



Colegio de Estudios  
Superiores de Administración

**Planes de acción dirigidos a prestadores de servicios en turismo, en el marco de la sostenibilidad, en el parque nacional natural “Old Providence Macbean Lagoon” y sus áreas de influencia en San Andrés y Providencia (Colombia)**

Autor

Alessandro Orsolini Calderón

Colegio de Estudios Superiores de Administración - CESA

Seminario trabajo de grado

Bogotá

2022

**Planes de acción dirigidos a prestadores de servicios en turismo, en el marco de la sostenibilidad, en el parque nacional natural “Old Providence Macbean Lagoon” y sus áreas de influencia en San Andrés y Providencia (Colombia)**

Autor

Alessandro Orsolini Calderón

Tutora

María Andreina Moros Ochoa

Colegio de Estudios Superiores de Administración - CESA

Seminario trabajo de grado

Bogotá

2022

## Resumen

Se ha demostrado que el crecimiento del turismo y el crecimiento del desarrollo económico general están estrechamente relacionados. Colombia, por ser reconocido por la Organización Mundial del Turismo como el país con mayor biodiversidad en proporción a su territorio, tiene ventajas significativas para atraer un mayor número de turistas. A tal efecto la incidencia del sector turístico desde la sostenibilidad puede ser un elemento potencial para aumentar el desarrollo económico del país.

Para favorecer una industria de desarrollo sostenible, esta investigación hace un análisis de la situación económica, sociocultural y política del parque nacional natural Old Providence Mcbean Lagoon y sus áreas de influencia en San Andrés, Providencia y Santa Catalina (Colombia), con el objetivo de determinar los factores que permiten desarrollar turismo sostenible en esta zona. Se adoptó una metodología mixta, ya que desde el ámbito cualitativo se realizaron entrevistas semiestructuradas, a los representantes de turismo de la zona, y una revisión bibliográfica, a nivel mundial y nacional. Para el aspecto cuantitativo se diseñó y aplicó una encuesta tanto al mercado potencial como a los mismos prestadores de servicio turístico del área. Luego del análisis de la información obtenida, se presentan los resultados evidenciando cuáles aspectos son relevantes para los turistas en comparación con el estado del desarrollo actual de los prestadores de servicio. Adicionalmente, se identificaron algunas recomendaciones para que los actores de turismo logren mejorar su posición frente a las demandas del mercado potencial y así mejorar sus prácticas de turismo sostenible en las tres dimensiones analizadas.

**Palabras clave:** Sostenibilidad, mercado potencial, Normas Técnicas Sectoriales de Turismo sostenible (NTS-TS), turismo sostenible.

### **Abstract**

It has been shown that the growth of tourism and the growth of overall economic development are closely related. Colombia, for being recognized by the World Tourism Organization as the country with the greatest biodiversity in proportion to its territory, has significant advantages to attract a greater number of tourists. To this end, the incidence of the tourism sector from sustainability can be a potential element to increase the country's economic development.

To promote a sustainable development industry, this research analyzes the economic, sociocultural and political situation of the Old Providence Mcbean Lagoon National Natural Park and its areas of influence in San Andrés, Providencia and Santa Catalina (Colombia), with the aim of determining the factors that allow the development of sustainable tourism in this area. A mixed methodology was adopted, since from the qualitative field some semi-structured interviews were carried out with the tourism representatives of the area, and a bibliographic review, at a global and national level. For the quantitative aspect, a survey was designed and applied to both the potential market and the tourist service providers in the area. After an analysis of the information obtained, the results manage to show which aspects are relevant for tourists in comparison with the current state of development of service providers in the area. Additionally, some recommendations were identified so that tourism actors can improve their position in the face of potential market demands, and therefore improve their sustainable tourism practices in the environmental, sociocultural, and economic dimensions.

**Keywords:** Sustainability, potential market, Sustainable Tourism Sectoral Technical Standards (NTS-TS), sustainable tourism.

## **Tabla de contenido**

<b>Resumen</b>	<b>2</b>
<b>Abstract</b>	<b>3</b>
<b>Introducción</b>	<b>11</b>
<b>1. Revisión de la literatura</b>	<b>23</b>
<b>1.1. Conceptos principales</b>	<b>23</b>
1.1.1. Turismo sostenible	23
1.1.2. Turismo de naturaleza	25
1.1.3. Desarrollo sostenible	27
1.1.4. Áreas protegidas	28
1.1.5. Importancia del turismo sostenible en la economía mundial	29
1.1.6. Acciones de recuperación del turismo en Colombia	37
<b>1.2. Zona de estudio</b>	<b>38</b>
1.2.1. Parque Nacional Natural Old Providence McBean Lagoon	38
1.2.2. Importancia del turismo en las áreas protegidas de las islas del caribe	38
1.2.3. Afectaciones en el archipiélago de San Andrés por el COVID-19	39
1.2.4. Desastre del Huracán Iota	40
1.2.5. Proyecciones de recuperación del sector turismo en el caribe y la isla de Providencia	40
<b>1.3. Estado del arte</b>	<b>42</b>
1.3.1. Experiencias exitosas de turismo sostenible internacionales	42
1.3.2. Experiencias exitosas de turismo sostenible nacionales	47
<b>2. Metodología</b>	<b>61</b>
<b>2.1. Diseño de la investigación</b>	<b>61</b>

	5
<b>2.2. Enfoque de investigación</b>	<b>62</b>
2.2.1.1. Enfoque cualitativo	62
2.2.1.2. Enfoque cuantitativo	64
2.2.1.2.1 Estructura y validación de la encuesta para el mercado potencial	65
2.2.1.2.2 Estructura de la encuesta para los prestadores de servicio	66
<b>2.3. Población y muestra</b>	<b>66</b>
<b>3. Análisis de resultados</b>	<b>67</b>
<b>3.1. Análisis cualitativo de las entrevistas de los actores de turismo en la zona de estudio</b>	<b>68</b>
3.1.1 Eje ambiental	69
3.1.1.1 Protección de la biodiversidad	69
3.1.1.2 Gestión del agua y de la energía	70
3.1.1.3 Gestión de residuos, productos químicos y contaminación	71
3.1.2. Eje sociocultural	71
3.1.2.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	71
3.1.2.2 Relación con las comunidades	72
3.1.3. Eje económico	73
3.1.3.1 Generación de empleo y promoción de empresas locales	73
3.1.3.2 Calidad y satisfacción del cliente	73
<b>3.2 Análisis cuantitativo de las encuestas a los actores de turismo del área de estudio</b>	<b>73</b>
<b>3.3. Análisis cuantitativo con la información del mercado potencial</b>	<b>83</b>
<b>3.4. Análisis de información: prestadores de servicio versus mercado potencial</b>	<b>93</b>
<b>Conclusiones y recomendaciones</b>	<b>97</b>
<b>Referencias</b>	<b>100</b>

## **Tabla de tablas**

<b>Tabla 1. Recuento políticas de turismo en Colombia, incluyentes la sostenibilidad</b>	<b>15</b>
<b>Tabla 2. Banco mundial proyecciones PIB</b>	<b>32</b>
<b>Tabla 3. Dimensiones por medir en las variables de prácticas sostenibles</b>	<b>59</b>
<b>Tabla 4. Guía para la elaboración de las entrevistas</b>	<b>63</b>
<b>Tabla 5. Variables analizadas en las encuestas con la escala de Likert 1</b>	<b>77</b>
<b>Tabla 6. Variables analizadas en las encuestas con la escala de Likert 2</b>	<b>82</b>
<b>Tabla 7. Análisis de correlación lineal simple ejes: Ambiental - Sociocultural</b>	<b>87</b>
<b>Tabla 8. Análisis de correlación lineal simple ejes: Ambiental - Económico</b>	<b>88</b>
<b>Tabla 9. Análisis de correlación lineal simple ejes: Sociocultural – Económico</b>	<b>89</b>
<b>Tabla 10. Tabla de hipótesis</b>	<b>96</b>

