indicadores, los cuales están diseñados en forma de preguntas cerradas para evaluar la sostenibilidad del destino.

Posteriormente, el instrumento fue revisado por la autora de esta investigación y su directora. Además, se validó mediante una prueba piloto realizada a un voluntario del estudio, el cual fue un operador de servicio turístico, con el fin de revisar gramática, sintaxis, comprensión de las preguntas y codificación de las opciones de respuesta.

Después de obtener estos resultados en la validación del instrumento, se presentan los cambios realizados en los siguientes ítems:

- Se elimina la pregunta 5 “¿salario mensual bruto combinado a sus empleados?”, dado que es un indicador opcional y puede ser muy comprometedor para los participantes.

- Se complementa la pregunta 6 que ahora será la 5 “¿cuál es el precio medio de la habitación?” incorporando en el ítem de respuesta según tipo de acomodación (sencilla, doble, triple, múltiple)
- Se complementa la pregunta 17 “¿cuánta energía (Kwh/m²) ha consumido...?” estableciendo rangos de energía por tipo de hoteles pequeños y medianos, logrando mayor comprensión.
- Se agregaron ocho opciones de respuesta más a la pregunta que hace mención al uso eficiente del agua que consume.

La entrevista se desarrolló en tres preguntas estructuradas, para ampliar la información de las actividades que hace en pro de la sostenibilidad.

Una vez finalizada la reestructuración del instrumento de medición, se tuvieron presentes las anteriores modificaciones, para enviarlas al Comité de Ética en Investigación Científica (CEINCI) de la Universidad Industrial de Santander, para su revisión y aprobación (ver anexo A).

3.2.4 Etapa 4: Implementación del instrumento de medición. La implementación del instrumento se llevó a cabo durante el mes de agosto del 2019 y se recolectó información a través de una encuesta y una entrevista estructurada a dos (2) agencias de viajes y diez (10) establecimientos de alojamiento y hospedaje seleccionados en los cinco (5) municipios de influencia de Santurbán; los cuales cumplían con los documentos exigidos por el Ministerio de Industria y Comercio para operar sus actividades turísticas.

Para iniciar con la difusión de los instrumentos de medición de la encuesta y la entrevista, se realizó un primer contacto telefónico al empresario, según la base de datos de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, alojada en el programa de compite 360 suministrado por la

universidad y validada en la (tabla 3), con el fin de explicar brevemente la intención de la investigación y poder concretar una visita de campo a cada municipio de localización del establecimiento, para aplicar el instrumento de medición. Así mismo, se cuenta con el consentimiento informado de la encuesta (Ver anexo B) y de entrevista (ver anexo C).

3.2.5 Etapa 5: Análisis de los datos. Para el análisis estadístico de los datos recolectados por el método de los instrumentos de medición encuesta y entrevista se aplicaron dos metodologías. La primera, para el instrumento de encuesta, se utilizó el enfoque cuantitativo, para describir y explicar las características homogéneas encontradas en las prácticas sostenibles de los prestadores turísticos que operan en el Páramo de Santurbán a la luz de los aspectos relevantes en la sostenibilidad de un destino.

Los hallazgos se dividen en las tres dimensiones de sostenibilidad: ambiental, sociocultural y económico y cada dimensión se subdivide en los diferentes criterios relacionados a medir la sostenibilidad, los cuales están descritos en la figura 6:

Dimensión	Aspectos
Económico	• Empleo masculino y femenino en el sector turístico • Gerente general es mujer o hombre • Generación de empleo de las comunidades locales • Capacidad en número de habitaciones (Prestadores turísticos de alojamiento) • Número de pernoctaciones registradas mes anterior • Precio promedio de la habitación en temporada regular • Porcentaje de productos y servicios proceden del comercio local, sostenible o justo • Comercialización de artesanías y productos característicos de la región • Seguridad de los clientes y empleados
Impacto social y cultural	• Plan de turismo accesible • habitaciones adaptadas al turismo accesible • inspección de incendios • Participa en asociaciones turísticas • Prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad
Impacto medioambiental	• Mitigación del cambio climático • uso adecuado y sostenible de los bienes naturales • iluminación de bajo consumo • consumo promedio de energía (Kwh) • Fuentes de energía renovables • Separación de los residuos sólidos • consumo promedio de agua (litros) mensual • Acción de ahorro de agua • usa de agua reciclada • acción a la protección, conservación y la gestión de la biodiversidad • comunica al público la postura de la empresa en cuanto a la sostenibilidad • certificado medioambiental o de sostenibilidad • Norma Técnica sectorial de Turismo Sostenible (NTS TS)

Figura 7. Características evaluadas frente al estado de sostenibilidad

Seguidamente, se procedió la segunda metodología para la entrevista con enfoque cualitativo, la cual describe, comprende e interpreta las experiencias en los puntos elementales para la contribución del turismo. Para el análisis de la entrevista, se utilizó el software Atlantis.ti.

3.3 Fase de formulación de estrategias para la sostenibilidad turística

Finalmente, en la tercera **fase**, la metodología considerada en la última fase, se deduce del análisis de los hallazgos y resultados de las fases anteriores, la exploratoria y la descriptiva, para formular estrategias que aporten a potencializar al páramo de Santurbán como destino turístico sostenible.

Es importante mencionar que el esfuerzo de las empresas en la implementación de prácticas de sostenibilidad, conservación del medio ambiente y el respeto por las culturas entre otros factores, favorecen la imagen empresarial frente a los clientes, turistas, comunidad en general, y, por consiguiente, ayuda a mejorar la rentabilidad de la misma. (Martínez Ferrero, 2013, pág. 154)

En este sentido, implementar estrategias de prácticas sostenibles por parte de los actores involucrados en el páramo de Santurbán, aportará a mediano y largo plazo a favorecer resultados importantes a su sustentabilidad, como destino turístico de alto impacto para los colombianos y santandereanos. En este contexto estudiado, se evidencia dos actores claves, que hacen parte de la cadena de valor para potenciar la sostenibilidad de un destino tan frágil como son los páramos, los cuales son los PST y los turistas, para los cuales se basan las dos estrategias a continuación:

Primera estrategia a los PST como establecimientos de alojamiento y hospedaje, agencias operadora de viajes, establecimientos gastronómicos entre otros; quienes inciden directamente en la utilización de los diferentes recursos naturales, culturales y complementarios del entorno como es el agua, energía, generación de residuos, uso de papel, plástico, conectividad, participación de

la comunidad anfitriona entre otros; para satisfacer las necesidades de los huéspedes o clientes y que según la normatividad vigente en la RESOLUCIÓN 148 DE 2015 emitida por el MINCIT Reglamenta el cumplimiento de manera permanente las NTS, las cuales obedecen a minimizar los impactos generados en la actividad turística, relacionados con la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica. Dado lo anterior la estrategia propone una guía virtual que se basa en algunas prácticas de referencia en turismo sostenible encontradas a nivel internacional y nacional, la Norma técnica sectorial y el estudio a 12 empresarios de la provincia de Soto Norte en Santander, con el fin de tomar medidas en la preservación, conservación del entorno natural y la diversidad cultural de los entornos donde operan.

La segunda estrategia es a los turistas, quienes son los que disfrutan del destino, haciendo uso de los diferentes recursos naturales, culturales, servicios complementarios, para el goce de su permanencia en los diferentes atractivos turísticos, los cuales inciden en la elección del viajero. Este acceso en muchos casos desmedido del disfrute de los recursos, genera impactos negativos en la degradación, pérdida, explotación de los activos turísticos naturales y culturales. Entre los impactos esta, la huella de carbono, el uso irracional del agua, energía, el mal manejo de los residuos, la contaminación, los medios de transporte tradicionales, que impacta en el cambio climático, así como el comportamiento durante toda la experiencia en el destino. Entonces se propone un video clip de un minuto y 15 segundos realizado directamente en el atractivo, para sensibilizar y concientizar al visitante de la responsabilidad que tiene frente a la sostenibilidad del páramo de Santurbán antes y después de su ingreso a este ecosistema frágil y con gran potencial turístico.

4. Casos de éxito de prestadores de servicios turísticos a nivel mundial y en Colombia.

Hay que reconocer que la actividad turística genera fuertes impactos negativos y perjuicios irreversibles, entre los cuales está la degradación medioambiental a los destinos. Esto ha permitido una creciente preocupación por generar un desarrollo sostenible y un cambio de patrones de consumo por parte de los turistas, al escoger un PST por sus prácticas amigables con el medio ambiente y las comunidades locales donde operan.

“El 90% de los viajeros elegiría un hotel sostenible y el 34% estaría dispuesto a pagar más por alojarse en ellos. Además, el 30% de los viajeros de negocios ya buscan hoteles responsables, según el Instituto de Turismo Responsable (ITR) y el Global Sustainable Tourism Council” (Turismo Sostenible Media, 2014).

Frente a estos hechos, un grupo de empresarios de hostelería y agencias de viajes han gestionado sus principios estratégicos en la sostenibilidad, haciendo evidente transmitir a través de acciones y mejores prácticas disponibles, promover el respeto por las comunidades locales, reducir los impactos en sus operaciones, reducir el consumo de fuentes energéticas e hídricas, manejo adecuado de residuos sólidos, atado al desarrollo sostenible y a la protección del patrimonio cultural y natural.

Por otra parte, esta adopción es premiada por empresas que otorgan un reconocimiento a las prácticas respetuosas con el medio ambiente, como son a nivel internacional: Green Leader, Travelife Sustainability in Tourism, Tripadvisor con la calificación Ecoliders Oro, Biosphere Tourism, Hoteles Más Verdes y en Colombia MINCIT con el Premio Calidad Turística.

A continuación, se describen algunos casos de éxito a nivel mundial y en Colombia.

- ***Crowne Plaza Copenhagen Towers:*** Ubicado en Copenhague, la capital de Dinamarca, es reconocido a nivel internacional como el “hotel más verde del mundo”. Esto va de la mano del compromiso de los dirigentes y habitantes de la ciudad en el cumplimiento de las normas ambientales. Se resalta su diseño urbano, el uso de la bicicleta y el respeto a las iniciativas de economía verde.

En el *Crowne Plaza Copenhagen Towers*, como se observa en la figura 8, desde el inicio de su construcción, sus decisiones fueron lideradas a una inversión fuerte en sostenibilidad y eco-eficiencia. Algunas de sus iniciativas son los paneles solares ultra delgados, sistema de calefacción y enfriamiento de aguas subterráneas, infraestructura neutral de carbono, la información de voucher se envía electrónicamente a los huéspedes, los amenities desde el champú hasta el cepillo de dientes se fabrican de maíz y almidón de patata, los residuos de comida del restaurante son molidos y aspirados para tratarlos y utilizarlo como fertilizante agrícola y reducen la huella de carbono con la motivación a los empleados y clientes del uso de la bicicleta. También se destaca la importancia de tener personal que toma sus propias decisiones alineados a la sostenibilidad y al servicio al cliente. Todo lo anterior le ha permitido ser líder en el sector, lealtad por los clientes, retención de personal y aumentar el valor de su marca entre otros, obteniendo reconocimientos como certificado como hotel verde por la UE (EU Green Building Program) (Proyecto de Líderes de Sostenibilidad, 2019).



Figura 8. Hotel Crowne Plaza Copenhagen Towers.

Nota: Tomado de: <https://www.cpcopenhagen.dk/>

- **Black Sheep Inn:** Ecologe ubicado en lo alto de las montañas de los Andes Ecuatorianos, es catalogado como un refugio rural de bajo impacto ecológico, se puede observar en la figura 9. Cabe destacar que logra transmitir experiencias de la cultura centenaria de las comunidades, albergando gran diversidad de ecosistemas locales. Su construcción en adobe (barro y paja), baños ecológicos, colectores de agua en los techos, paneles solares y huertas orgánicas para el consumo del restaurante, le han permitido el reconocimiento por sus prácticas sostenibles, habiendo ganado el Premio PEA (People Environment Achievement) en Viajes / Turismo Green Hotelier Award 2015 - Mejor en las Américas y el Nivel Platino - por TripAdvisor Green Leaders. (Proyecto de Líderes de Sostenibilidad, 2019).



Figura 9. Ecologie Black Sheep Inn

Nota: Tomado de: <http://www.blacksheepinn.com/>

- **Adrere Amellal Egipto:** Ubicado en el desierto, al pie de la Montaña Blanca, en el Oasis de Siwa- Egipto, tiene una construcción con materiales de la zona, mezcla de roca secada al sol, arena y arcilla, cuyo diseño le permite regular las variaciones térmicas del desierto. Su mobiliario es hecho en hojas de palma, las camas y mesas talladas en roca de sal, fruto del trabajo local de artesanos. Este complejo arquitectónico permite estar a la altura de su locación en el desierto. Cuenta con solo 50 habitaciones, limitada capacidad por el nivel del manantial de agua que le surte, capacidad que no quieren ampliar para evitar perforaciones de pozos en búsqueda de agua. Este hotel en medio del desierto no tiene electricidad, se alumbran con faroles y velas haciéndolo más sostenible; adicionalmente cultivan productos orgánicos en su propio oasis. (Pascual Millán & Poyatos Sebastián, 2016)
- **Meliá Barcelona Sarrià:** Este hotel está certificado por Biosfera, una prestigiosa entidad que confiere y renueva anualmente el Instituto de Turismo Responsable (ITR), entidad asociada a la UNESCO. Dentro de sus iniciativas de sostenibilidad están las instalaciones y

sistemas de iluminación de bajo consumo, el mantenimiento preventivo, ahorro de agua a través de inodoros de doble descarga en cisterna, sensibilización a los huéspedes del consumo de energía y agua, recolección y selección de residuos para reciclar, uso de papel reciclado, envío de facturas por correo electrónico, capacitación y formación del personal en prácticas sostenibles, impulso a clientes y empleados a movilizarse sosteniblemente mediante uso de bicicletas o a pie, promover el alquiler de motos eléctricas y estar alineados con eco-proveedores. Además, su gastronomía está hecha a partir de productos locales, proveedores (Turismo Sostenible Media, 2014).

- ***Nature Seekers***: Tal vez el caso de éxito más representativo de este operador, es trascender su misión en la comunidad como el principal catalizador. Logró a través de su ejemplo, cautivar a 8 cazadores furtivos de los huevos de tortugas y a sus hijos, moviéndolos a la protección y conservación de las tortugas laúd, vinculándolos laboralmente y haciéndolos parte del equipo de trabajo. (Nature Seekers, 2019)
- ***Huemules Reserva de montaña***: Esta zona es una reserva natural de la Patagonia – Argentina. Los empresarios del alojamiento son conscientes del compromiso y responsabilidad por el cuidado y conservación de la gran riqueza natural que está a su alrededor: montañas, glaciares, ríos, flora y fauna nativa, como el huemul (ciervo sur andino). El ingreso y recorrido a la reserva es auto guiado, con senderos de trekking y está definido por un marco de capacidad de carga. Su innovación está en la construcción de domos como se muestra en la figura 10, los cuales permiten minimizar el impacto en la construcción; también por la disposición de comida regional y excursiones guiadas en la naturaleza, permitiéndoles recibir premios por hotelería sustentable en la denominación de “Hoteles más verdes”. (HOTELES MAS VERDES, 2019)



Figura 10. Huemules Reserva de montaña

Nota: Tomado de: <https://huemules.com/>

- **Ecoturismo Estratégico:** Ubicada en Envigado- Antioquia (Colombia), esta agencia vincula a las comunidades del territorio donde va a operar (indígenas, campesinos, afro entre otros) y afirma que alinea sus actividades de turismo comunitario a las Normas Técnicas Sectoriales. En este caso de éxito, se resalta la labor en la cadena de contratación con las comunidades locales, la cual inicia con una visita previa al sector, para revisar entre otros aspectos, la oferta y el grado de madurez de los diferentes servicios requeridos (transporte, alimentación, alojamiento, artesanías). A partir de los hallazgos encontrados se realizan las recomendaciones al prestador local, quien finalmente es el que contrata con el líder de la comunidad para que se logre un acuerdo comunitario para operar los servicios turísticos en esa zona de especial ingreso. Otra de las acciones es la sensibilización a los turistas en torno a la conservación, respeto al entorno y a las comunidades que se visitan (Giraldo, 2019).