## **Tabla de figuras**

<b>Figura 1. PIB archipiélago de San Andrés</b>	<b>16</b>
<b>Figura 2. Archipiélago de San Andrés en la economía nacional</b>	<b>17</b>
<b>Figura 3. Participación del turismo en el PIB y el empleo</b>	<b>34</b>
<b>Figura 4. Variaciones anuales de las llegadas mensuales de turistas internacionales, enero de 2016 a abril de 2020</b>	<b>35</b>
<b>Figura 5. Diseño de la investigación</b>	<b>61</b>
<b>Figura 6. Cargo</b>	<b>74</b>
<b>Figura 7. Antigüedad</b>	<b>75</b>
<b>Figura 8. Sexo</b>	<b>76</b>
<b>Figura 9. ¿Cuánto estaría dispuesta su organización a implementar buenas prácticas de sostenibilidad entre sus servicios?</b>	<b>76</b>
<b>Figura 10. Desarrollo prácticas ambientales</b>	<b>79</b>
<b>Figura 11. Desarrollo prácticas socioculturales</b>	<b>80</b>
<b>Figura 12. Desarrollo prácticas económicas</b>	<b>80</b>
<b>Figura 13. Desarrollo prácticas sostenibles por categoría</b>	<b>81</b>
<b>Figura 14. Capacidad de ejecución de las buenas prácticas de sostenibilidad</b>	<b>83</b>
<b>Figura 15. Distribución por ingresos del mercado potencial</b>	<b>84</b>
<b>Figura 16. Distribución por edad del mercado potencial</b>	<b>85</b>
<b>Figura 17. Distribución geográfica del mercado potencial</b>	<b>86</b>

<b>Figura 18. Calificación de la importancia de los ejes</b>	<b>86</b>
<b>Figura 19. Importancia de las prácticas ambientales</b>	<b>90</b>
<b>Figura 20. Importancia de las prácticas socioculturales</b>	<b>91</b>
<b>Figura 21. Importancia de las prácticas socioculturales</b>	<b>92</b>
<b>Figura 22. Disposición a pagar por buenas prácticas de sostenibilidad</b>	<b>93</b>
<b>Figura 23. T2B Desarrollo empresarial versus Importancia mercado potencial - Eje ambiental</b>	<b>94</b>
<b>Figura 24. T2B Desarrollo empresarial versus Importancia mercado potencial - Eje sociocultural</b>	<b>94</b>
<b>Figura 25. T2B Desarrollo empresarial versus Importancia mercado potencial - Eje económico</b>	<b>95</b>

## **Tabla de anexos**

<b>Anexo 1.</b>	<b>Entrevista Alojamiento 1</b>	<b>112</b>
<b>Anexo 2.</b>	<b>Entrevista Alojamiento 2</b>	<b>116</b>
<b>Anexo 3.</b>	<b>Entrevista Alojamiento 3</b>	<b>120</b>
<b>Anexo 4.</b>	<b>Entrevista Alojamiento 4</b>	<b>122</b>
<b>Anexo 5.</b>	<b>Entrevista Alojamiento 5</b>	<b>126</b>
<b>Anexo 6.</b>	<b>Entrevista Agencia de viajes 1</b>	<b>129</b>
<b>Anexo 7.</b>	<b>Entrevista Agencia de viajes 2</b>	<b>130</b>
<b>Anexo 8.</b>	<b>Entrevista Agencia de viajes 3</b>	<b>133</b>
<b>Anexo 9.</b>	<b>Entrevista Agencia de viajes 4</b>	<b>135</b>
<b>Anexo 10.</b>	<b>Entrevista Agencia de viajes 5</b>	<b>137</b>
<b>Anexo 11.</b>	<b>Entrevista Agencia de viajes 6</b>	<b>140</b>
<b>Anexo 12.</b>	<b>Entrevista Parque Nacional Natural Old Providence McBean Lagoon</b>	<b>142</b>
<b>Anexo 13.</b>	<b>Examinación aspectos ambientales de las normas técnicas sectoriales</b>	<b>153</b>
<b>Anexo 14.</b>	<b>Examinación aspectos socioculturales de las normas técnicas sectoriales</b>	<b>163</b>
<b>Anexo 15.</b>	<b>Examinación aspectos económicos de las normas técnicas sectoriales</b>	<b>167</b>
<b>Anexo 16.</b>	<b>Tabla de correlación – análisis cuantitativo del mercado potencial</b>	<b>171</b>

<b>Anexo 17. Clasificación de la importancia de los ejes de sostenibilidad por edad</b>	<b>172</b>
<b>Anexo 18. Clasificación de la importancia de los ejes de sostenibilidad por ingresos</b>	<b>174</b>
<b>Anexo 19. Gráficos de dispersión de la correlación lineal simple entre los ejes</b>	<b>176</b>
<b>Anexo 20. Análisis de correlación lineal múltiple ejes: Ambiental vs Sociocultural y Económico</b>	<b>178</b>
<b>Anexo 21. Análisis de correlación lineal múltiple ejes: Sociocultural vs Ambiental y Económico</b>	<b>179</b>
<b>Anexo 22. Análisis de correlación lineal múltiple ejes: Económico vs Ambiental y Sociocultural</b>	<b>180</b>
<b>Anexo 23. Gráficos de dispersión de la correlación lineal múltiple entre los ejes</b>	<b>181</b>

## **Introducción**

El presente trabajo busca definir los planes de acción para los prestadores de servicios en turismo de naturaleza, para la implementación de las estrategias de sostenibilidad de la nueva ley del turismo (Ley 2068 de 2020) en un área protegida de la región del Gran Caribe Colombiano.

Esta investigación es una herramienta para los empresarios y todo tipo de prestador de servicio que estén vinculados con las áreas protegidas de dicha región, debido a que permite visualizar diferentes alternativas para la implementación de las estrategias de sostenibilidad de la nueva ley de turismo, cuyo objeto es:

(...) fomentar la sostenibilidad implementar mecanismos para la conservación, protección y aprovechamiento de los destinos y atractivos turísticos, así como fortalecer la formalización y la competitividad del sector y promover la recuperación de la industria turística, a través de la creación de incentivos, el fortalecimiento de la calidad y la adopción de medidas para impulsar la transformación y las oportunidades del sector (Ley 2068, 2020, Art. 1).

Se implementó una metodología mixta donde desde el ámbito cualitativo se realizó una revisión documental (revisión de la literatura y estado del arte en términos regionales con enfoque en las áreas protegidas de interés) y cuantitativo desde la aplicación de una encuesta de sostenibilidad del turismo y análisis de resultados de la misma, a partir de este proceso se obtuvo como resultado la consolidación de los planes de acción que van a permitir a los prestadores de servicio implementar las estrategias de la Ley 2068 de 2020. Cabe señalar que el desarrollo de esta investigación es relevante en cuanto brinda una oportunidad para retomar el ritmo de crecimiento económico del país, con enfoque en el aporte al PIB del sector turístico, antes de las calamidades experimentadas por el área de interés; implementando una línea de conducta sostenible e innovadora.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT), desde la iniciativa ‘Colombia Inspira: reimaginando el turismo’, realizó la videoconferencia “Innovación y sostenibilidad para el turismo post COVID-19: aportes desde la organización mundial de turismo”, donde se realizó énfasis en la importancia de la reactivación del turismo a partir de la innovación y sostenibilidad.

En este foro se discutió cómo apoyar y reinventar la cadena de valor del sector turístico colombiano, mediante charlas con expertos en diferentes materias, enfocándose en la reactivación del sector en el corto, mediano y largo plazo. Se colocaron a la innovación y a la sostenibilidad al centro de la nueva concepción del sector, definiendo estos aspectos como los pilares para la ‘nueva normalidad’. Puesto que, como enseña la Organización Mundial del Turismo (OMT), en inglés World Tourism Organization (UNWTO), se debe aprender de los errores que se venían cometiendo y que generaban fenómenos como el sobre turismo (fenómeno de la masificación turística) que sufren algunos destinos vacacionales, que pasan de ser famosos a resultar saturados de turistas, lo que los convierte en sitios difíciles de poder ser aprovechados correctamente y a su vez ser gestionados de manera sostenible (UNWTO, 2018). Este es el momento para repensar el tipo de turismo y cambiarlo por uno más sostenible, puesto que como destacó el mismo ministro de Comercio, Industria y Turismo, Germán Umaña Mendoza, “en su cartera trabajará con el compromiso de convertir al turismo en factor de sostenibilidad, desarrollo productivo, generación de empleo y fuente de equidad social” (MINCIT, 2022, párr.4). Durante el congreso académico de la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO), el ministro afirmó:

Colombia requiere un sector turismo que se base en la protección del entorno, en la economía verde y circular. Queremos que este sea un proyecto de desarrollo con sostenibilidad y equidad, en el cual se trabaje para cerrar las brechas existentes a través de un turismo con vocación y responsabilidad social, y que al mismo tiempo sea competitivo y productivo (MINCIT, 2022, párr.10).

Los datos fueron recolectados y/o analizados realizando una revisión documental respecto a la sostenibilidad del turismo en las áreas protegidas del gran caribe colombiano, teniendo como referentes principales el MINCIT, la UNWTO, la ANATO, la nueva ley del turismo (Ley 2068 de 2020) y la Guía de buenas prácticas en sostenibilidad – Prestadores de servicios en turismo de naturaleza del MINCIT (<http://www.citur.gov.co>).

El alcance de este proceso de investigación está dado por el análisis de las perspectivas nacionales e internacionales frente a la sostenibilidad del turismo. A partir de ellas se logra diseñar una encuesta que permita evaluar las condiciones de sostenibilidad necesaria para desarrollar turismo sostenible y así poder determinar los factores más relevantes en este ámbito para los turistas. Se obtiene en fin una serie de recomendaciones para los empresarios que trabajan en las áreas protegidas del gran caribe colombiano, con el propósito de que se les facilite el proceso de reactivación y superación de las afectaciones económicas que han sucedido en los últimos años.

### **Problema de investigación**

#### **Planteamiento del problema**

El crecimiento del turismo y el crecimiento del desarrollo económico general parecen estar estrechamente relacionados. Los países que obtienen buenos resultados en el Índice de Competitividad de Viajes y Turismo del World Economic Forum (WEF) también obtienen buenos resultados en el Índice de Desarrollo Humano del United Nations Development Programme (PNUD) (Kester y Croce, 2011). Por medio de este análisis se puede deducir que un desarrollo próspero está estrechamente relacionado con un buen manejo de la industria del turismo.

#### ***Políticas de turismo en Colombia desde la perspectiva de sostenibilidad***

Es preciso señalar que Colombia a lo largo de la historia ha generado diversas leyes y proyectos enfocados en el fortalecimiento del turismo ya que como se mencionaba anteriormente

es un factor de gran impacto en el PIB. A continuación, se mencionan algunos referentes nacionales consolidados a lo largo de la historia:

### **El Consejo Nacional de Política Económica y Social – CONPES**

El CONPES es el mayor organismo de coordinación de la política económica en Colombia, puesto que es el ente responsable de dirigir la política macroeconómica del país. Se ocupa de diseñar programas y planes de desarrollo, los planes de inversión pública y los lineamientos generales presupuestarios presentados anualmente al Congreso de la República. También es responsable de sentar las bases para la protección de la industria nacional, emitir certificados de desarrollo turístico y negociar programas de apoyo y promoción del sector exterior del país (Bermúdez y Zárate, 2016, p.143).

### ***CONPES 3397***

Realiza un análisis específico del sector turismo enfocado en la sostenibilidad y preservación de los recursos naturales y culturales del país. Delimita a la sostenibilidad únicamente en “la estrategia de la Preparación de la Oferta Turística” y los sus componentes: recuperación y sostenibilidad del patrimonio cultural y ambiental; definiendo a estas dos dimensiones como importantes y complementarios con el fin de desarrollar y proteger al turismo (Bermúdez y Zárate, 2016, p.144).

### ***Recopilación de políticas de turismo en Colombia***

Se presenta a continuación la recolección de la información de las leyes, políticas y CONPES relativa al turismo en Colombia, que tuviese en cuenta las variables de prácticas sostenibles.

**Tabla 1.**

*Recuento políticas de turismo en Colombia, incluyendo la sostenibilidad*

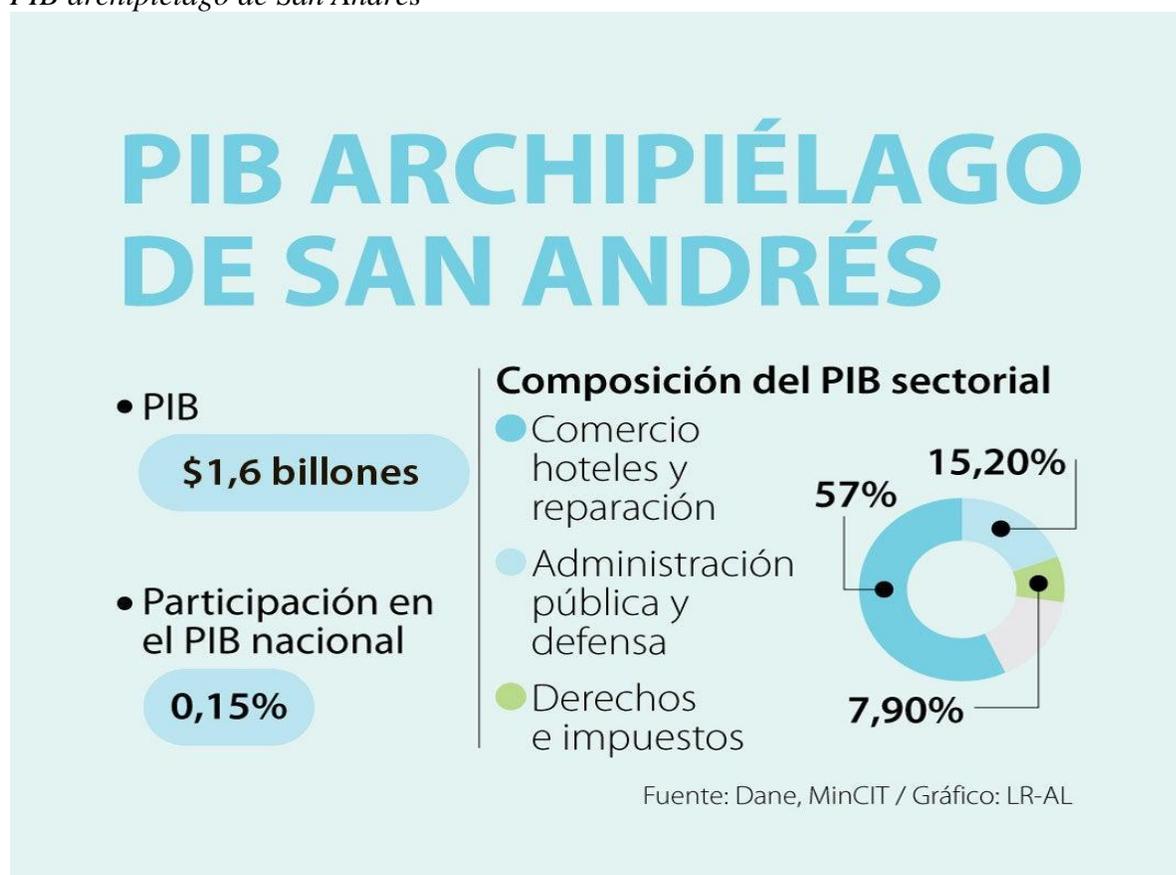
<b>LEYES</b>	Ley 300/96	Principio (5): Protección al ambiente: en virtud del cual el turismo se desarrollará en armonía con el desarrollo sustentable del medio ambiente. Artículo (16): [... El plan sectorial de turismo contendrá elementos para fortalecer la competitividad del sector...]
	Ley 1558/12	Principio (9): Desarrollo sostenible: el turismo se desarrolla en armonía con los recursos naturales y culturales, a fin de garantizar sus beneficios a las futuras generaciones, la determinación de la capacidad de carga constituye un elemento fundamental de la aplicación de este principio. Artículo (5): calidad turística
<b>POLÍTICAS</b>		
	Política de Ecoturismo	Principio y objetivo general
	Política de Turismo Social	Lineamientos
	Política de Turismo Cultural	Objetivos específicos, principios y lineamientos
	Política de Turismo y Artesanías	Principios, objetivos y lineamientos
	Política de Playas Turísticas	Principios, ejes temáticos, objetivo general y específicos, lineamientos
	Política de Desarrollo Comunitario	Principio, objetivo general y en los lineamientos
	Política de Turismo de Naturaleza	Principios, ejes temáticos, objetivo general y lineamientos
<b>CONPES</b>		
	CONPES 3296	Principios (3) y (4)
	CONPES 3658	Objetivos (2) y Recomendaciones
	CONPES 3397	Estrategias competitivas

Nota. Tomado de Bermúdez y Zárate (2016, p. 143).