- ***Paipa Tours:*** Siendo una agencia operadora de viajes en Boyacá, Paipa Tours desde el interior de su cultura organizacional, refleja su sistema de sostenibilidad turística. Para ello, determina compromisos con sus colaboradores y proveedores frente al turismo sostenible. En forma paralela, han labrado un vínculo muy fuerte con las comunidades locales, lo que les ha permitido conocer de fondo su cultura y tradiciones, que logran transmitir a sus clientes mediante las visitas guiadas, en las que además les entregan una cartilla de “turista responsable” donde incluyen los tips más relevantes en las tres dimensiones. Otro aspecto a resaltar por el empresario y el destino es el compromiso que existe desde la alcaldía, para fomentar prácticas de reciclaje y manejo de los residuos. Dadas estas características, la agencia logró en el 2018 un premio de calidad turística; según su líder de sostenibilidad, dicho reconocimiento se dio por el enfoque de no ver a las NTS –TS como un compromiso sino por el contrario trascender más allá, haciéndolo parte de sus principios y valores corporativos que inician desde la dirección hasta los colaboradores y agentes involucrados. (Fonseca Rodríguez, 2019)
- ***Eco-hotel El Refugio de La Floresta Boutique:*** Ubicado en Leticia – Amazonas, logró el premio de Calidad Turística en la Sub Categoría “Prestadores de Servicios Turísticos Sostenibles”, otorgado por el MinCIT. La gerente considera que este reconocimiento, en gran parte es por lo que se evidencia en su infraestructura, ya que el alojamiento tiene un alto contenido de productos reciclados (en su mobiliario reutilizan llantas, canastas de gaseosas, usan eco ladrillos, paneles solares en material reciclado, entre otras). Además, porque no solo propician un interés por el aprovechamiento de reutilizar, sino que constantemente aplican las otras dos R (Reducir y Reciclar); asimismo, trabajan cada día para una mejora continua en mantener el sistema de sostenibilidad con prácticas sencillas

y de alto impacto para el beneficio del entorno natural de la Amazonia y sus comunidades receptoras. (Cardenas Mora, 2019)

- ***Ecolodge el Almejal:*** Ubicado en Bahía Solano- Chocó, son líderes y pioneros de la zona por su trabajo de más de 37 años. Con su ejemplo en pro de la sostenibilidad, han logrado inspirar a otros hoteles y a la comunidad local, en integrar alternativas para la protección de la fauna y flora de la reserva natural que ellos albergan dentro de su ecolodge, como son la conservación de las tortugas que llegan a anidar en ese entorno. Por otro lado, desde el área administrativa ubicada en Medellín, escogen proveedores que brinden productos amigables y donde se involucre la etapa de disposición final del producto.

A continuación, en la Tabla 4, se resumen los resultados del ejercicio documental a partir de las páginas web consultadas para los casos internacionales y las entrevistas realizadas a los líderes de sostenibilidad en los casos colombianos. Dichos resultados se dividieron en los tres ejes de la sostenibilidad: económico, sociocultural y ambiental.

Tabla 4.

Prácticas de turismo sostenible en prestadores de servicios turísticos a nivel mundial

Eje	Criterios	Crowne Plaza Copenhagen Towers - Dinamarca Hotel	Black Sheep Inn Ecuador Eco hotel	Adrere Amellal Egipto Ecolodge	Meliá Barcelona Sarrià Europa Hotel	Nature Seekers Trinidad y Tobago Guías de turismo	Huemules Argentina Eco hotel
ECONÓMICO	Empleo	Generación de empleo de la región.	Personal de la región operado por la comunidad.	Familias de la región.	Aporte al PIB de cada ciudad por la generación de empleo.	Guías locales.	Requieren personal en temporada de verano(cocinero, limpieza, mantenimiento, guía de montaña.

Eje	Criterios	Crowne Plaza Copenhagen Towers - Dinamarca Hotel	Black Sheep Inn Ecuador Eco hotel	Adrere Amellal Egipto Ecolodge	Meliá Barcelona Sarrià Europa Hotel	Nature Seekers Trinidad y Tobago Guías de turismo	Huemules Argentina Eco hotel
		Código de conducta para proveedores, para garantizar el abastecimiento sostenible de alimentos y bebidas.	Trabaja con proveedores locales.	Se cancela con anticipos para mejorar capacidad negociar a un precio justo toda la cosecha.	Alimentación, para cosmética, su lavandería, de productos de limpieza, papel reciclado son amigables con el planeta.	Política de proveedores estándares de sostenibilidad.	de Convierten las 6 mil hectáreas en una Reserva de Montaña, destinada a excursiones en grupos reducidos y a la contemplación de la naturaleza.

Cadena de suministros

Eje	Criterios	Crowne Plaza Copenhagen Towers - Dinamarca Hotel	Black Sheep Inn Ecuador Eco hotel	Adrere Amellal Egipto Ecolodge	Meliá Barcelona Sarrià Europa Hotel	Nature Seekers Trinidad y Tobago Guías de turismo	Huemules Argentina Eco hotel
Impacto comunitario/ social		Apoyo a los equipos deportivos locales.	Educación a las comunidades.	Familias se han beneficiado de los puestos de trabajo fijo y las nuevas fuentes de ingreso.	Todos los colaboradores reciben formación en materia medioambiental: gestión de residuos, ciclo del agua, visitas técnicas.	Capacitación a la comunidad con respecto a la protección de los recursos naturales con asesoramiento técnico.	Capacitación en gestión ambiental.
		El personal se escoge de diversas culturas y religiones.		Se enseña a los agricultores de la región (plantada sistemas árboles). efectivos de gestión de sus cosechas.			

Eje	Criterios	Crowne Plaza	Black Sheep	Adrere Amellal	Meliá Barcelona	Nature Seekers	Huemules
		Copenhagen	Inn	Egipto	Sarrià	Trinidad y	Argentina
		Towers - Dinamarca	Ecuador		Europa	Tobago	
		Hotel	Eco hotel	Ecolodge	Hotel	Guías de turismo	Eco hotel
SOCIOCULTURAL	Protección cultural	Conservación de su identidad y tradiciones.	Preferencia a los productos de la región.	Estilo arquitectónico tradicional de Siwa y las técnicas de bordado de la región, el cual despierta el orgullo de la comunidad por su patrimonio cultural.	Conservación del patrimonio de las comunidades en costeras sobre su patrimonio natural (tortugas) y elementos culturales de cada destino y empoderando su patrimonio.	Ser gestores a las comunidades sobre su patrimonio natural y prevaler la identidad cultural del bosque.	Construcción en Domos para no afectar la naturaleza y la cultura.

Eje	Criterios	Crowne Plaza Copenhagen Towers - Dinamarca Hotel	Black Sheep Inn Ecuador Eco hotel	Adrere Amellal Egipto Ecolodge	Meliá Barcelona Sarrià Europa Hotel	Nature Seekers Trinidad y Tobago Guías de turismo	Huemules Argentina Eco hotel
impacto del transporte		Traslados de huéspedes al hotel en coches eléctricos público. Citroën C1.	Impulsan el transporte público.	Promueve el uso de bicicletas, y caminar.	Fomenta entre los clientes el uso de bicicletas para sus desplazamientos.	Uso de la bicicleta.	Incentivo a los huéspedes del uso de bicicleta, caminatas y el caballo.
		10 bicicletas eléctricas disponibles para los huéspedes.			Incentivos a colaboradores utilicen la bicicleta para sus traslados y ponen a su disposición un parking especial.		
					Alquiler de motos eléctricas.		

Eje	Criterios	Crowne Plaza Copenhagen Towers - Dinamarca Hotel	Black Sheep Inn Ecuador Eco hotel	Adrere Amellal Egipto Ecolodge	Meliá Barcelona Sarrià Europa Hotel	Nature Seekers Trinidad y Tobago Guías de turismo	Huemules Argentina Eco hotel
AMBIENTAL	Cambio climático	Construcción Verde.	agricultura orgánica	política ha	de continua medición	conciencia sobre el medio ambiente y	Eligen la
		Edificio de Baja Energía Clase 2 Y neutro en carbono.	revalorizado los productos naturales de los propios jardines.	Carbono Neutro.	impacto de cada operación sobre el entorno global y local.	buscar mejorar la toma de decisiones individuales a través de la acción.	estructura más para soportar el clima patagónico, con menor impacto sobre el ambiente natural: domos geodésicos para alojamiento.
AMBIENTAL					Disminución de emisiones y gestión de residuos y vertidos.		
					Retirada de plásticos de un sólo uso en los hoteles del grupo.		

Eje	Criterios	Crowne Plaza Copenhagen Towers - Dinamarca Hotel	Black Sheep Inn Ecuador Eco hotel	Adrere Amellal Egipto Ecolodge	Meliá Barcelona Sarrià Europa Hotel	Nature Seekers Trinidad y Tobago Guías de turismo	Huemules Argentina Eco hotel
	residuos sólidos	Manejo de residuos. Los desperdicios de comida del hotel se muelen y aspiran para tratarlos y utilizarlos como fertilizante agrícola.	Manejo de residuos como compostaje para la huerta.	Consciente del uso de los residuos sólidos y del reciclaje.	Recogida selectiva de residuos vinculados a la gestión y operación del hotel.	reciclar los desechos de vidrio extraídos de las playas y anidación de tortugas.	Construyen un sistema de tratamiento de líquidos cloacales de avanzada que esteriliza los residuos en forma limpia y sin olores. Reutilizan vidrio reciclado, semillas, coco y conchas para transformación en artesanías(joyería).

Eje	Criterios	Crowne Plaza Copenhagen Towers - Dinamarca Hotel	Black Sheep Inn Ecuador Eco hotel	Adrere Amellal Egipto Ecolodge	Meliá Barcelona Sarrià Europa Hotel	Nature Seekers Trinidad y Tobago Guías de turismo	Huemules Argentina Eco hotel
					Mantelería reutilizable.		Se instrumentó el concepto de “basura cero”: los residuos orgánicos van a compost que luego es utilizado como fertilizante en la huerta. Los reciclables se destinan a planta de tratamiento de residuos sólidos municipal.
					Política interna de reutilización de papel.		
					Envío de factura por correo electrónico.		

Eje	Criterios	Crowne Plaza Copenhague Towers - Dinamarca Hotel	Black Sheep Inn Ecuador Eco hotel	Adrere Amellal Egipto Ecolodge	Meliá Barcelona Sarrià Europa Hotel	Nature Seekers Trinidad y Tobago Guías de turismo	Huemules Argentina Eco hotel
AMBIENTAL	Gestión del agua	Reducir el consumo de agua con lavado en seco.	Colectores de agua.	de Filtran el agua de forma natural a través de caudal de agua pueden llegar a los amenities e insumos: envases de vidrio o reciclables, detergentes, jabón y champú biodegradables, expendedores, vasos de vidrio, servilletas de tela, entre otros.	Sistemas de recolección de basuras que de plásticos en	de Recolección de Utiliza el mínimo	de plásticos en
			Sistema de piedras de (perlizadores y ríos. insumos: envases de vidrio o reciclables, detergentes, jabón y champú biodegradables, expendedores, vasos de vidrio, servilletas de tela, entre otros.	de (perlizadores y ríos. insumos: envases de vidrio o reciclables, detergentes, jabón y champú biodegradables, expendedores, vasos de vidrio, servilletas de tela, entre otros.	Sensibilización hacia el cliente para implicarlo en el consumo responsable de agua durante su estancia.		

Eje	Criterios	Crowne Plaza Copenhague Towers - Dinamarca Hotel	Black Sheep Inn Ecuador Eco hotel	Adrere Amellal Egipto Ecolodge	Meliá Barcelona Sarrià Europa Hotel	Nature Seekers Trinidad y Tobago Guías de turismo	Huemules Argentina Eco hotel
Consumo de energía		Hotel neutro en	Dispone de	Utilizan kershef, Proyecto	SAVE Eficiencia erosión,	de Diseñan un	
		carbono: sistema de enfriamiento y calefacción basado en aguas subterráneas. Reduce hasta un 90% el consumo de energía utilizado para enfriar y calentar energía a través de fuentes renovables y sostenibles.	paneles solares. una mezcla de sal de roca y barro con la que se construyen los muros para mantener la temperatura interior.	de de Eficiencia Energética de reforestación. Meliá Hotels International (Programa Corporativo).	de de reforestación. Meliá Hotels International (Programa Corporativo).	de Diseñan un sistema de energía basado en el eterno ciclo hidrológico, complementado con uso de madera muerta en estufas de bajo consumo.	

Eje	Criterios	Crowne Plaza Copenhagen Towers - Dinamarca Hotel	Black Sheep Inn Ecuador Eco hotel	Adrere Amellal Egipto Ecolodge	Meliá Barcelona Sarrià Europa Hotel	Nature Seekers Trinidad y Tobago Guías de turismo	Huemules Argentina Eco hotel
		Control inteligente de iluminación y fuentes de luz de bajo consumo. Promueve en los turistas montar en una bicicleta estática, generadora de electricidad para el hotel y ganar puntos para una comida gratis en el restaurante.		No poseen Plan Integral de electricidad; el Mantenimiento calentador es Preventivo- por gas y en la Correctivo. Noche se iluminan con Instalaciones y faroles y velas. sistemas de iluminación de bajo consumo.			

Eje	Criterios	Crowne Plaza Copenhagen Towers - Dinamarca Hotel	Black Sheep Inn Ecuador Eco hotel	Adrere Amellal Egipto Ecolodge	Meliá Barcelona Sarrià Europa Hotel	Nature Seekers Trinidad y Tobago Guías de turismo	Huemules Argentina Eco hotel
AMBIENTAL	Protección del paisaje y la biodiversidad	Los materiales plásticos y sintéticos son reemplazados por madera, algodón y lana. Los menús son ecológicos y los amenities (champú, cepillo de diente) son fabricados de maíz.	Proyectos de reforestación y control de erosión.	de Conservación de variedades autóctonas de palmeras datileras y olivos, así como también hierbas medicinales.	Manual de uso eficiente del edificio para los empleados. Memoria de sostenibilidad y RSC. Preservan la diversidad biológica a través de la integración paisajística.	Protección y Preserva la conservación de naturaleza para la laúd y contemplación y el disfrute de los huéspedes. especial cuidado en su anidamiento. Documentar las especies de fauna y flora existentes en el entorno.	