### ***Importancia del turismo en las Islas Colombianas***

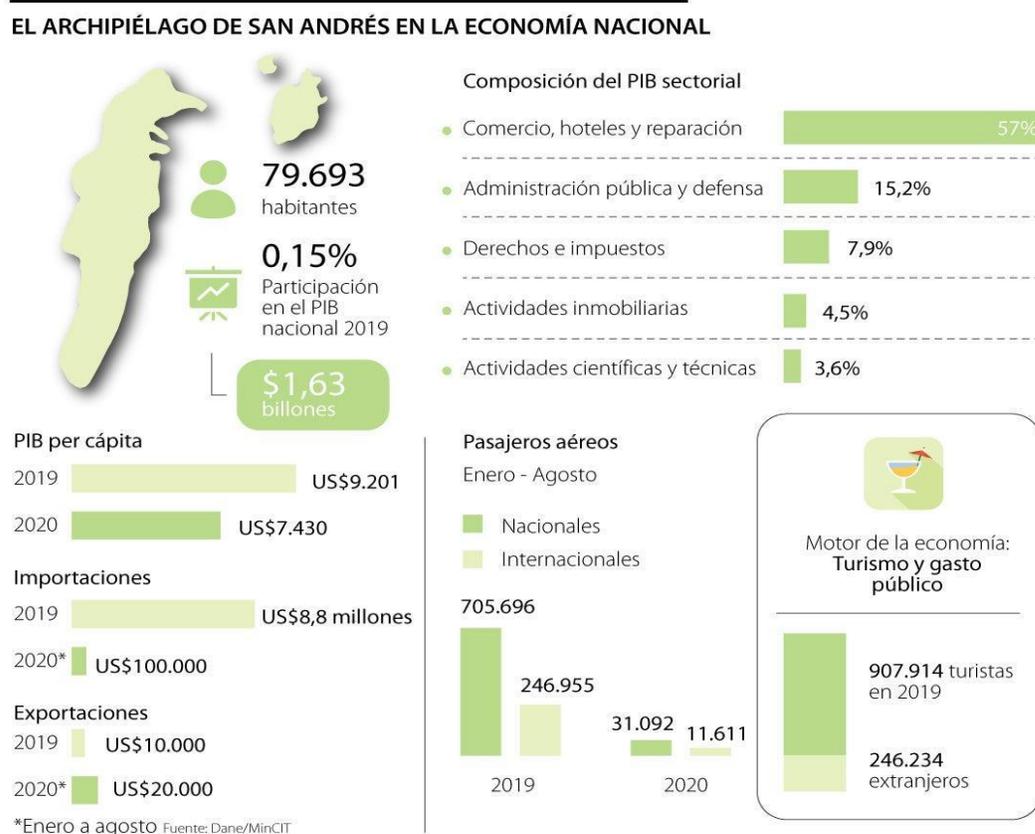
La economía del archipiélago depende en gran medida del turismo. Con base en datos del DANE (2020, citado en La República, 2020), a nivel nacional el turismo representa el 0,15% del PIB, siendo este sector el motor económico donde en el PIB interno el comercio, hoteles y reparación representa el 57 %. Asimismo, según el Informe de Coyuntura Económica Regional (ICER citado en Resolución 6027 de 2020), en el 2015 el departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, poco menos del 50% de la población ocupada formalmente esta relacionada directamente con el sector turístico y el comercio (p. 4).

**Figura 1.**  
*PIB archipiélago de San Andrés*



Nota. Tomado de La República (18 de noviembre de 2020, párr. 1).

**Figura 2.**  
*Archipiélago de San Andrés en la economía nacional*



Nota. Tomado de La República (18 de noviembre de 2020, párr. 5).

Las anteriores imágenes reportadas por el DANE y el MINTIC dan cuenta de la importancia del turismo para las islas colombianas. Según el MINCIT (2017 citado en La República, 2020) “en San Andrés el 53 % de los establecimientos corresponden a alojamientos y hospedajes, seguido de las agencias de viajes que representan un 20 % de los establecimientos registrados” (párr. 6), es decir las empresas y por ende la empleabilidad de la población dependen directamente del turismo.

En este contexto, se considera un tema de interés, dada la importancia del turismo en la economía del país y la tendencia de crecimiento que había tenido en los últimos años y a su vez la

necesidad de recuperación actual tras la pandemia. Según Delgado (2020) “en la última década, el aporte al PIB del turismo se ha mantenido en una senda de crecimiento entre el 3,5% y 3,8%” (párr. 3).

Sin embargo, a pesar de la pandemia el turismo es un sector en crecimiento, de acuerdo con el World Travel and Tourism Council (WTTC, 2019 citado en MINCIT, 2020):

El turismo creció más rápido que cualquier otro sector en 2019. El turismo tuvo un crecimiento de 3,5%, mientras que la economía global creció un 2,5%. Su contribución al producto interno bruto (PIB) fue de USD \$8,9 trillones y soportó 330 millones de trabajos. Según esta organización, en 2019 el sector contribuyó al 10,3% del PIB mundial, generó 1 de cada 10 trabajos y representó el 6,8% del comercio internacional y el 4,3% de la inversión de capital (p. 12).

Estas cifras describen perfectamente el potencial de desarrollo de este sector a nivel mundial, mientras que a nivel nacional el aporte del turismo al valor agregado es de 2,15%. En particular en el año 2019, el valor agregado de hospedaje y restauración creció 4,7% respecto al año anterior. En este mismo periodo, los ingresos por divisas extranjeras al país por viajes subieron 2,4%, para un total de USD \$6.786 millones, mientras que la cantidad de visitantes no residentes aumentó 3%; adicionalmente se generaron 618.000 trabajos de tiempo completo, lo que representa a aproximadamente el 3% del total del país (MINCIT, 2020, p. 12).

### ***Proyecciones del turismo tras la pandemia***

La contingencia por el COVID-19 ha generado grandes afectaciones en el turismo, en relación con las medidas de confinamiento y restricciones de funcionamiento por lo que se ha visto altamente afectado en términos económicos. El turismo está entre los sectores más debilitados por el COVID-19, debido principalmente a la falta de flujo de turistas y las repercusiones sobre toda

su cadena de valor. La Organización Mundial del Turismo (OMT citado en Murillo et al., 2020) estima que, en el 2020, el turismo sufrió una caída de entre el 60 % y el 80 % (párr. 1).

En el proceso de reactivación económica que se ha venido adelantando en Colombia, se proyecta su potenciamiento desde la innovación y sostenibilidad, además se han venido avanzando acciones como la generación de la política de turismo sostenible con base en esta información, y teniendo en cuenta que el turismo ha crecido más rápido que las exportaciones de productos básicos, se puede reafirmar la importancia que ha asumido este sector en los últimos años, y la necesidad de generar una serie de estrategias que permitan reactivar la economía del país.

Según los estudios del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE citado en Klempert, 2020), en el segundo trimestre de 2020 el Producto Interno Bruto (PIB) de nacional se alcanzó la mayor caída con un 15,7%, debido impacto de la pandemia. Entre los sectores mayormente afectados, está el turismo, con una disminución del 34%, es decir más que el doble del total nacional (párr.1-2).

### **Justificación**

La sostenibilidad del turismo ha sido un aspecto de gran relevancia no solo a nivel nacional sino internacional, la pandemia y las medidas de restricción que esta desencadenó, afectaron las proyecciones económicas de rentabilidad que se tenían frente a este sector. Según Flores (2020):

Esta afectación general ha supuesto un nuevo reto para los países emergentes, en especial aquellos en Latinoamérica, cuyas economías decrecientes muestran claros signos de preocupación e impotencia ante la necesidad de reactivación bajo estrictas medidas de bioseguridad, así como la urgencia de implementar planes de contingencia que impidan

despidos masivos y cierres definitivos de hoteles, agencias, centros de entretenimiento, entre otros (párr. 3).

El turismo es una industria con gran resiliencia que ha tenido que pasar por diferentes retos en el marco histórico de Colombia, como consecuencia del conflicto armado interno; la pandemia es otro reto más que debe orientarse a la transformación y potenciamiento de esta. Esta afirmación es respaldada por estudiosos del tema del turismo en el posconflicto y analistas en Colombia, reconocen como el desarrollo sostenible y regional sea un elemento importante que se puede activar en épocas del posconflicto (Vega, 2017; Miranda, 8 de febrero de 2018).

Asimismo, la situación creada por el COVID-19 es también una oportunidad para la industria turística evolucione, implementando estrategias vinculadas con la sostenibilidad y a su vez con los mejores estándares turísticos locales e internacionales.

Por ende, es necesario que se orienten estudios dirigidos a potenciar este sector en la reactivación económica del país ya que para 2019 tuvo una incidencia del 3,78%, en el PIB con tendencia de aumento. El MINCIT (2020), consolidó una política pública de sostenibilidad del turismo, en la cual se expone frente a la importancia de reactivación de este sector. A través de esta reglamentación el ministerio busca promover el turismo, para que este se establezca nuevamente como parte fundamental de la economía de Colombia y se consiga desarrollar con mayores éxitos las diferentes dimensiones de la sostenibilidad. También le apunta a unir de mejor manera la totalidad de la cadena de valor del sector bajo un único enfoque: “el turismo debe buscar reactivarse y crecer de una forma que sea mejor para el planeta y para la gente”. En resumidas cuentas, el objetivo principal de esta política es el de hacer más fuerte la sostenibilidad a lo largo de la cadena de valor del turismo nacional, con el fin de mejorar su competitividad, asegurar la preservación y

buen manejo del capital natural y producir un mejor valor agregado y de diferenciación para el Colombia (párr. 4-5).

La definición de las estrategias de sostenibilidad del turismo constituye un elemento fundamental en términos económicos para el país. Al respecto el estudio Country Brand Ranking 2019-2020 del World Economic Forum (WEF, 2019) analiza el posicionamiento de los países en los mercados turísticos y determina a la sostenibilidad como un factor determinante al momento que los turistas eligen su destino. Por su parte el ministerio de turismo afirma que “Colombia, ocupa el puesto 64 en el mundo, con una calificación BB, y no recibe mención alguna en términos de sostenibilidad” (WEF, 2019, p.64). Este estudio además menciona que Colombia no es reconocido por sus iniciativas en materia de sostenibilidad pero que posee grandes oportunidades para fortalecer este aspecto.

Por ende, en este trabajo se plantea la siguiente interrogante, como un aporte al sector real:

¿Cuáles son los factores que permiten desarrollar turismo sostenible, en el parque nacional natural Old Providence Mcbean Lagoon y sus áreas de influencia en San Andrés, Providencia y Santa Catalina (Colombia)?

Esta pregunta se orienta en la incidencia del sector turístico desde la sostenibilidad como un elemento potencial para aumentar el desarrollo económico del país. Es allí donde se proyecta generar una serie de recomendaciones que posibiliten favorecer una industria de desarrollo sostenible.

Para dar respuesta a esta pregunta de investigación el objetivo de esta tesis fue determinar los factores que permiten desarrollar turismo sostenible, en el parque nacional natural Old Providence Mcbean Lagoon y sus áreas de influencia en San Andrés, Providencia y Santa Catalina. Para lograrlo, se identificaron casos de éxito, con el fin de identificar los factores de los procesos

que llevan a cabo; analizó el entorno actual del parque nacional natural Old Providence Mcbean Lagoon y sus áreas de influencia en San Andrés, Providencia y Santa Catalina, para desarrollar turismo sostenible; identificaron los aspectos relevantes para el mercado potencial, que tenga interés en realizar turismo sostenible en la zona del caso de estudio.

## 1. Revisión de la literatura

En este apartado se abordarán el concepto de turismo en términos generales, seguidamente el de turismo sostenible y de las áreas protegidas. Luego se define el estado del arte.

### 1.1. Conceptos principales

De acuerdo a la OMT el turismo se puede definir como:

Un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico (<https://www.unwto.org/>).

#### 1.1.1. Turismo sostenible

La definición de Turismo Sostenible según la OMT es: “El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (<https://www.unwto.org/>).

Según López (2005), el turismo sostenible es “un turismo que mantiene un equilibrio entre los intereses sociales, económicos y ecológicos, debe integrar las actividades económicas y recreativas con el objetivo de buscar la conservación de los valores naturales y culturales” (p. 336). Según el estudio de Brinckmann et al., (2010), en el que analiza el desarrollo y la complejidad del turismo sostenible, poniéndolo en contraste con el uso del territorio y a los retos del Siglo XXI, afirma que “el turismo (local, solidario, comunitario) puede ser una alternativa viable para

promover el desarrollo, siempre que fuera realizado desde las demandas de la comunidad y dándole como retorno los beneficios que esta actividad genera” (p. 67).

Estas definiciones hacen énfasis en la importancia de desarrollar procesos de turismo sostenible orientados en satisfacer las necesidades de los turistas, la población local y el entorno ambiental, donde no se generen riesgos para ninguna de las partes a partir de una relación recíproca de beneficios.

Según la UNESCO, el turismo sostenible o responsable es aquel “que respeta tanto a la población local como al viajero, el patrimonio cultural y el medio ambiente” (<https://colombia.travel/>). A Colombia llegan más de 6.5 millones de extranjeros anualmente, de acuerdo con datos del MINCIT. Esta cifra representa la reafirmación del país como uno de los principales destinos turísticos de la región. Sin embargo, las visitas masivas a ciertas zonas de Colombia también pueden generar efectos adversos, como la contaminación y erosión de las reservas naturales, lo que también es un desafío para el turismo responsable. (<https://colombia.travel/>).

Colombia por ser reconocido por la OMT como el país con mayor biodiversidad en proporción a su territorio, tiene ventajas significativas para atraer un mayor número de turistas provenientes del extranjero, esto con el fin de promover un turismo sostenible y diferenciador debido a la cantidad de recursos que invierten en este tipo de viajes, esto en marco de las calamidades sufridas por la zona de estudio, sería una alternativa de reactivación económica significativa para el sector turismo y en general para el país.

### ***1.1.2. Turismo de naturaleza***

La OMT (2002) define al turismo de naturaleza como “todo tipo de turismo basado en la naturaleza, en la que la principal motivación es la observación y apreciación de la naturaleza, así como las culturas tradicionales” (<https://www.unwto.org/>).

La OMT (citado en MINCIT, 2012) plantea tres clasificaciones:

Turismo en la naturaleza: Es aquel que tiene como motivación principal la realización de actividades recreativas y de esparcimiento en la naturaleza sin degradarla. Turismo sobre la

naturaleza: Es aquel que tiene como motivación principal la realización de actividades deportivas de diferente intensidad física y que usen expresamente los recursos naturales sin degradarlos. Turismo por la naturaleza: Es aquel que tiene como motivación principal la contemplación, disfrute y conocimiento del medio natural, con diferente grado de profundidad sin degradar los recursos naturales. (p.12)

El turismo de naturaleza se reconoce de igual forma como turismo natural, se enfoca en el desarrollo de actividades recreativas a través del contacto con la naturaleza y las comunidades pertenecientes a los territorios, ofreciendo “la posibilidad de estar en contacto con la naturaleza, el turismo de naturaleza enriquece la experiencia de cualquier viajero al promover el cuidado de la flora y fauna y fomentar un mayor aprecio por los atractivos turísticos naturales” (<https://colombia.travel/>).

Finalmente, en la política de turismo de naturaleza de Colombia, el MINCIT (2012) define al turismo de naturaleza como: “aquel cuya oferta de productos y servicios se desarrolla en torno a un atractivo natural que se rige por principios de sostenibilidad” (p.12).

El MINCIT (2021) de Colombia consolidó una guía de turismo donde se describen cada una de las regiones, y destinos naturales del país, describiendo sus principales características, riquezas y ubicación. En este documento el Turismo de Naturaleza se plantea como una actividad lúdica recreativa en Colombia y lo define como:

Entiéndase por Turismo de Naturaleza o “vacaciones verdes” aquel que no sigue los parámetros del tradicional de sol y playa, y aprovecha los recursos naturales para lograr sus propias pretensiones. Dentro de esta gran gama del turismo, se puede catalogar entre algunos: Agroturismo, Turismo Rural, Etnoturismo, y todas aquellas actividades que tengan interacción con la naturaleza, ampliando su marco de influencia al de parques naturales nacionales, reservas naturales, santuarios de fauna y flora, vía parques, santuarios y reservas pertenecientes a la sociedad civil (p. 5).