Fuente: Adaptado de la información expuesta en el Sustainable & Social Tourism Summit, Proyecto de Líderes de Sostenibilidad, MINCIT y páginas web de los PST.

Tabla 5.

Prácticas de turismo sostenible de Prestadores de servicios turísticos nacionales

Eje	Criterios	Refugio de la Floresta	Ec lodge el	Ecoturismo	Paipa Tours
		Boutique	Almejal,	Estratégico	Paipa- Boyacá
		Leticia- Amazonas	Bahía Solano – Chocó	Envigado- Antioquia	
		Eco hotel	Ec lodge	Agencia de viajes	Agencia de viajes
ECONOMICO	Empleo	Política de contratación que da preferencia a personas vulnerables, madres cabeza de familia y jóvenes de la localidad.	Personal de la zona.	Empleo a población local afro y campesinos, en acuerdo comunitario con líderes locales.	Contratación y generación de empleo a los residentes del municipio, para lograr un crecimiento regional.
	Cadena de suministros	Selección de proveedores locales bajo criterios específicos que no generen impactos ambientales entre otros.	Utilizan productos frescos de la zona, tales como carnes y pescado. Manejan una huerta orgánica.	Visitas previas al sector para negociar directo con los prestadores de productos y servicios locales.	Contratan con proveedores locales. Solicita los documentos legales y adicional envían un formato de inscripción para que cumplan con el compromiso de ser sostenibles.

Eje	Criterios	Refugio de la Floresta	Ec lodge el	Ecoturismo	Paipa Tours
		Boutique	Almejal,	Estratégico	Paipa- Boyacá
		Leticia- Amazonas	Bahía Solano – Chocó	Envigado- Antioquia	
		Eco hotel	Ec lodge	Agencia de viajes	Agencia de viajes
SOCIOCULTRAL	Impacto comunitario/ social	Educación y cultura ambiental.	Reserva natural propia. La conservación y la sostenibilidad son	Promueve el disfrute de las manifestaciones culturales y de las dinámicas sociales de las comunidades que visitan.	Capacitación por profesionales a Guías de Turismo, Camareras entre otros.
		Capacitación a la comunidad, y participan en todas las ferias ambientales de la zona.	los puntos de partida de todas sus actividades		A los turistas les entregan cartilla de turista responsable.
		Realizan conversatorios a las comunidades de lo que se está haciendo en favor del destino.	Apoya en capacitación a algunas incubadoras de servicios turísticos.		Hacen talleres de operadores para conocer e integrar la cultura de la región.

Eje	Criterios	Ecolodge el			
		Refugio de la Floresta Boutique Leticia- Amazonas	Almejal, Pacífico Bahía Solano – Chocó	Ecoturismo Estratégico Envigado- Antioquia	Paipa Tours Paipa- Boyacá
		Eco hotel	Ecolodge	Agencia de viajes	Agencia de viajes
delProtección cultural impacto transporte		Diseño arquitectónico, diseño de mobiliario y bioconstrucción.	Promueve la interacción entre los turistas con las costumbres y tradiciones de la zona como las cantadoras de música chocoana,	Protección del patrimonio cultural y de las dinámicas socioculturales de los territorios visitados.	Promueve el disfrute de la región, en su caso Boyacá.
		Protocolo de bienvenida para que conozca el museo etnográfico.	Ofrecen espacios para bailes y comidas ancestrales, comercializar sus artesanos, entre productos.		Diseño de planes y productos turísticos relacionados con pueblos patrimonio del departamento.
		Promueven el uso de la bicicleta.	Los colaboradores y turistas se movilizan a pie.	De acuerdo a la oferta del destino, ofrecen caminatas, transporte fluvial.	Promueven el intercambio cultural, a través de talleres que se realizan con la comunidad de la región.

Eje	Criterios	Refugio de la Floresta	Ec lodge el	Ecoturismo	Paipa Tours
		Boutique	Almejal,	Estratégico	Paipa- Boyacá
		Leticia- Amazonas	Bahía Solano –	Envigado- Antioquia	
			Chocó		
		Eco hotel	Ec lodge	Agencia de viajes	Agencia de viajes
AMBIENTAL		Donación para plantar un árbol en el parque temático de Leticia, cada vez que se tiene la oportunidad.	A los turistas se le entrega una cantimplora de aluminio para llenar de agua potable.	Promueve usar mínima cantidad de empaques plásticos.	Cuenta con proveedores de transporte certificados.
	Cambio climático	El jabón es líquido y reemvasable para los clientes y así se minimizan la compra de plásticos	Campañas para limpiar la playa, recorridos en la reserva natural para concientización del cuidado y preservación.		
	Residuos sólidos	Cuenta con un programa de reciclaje, en asocio	Separación de los residuos.	Gestión adecuada de residuos sólidos generados durante o	Programa de gestión de residuos en la agencia de viajes. Realizan inspección

Eje	Criterios	Refugio de la Floresta	Ec lodge el	Ecoturismo	Paipa Tours
		Boutique	Almejal,	Estratégico	Paipa- Boyacá
		Leticia- Amazonas	Bahía Solano –	Envigado- Antioquia	
			Chocó		
		Eco hotel	Ec lodge	Agencia de viajes	Agencia de viajes
AMBIENTAL	Gestión del agua	con una fundación de la localidad.	Utilizan Compostaje orgánico para la huerta.	para el desarrollo de la actividad turística.	a los prestadores donde evidencia el cumplimiento del compromiso de sostenibilidad.
		Punto de agua potable gratis, para que los turistas eviten comprar botellas plásticas.	Al ser una zona de constante lluvia durante el año, hacen tratamiento y uso de dicha agua.	Talleres de interpretación ambiental.	de Campañas y estrategias para los colaboradores, clientes y proveedores en minimizar impactos en los recursos (agua y energía).
		Promueven, a través de habladores, la reutilización de las sábanas y toallas.	Informa a los turistas, a través de habladores, la reutilización de		
		Recogen aguas lluvias para el riego de las	toallas y sábanas.		

Eje	Criterios	Refugio de la Floresta	Ec lodge el	Ecoturismo	Paipa Tours
		Boutique	Almejal,	Estratégico	Paipa- Boyacá
		Leticia- Amazonas	Bahía Solano –	Envigado- Antioquia	
			Chocó		
		Eco hotel	Ec lodge	Agencia de viajes	Agencia de viajes
		plantas y lavado de áreas comunes.			
	Consumo de energía	Bombillos led y sensores en las zonas de circulación. Pequeñas lámparas domésticas solares en las áreas comunes del hotel, para ahorrar energía eléctrica.	Utilizan bombillos Led, habladores en las habitaciones sobre el buen uso de los recursos de agua y energía. Proyecto de construcción de una planta hidroeléctrica.	Promover el uso eficiente del recurso energético en los lugares visitados, mediante el diseño de campañas para optimizar dicho recurso.	Campañas y estrategias para que colaboradores, clientes y proveedores mejoren sus acciones de utilización de recursos (agua y energía).

Eje	Criterios	Refugio de la Floresta	Ec lodge el			Paipa Tours
		Boutique Leticia- Amazonas	Almejal, Pacífico Bahía Solano – Chocó	Ecoturismo Estratégico Envigado- Antioquia	Paipa- Boyacá	
		Eco hotel	Ec lodge	Agencia de viajes	Agencia de viajes	
	Protección del paisaje y la biodiversidad	Promueven en las redes sociales buenas prácticas de sostenibilidad (toda la legislación vigente frente a la fauna y flora, ESCNNA, energías renovables etc.)	Ellos poseen su propia reserva natural con más de 715 árboles plantados. Apoyan la liberación de las Tortugas Golfina y las conservan en un tortugario.	Promueve información sobre el cuidado de fauna y flora propia de cada ecosistema, para que permanezcan en su lugar.	En el Nevado del Cocuy hacen campañas enfáticas en que la nieve no se pisa, como respeto por el medio ambiente.	

Nota: Adaptado de las páginas web y complementado con la entrevista a los Líderes de Sostenibilidad de los PST.

5. Evaluación de las prácticas sostenibles de los PST del páramo de Santurbán.

A partir de la aplicación de las doce (12) encuestas a los prestadores turísticos de la zona de influencia del páramo de Santurbán, se identificaron las prácticas sostenibles que llevan a cabo actualmente. Luego de obtener esta información, se procede a complementar con las percepciones de los mismos PST, mediante entrevistas con el fin de conocer las estrategias como PST tiene frente a la sostenibilidad y como fomenta en los turistas prácticas turísticas sostenible, así mismo, identificar cuáles son los impactos negativos que está ocasionando, el turismo en Santurbán y las estrategias a implementar por parte del gobierno para promover al desarrollo turístico sostenible en Santurbán; en el documento (Ver anexo D) se hizo una pequeña descripción de la importancia del páramo y la descripción de los cinco municipios objeto de estudio. Finalmente, con dichos resultados, se hizo una comparación con las mejores prácticas identificadas de los casos nacionales e internacionales reportados en el capítulo anterior, con el fin de evaluar las prácticas sostenibles de los PST de la Provincia de Soto Norte en Santander.

5.1. Resultados de la encuesta aplicada a PST del Páramo de Santurbán.

En la Tabla 6 se resumen los resultados de la encuesta aplicada, dividiéndolos en los tres ejes de sostenibilidad económica, sociocultural y ambiental.

Tabla 6.

Prácticas sostenibles de los PST del Páramo de Santurbán

Dimensión	Criterios	Hallazgo
Valor económico	Empleo masculino y femenino en el sector turístico	Evalutando este criterio por municipio, los de mayor aplicación fueron Toná, seguido de Matanza y California. En el primer municipio, el hotel Refugio Piedra Parada, cuenta dentro de su nómina a más de 20 personas a lo largo del año, generando la mayor fuente de empleo en la región; en cuanto a la equidad de género, en Tona se emplea un 66% de mujeres frente al 46% de hombres. En todos los municipios, es importante destacar que las mujeres se están beneficiando del potencial del turismo, mientras que en la tradicional actividad minera son los hombres quienes tienen mayores oportunidades de trabajo. Vale la pena señalar que en un alto porcentaje los PST de la zona son microempresas y no requieren tanto personal, ni siquiera en temporada alta.
	Gerente general es mujer u hombre	En el 58,33% de los 12 entrevistados, la gerente es una mujer, lo cual representa un considerable nivel de empleo femenino en puestos directivos del sector turístico.
	Generación de empleo de las comunidades locales	El 100 % de las empresas emplean personal de la comunidad local; además, es importante resaltar que sobretodo en temporada alta se brinda empleo no cualificado (en la limpieza de las instalaciones, entre otras tareas).

Dimensión	Criterios	Hallazgo
	Capacidad en número de habitaciones (Prestadores turísticos de alojamiento)	Evalutando la capacidad de alojamiento en número de habitaciones, se observa que 70% tienen 10-20 habitaciones y un 30% tienen 20-30 habitaciones, lo que confirma que la mayoría de las empresas ubicados en estas poblaciones son micro por su infraestructura y servicios.
	Número de pernoctaciones registradas en el mes anterior	El promedio de habitaciones pernoctadas fue del 49% en el municipio de Matanza, seguido de Tona con el 27,53%, concluyendo que han logrado mayor desarrollo turístico en la zona. Seguidamente está California con el 16,60%. En este punto es relevante manifestar que la duración de estancia es mínimo una noche y que en municipios como California y Vetás, la ocupación promedio no proviene del turismo sino en gran medida por actividades afines a la minería.

Dimensión	Criterios	Hallazgo
Valor económico	Precio promedio de la habitación en temporada regular	En lo que respecta al precio por habitación en acomodación doble y por municipio, los rangos ofrecidos por las diferentes empresas de alojamiento en California, Vetás y Suratá en promedio está entre \$20.000 a \$60.000 (66.67%) y los de mayor valor se encuentran en los municipios de Matanza y Tona, con precios de \$90.000 a 120.000 (33.33%). Se concluyó además que la categoría de alojamiento con vocación al turismo vacacional está en los de mayor valor. Asimismo, en California, Vetás y Suratá, manifiestan que las tarifas son negociadas dependiendo de la disponibilidad que se tenga en el momento.
	Porcentaje de productos y servicios que proceden del comercio local, sostenible o justo	Este ítem evidencia que los prestadores de alojamiento compran productos y servicios provenientes del comercio local entre los siguientes rangos: 10 – 25% (50% de los PST consultados), 25 – 50% (20% de los PST consultados) y más del 50% (30% de los PST consultados). En este criterio es importante aclarar que la escasa disponibilidad de oferta de insumos de aseo, alimentos y productos especializados, obligan a los PST a realizar sus compras en Bucaramanga, que es la capital de Santander.

Dimensión	Criterios	Hallazgo
Impacto social y cultural	Comercialización de artesanías y productos característicos de la región	Aunque el 100%, de las empresas entrevistadas afirman que comercializan los productos característicos en la región, también expresan que es crítico en algunos municipios como California y Suratá el no tener plazas de mercado ni autoservicios. Asimismo, la oferta de servicios turísticos es mínima (artesanías, restaurantes, guías etc.)
	Seguridad de los clientes y empleados	El 100 % respondió que cumplía con las normas básicas en seguridad para los clientes y empleados. En primer lugar, cuentan con una póliza de asistencia médica y seguros hoteleros para los huéspedes; además manifiestan haber implementado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) pero se considera deficiente por la informalidad del turismo.
	Plan de turismo accesible	Al sondear a los prestadores de alojamiento se concluyó que el 100 % de los prestadores de servicios turísticos NO ofrecen productos incluyentes. Este altísimo porcentaje exponen el vacío y la oportunidad del sector turístico en el turismo accesible e incluyente.

Dimensión	Criterios	Hallazgo
	Habitaciones adaptadas al turismo accesible	Este ítem está relacionado con los resultados de la pregunta anterior y por obvias razones la respuesta es que el 100% de las empresas NO poseen habitaciones adaptadas para personas con movilidad reducida o discapacidad. Los PST comentaban que no existe mucha demanda para este tipo de servicio.
	Inspección de incendios	En cuanto a la inspección de incendios, sólo el 8.33% cumple con la inspección y es porque un prestador está certificado en calidad turística NTS-002. Dentro de las razones por las cuáles no se realiza la inspección es por no ser exigido por el cuerpo de bomberos de cada municipio.
	Participa en asociaciones turísticas	Según el 67% de las empresas, estas participan de alguna asociación de empresas turísticas o programas promocionales.
	Prevención del comercio y explotación sexual con menores de edad	Respecto a la prevención de explotación sexual comercial de Niños, Niñas y Adolescentes asociada a viajes y turismo, el 100% cumplen con legislación vigente. Es importante aclarar que la policía de turismo está pendiente de la revisión de libros de registro de los turistas y se realizan campañas de prevención a los PST para la prevención de este delito. Esta situación no tiene gran incidencia en estas poblaciones.

Dimensión	Criterios	Hallazgo
Impacto Medioambiental	Mitigación del cambio climático	El 100% de las empresas dicen tener alguna acción frente a la mitigación, lo que demuestra un interés por reducir el consumo de energía, especialmente con el uso de bombillos ahorradores, sensores de movimiento. Sin embargo, vale la pena señalar que en el recorrido realizado por la autora de este trabajo de grado no se evidencian estas acciones en todos los PST. Se entiende que en algunos casos el impedimento es la inversión en mejoras de la infraestructura y productos necesarios para mitigar el cambio climático.
	Uso adecuado y sostenible de los bienes naturales	Respecto a la participación de las empresas en algún tipo de acción de adaptación al cambio climático, todos (100%) incluyen dentro de sus actividades acciones frente al uso adecuado de recursos naturales (agua, energía, manejo de residuos). Cabe resaltar que frente al agua, al estar tan cercanos a la mayor fuente hídrica del departamento, se perciben bajas acciones reales frente al desperdicio de agua.

Dimensión	Criterios	Hallazgo
	Iluminación de bajo consumo	El 75% han adoptado dentro de sus instalaciones el uso de bombillos ahorradores led. Es importante resaltar que las agencias operadoras de viajes y turismo manejan modalidad virtual; por su misma naturaleza del turismo receptivo, son contactadas por los turistas a través de sus redes sociales (Facebook, WhatsApp, Instagram) y no requieren un espacio específico para operar por lo que no se reportan prácticas relacionadas con su infraestructura.
	Consumo promedio de energía (Kwh)	Evalutando el promedio de consumo de energía, el 48% emplea <60 Kwh, el 33% entre 60 – 80 Kwh, el 17% entre 80 – 100 Kwh y un 8% > 250 Kwh. Vale la pena señalar que la muestra estuvo mayormente representada por hoteles pequeños (4 – 50 habitaciones), que es la oferta de la provincia.
	Fuentes de energía renovables	
	Separación de los residuos sólidos	Las fuentes que aún tienen mayor presencia, siguen siendo sin duda las tradicionales. El 100% de las empresas NO utilizan fuentes renovables, tales como paneles solares.

Dimensión	Criterios	Hallazgo
		El 100% de las empresas entrevistadas manifiestan separar los diferentes tipos de residuos, lo cual refleja el compromiso con el medio ambiente. Sin embargo, es importante mencionar que en el proceso de observación por parte de la autora no en todos los establecimientos se evidenció el punto ecológico. En el caso del Eco parque El Espino, se carece del servicio de recolección de basuras por parte del municipio, lo que les obliga a clasificarlas y traerlas hasta la capital del departamento.
	Consumo promedio de agua (litros) mensual	El 70% de los PST consumen >450 litros de agua y el 30% consumen entre 450 a 500 promedio en litros. Estas respuestas están supeditadas a la capacidad de alojamiento que, como se había mencionado anteriormente, está entre 4 – 50 habitaciones.
	Acción de ahorro de agua	El 80% de los PST manifiestan que realizan acciones en su organización como son la compra de baños ahorradores, la señalización del ahorro de agua, entre otros. Es importante resaltar que estas poblaciones son favorecidas con el recurso hídrico.
	Uso de agua reciclada	

Dimensión	Criterios	Hallazgo
Impacto Medioambiental		Respecto a la reutilización de agua en los diferentes prestadores turísticos, se puede representar como bajo, ya que, el 66,67% de los encuestados expresan no realizar actividades de reciclaje de agua. Este resultado se asume por la abundancia que se tiene del recurso, así como el bajo valor a pagar en los recibos de servicios públicos municipales.
	Acción a la protección, conservación y la gestión de la biodiversidad	El 83,33% de las empresas manifiestan que participan en alguna acción clara frente a la conservación del páramo de Santurbán, como lo son actividades de educación medioambiental a los turistas que tiene intención de conocer el Páramo de Santurbán, aunque según esta autora esta práctica no se ve reflejada en todos los PST.
	Comunica al público la postura de la empresa en cuanto a la sostenibilidad	En lo que concierne a comunicar al público las acciones frente a la sostenibilidad, las empresas del sector se encuentran rezagadas, ya que, el 58,33% de estas expresan que NO realizan dicha tarea. Sin embargo, el 41,67% manifiestan que lo hacen a través de sus redes sociales o blogs.

Dimensión	Criterios	Hallazgo
	Certificado medioambiental o de sostenibilidad	Para el manejo de las actividades de turismo en la zona, no es obligatorio contar con la certificación de la norma técnica sectorial ni con una etiqueta ecológica. Tal vez por ese motivo, solamente un prestador está certificado con la NTS.
	Norma Técnica sectorial de Turismo Sostenible (NTS TS)	Aunque una gran proporción de la población encuestada (91,67%) NO posee la certificación a la NTS, se observa un avance por parte de algunos empresarios que se han familiarizado más con esta normatividad y aplican usos razonables de recursos y manejo ambiental.

5.2 Resultados de entrevistas a los PST de la Provincia Soto Norte

Teniendo en cuenta que en un alto porcentaje las entrevistas fueron realizadas en campo de manera presencial en cada municipio, con la aplicación del instrumento estructurado, se complementó el ejercicio con observación en la mayoría de los operadores turísticos entrevistados. Finalmente, para el análisis de las entrevistas, se utilizó Atlas. Ti el software para el análisis cualitativo asistido por computadora.

Como conclusión, se evidencia que los prestadores de servicios turísticos en el ejercicio de sus actividades diarias generan una serie de impactos positivos y negativos, algunos directos otros indirectos, que finalmente se ven reflejados en la sostenibilidad del destino y sobre las comunidades receptoras.

En consecuencia, para enfrentar algunos impactos perjudiciales, se realizan acciones y prácticas, con el fin de mantener el equilibrio social, económico y ambiental, y avanzar al cumplimiento de los desafíos de los ODS, la figura 6 muestra la relación encontrada a través del criterio de turismo sostenible, con las tres dimensiones y su integración con cinco (5) ODS, que se consideraron relevantes para el tema estudiado.

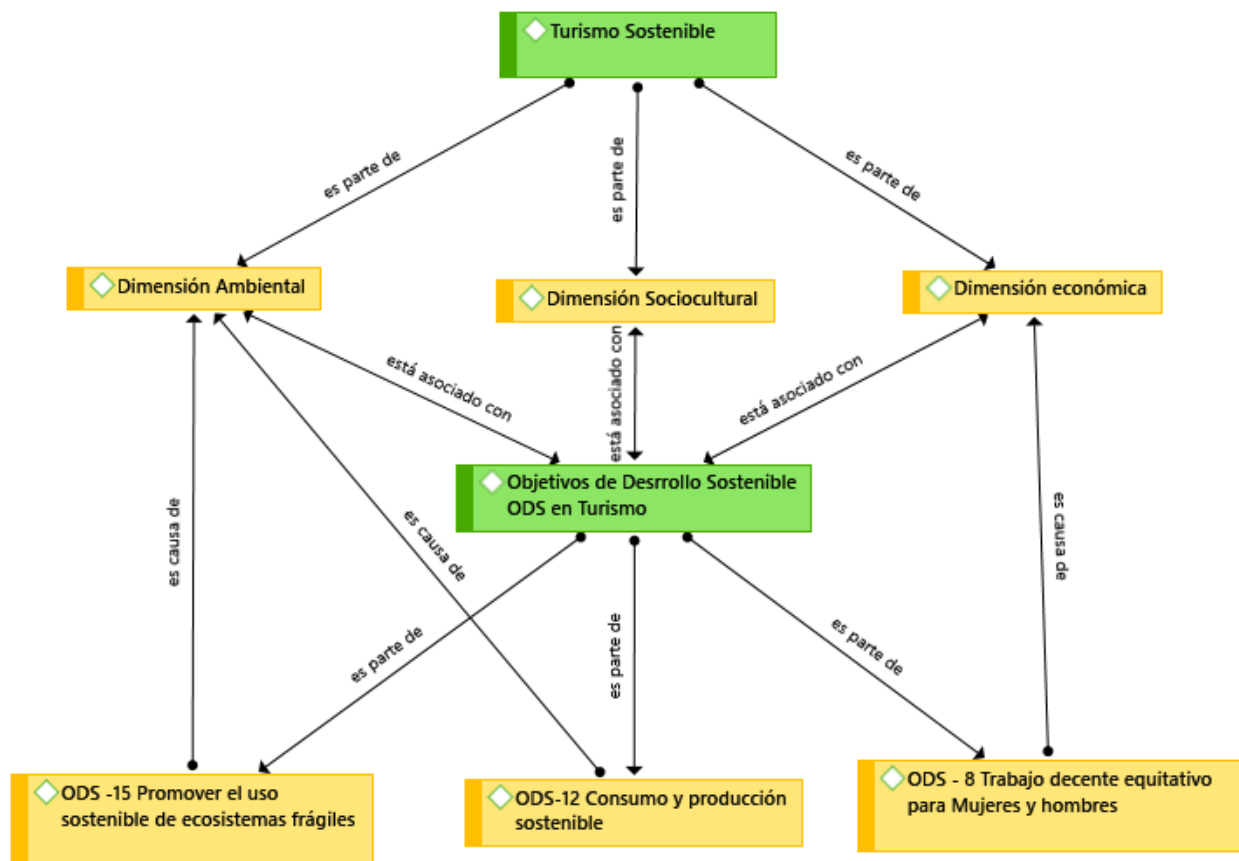


Figura 11. Turismos sostenibles vinculado con los ODS

En el Pilar Ambiental, frente al manejo adecuado de los recursos hídricos, energéticos y de residuos, los empresarios han empezado a implementar acciones sencillas como el uso de bombillos ahorradores, brindar indicaciones a los turistas del buen uso de agua y apagar las luces

si no están en la habitación. Sin embargo, es relevante mencionar que estas acciones son implementadas en la mayoría por los hoteles que tienen mayor desarrollo turístico en la zona.

Como afirma uno de los entrevistados: “Nosotros dentro del hotel, primero que todo tenemos campañas de sensibilización al turista. Están ubicadas en las áreas comunes, como pendones o flyers informativos de cómo se maneja el agua, energía y basuras; ah... y esta información también se les suministra a los empleados. Dentro de las habitaciones hay un folleto informativo del uso del agua, de la energía eléctrica; también adoptamos para el tema de la energía, instalación de sensores en las áreas comunes, se cambiaron los bombillos por led, en donde se estaba consumiendo más, que era el salón de eventos y las áreas comunes, que son los sitios donde permanecen más las luces encendidas. En cuanto a las aguas lluvias hay un pozo donde se recogen, para el lavado de cuatrimotos, áreas comunes, parqueadero, pasillos, eso en cuanto al tema del agua” (H2).¹

El tema del cuidado de la **biodiversidad** del páramo es considerado, tal vez el más importante por los empresarios como se afirma en las siguientes citas: “Cuando suben al páramo, pedimos por favor no arranquen los frailejones, porque la gente los trae para recuerdos. Les contamos todos los años que se demoran para crecer, entonces le hablamos porque mucha gente no sabe esta parte” (H1). “Nuestro hospedaje es familiar. Dentro de la conservación, a cada persona que llega a hospedarse en nuestro hotel, primero que todo le damos una charla acerca de cómo es el ecosistema del páramo (que es un ecosistema delicado, único en el país, porque es un páramo seco). Al páramo no debemos llevar ni traer nada. Cuando van hacer los recorridos por los complejos lagunares, antes de la salida se les dice ¡cómo deben ir!, ¡por donde caminar!, el respeto a las indicaciones

¹ Las citas que proceden del trabajo de campo realizado en la Provincia de Soto Norte, finalizan con un código en paréntesis, compuestos por una letra y número. La letra **H** simboliza los hoteles, alojamientos y posadas entrevistadas, la letra **A** agencias operadora de viajes. El número distingue al participante. Lo anterior con el ánimo de guardar la confidencialidad del entrevistado como fue sugerido por CEINCI.

del guía de turismo, sobre NO caminar por los colchones de agua, no tocar los frailejones que es un ecosistema muy delicado”(H3). “Implementamos ciertas medidas a la hora de recepcionar los turistas, cuando empezamos nuestras caminatas, y es, dar a conocer como esas técnicas o esas recomendaciones: No hay que botar basura, que se debe traer para clasificarla, por ningún motivo se debe dejar papeles, o cualquier tipo de residuos en el sendero que cada uno de nosotros visitemos”(A10).

Estas acciones o prácticas continúan aportando a la sostenibilidad del destino. Manifiesta uno de los entrevistados: “Bueno nosotros lo que hacemos es recepcionar turistas en nuestra región, dando a conocer toda lo que es nuestra riqueza natural, cultural, histórica. Que se lleve ese sabor de lo que es nuestra tierra, de lo que es nuestro paisaje y que obviamente a la hora de ingresar a conocer nuestros atractivos se den cuentan de aquellos paisajes, que hay que apreciar y cuidar” (A10). Otro explicó: “Acá dentro del hospedaje estamos implementando las normas técnicas sectoriales que pues, son la base para que sea un turismo sostenible y responsable y que permanezca en el tiempo, pues esa es la idea.. que el páramo no sea para una generación sino para el disfrute de muchas generaciones más” (H3). Adicional a esto, tres participantes manifiestan que es indispensable la implementación de las normas técnicas sectoriales que son consideradas guía para mantener la riqueza natural y cultural del municipio.

Partiendo del cuidado a la biodiversidad, otro elemento en común por los prestadores con mayor desarrollo turístico es el ***tratamiento adecuado de residuos*** en un punto ecológico, para la reducción de la contaminación. Dicho por uno de los colaboradores de esta investigación: “Primero lo del reciclaje, para evitar que las basuras generen contaminación y a los huéspedes se les piden el favor que le entreguen las basuras para separarlas adecuadamente y el impacto ambiental sea menos” (H1).

Las acciones frente al ahorro del agua y la energía, el uso adecuado de los residuos y la conservación de los ecosistemas del páramo en la dimensión ambiental, se resumen en la red sistemática de la Figura 11.