Respecto a la zona de interés para el estudio, el MINCIT define al archipiélago de San Andrés, como un destino potencial del turismo, caracterizado por su riqueza natural, presenta cada uno de los parques naturales y reservas. Por su parte, Santa Catalina, se encuentra en el Parque Nacional Natural Mcbean Lagoon. Según MINCIT (2021):

Se encuentra ubicado en su extremo nororiental, entre Maracaibo Hill y Iron Word. Su objetivo es contribuir a la conservación de los recursos naturales del archipiélago y brindar oportunidades para el desarrollo de actividades de educación ambiental, investigación y recreación ecológica, con el fin de buscar un mejor futuro para los habitantes de esta región. El parque ocupa una superficie de 995 Ha, de las cuales 905 corresponden al área marina que protege muestras representativas de los diferentes

ecosistemas de la isla, como son los manglares, los arrecifes coralinos, las praderas de pastos marinos y el bosque seco tropical (p. 188).

### ***1.1.3. Desarrollo sostenible***

En Colombia el concepto de desarrollo sostenible se entiende como:

Aquel que conduce al crecimiento económico, al mejoramiento de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades (Ley 99 de 22 de diciembre de 1993).

El concepto de desarrollo sostenible a su vez se orienta en la proyección del contexto respecto a su comunidad y recursos materiales e inmateriales. El desarrollo sostenible se entiende como un modelo de crecimiento “que satisfaga las necesidades de la presente generación sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Informe de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, 1987 citado en Bermúdez y Zarate, 2016, p. 139).

Con el propósito de corregir las consecuencias de esta industria, entes internacionales como Green Globe quieren orientar el desarrollo del turismo, guiándolo por medio de indicadores y certificaciones. Al respecto Green Globe afirma: “Protecting the environment is both a moral obligation and a business imperative for travel and tourism, the world’s largest industry. It can effectively reach millions of customers with a coherent and compelling environmental message.” (Green Globe, <https://www.greenglobe.com/>).

### ***1.1.4 Áreas protegidas***

Como áreas protegidas se entienden los espacios que se han consolidado como escenarios de protección en el marco de la conservación. En Colombia hace parte el convenio de Diversidad Biológica a través de la Ley 165 de 1994, a partir del cual se consolidó la Política Nacional de Biodiversidad y se conformó el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SINAP) el cual consolida el conjunto de áreas protegidas, actores sociales y estrategias e instrumentos para preservación de los espacios parques nacionales naturales que lo conforman (Ley 165 del 9 de noviembre de 1994).

A continuación, se relacionan las diferentes funciones de los parques Nacionales frente al SINAP:

Administrar las áreas protegidas del Sistema de Parques Nacionales Naturales en las categorías de Parque Nacional Natural -PNN- Santuario de Fauna y Flora -SFF, Área Natural Única -ANU-, Reserva Nacional Natural -RNN- y Vía Parque; contribuir a la conformación y consolidación del Sistema Nacional de Áreas Protegidas; coordinar e implementar políticas, planes, programas, normas y procedimientos relacionados con el Sistema Nacional de Áreas (párr. 4).

El Caribe colombiano está conformado por ocho departamentos: La Guajira, Cesar, Magdalena, Sucre, Bolívar, Atlántico, Córdoba y San Andrés, Providencia y Santa Catalina; en total estos representan el 11.6% del territorio nacional, además, posee 8 parques naturales:

- Parque Nacional Natural Tayrona
- Parque Nacional Natural Corales del Rosario y de San Bernardo

- Vía Parque Isla de Salamanca
- Santuario de Fauna y Flora Los Flamencos
- Parque Nacional Natural Macuira
- Parque Nacional Natural Old Providence McBean Lagoon
- Parque Nacional Natural Sierra Nevada de Santa Marta
- Santuario de Flora y Fauna Los Colorados

#### ***1.1.5. Importancia del turismo sostenible en la economía mundial***

Dada la importancia del turismo en la economía mundial, el sector tiene una gran responsabilidad en cuanto a su creciente impacto bajo diversos puntos de vista, tanto económicos, como sociales, como medioambientales.

En el contexto de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible global, el Año Internacional del Desarrollo del Turismo Sostenible 2017 anunciado por la Asamblea General de las Naciones Unidas, se marca un momento crítico para promover cambios en políticas, prácticas comerciales y comportamientos de los consumidores, lo cual permite avanzar hacia una industria turística más sostenible, contribuyendo de esta forma a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (Parra, 2018). Como uno de los sectores socioeconómicos más amplios y de mayor crecimiento de nuestro tiempo, el turismo puede estimular el crecimiento económico, crear empleos íntegros y oportunidades comerciales, ayudando a gran parte de la población a salir de la pobreza y mejorar sus medios de vida. Con base en este primer análisis se puede afirmar que el turismo puede contribuir, directa o indirectamente, a todos los ODS. Concretamente el turismo aparece en las Metas de los Objetivos 8, 12 y 14, que están respectivamente relacionados con el desarrollo

económico inclusivo y sostenible, el consumo y la producción el uso sostenible de los océanos y los recursos marinos (Parra, 2018).

Se estima que los ingresos del turismo internacional, por medio de la generación de riqueza directamente relacionada a los destinos y a través de servicios de transporte internacional, han generado aproximadamente US \$ 1,5 billones en exportaciones. Esto equivale aproximadamente al 7% de todas las exportaciones mundiales de bienes y servicios, y al 30% de las exportaciones solo de servicios, lo que convierte al turismo en la tercera categoría de ingresos de exportación más importantes del mundo después de los combustibles y los productos químicos (UNWTO, 2017, pp. 2-6).

Aunque se ha observado un crecimiento impulsado por el turismo tanto en los países avanzados como en los países en desarrollo, este fenómeno tiende a ser más prominente en los países en desarrollo, especialmente en los países más pequeños que se especializan en turismo. En países más grandes con muchas otras industrias activas, es poco probable que el turismo sea el motor de crecimiento definitivo. Sin embargo, incluso cuando el crecimiento económico ha llevado a la expansión continua de la industria del turismo, la industria ha mostrado una gran contribución a los países más grandes que benefician tanto a su economía como a la comunidad en su conjunto (UNWTO, 2018, p. 28). Además, para muchos países en desarrollo, el turismo es un importante generador de ingresos por exportaciones e ingresos de divisas extranjeras.

El Banco Mundial (2020) menciona frente al impacto de la pandemia del COVID-19 y las medidas de interrupción de las actividades que se adoptaron para contenerla han ocasionado un enorme impacto en la economía mundial, la cual se reducirá un 5,2 % en el año 2020, catalogándola como “la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial, y la primera vez desde 1870 en que tantas economías afrontarían una disminución del producto per cápita”. A raíz de las graves

situaciones que se desenlazaron a nivel global, asimismo como entre la oferta y la demanda internas, se prevé que las economías de los países desarrollados se contraerán un 7 % en 2020. Mientras que para los mercados emergentes y las economías en desarrollo (MEED) se supone una contracción del 2,5% este año. En fin, la disminución prevista en los ingresos per cápita (-3,6 %) empujará a millones de personas a la pobreza extrema (párr. 1-5, 8-12).

Por otra parte, en el 2021 las proyecciones de crecimiento y recuperación gradual de la economía del Banco Mundial estipuladas para los próximos 2 años, según las previsiones, la economía de Colombia, se prevé que el crecimiento aumentará al 4,9 %, respaldado por la demanda interna. Por otra parte, se proyecta un crecimiento para América latina y el caribe del 3,7%, a medida que se flexibilicen las políticas instauradas para mitigar la pandemia, se logre una amplia y equa distribución de vacunas y se estabilicen los precios de los principales productos básicos (p. 1). Como explica el Banco Mundial (2021):

No obstante, el repunte será muy débil y se produce después de una década de crecimiento lento. En un escenario negativo, en el que se retrase la distribución de las vacunas, con efectos económicos secundarios, el crecimiento podría ser aún menor, del 1,9 % (p. 1).

En la tabla 2, que se presenta a continuación se puede detallar las proyecciones del PIB para algunos países de América Latina.