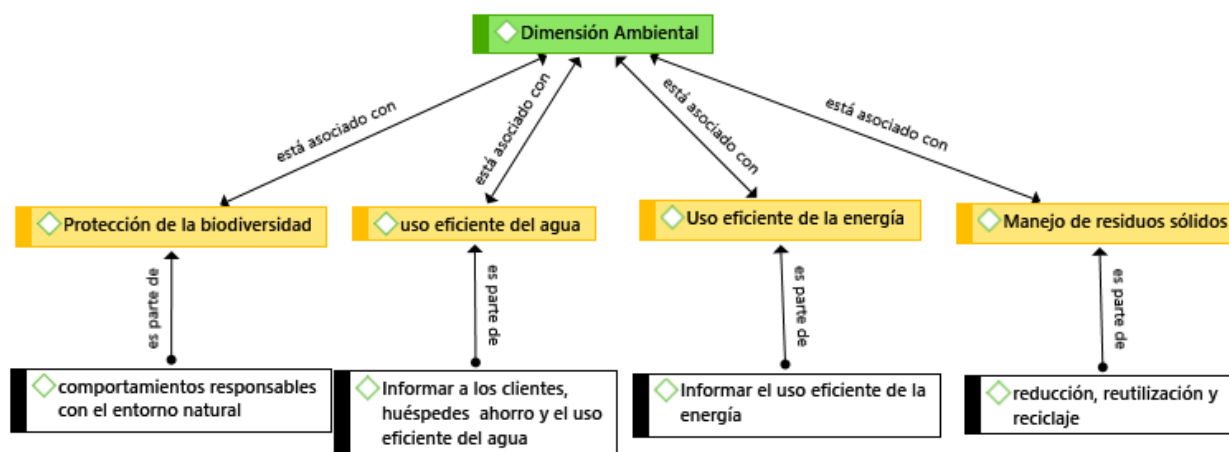


Figura 12. Dimensión ambiental: prácticas asociadas

Por otro lado, en el **pilar sociocultural**, la prevención contra la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes **ESCENNA**, es uno de los requisitos mencionados por todos los participantes. Uno expresamente mencionó al respecto: “En cuanto a la explotación sexual tenemos muy pendientes cuando llegan con niños, pedir registro civil, comprobar que, si realmente sean familia, jamás ingresar a un menor de edad si no tiene el parentesco de los acompañantes y si tenemos sospechas se llama a la policía” (H1). Otro entrevistado manifestó: “En cuanto a la prevención del comercio y explotación sexual, antes que lleguen los huéspedes se les envía una información ya sea por WhatsApp o por email donde se les indica que nosotros estamos en contra de la explotación sexual. Cuando llegan al hotel se le exige el documento al adulto y al menor y en caso que no cumplan lo dispuesto por la ley, se da aviso a la policía de turismo” (H2). Finalmente, un tercer consultado afirmó: “Bueno con respecto al hospedaje, la norma la tenemos

muy clara, y la evidenciamos o se la damos a conocer a los clientes y huéspedes en afiches que manejamos dentro del establecimiento y a través de la página en Facebook. Nosotros no permitimos huéspedes con menores de edad que no son sus familiares. Siempre le solicitamos a las personas que nos van a visitar traer los documentos para verificar la consanguinidad con el menor acompañante. Si observamos por ejemplo una pareja con un menor de edad y no tienen los documentos de parentesco, lo primero que hace la encargada es denegar el servicio. En el establecimiento se tienen vallas informativas donde estamos en procura de la prevención contra la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes. En caso que ocurra un evento, todos los empleados conocen la normatividad para informar a las autoridades competentes”(H5).

De igual manera, los operadores guardan la práctica de recibir con amabilidad toda cultura diferente a la propia que es la que visita la región. Al respecto, manifiesta un encuestado: “Obviamente a la hora de nosotros armar cada uno de los paquetes turísticos, la idea es que se incentive toda esa riqueza local que tenemos para ofrecer a nuestros turistas, como lo es la gastronomía, las artesanías. La gente de afuera pide conocer la forma de hablar, nuestras costumbres, lo que hacemos, lo que es la gastronomía como ya lo indicaba... todas esas cosas que hay que enseñar, y además de eso es una forma de desconectarse y escapar de ese calor de ciudad, de cemento que están enfrascados y venir a disfrutar de naturaleza y aire puro”(A10). En palabras de los prestadores, lastimosamente el contacto con las culturas, tradiciones, la identidad de la región, su gastronomía y la integración de las actividades turísticas a la comunidad en procesos participativos como el consumo local, en muchos casos se ve relegado por el disfrute solo del entorno natural.

Las relaciones del aspecto sociocultural del turismo sostenible encontradas en este ejercicio cualitativo están consignadas en la figura 9.

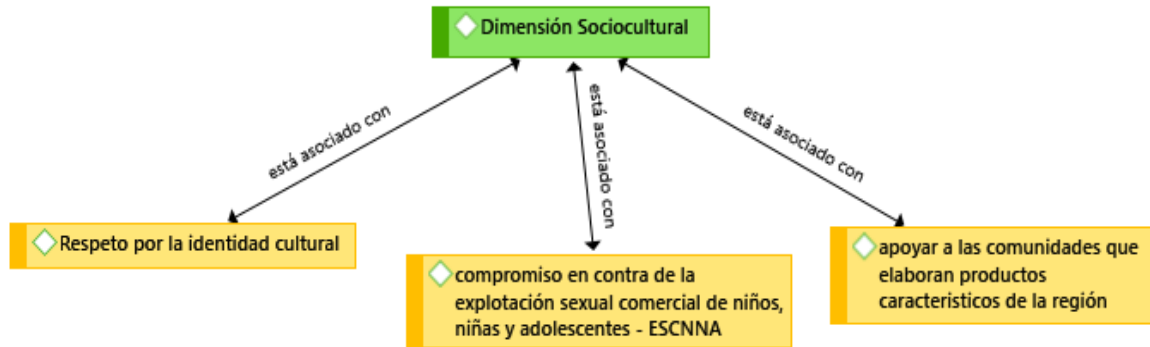


Figura 13. Dimensión sociocultural: prácticas asociadas

Por otro lado, el crecimiento turístico es considerado por algunos como el motor para el desarrollo del pilar económico de los territorios, por el aporte a la Generación de empleo. Así, los encuestados manifiestan: “Siempre que haya un mantenimiento del hotel se busca una persona de la región para colaborarles con el empleo” (H1). “Nosotros ofrecemos actividades al páramo, contratamos personas del área, guías locales nos ceñimos a las políticas y a las normas que ellos tengan, tratamos de comprar cada cosa, por ejemplo, en Vetas, contratamos personal de cada pueblo, en el caso del hotel todos los empleados son del municipio” (H3).

La figura 10 muestra las relaciones encontradas para este criterio económico, a través de la red sistemática.

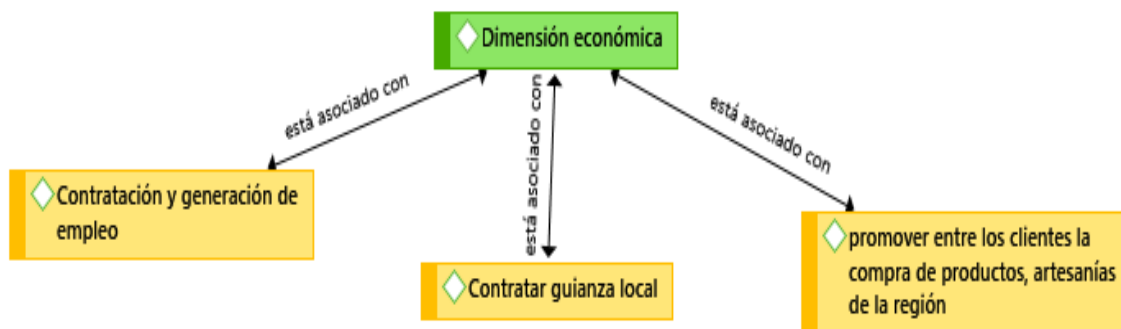


Figura 14. Dimensión económica: prácticas asociadas

Después de identificar las acciones a favor de la sostenibilidad del páramo, es importante conocer los *aspectos negativos* del mismo.

Dice un PST consultado: “Cuando hablamos de aspectos negativos, no existe una red turística fuerte en la región, no se cuenta con el apoyo de la alcaldía del municipio. En el Páramo de Santurbán se hace un turismo más ecológico, el cual puede ser afectado por las personas que ingresan sin la suficiente conciencia en el buen uso y manejo de los recursos naturales, al no cuidar y proteger el entorno, al botar basura a sus alrededores. Otro aspecto son las vías en mal estado, afectando el turismo, lo primero que preguntan es ¿y la vía como esta?, lo cual afecta notablemente que el turista vaya allá” (H5). De manera coherente, un segundo entrevistado manifiesta: “Si se ha percibido... digamos algunas actuaciones por parte de visitantes, algunos prefieren NO pagar una guianza local, se vienen solos, eh... botan basura, se vienen por cualquier tipo de senderos sin importar que vayan a perderse. El clima de páramo es muy cambiante y si... existe el riesgo de perderse, entonces al ellos irse solos, representa un riesgo a su seguridad y obviamente si botan papeles, residuos presenta un riesgo a nivel ambiental para el atractivo turístico. Otra cosa es que la idea... es que se consuman productos o las cosas que se ofrecen en el destino que se va a visitar”(A10). Una de las empresarias consultadas resumió su apreciación así: “El impacto que está teniendo el turismo ha sido desbordado cuando se dio a conocer el páramo de Santurbán, es como la parte irresponsable de las agencias de viajes de la ciudad y el área metropolitana, porque nosotros como personas de la región cuidamos, preservamos y usted se ha dado cuenta como se ha sostenido. En si la minería no le ha hecho impacto a los nacimiento del agua, porque no llega allá la minería, pero, ¿qué ha pasado con el turismo?. Cuando se dio a conocer, todo el mundo llego acá ¿qué está pasando? ¿dónde es el páramo? y están entrando sin un control. Pues también ...es porque no están establecidos los planes sectoriales de turismo, que son los que rigen que se

puede hacer o no dentro del territorio de municipio. Nosotros como operadora sabemos que máximo son 20 personas por complejo lagunar, pero si vemos grupos de agencias de viajes de Bucaramanga que necesitan es capitalizarse, entonces ellos vienen con dos buses de 40, entonces uno mira 70 u 80 personas entrando sin control, entonces no hay responsabilidad. Eso es lo que vemos en lo negativo... no se está teniendo un control... y se necesita urgente un control, nosotros queremos que sea sustentable y sostenible pero como se está haciendo es matar la gallinita de huevos de oro en menos de 5 años” (H3). Otro entrevistado concluyó “Turistas sueltos, no van con un guía, no consumen nada...lo traen todo desde su ciudad” (H4). Finalmente, otro manifestó: “En cuanto a Santurbán, la falta de conciencia de los turistas, frente al trato que se debe dar a esos lugares, por ser ecosistemas frágiles y muy difíciles de recuperar, es fácil deteriorarlos, pero difícilmente se recuperarán” (H11).

En la figura 10 se recogieron las relaciones de los impactos negativos asociados a las tres dimensiones de sostenibilidad.

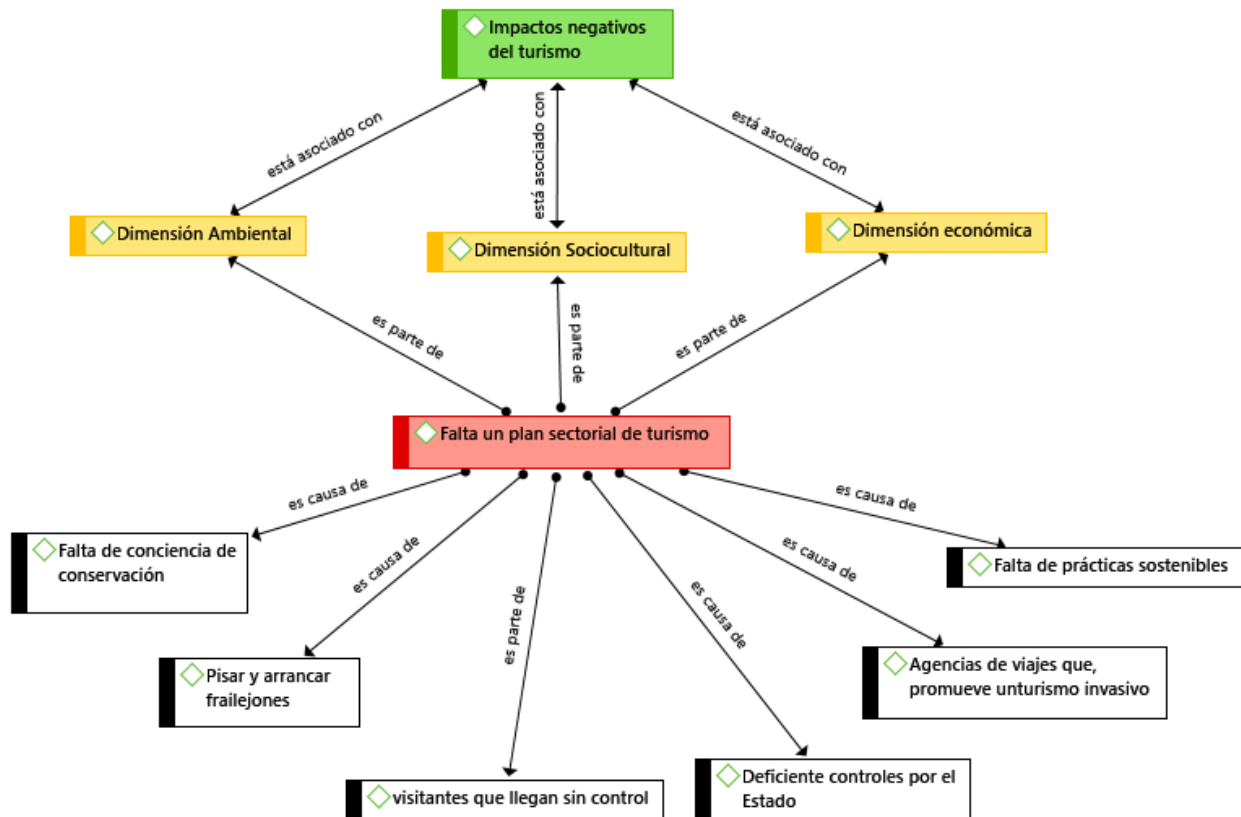


Figura 15. Impactos negativos asociados al turismo invasivo

Finalmente, el tercer punto indagado en este ejercicio cualitativo es la responsabilidad que tiene el estado nacional, regional y local frente al desarrollo de estrategias para la conservación de estos entornos, así como el respeto por su cultural local. Frente a este tema, un entrevistado expresó que es necesario “Apoyo económico directo a los municipios y puedan recuperar las vías en su mayor esplendor para que la gente se pueda trasladar más fácilmente, cierto... Segundo que los diferentes prestadores de servicios turísticos hoteles, posadas, agencias siempre estemos en pro de conservar el medio ambiente y eso lo logramos a través de buenas prácticas como manejo adecuado de los recursos naturales, manejo adecuado de los residuos sólidos o lo que nosotros llamamos “basura” para que haya una buena disposición final de los mismos y así no afectar el páramo y sus recursos hídricos. (H5). Otro resumió su apreciación señalando que “Al gobierno le hace falta mucho interés

e inversión. En la parte de Soto Norte, hay operadoras que están trabajando en armar una logística y brindar una experiencia lo mejor que se pueda, pero... si hace falta inversión a la hora... de llegar más con stand publicitarios, capacitación en marketing digital, como ofrecer y llegar a más personas para que haya más recepción de turistas, promoción de la región, hace falta... apoyo a la parte de artesanos, operadores. Hace falta mucho la parte de ...señalización y también senderos diseñados con materiales amigables con el medio ambiente, los cuales pueden minimizar la afectación en la entrada a los complejos, así no se vería tan afectado el atractivo no... Otra cosa, las políticas públicas, deben enganchar con la guianza local, así se eliminaría que las personas se vayan solas y hagan mal uso del atractivo, por el contrario si va una persona de la región tiene en su mente una conciencia ambiental que le va a transmitir al turista, esto influye ahí también” (A10).

5.3 Análisis comparativo entre la prácticas de los PST del Páramo de Santurbán y los casos de éxito.

El match realizado como lo muestra la tabla 7, partió de la guía de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza, elaborada por el Programa de Transformación Productiva (PTP) del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y los Indicadores Turísticos del Sistema Europeo. Estos se encuentran enmarcados en los criterios globales de turismo sostenible oficiados por el Consejo Mundial de Turismo Sostenible, el cual gestiona los Criterios GSTC y, quienes toman como base los tres pilares de la sostenibilidad: prácticas socioculturales, económicas y ambiental.

En la Tabla 7 se presentan los resultados de este análisis comparativo.

Basados en los resultados del análisis comparativo y por otro lado, la observación obtenida en campo, permitió al estudio, tener un punto de vista más objetivo de las prácticas descritas en la encuesta, versus la realidad encontrada en los establecimientos y su entorno; lo que concluyó que están lejos las prácticas encontradas en el estudio de investigación realizado a los doce prestadores de servicios turísticos de influencia del Páramo de Santurbán, frente a las prácticas relacionadas en el entorno mundial y nacional frente a la sostenibilidad de un destino.

Lo anterior obedece a varios factores entre las cuales esta: Desarrollar un plan sectorial de turismo, apoyo por parte del gobierno nacional y local en facilitar equipamientos y servicios públicos en materia turística, mejoras en red de vías y obras complementarias, oferta complementaria al turismo (artesanías, gastronomía, guías, actividades), promover en los PST conciencia a favor al entorno natural y cultural que se tienen en la región, ayuda para la certificación de competencias o la profesionalización de los guías Baquianos: Ellos tienen fortalezas para fomentar un turismo sostenible, y se daría un aporte al crecimiento de nativos y locales, así mismo, identificar y atender las necesidades de los viajeros (veganos, vegetarianos, movilidad reducida entre otros), otros beneficios directos que se generaría a la comunidad local como: consumo de comida, compra de artesanías, trabajo para guías Baquianos y finalmente capacitación de las normas técnicas sectorial de turismo sostenible por parte de las autoridades competentes, hay escaso material de promoción y comunicación online y offline.

En este orden de ideas, estas oportunidades de lograr un turismo sostenible están dadas en lograr que las administraciones locales de la provincia de Soto Norte, implementen las reglamentaciones contempladas en la Ley 1930 de 2018 para realizar actividades turísticas en páramos, y que se

integren las resoluciones vigentes del Ministerio de ambiente y desarrollo sostenible como la 1930 de 2018, la cual especifica que cada páramo debe tener un Plan de Manejo Ambiental para las áreas protegidas, el cual determina las condiciones ambientales y socioeconómicas del mismo, en este caso para el parque natural Santurbán; de tal manera, que el plan de manejo debe ser implementado por las jurisdicciones competentes que es la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB), dicho documento, debe ser articulado con la participación y concertación de las propias comunidades asentadas dentro de éste ecosistema, indicando entre otros, que se puede declarar como corredores turísticos y cuales para su conservación, con el fin de velar por la protección de los ecosistemas que sustentan la vida y la participación de las comunidades en las decisiones que puedan afectarlos.

Para el caso expuesto del plan sectorial de turismo, en este momento ya se encuentra en desarrollo en los municipios de California, Suratá, Charta, Matanza, Vetás y Toná, llamado **“36 emociones, 6 destinos, una ruta de vida”** este documento, fue un trabajo conjunto entre los miembros del consejo municipal de turismo, la mesa de turismo, la CDMB, Cámara de Comercio de Bucaramanga, la UNAB, acompañados por la responsabilidad social de la Sociedad Minera de Santander (Minesa) en apoyar procesos de emprendimiento en la zona y donde finalmente cuenta con la participación de algunas autoridades locales (alcaldes) y aprobación del concejo municipal. Este documento contempló tres atractivos naturales y tres culturales, los cuales están en proceso de estar aprobados dentro del Esquema de Ordenamiento Territorial (EOT), con el propósito de ampliar la oferta turística para los visitantes de la región. Sin embargo, aún queda mucho camino por recorrer. Por una parte, conectarlo con el plan de manejo ambiental y concertarlo con las comunidades de la zona y todos los PST; ya que algunos mencionan en las entrevistas que no

existe un plan sectorial. Así las cosas, se hace también necesario integrarlo entre los planes de desarrollo de cada municipio, para que se establezcan suficientes recursos en el desarrollo del mismo. Sin embargo, lo más notorio en la investigación es porque no es su cultura, estos municipios han vivido siempre de la minería y la agricultura, y el ecoturismo está muy incipiente, aún no se ha dado el alcance para articular, esta nueva alternativa de economía a la comunidad local.

Tabla 7.

Match de información de los criterios sostenibles y las prácticas encontradas

Criterios sostenibilidad	Prácticas mundiales	Prácticas locales provincia Soto Norte	Retos
			Objetivos Desarrollo Sostenible (ODS)
DIMENSION: Maximización de los beneficios económicos y minimizar los negativos			
Empleo: Los residentes locales reciben igualdad de oportunidades de empleo y desarrollo profesional, incluyendo puestos gerenciales.	• Generación de empleo de la región.	• Emplean a residentes de la comunidad, pero en un alto porcentaje son microempresas donde se trabaja por prestación de servicios y son escasos los PST que ofrecen contrato de trabajo en condiciones justas.	Objetivo 8 de generador de empleo inclusivo y sostenible
Cadena de suministros: Cuando se compran y	• Prioridad a la compra de productos de fabricación local.	• Compran productos y servicios provenientes del	

Criterios sostenibilidad	Prácticas mundiales	Prácticas locales provincia Soto Norte	Retos Objetivos Desarrollo Sostenible (ODS)
se ofrecen productos y servicios, la empresa da prioridad a proveedores locales y de comercio justo, siempre que estén disponibles y sean de calidad satisfactoria		comercio local de acuerdo a la disponibilidad, la cual es limitada, es necesario fortalecer el desarrollo empresarial de la población residente.	Objetivo 12 La gestión del uso de recursos y sus impactos ambientales y sociales

DIMENSIÓN: Maximización de los beneficios **socioculturales** y minimizar los negativos

Impacto comunitario/ social: La organización participa con la comunidad local identificando las necesidades y oportunidades de apoyo, y evaluando el beneficio y/o impacto potencial.	• Enseñan a los agricultores de la región sistemas efectivos de gestión de sus cosechas. • Capacitación a la comunidad con respecto a la protección de los recursos naturales con el asesoramiento técnico. • Conversatorios a las comunidades de	• Comercializan la oferta limitada de productos característicos en la región (Oblea vetana, agras, entre otras). Se requiere esfuerzos para incentivar a las comunidades en ofertar productos turísticos que promuevan el consumo de los productos locales.
---	---	---

Criterios sostenibilidad	Prácticas mundiales	Prácticas locales provincia Soto Norte	Retos Objetivos Desarrollo Sostenible (ODS)
Protección cultural: valora e incorpora los elementos auténticos locales de la cultura tradicional y contemporánea en sus operaciones.	lo que se está haciendo. • Conservación del patrimonio de las comunidades en las que opera.	• Algunos PST Lideran o promueven información acerca de los diferentes atractivos y actividades culturales de la región. En este aspecto faltan más acciones para la promoción y conservación de la identidad y el patrimonio cultural.	
DIMENSIÓN: Maximización de los beneficios ambientales y minimizar los negativos			
Cambio climático: las emisiones directas e indirectas totales de gases de efecto invernadero se monitorean y gestionan.	• Promueven usar la mínima cantidad de empaques plásticos • Toman decisiones frente a cambios que impacten positivamente en el cambio climático.	• Algunos Identifican las fuentes de generación de impactos nocivos para el cambio climático y lograr realizar alguna acción para minimizarlos. Sin embargo, esta práctica requiere mayor atención en dar información y concientizar en los	ODS 13 Cambio Climático adoptar medidas desde las empresas para combatir el cambio climático. Para limitar el calentamiento a 1,5°C, las emisiones mundiales de CO2

Criterios sostenibilidad	Prácticas mundiales	Prácticas locales provincia Soto Norte	Retos Objetivos Desarrollo Sostenible (ODS)
		aspectos importantes para adoptar medidas preventivas frente a las emisiones de gases de efecto invernadero que continúan aumentando en el sector de turismo.	deben disminuir en un 45% entre 2010 y 2030, (Naciones unidas, s.f.).
Residuos sólidos: se miden y se implementan mecanismos para reducir los desechos.	• Recogida selectiva de residuos vinculados a la gestión.	• Algunos Identifican y manejan adecuadamente los residuos sólidos generados en el ejercicio de las actividades turísticas. Este aspecto se requiere adelantar acciones concretas para el manejo integral de residuos, que incluya minimización de plásticos, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos, para ayudar al cambio climático, se requiere el apoyo del gobierno para incentivar el reciclaje.	

Criterios sostenibilidad	Prácticas mundiales	Prácticas locales provincia Soto Norte	Retos Objetivos Desarrollo Sostenible (ODS)
Gestión del agua: El riesgo asociado al agua se evalúa, el consumo del agua se mide según su tipo y se toman las medidas necesarias para minimizar su consumo general.	Sensibilización hacia el cliente para implicarlo en el consumo responsable del agua (tarjeta para reutilizar sábanas, toallas).	Implementan medidas para reducir el consumo de agua. Se requiere ejecutar un programa de uso eficiente del agua, que incluya divulgación sobre los mecanismos de uso eficiente y ahorro de agua dirigida a los empleados, turistas y visitantes. A pesar que estos municipios son privilegiados con agua potable y el recibo de pago es un valor subjetivo, deben velar por el ahorro.	Objetivo 6 Agua limpia Proyecciones para el año 2050 se espera que al menos un 25% de la población mundial viva en un país afectado por escasez de agua dulce. Colombia es privilegiada y debemos cuidar este recurso vital para la vida (Naciones unidas, s.f.)
Consumo de energía: El consumo de energía se mide según el tipo y se toman las medidas necesarias para minimizar el consumo general	Utilizan Bombillos led y sensores de movimiento en las circulaciones de alto flujo.	Algunos Identifican las fuentes de consumo de energía e implementar medidas para reducir el consumo. Es relevante Mayor motivación por gestionar el consumo de energía. Una opción es	Objetivo 7: Energía asequible 1 de cada 7 personas aún no tiene acceso a la electricidad

Criterios sostenibilidad	Prácticas mundiales	Prácticas locales provincia Soto Norte	Retos Objetivos Desarrollo Sostenible (ODS)
Protección del paisaje y la biodiversidad: Se presta especial atención a las áreas naturales protegidas y zonas con alto valor de biodiversidad.		invertir en fuentes de energía limpia, como la solar, eólica, así como la adopción dentro de las instalaciones del uso de bombillos ahorradores led, campañas sobre el buen uso de los recursos.	
	• Preservan la naturaleza para la contemplación.	• Muy pocos Identifican los impactos significativos que generan las actividades propias del PST. Este aspecto es muy importante por tener influencia en el páramo de Santurbán, se deben realizar acciones concretas encaminadas a la conservación, preservación y uso sostenible de la biodiversidad, fomentar comportamientos responsables de los visitantes para con su entorno.	ODS 15 Vida Ecosistemas Las regiones montañosas proporcionan el 60% - 80% del agua dulce de la Tierra.

6. Estrategia para potenciar el Páramo de Santurbán

Este proyecto pretende brindar una herramienta sencilla pero clave a los PST con contenido relevante en pro a la sostenibilidad, que les permita empoderarse y valorar el patrimonio natural que tienen en sus manos.

Aunado a lo anterior, también se plantea una estrategia enfocada en los turistas, quienes hacen parte de los actores que pueden afectar el ecosistema, siendo estos el centro en la cadena de valor de las diferentes empresas turísticas como hoteles, restaurantes, transporte especial, agencia de viajes, tour operadoras, guías, secretarías de turismo entre otros.

De las consideraciones arriba expuestas, la autora de este proyecto formula las siguientes estrategias enfocada en los dos principales actores de la cadena del ecoturismo:

1. Guía de retroalimentación de prácticas sostenibles
2. Video film interpretativo al turismo sostenible

6.1 Estrategia para prestadores de servicios turísticos

El camino que lleva a la estrategia, es lograr primero que los prestadores turísticos que ejercen el ecoturismo en el Páramo de Santurbán, identifiquen y contrarresten los impactos negativos que pueden generar las actividades propias directas o indirectas de su objeto social, como lo menciona (Meyer Krumholz, 2002, pág. 370) entre los cuales están: trastornos ecológicos, destrucción de ecosistemas, disminución de la cantidad y calidad del agua, contaminación de los suelos, agua,

extinción de especies de fauna y afectación a la flora, desintegración social entre otras. Sin un manejo adecuado para evitar estos posibles impactos, la actividad turística no podría mantenerse como una alternativa de turismo sostenible y de mejoramiento de la calidad de vida de los involucrados.

En ese orden de ideas, se propone una guía de retroalimentación de prácticas sostenibles dirigidas a los PST que operan en la zona del Páramo de Santurbán (Ver anexo E). Esta fue soportada en las tres dimensiones de sostenibilidad, buscando facilitar el descubrimiento de las prácticas inmersas en crear valor al destino, sin afectar el atractivo turístico.

En el contexto de la Provincia Soto Norte de Santander, la sencillez de una acción puede superar una robusta inversión de grandes cadenas hoteleras y firmas operadoras, entendiendo que la apuesta, es hacia la sostenibilidad del destino y a los beneficios que se pueden generar a los pequeños negocios involucrados y a las comunidades. En este sentido, el concepto de potenciar el turismo sostenible obedece esencialmente en la aplicación de esta guía, a la luz de la realidad de los prestadores.

Ahora bien, la apropiación de este instrumento de orientación, para los PST debe apelar primero a que el gerente, administrador, líder, la interiorice y logre tomar conciencia al interior de la empresa; es pertinente apelar a la sensibilización de los colaboradores, para que se pueda transmitir en acciones concretas, especialmente en prácticas que le apunte a las dinámicas del mercado (mitigar los efectos del cambio climático, evitar la destrucción de los recursos naturales, comunidades rezagadas y afectadas por un turismo destructivo, turistas que exigen alto grado de conservación, entre otros) y por ende cumplir con las expectativas de los clientes y actores involucrados.

En la presente estrategia, el objetivo no es profundizar en aspectos del desarrollo de las NTS-TS, ni entrar en detalles sobre cada uno de los requisitos, información que está disponible para cualquier prestador en la página de plataforma turística del MINCIT <https://www.certificacioncalidadturistica.com/>. Se trata, más bien, de recopilar las prácticas más relevantes halladas en la investigación, en términos de las dinámicas de la sostenibilidad, con énfasis en los ODS.

La estrategia se resume en la Tabla 8.

Tabla 8.

Estrategia de prácticas sostenibles para PST

Estrategia de prácticas sostenibles para PST de la provincia de Soto Norte	
Acción	Guía virtual de prácticas de turismo sostenible.
Eje temático	Sostenibilidad del destino por parte de los prestadores de servicios turísticos.
Contexto	El diagnóstico evidencia que aunque la mayor parte de los PST tienen disposición frente al cumplimiento de los criterios de turismo sostenible, aún hay escasa aplicación de la normatividad vigente de las NTS-TS, y a su vez, se requiere fortalecer actividades que permitan sensibilizar a los turistas, mediante tips y recomendaciones en pro de la sostenibilidad.
Descripción	Se propone una guía de prácticas útiles, para facilitar la gestión de las diferentes acciones en favor de la sostenibilidad en la modalidad de ecoturismo. (visita lagunas, senderismo, etc.)
Objetivos	Impulsar el turismo sostenible en el páramo de Santurbán.
Resultados	Guía para la implementación de prácticas sostenibles en el siguiente link: https://spark.adobe.com/page/kKVWAQDxpcAS/
Indicadores	Numero de guías entregadas a los PST.