**Tabla 2.**  
*Banco mundial proyecciones PIB*

	2018	2019	2020e	2021p	2022p
PIB a precios de mercado (USD de 2010)					
<b>Argentina</b>	-2,6	-2,1	-10,6	4,9	1,9
<b>Belice</b>	2,1	-2,0	-20,3	6,9	2,2
<b>Bolivia</b>	4,2	2,2	-6,7	3,9	3,5
<b>Brasil</b>	1,8	1,4	-4,5	3,0	2,5
<b>Chile</b>	3,9	1,1	-6,3	4,2	3,1
<b>Colombia</b>	2,5	3,3	-7,5	4,9	4,3
<b>Costa Rica</b>	2,7	2,1	-4,8	2,6	3,7

*Nota. Información tomada de Banco Mundial (2021).*

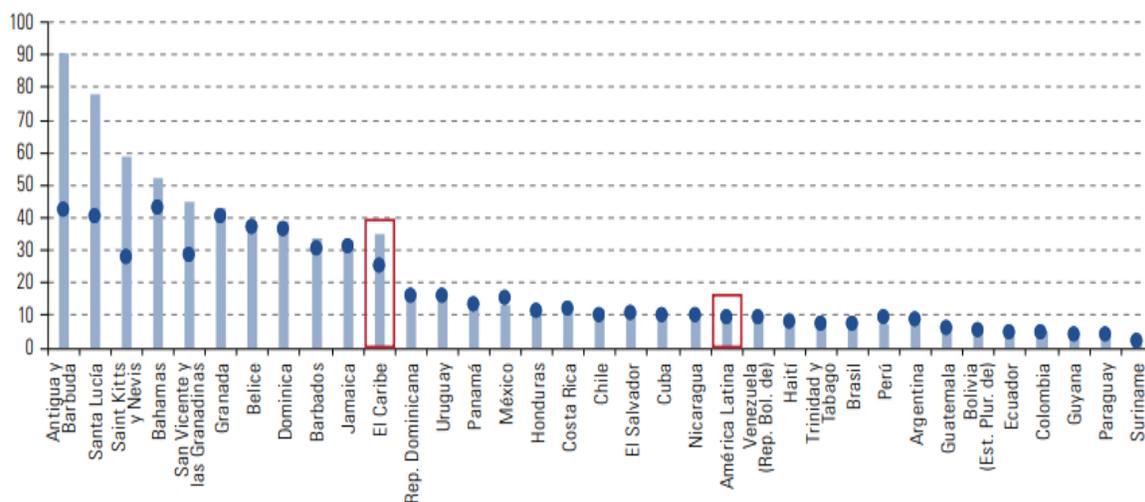
*\*e = estimación; p = previsión.*

Como se puede extraer de los datos anteriores, Colombia y Costa Rica son los países con mejores perspectivas de crecimiento. Las previsiones del Banco Mundial se actualizan con frecuencia sobre la base de nueva información y de los cambios en las circunstancias (mundiales). En consecuencia, las proyecciones que se presentan aquí pueden diferir de las incluidas en otros documentos del Banco Mundial (2021).

Históricamente el turismo es una industria muy frágil, tanto a nivel nacional como global. Este sector se ve severamente afectado por fenómenos derivados de situaciones terroristas, en algunos casos por factores como los desastres naturales y enfermedades infecciosas que se desarrollan en epidemias y pandemias, que es justamente lo que ha convertido al sector colombiano en un desastre más que una crisis en los últimos años. En las conclusiones de la investigación de Cabello y Pulido se destaca como el impacto de la pandemia, en el caso de Colombia, haya defraudado completamente todos los buenos pronósticos de crecimiento que se tenían proyectados por diversas instituciones del sector (Cabello y Pulido, 2020, pp. 14-17).

Además, según cifras de la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo – ANATO (2020 citado en Cabello y Pulido, 2020), hubo una disminución en las ventas brutas del 70%, que se traduce en más de \$50 mil millones de pesos de ingresos dejados de percibir (p. 11).

La CEPAL (Comisión económica para América Latina y el Caribe), realizó un estudio denominado Medidas de recuperación del sector turístico en América Latina y el Caribe de una oportunidad para promover la sostenibilidad y la resiliencia, en el cual se analiza el impacto de la pandemia en estos países (CEPAL, 2020). Como ya se menciona, a partir de abril de 2020, el turismo en Latinoamérica se detuvo completamente como resultado de la pandemia. El informe del CEPAL tiene en cuenta diversas variables macroeconómicas, como la participación del turismo en las exportaciones, la del producto interno bruto (PIB) y la del empleo. Se hace una proyección que muestra como la caída del turismo pueda llevar a una disminución aproximada del 8% del crecimiento del PIB total en el Caribe y América Latina, y que a su vez el empleo total pueda disminuir hasta un 9% en el Caribe y 2% en América Latina (p. 3). A continuación, se presenta en la figura 3 el impacto del turismo en el PIB y en el empleo de América Latina y el Caribe.

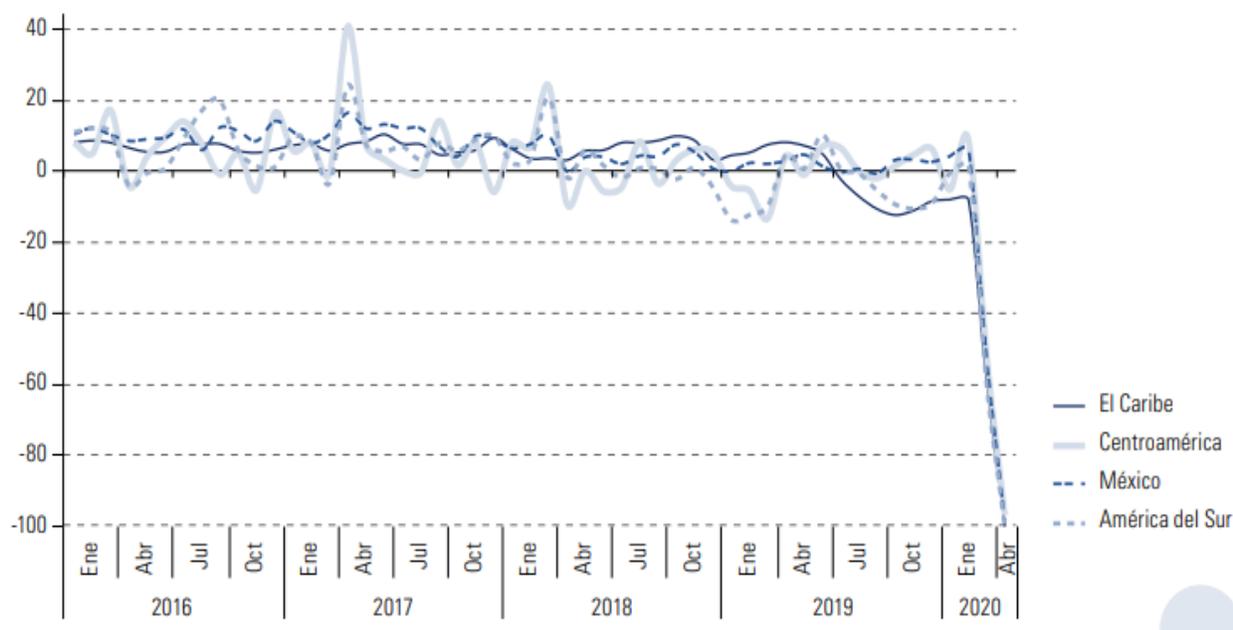
**Figura 3.***Participación del turismo en el PIB y el empleo**Nota. Información tomada de CEPAL (2020, p 2).*

*\*Las cifras correspondientes a América Latina y el Caribe son promedios nacionales no ponderados.*

La crisis generada por la pandemia del COVID-19 causó una increíble caída en la actividad turística nivel mundial, incluyendo la región de América Latina y el Caribe. Entre 2016 y principios de 2020, las llegadas de turistas internacionales presentaban un ritmo de crecimiento de aproximadamente del 10% anual. Sin embargo, a medida que la pandemia se desplegaba por la región y cada vez más países cerraban sus fronteras. Como se puede observar en la figura 4, estas llegadas disminuyeron más del 50% en marzo, hasta tocar el 100% en abril (CONPES, 2020, p. 3).

**Figura 4.**

*Variaciones anuales de las llegadas mensuales de turistas internacionales, enero de 2016 a abril de 2020*



Nota. Información tomada de CEPAL (2020, p. 3).

Muchos países han introducido regímenes fiscales para proporcionar asistencia temporal a los diversos prestadores de servicio del sector formal, en algunos casos (Brasil) del sector informal de la economía en su conjunto. En algunos países, como en el caso de Argentina, se tomaron medidas para evitar que las empresas despidan a los trabajadores por un lapso de tiempo determinado, mientras que en países como Costa Rica se autorizó que el empleador acordara firmar con los empleados contratos para reducir la jornada laboral y los salarios, con el fin de evita los despedidos (CEPAL, 2020).