6.2 Estrategia para turistas

El éxito del turismo en muchos países, no es fruto del azar, por el contrario, es un esfuerzo mutuo y continuo del gobierno junto con los actores involucrados e interesados. Va desde la búsqueda de analizar nuevas tendencias, mercados, establecer condiciones de infraestructura turística, servicios públicos elementales, conectividad con vías de acceso, seguridad, tecnología, capacitación, participación informada a los actores relevantes, entre otros y todos enfocados al turista como el eje de todas sus actuaciones.

Con frecuencia se menciona, sensibilizar y educar al turista especialmente en entornos frágiles, desde el cuidado y protección de la naturaleza, el respeto por las culturas y la población local. En el Páramo Santurbán algo se ha hecho y se está haciendo, pero falta incorporar las nuevas tecnologías de la información y comunicación en este ejercicio tan vital para la sostenibilidad de los atractivos turísticos.

De este hecho, se despliega la estrategia que busca utilizar las herramientas soportadas en las TIC, como instrumento de comunicación pedagógica que pueda acercar a los públicos de interés con el objetivo de la sostenibilidad, la cual puede aportar a una práctica cultural de la conciencia al respeto del medio ambiente y a las comunidades locales.

Es claro que la oferta turística debe estar acompañada de información de los servicios, pero también de las acciones responsables para minimizar la huella dejada en cada destino. Esta huella debe ser mínima por parte de los turistas, en el contexto de tener un comportamiento responsable, en el encuentro de experiencias del entorno natural y cultural.

Para el desarrollo de la estrategia, se contemplan los lineamientos expuestos en la Tabla 9.

Tabla 9.

Estrategias de tips de turismo responsable a los turistas

ESTRATEGIA DE TIPS DE TURISMO RESPONSABLE A LOS TURISTAS	
Acción	Video clip de tips para un turismo responsable (ver anexo F)
Eje temático	Sostenibilidad del destino por los turistas
Contexto	El tipo de turismo que se promueve en páramo de Santurbán es el ecoturismo, el cuál debe tener medidas estrictas de conservación de la naturaleza. Según los hallazgos de la investigación, no existe en los PST un instrumento que integre las TIC en la sensibilización de los a los turistas de los tips de turismo responsable, lo anterior para responder al reto del turismo sostenible en áreas naturales.
Descripción	Recuperar el rol de los PST como facilitador de la experiencia a través del uso tecnológico como un video clip que aporte de una manera práctica y enriquecedora a las acciones que el visitante debe conocer, antes de la inmersión en el destino.
Objetivos	Facilitar la promoción de los tips de turista responsable en un destino natural.
Resultados	Video interpretativo de un minuto y 15 segundos al turismo sostenible.
Indicadores	Número de veces difundido a través de internet.

7. Conclusiones

La revisión de la literatura y los resultados de la investigación, ha permitido demostrar una evidencia clara: que el desarrollo de las prácticas de sostenibilidad por parte de los prestadores de servicios turísticos en las tres dimensiones ambiental, sociocultural y económico deben ser

estimadas, como un factor determinante para la sostenibilidad de un destino turístico. A pesar que este escenario es considerado por el MinCIT dentro de las Normas técnicas sectorial NTS, y que son de carácter obligatorio; desafortunadamente no están siendo consideradas dentro de todas las actividades turísticas; situación que pone en riesgo la sostenibilidad de los atractivos naturales y culturales de la región.

El avance de los efectos del cambio climático, que en el momento es una de las mayores amenazas para Santurbán, ponen en evidencia la importancia que el turismo de naturaleza y rural que se desarrolle en este entorno; se trabaje bajo parámetros y comportamientos claros y concretos en entregar una oferta turística, donde se tomen medidas en la preservación, conservación del entorno natural y la diversidad cultural en los entornos donde se opere.

Es indudable el alto valor del páramo de Santurbán por su funcionalidad eco sistémica para retener, generar y abastecer de agua a más de 2.5 millones de personas de Bucaramanga y otros municipios, además de su generosa diversidad biológica y espacios de un importante valor natural y cultural para el turismo de naturaleza. A partir de esto, se resalta las oportunidades de mejora para desarrollar un turismo sostenible, manteniendo la preservación y conservación de los recursos naturales, respeto y participación sociocultural de las comunidades locales.

Ahora bien, al analizar el panorama de turismo que se está desarrollando en el destino, es pertinente mencionar, que a pesar que los municipios de California, Vetás, Suratá, Toná y Matanza tengan influencia del atractivo de Santurbán; su cultura no es el turismo, más del 90% de la población activa de Vetás y California se dedica a la minería artesanal y así, ha sido desde hace siglos; se percibe así mismo, la capacidad que tienen los pobladores de Matanza, Toná y Suratá en continuar dedicándose a la agricultura y ganadería. Razón por la cual se identifica escasa oferta de prestadores turísticos formalizados y certificados en las normas técnicas sectoriales de turismo

sostenible, esto se comprobó en el estudio a los 12 empresarios, los cuales solo el 8,33% posee una certificación de la norma técnica sectorial de Turismo Sostenible, y el 91,67% No tienen ningún certificado o etiqueta ecológica, en las cuales se interioriza los criterios de sostenibilidad el ambiental, sociocultural y económico, para el desarrollo de un ecoturismo sostenible.

Respecto a la oferta de PST en la provincia de Soto Norte, y quienes desarrollan actividades paralelas de manera directa e indirecta al turismo de naturaleza, están limitados por la falta de capacitación de las NTS –TS, de la misma manera, carencia de reconocimiento de todos los impactos negativos que se generan en sus instalaciones, como en los destinos naturales y culturales que ofertan a sus huéspedes y clientes (Páramo de Santurbán y sus comunidades), los cuales deben minimizarse a través de la realización de prácticas sostenibles. Como complemento a lo mencionado anteriormente, el estudio de investigación enmarco las experiencias comunes y distintas de los PST frente a las prácticas sostenibles en Santurbán. En los puntos en común primero se identificó. El 100% no posee una oferta en turismo accesible para personas con discapacidad o movilidad reducida, existe mínima certificación de calidad turística otorgada por el MINCIT en los prestadores. De hecho, se encontró que muy pocos prestadores tienen claridad en la implementación de las NTS TS, la lucha contra el cambio climático, los cuales han sido un elemento heterogéneo entre las empresas turísticas de Soto Norte. Sin embargo, en segundo lugar, se identificaron algunas prácticas positivas y afines en algunos PST como: El despertar conciencia en los turistas frente al cuidado de los frailejones para que no los arranque durante su visita, información de ahorro y uso eficiente de agua y energía, manejo adecuado de los residuos (separación, reciclaje y disposición en los contenedores), utilización de bombillos led, prevención contra la Explotación sexual de niños, niñas y adolescentes - ESCNNA antes de que lleguen los huéspedes informan acerca de la normatividad vigente frente a este requisito, incluso generan

oportunidades laborales a personas de la región. En este orden de ideas, se considera pertinente aclarar, que, dentro del contexto observado, se interpreta que estas prácticas en algunos prestadores, son distintas al no evidenciarse este proceso en sus instalaciones, lo que genera una alerta en la necesidad, que, en todas las actividades turísticas directas o indirectas en la zona, deben integrarse estas y otras prácticas para mitigar el cambio climático, la conservación de los entornos naturales y favorecer este ecosistema tan frágil.

Así las cosas, se pone de manifiesto la necesidad de despertar conciencia en el cumplimiento de los requisitos de las Normas técnicas sectoriales en todos los PST, donde adicional de implementar los programas de sostenibilidad, es primordial que se visionen el “gana –gana” en adoptar y ejecutar las prácticas sostenibles. Estas iniciativas, definitivamente favorecen el bien común, ya que está ligado a compartir la esencia natural de Páramo de Santurbán y lograr el desarrollo empresarial en los negocios y “No matar la gallinita de huevos de oro en menos de 5 años” (H3) como lo manifestó un entrevistado. En lo correspondiente, a los impactos negativos percibidos por los prestadores en el ecoturismo que se viene desarrollando, se identificaron los siguientes: A la hora de explorar un atractivo natural, relativamente novedoso, desafortunadamente muchos prestadores turísticos provenientes de Bucaramanga, su área metropolitana y de otras ciudades, optan por ofertarlo de una manera empírica, sin consolidar estándares mínimos basados en el plan sectorial de turismo, que integre formación y sensibilización en los tres pilares de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económico; sumado a ello los turistas que llegan por cuenta propia, sin orientación frente a su seguridad y al cuidado de los colchones de agua, y toda la biodiversidad del mismo (frailejones). Sin duda otros aspectos negativos que se menciona nuevamente por los empresarios, está la falta de los planes sectoriales de turismo, que son la hoja de ruta que vincula a los principales actores del ecosistema y sustenta los programas, actividades

necesarias para desarrollar un turismo sostenible en el sector, esta falta de control, aumenta el escenario a un turismo destructivo asociado a la falta de conciencia por parte de algunos prestadores turísticos, visitantes, comunidades en general en el cuidado y preservación del entorno natural y la participación de las comunidades locales.

Finalmente, con respecto a desarrollar una oferta turística de alto valor, para potenciar a Santurbán como destino turístico sostenible, los empresarios entrevistados requieren por parte de los actores claves del sector: Apoyo técnico y control para no desbordar la capacidad de carga límite al ingreso del ecosistema, programas de formación y capacitación específica en turismo de naturaleza y desarrollo empresarial a los PST, articulación de actores en los consejos de turismo para la prestación de un servicio integral, mejoras en la infraestructura de acceso al Páramo de Santurbán, participación y motivación a la comunidad para generar negocios complementarios al servicio turístico (artesanías, restaurantes, guías etc.), promover e incentivar el ejercicio diario de prácticas de sostenibilidad para mitigar los impactos negativos asociados al turismo, sensibilizar a los visitantes, sobre el uso responsable de los recursos naturales y culturales del destino. Bajo esta perspectiva, se espera que la información recopilada en esta investigación, sea un punto de partida para el inicio de futuras investigaciones que profundicen las prácticas sostenibles en las realidades del sector estudiado. Así mismo, se considera que las estrategias planteadas pueden ser un avance para que los PST y los turistas opten siempre, por lograr que se desarrolle un turismo sostenible en el páramo de Santurbán. Estas propuestas fueron construidas a partir de los tres pilares de sostenibilidad; ambiental, sociocultural y económico y aplicando los principios básicos para realizar actividades de ecoturismo en zonas naturales y frágiles. Dentro de lo mencionado, para que exista un Turismo Sostenible es importante la relación, entre los prestadores turísticos y los

turistas para dar lugar al “encuentro del entorno natural y cultural” en el páramo de Santurbán a fin de lograr un equilibrio entre la actividad turística y su entorno y genere un beneficio en común.

8. Recomendaciones

Ante el panorama estudiado para favorecer un turismo sostenible en el Páramo de Santurbán, se plantearon las siguientes recomendaciones:

- Promover un diálogo y participación entre los gobiernos locales y los agentes de servicios turísticos, de la Provincia de Soto Norte, especialmente con prestadores de alojamiento y hospedaje y agencias operadoras de viajes. Bajo un liderazgo político firme y consistente se podrá encontrar un consenso entre las partes interesadas, a fin de identificar las Fortalezas, Amenazas, Debilidades y Oportunidades, que faciliten el desarrollo del plan sectorial de turismo, integrando los principios de sostenibilidad, para consolidar una oferta especializada en torno al ecoturismo sustentable dentro del Páramo de Santurbán.
- El plan sectorial de turismo, debe tener un rubro apropiado por cada entidad territorial, incorporando programas, acciones consensuadas, que reflejen las necesidades y recursos requeridos frente al panorama de cada municipio. Sin duda, las de mayor necesidad están: infraestructura de apoyo tales como vías, servicios públicos básicos, seguridad, transporte automotor especial de turismo, señalización informativa y educativa al ingreso, conectividad, entre otros son aspectos, , los cuales están en manos de la gestión y articulación pública, (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2018).

- En este sentido, de la mano del fortalecimiento institucional, se identificaron otros factores por mejorar para el ecoturismo en el Páramo de Santurbán como es el impulso de la guianza local en cada caminata, el control en la capacidad de carga medioambiental, senderos ecológicos fabricados en materiales idóneos para no alterar el atractivo, capacitación en diferentes áreas desde la norma técnica sectorial, servicio al cliente, marketing, desarrollo empresarial entre otros.
- En la integración de estas recomendaciones es indiscutible el fortalecimiento de las habilidades y competencias de los PST a través de la formación y capacitación, por ejemplo, guías certificados o al menos con una competencia del SENA como informadores turísticos, porque cualquier visitante sin su acompañamiento es un depredador que puede afectar su entorno. Asimismo, involucrar a las comunidades en promover la imagen turística de la provincia Soto Norte, para que den una excelente acogida a los turistas y sean multiplicadores de la importancia de ir con un guía local, para que conozca las rutas turísticas de las lagunas, minería ancestral entre otras. Lo anterior aporta a consolidar una propuesta de valor atractiva y rentable, en respuesta a las necesidades y expectativas del negocio entre prestadores de servicios turísticos y el cliente.
- Finalmente, es importante pensar por parte del gobierno nacional y local la opción de entregar incentivos y beneficios tributarios a los PST que logren la certificación con resultados claves a favorecer la sostenibilidad del destino.

Referencias Bibliográficas

Asociación de Hoteles de Turismo de la República (ATH). (2017). *Gestión Sustentable en Hoteles*. Argentina: Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina.

Alba Sud. (2 de diciembre de 2015). *investigación y comunicación para el desarrollo*. Obtenido de Una alternativa de turismo sostenible y comunitario frente a la megaminería en el Páramo de Santurbán: <http://www.albasud.org>

Arango García , F. (2018). *Informe luz 2018 sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en Colombia*. Bogotá: Transforma.

Atsbha Gebreegziabher, A., & Satinder, K. (2019). Evaluación del progreso de la sostenibilidad del turismo: desarrollo y validación de indicadores de sostenibilidad. *Gestión turística*, 71, 67-83.

Barrera, C., & Bahamondes, R. (2012). Turismo Sostenible: Importancia en el cuidado del medio ambiente. *Riat Revista Interamericana de Ambiente y Turismo.*, 52.

Bringas Rábago, N., & Ojeda Revah, L. (2000). El ecoturismo: ¿una nueva modalidad del turismo de masas? . *Redalyc*.

Canteiro, M., Tapia, C. F., & Brazeiro, A. (2018). Tourism impact assessment: A tool to evaluate the environmental impacts of. (E. Ltd., Ed.) *Tourism Management Perspectives*, 28, 220-227. Recuperado el 11 de abril de 2019, de <https://bibliotecavirtual.uis.edu.co:2191/science/article/pii/S2211973618300849>

Cardenas Mora, Y. (20 de septiembre de 2019). Gerente y lider de sostenibilidad. (E. Torres Pacheco, Entrevistador)

Cardoso Jiménez, C., Castillo Nechar, M., & Hernández Vega, C. (2014). Sosteniendo al turismo o turismo sostenible (TS). *Scielo*. Recuperado el 3 de octubre de 2018, de

http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322014000200009&lng=es&tlng=pt.

Castaño Carmona, M. A. (21 de febrero de 2018). El espectador. *Cómo conservar Colombia, “el país de las maravillas”*.

Chacón, L. (2012). *¿Es la sostenibilidad turística una herramienta para enfrentar una crisis?* Costa Rica: Observatorio de desarrollo.

Cobo, B. N. (2011). La gestión sostenible y su comunicación en el sector hotelero de la ciudad de Málaga. *Prisma Social*, (6), 1-32. Obtenido de <https://bibliotecavirtual.uis.edu.co:2171/docview/1039084561?accountid=29068>

Comisión Europea. (2013). *Herramienta del Sistema Europeo de Indicadores Turísticos para Destinos Sostenibles*. Luxemburgo: Comisión Europea .

Cowburna, B., Moritza, C., Birrella, C., Grimsditch, G., & Abdulla, A. (2018). Can luxury and environmental sustainability co-exist? Assessing the environmental impact of resort tourism on coral reefs in the Maldives. (E. Ltd, Ed.) *Ocean and Coastal Management*, 120-127. Obtenido de <https://bibliotecavirtual.uis.edu.co:2191/science/article/pii/S0964569117304908>

Das , M., & Chatterjee , B. (2015). Ecoturismo: ¿Una panacea o un problema? (E. Ltd, Ed.) *Perspectivas de Gestión Turística*, 14, 3-16.

Dinero. (20 de Mayo de 2017). *Los sitios turísticos colombianos certificados como "destinos sostenibles"*. Obtenido de Turismo: Los sitios turísticos colombianos certificados como "destinos sostenibles"

EL TIEMPO. (3 de abril de 2017). Cierran 92 establecimientos turísticos por incumplimiento de norma. *Viajar*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/vida/viajar/establecimientos-turisticos-cerrados-por-incumplimiento-de-normas-74538>

FEDESARROLLO. (2013). *Valoración de los bienes y servicios ambientales provistos por el Páramo de Santurbán*. Bogotá: Abt Associates INC. Obtenido de

https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/332/Repor_Febrero_2013_Garcia.pdf?sequence=7&isAllowed=y

Fernández Fernández, J. (2015). El turismo sostenible en España: análisis de los planes estratégicos de sostenibilidad en el ámbito local. Coruña: Departamento de Economía Aplicada II Tesis doctoral.

Fonseca Rodríguez, A. L. (20 de septiembre de 2019). Líder de sostenibilidad Paipa Tours. (L. Torres Pacheco, Entrevistador)

Giraldo, L. F. (19 de septiembre de 2019). Gerente Ecoturismo Estratégico. (E. Torres Pacheco, Entrevistador)

González Domínguez, M. C., & Álvarez López, A. E. (agosto de 2016). Debate sobre el desarrollo del turismo y la sustentabilidad. *Arquitectura Y Urbanismo* 37, XXXVII, no 2 (ISSN 1815-5898), 88-94. Recuperado el 24 de Agosto de 2018, de <http://bibliotecavirtual.uis.edu.co:2158/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=a39893d8-9827-4597-bf41-9278860c096d%40sessionmgr4008>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. .

Herrera Rodríguez, J. I., Guevara Fernández, G. E., & Munster de la Rosa, H. (2015). Los diseños y estrategias para los estudios cualitativos. Un acercamiento teórico-metodológico. *Gaceta Médica Espirituana*, 17(2), 120-134. Recuperado el 5 de noviembre de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212015000200013&lng=es&tlng=es.

Hooi Tan, S., Shah Habibullah, M., Kian Tana, S., & Wei Choon, S. (2017). The impact of the dimensions of environmental performance on firm performance in travel and tourism industry. *Journal of Environmental Management*, 603-611. Obtenido de <https://bibliotecavirtual.uis.edu.co:2191/science/article/pii/S030147971730138X>

hosteltur. (23 de Abril de 2019). Argentina: reconocen el interés turístico del programa Hoteles Más Verdes. *Edición Latam. Iniciativa creada por AHT en 2011*.

HOTELES MAS VERDES. (2019). *hotles certificados*. Obtenido de <http://www.hotelesmasverdes.com.ar/>

hyuck Lee, J. (2019). Conflict mapping toward ecotourism facility foundation using spatial Q methodology. (Elsevier, Ed.) *Gestión turística*, 69-77. Recuperado el 10 de Abril de 2019, de <https://bibliotecavirtual.uis.edu.co:2191/science/article/pii/S0261517718302814>

Khoshtaria, T., & Chachava, N. (2017). Prospects of ecotourism development in recreation areas of South Georgia. (A. U. BV, Ed.) *Anales de la ciencia agraria, Volumen 15, Número 3* ,, 312-317.

Kristensen , H. S., & Remmen , A. (2019). Un marco para propuestas de valor sostenibles en sistemas producto-servicio. (E. Ltd, Ed.) *Diario de producción más limpia*, 223, 25-35.

La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). (2017). *2017:Año Internacional del turismo sostenible para el desarrollo*. Madrid: asenmac.

La República. net. (29 de marzo de 2019). Sector turismo con buenas expectativas para 2019. *nacionales*.

Lee, T. H., & Hauh Jan, F. (2019). Can community-based tourism contribute to sustainable development?Evidence from residents' perceptions of the sustainability. *Gestión Turística*, 368-380.

Madhumita, D., & Bani, C. (2015). Ecoturismo: ¿una panacea o una situación difícil? *Elsevier Ltd.*, 3-16.

Martínez Ferrero, J. (2013). Consecuencias de las prácticas de sostenibilidad en el coste de capital y en la reputación corporativa. *Revista de Contabilidad*, Pages 153-162.

Mathew Sreejesh , P. V. (2017). Impact of responsible tourism on destination sustainability and quality of life of community in tourism destinations. *Revista de Gestión de Hostelería y Turismo*, 83-89.

- McCombes, L., Vanclay, F., & Evers, Y. (2015). Poner a prueba la evaluación de impacto social como un método para implementar prácticas de turismo responsable. *Elsevier, Volumen 55*, páginas 156-168. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S019592551500061X?via%3Dihub>
- Melián Alzola, L., Fernandez, M., & Hidalgo Peñate, M. (2015). El sector turístico en contextos de crisis: análisis de situaciones de riesgo e implicaciones directivas para el sector hotelero en Canarias. *Universia Business Review*, (45), 110–129, 10. Obtenido de <https://bibliotecavirtual.uis.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=109543726&lang=es&site=eds-live>
- Meyer Krumholz, D. (2002). Turismo y desarrollo sostenible. En D. Meyer Krumholz, *Turismo y desarrollo sostenible* (pág. 417). Bogotá: Externado de Colombia.
- Minambiente. (24 de octubre de 2018). *Sentencia T-361 de 2017 - Participación para la delimitación del Páramo Jurisdicciones-Santurbán-Berlín*. . Obtenido de El medio ambiente es de todos: <http://santurban.minambiente.gov.co/>
- MINCIT. (18 de abril de 2016). *Plataforma De Certificación*. Obtenido de Marca calidad turística: <http://www.certificacioncalidadturistica.co/calidadturistica>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2018). *Plan sectorial de turismo 2018 – 2022 “Turismo: el propósito que nos une”* . Bogotá D.C.
- Morales Acosta, C. A. (17 de Junio de 2017). *¿Por qué Sumapaz dice No al turismo?* Obtenido de Las 2 orillas: <https://www.las2orillas.co/sumapaz-dice-no-al-turismo/>
- Moya, N. J. (2017). Servicios operativos sostenibles en hoteles patrimoniales y su vinculación con los criterios de sostenibilidad turística. *Ánfora*, 25(44) Universidad Autónoma de Manizales, 85-107.
- Musavengane, R. (2019). Small hotels and responsible tourism practice: Hoteliers’ perspectives. *Elsevier Ltd.*, 1-14.

Naciones Unidas. (2013). Turismo sostenible: contribución del turismo al crecimiento económico y al desarrollo sostenible. *Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo* . Ginebra: GE.13-50062 .

Naciones unidas. (s.f.). *Objetivos de desarrollo sostenible*. Recuperado el 30 de octubre de 2019, de Objetivos: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/water-and-sanitation/>

Najdeska, K. A., & Rakicevik, G. (2012). Planning of sustainable tourism development. (Elsevie, Ed.) *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 210 – 220. Obtenido de <https://bibliotecavirtual.uis.edu.co:2191/science/article/pii/S1877042812011433>

Nature Seekers. (2019). *Historia de los buscadores de la naturaleza*. Obtenido de <http://www.natureseekers.org/about/history/>

Oliveros Ocampo, C. A., & Beltrán Vargas, E. J. (2018). Evaluación de la sustentabilidad de los prestadores de servicios turísticos del Parque Nacional Natural Tayrona en el departamento de Magdalena, Colombia. *Revista Colombiana de Geografía* 27 (1): 100-117, 100 117.

OMT. (2015). *Turismo para los ODS*. Madrid. Obtenido de <http://tourism4sdgs.org/sdg-8-decent-work-economic-growth/>

OMT. (2018). *¿Por qué el turismo?* Obtenido de El turismo - un fenómeno económico y social.: <http://www2.unwto.org/content/why-tourism>

Organización Mundial del Turismo (OMT) y la Organización de los Estados Americanos (OEA). (2018). El turismo y la Objetivos de Desarrollo Sostenible Buenas Prácticas en las Américas. Madrid, Europa. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284419685>

Organización Mundial del Turismo. (s.f.). *Sustainable Development of Tourism*. Madrid: OMT.

Organización Mundial del Turismo y Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas. (2016). *El sector turístico y los Objetivos de Desarrollo Sostenible - Turismo responsable, un compromiso de todos*. Madrid: Edamel (www.edamel.com). Obtenido de http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/turismo_responsable_omt_pm_acc_20170126.pdf

- Pascual Millán, A., & Poyatos Sebastián, J. (noviembre de 2016). Hoteles del bienestar estudio de caso (2 de 2). *Hoteles del bienestar estudio de caso (2 de 2)*. Valencia, España: Universitat Politècnica de Valencia.
- Pinzón Angulo, k. G. (2013). *Red Turismo Sostenible de Colombia: 11 años promoviendo espacios de reflexión y motivando la sostenibilidad turística*. Bogotá: Anuario Turismo y Sociedad, vol. xiv, pp. 271-288.
- Portafolio. (22 de octubre de 2018). Colombia tiene gran potencial para desarrollar turismo sostenible. *Economía*.
- Presidencia de la República. (4 de octubre de 2019). Decreto número 1787 . Bogotá, Colombia.
- Procolombia. (2017). *Turismo Sostenible*. Bogotá.
- Proyecto de Líderes de Sostenibilidad. (2019). *Sustainable tourism leaders, examples, advice*. Obtenido de historias de éxito en turismo sostenible.: <https://sustainability-leaders.com/>
- Pulido Fernández , J. I., Cárdenas García , P. J., & Espinosa, J. A. (2019). (E. Ltd, Ed.) *Diario de producción más limpia*, 213, 309-319.
- Quintero Santos, J. L. (2004). Los impactos económicos, socioculturales y medio ambientales del turismo y sus vínculos con el turismo sostenible. En A. d. América (Ed.), *Los impactos económicos, socioculturales y medio ambientales del turismo y sus vínculos con el turismo sostenible* (págs. 263-274). Madrid: Dialnet.
- Reid, S., & Anoop Patiara, N. J. (2017). Coastal resorts setting the pace: An evaluation of sustainable hotel practices. (T. Authors., Ed.) *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 11-22. Obtenido de <https://bibliotecavirtual.uis.edu.co:2191/science/article/pii/S1447677016301735>
- Revista Dinero. (2018). *Turismo: la prometedora industria que no contamina*. Bogotá. Recuperado el 23 de agosto de 2018, de <https://www.dinero.com/pais/articulo/balance-del-sector-turismo-en-colombia-2018/260070>

Revista Gerente. (2017). Colombia, hacia el turismo sostenible. *Revista Gerente*. Obtenido de <http://gerente.com/co/colombia-hacia-turismo-sostenible/>

Rivas García, J., & Magadán Díaz, M. (2012). *Planificación turística y desarrollo sostenible*. Oviedo , España : Septem Ediciones . Recuperado el 8 de abril de 2019, de <http://bibliotecavirtual.uis.edu.co:2063/visorswf/35510>

Rodríguez, C. (22 de mayo de 2019). Turismo en el páramo de santurbán, causa daño ambiental. Vetas, Santander, Colombia.

Rodriguez, V., Moreno, S., Camacho, J., Gómez Restrepo, C., Santacruz, C., & Rodriguez, M. N. (2016). Diseño e implementación de los instrumentos de recolección de la Encuesta Nacional de Salud Mental Colombia 2015. (A. C. Psiquiatría, Ed.) *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 45, 9-18,.

Semana. (2019). Santandereanos harán plantón en Bogotá por el Páramo de Santurbán. *Semana Sostenible*.

Semana Sostenible. (27 de abril de 2018). *Impacto*. Obtenido de El enorme problema para delimitar el páramo de Santurbán: <https://sostenibilidad.semana.com/impacto/articulo/delimitacion-del-paramo-de-santurban-enfrenta-graves-problemas/40901>

SITUR. (2018). *Medición del turismo sostenible desde la perspectiva de los prestadores de servicios turísticos en Santander*. Bucaramanga: Sistema de Información Turístico -. Obtenido de <http://www.sitursantander.co/Observatorio>

Thamarasi, K., Clevo, W., Jonas , M., Vincent , H., & Boon , L. (2019). Do environmentally sustainable practices make hotels more efficient? A study of major hotels in Sri Lanka. *Tourism Management*, 213-225. Obtenido de <https://bibliotecavirtual.uis.edu.co:2191/science/article/pii/S0261517718302176>

TIEMPO, E. (19 de agosto de 2018). Obtenido de Cartagena lucha contra la explotación sexual, John Montaña: <https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/cartagena-lucha-contra-la-explotacion-sexual-257566>

- Turismo Sostenible Media. (2014). *Caso meliá barcelona sarrià*. Obtenido de TSMEDIA:
<http://turismososteniblemedia.com/caso-melia-barcelona-sarria/>
- UIS. (2018). Programa santander científico: sostenibilidad y defensa del ecosistema del Páramo de Santurbán. *Portafolio del programa VIE 2018*. Bucaramanga.
- UNWTO. (24 de junio de 2014). *Foro Internacional sobre Sostenibilidad Turística e Innovación*. (O. M.–O. Unidas, Ed.) Recuperado el 12 de marzo de 2019, de
<http://www2.unwto.org/es/content/unwto-news-83-0>
- UNWTO. (2015). *El turismo y los ODS*. Obtenido de <http://icr.unwto.org/es/content/el-turismo-y-los-ods>
- UNWTO. (2018). *Tourism and the Sustainable Development Goals – Journey to 2030*. España.
- Violante Martínez, R. B. (2013). Hacia una gestión sostenible de las actividades turísticas en los espacios rurales y naturales. *Revista Internacional de Organizaciones*, nº 10, 131–155.
- weforum. (2017). *La paradoja creciente: ¿el turismo puede ser sostenible?* Europa. Obtenido de
<https://es.weforum.org/agenda/2017/08/la-paradoja-creciente-el-turismo-puede-ser-sostenible/>
- Yuan Pan , S., Gao , M., Hyunook, K., & Kinjal , J. (2018). Avances y retos en el turismo sostenible hacia una economía verde. *La ciencia del medio ambiente total.*, 452-469.