Las medidas para apoyar la supervivencia empresarial incluyen exenciones temporales o pagos diferidos del impuesto de sociedades, el impuesto al valor agregado (Argentina y Colombia) y las contribuciones a la seguridad social (Chile, Colombia y Perú). Bajar la tasa del impuesto de sociedades para capital de trabajo, facilidades

crediticias (Ecuador) o subsidios (Guatemala) y (parcialmente) salarios de MIPYMES y grandes empresas (Bahamas, Brasil, Colombia, Costa Rica) (CEPAL, 2020).

La disminución de las llegadas internacionales resaltó la necesidad de diversificarse, y algunos países han fomentado el turismo interno para hacerlos más resistentes a las crisis. Sin embargo, las recientes crisis experimentadas por la región son una oportunidad para aumentar la participación del turismo a la consecución de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. A los países les llevará menos de una década alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de 2030, y la industria del turismo es un sector fundamental que directa o indirectamente contribuye a todos los objetivos.

El turismo puede causar daños ambientales significativos en un escenario en que todo siga igual. Sin embargo, se pueden lograr reducciones sustanciales de su impacto tomando las medidas necesarias para ecologizar este sector, logrando conjuntamente atraer turistas más ecológicos (OCDE, 2018 citado en ANATO, 2020). Esta pandemia es una oportunidad para recordar los beneficios de las acciones multilateral y empezar a tomar las medidas necesarias, con el fin de lograr un modelo de desarrollo sostenible e inclusivo. Los estudios recopilados dan cuenta de las estadísticas de las afectaciones del COVID-19 en el sector turístico y a la vez de la necesidad que se continúen generando investigaciones que contribuyan a optimizar las acciones realizadas a nivel gubernamental para que se tomen decisiones orientadas a las particularidades del contexto, teniendo en cuenta los aspectos positivos y las acciones por mejorar para reducir los impactos económicos y mejorar el bienestar de las comunidades que hacen parte de este sector.

### ***1.1.6. Acciones de recuperación del turismo en Colombia***

Procolombia (2021), refiere que, en las acciones de recuperación económica del 2021, según el Banco mundial, Colombia tendrá unas grandes oportunidades de crecimiento, referenciando como un destino para generar procesos de inversión.

Además, se prevé que Colombia será uno de los países que lidere la recuperación económica en 2021. Según estimaciones del Banco Mundial, la economía nacional se contraería un 7,2% en 2020 y crecería 4,9% en 2021, con un desempeño mejor que el del promedio de la región (el cual corresponde a una contracción de 7,9% en 2020 y un crecimiento de 3,7% en 2021) (párr. 4).

Respecto a esas proyecciones de reactivación plantean 3 aspectos centrales en este proceso: el auge de las industrias creativas, crecimiento del sector agroindustrial y la apuesta por el turismo sostenible y seguro. El turismo se plantea como un sector económico fundamental en la recuperación de la economía nacional debido a que en los últimos años se ha consolidado como el de mayor “con una Tasa de Crecimiento Anual Compuesto del 9,7% en cuanto a la llegada de visitantes extranjeros no residentes entre 2013 y 2019” (Procolombia, 2021, párr. 23).

De igual forma se hace énfasis en la diversificación en la oferta turística nacional, y la importancia de los destinos de naturaleza, aventura y bienestar, y se hace hincapié en la primera guía para el turismo de naturaleza en Colombia, la cual se enfoca en el reconocimiento de Colombia como destino turístico internacional con prácticas sostenibles y responsables (Procolombia, 2021, párr. 25).

## **1.2. Zona de estudio**

A continuación, se definen los aspectos analizados hasta el momento de forma específica para la zona de estudio.

### ***1.2.1. Parque Nacional Natural Old Providence McBean Lagoon***

El Parque Nacional Natural Old Providence McBean Lagoon hace parte del foco de la presente investigación en cuanto a su incidencia turística y ecológica ya que es la única área protegida a nivel nacional en el Caribe oceánico colombiano, se ubica en la Isla de Providencia y Santa Catalina, fue declarado área natural protegida en el año 1995, y hace parte de la Reserva de Biósfera “Seaflower” a partir del año 2000, además pertenece a las áreas marinas protegidas del Archipiélago desde el 2004. Como describe el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible en su página web:

El Parque Nacional Natural, está conformado por una pequeña colina aislada con fuertes pendientes conocida como Iron Wood Hill, y una batea aluvial plana donde se desarrolla el Manglar de McBean. En su porción marina se destaca la Barrera Arrecifal que protege las costas de la Isla de Providencia, la cual es la segunda más extensa del Caribe con 32 Km de largo, después de la de Belice. Este gran arrecife de coral, con sus variadas formaciones, junto con la laguna arrecifal que se forma frente al manglar de McBean, le dan al mar una espectacular gama de colores que van desde el azul profundo hasta una verde aguamarina translúcido (<https://www.parquesnacionales.gov.co/>).

### ***1.2.2. Importancia del turismo en las áreas protegidas de las islas del caribe***

La región Insular se caracteriza por una economía altamente dependiente del turismo en relación con las demás regiones de Colombia, siendo necesario que desde el turismo de naturaleza

se fortalezcan las acciones de sostenibilidad y reactivación atendiendo a las afectaciones que ha traído la pandemia para este sector, además para afianzar su productividad y conservación. El Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina es el departamento colombiano más dependiente del turismo. Con base en los datos recolectados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE citado en Resolución 6027 de 2020), en 2018 el 57 % del producto interno bruto (PIB) de San Andrés estaba relacionado con el sector terciario, en particular con el comercio, los hoteles y restaurantes, mientras que en los otros departamentos del país este porcentaje es menor del 30 % (p. 4). Por lo que se resalta la relevancia de este sector en la economía para el archipiélago.

### ***1.2.3. Afectaciones en el archipiélago de San Andrés por el COVID-19***

La economía del archipiélago se ha visto gravemente afectada desde el año 2020 en relación con 2 factores: Las medidas adoptadas por la contingencia causada por el COVID-19 y el paso del huracán Iota.

Las medidas adoptadas por el gobierno nacional han generado grandes afectaciones económicas, ya que las restricciones a la movilidad y las medidas de confinamiento causan que sectores como el turismo sufran directamente las consecuencias. El archipiélago de San Andrés es altamente dependiente del turismo, lo que ha hecho que las políticas de confinamiento debidas a la pandemia y el consecuente cierre del sector turístico hayan generado consecuencias desastrosas para la economía local.

Según un estudio realizado por la Federación Nacional de Departamentos (19 de junio de 2020) sobre el impacto del COVID-19 en las finanzas departamentales, demuestra que el departamento con mayores afectaciones en sus ingresos corrientes fue San Andrés -81 % (párr. 2),

las acciones de reactivación del sector realizadas a finales del 2020 se vieron nuevamente truncadas tras el paso del huracán Iota, lo cual implica un nuevo reto para las islas en materia de reactivación económica y por ende sostenibilidad del turismo.

#### ***1.2.4. Desastre del Huracán Iota***

La madrugada del 16 de noviembre de 2020 el archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina sufrió el paso del huracán Iota, que alcanzó la categoría 4, que trajo consigo grandes afectaciones para San Andrés, pero principalmente para Providencia. “El huracán pasó a menos de 12 km con una velocidad de 250km/h y destruyó todo a su paso. Dejó más de 6 mil habitantes damnificados, 4 muertos y el 98% de la infraestructura destruida” (Ordóñez, 2021, párr. 4).

San Andrés recibió los impactos del huracán Iota con más fuerza en la parte sur de la isla, presentando más de 200 hoteles afectados, muchos de ellos se destruyeron totalmente, además, a sus alrededores se encontraban más de 150 establecimientos de alojamiento fuertemente afectados, ya que el 8% de la infraestructura de la isla sufrió daños por el paso de huracán (La República, 2020, párr. 4). Mientras que, en Providencia, la situación fue más crítica, las 151 empresas turísticas fueron completamente afectadas por el paso del huracán. Como se informa en el diario La República (2020), con base en cifras de la Cámara de Comercio, el 30% de los establecimientos que prestan el servicio de hotelería y alojamiento de ambas islas presentaron daños significativos a sus infraestructuras (párr. 5).

#### ***1.2.5. Proyecciones de recuperación del sector turismo en el caribe y la isla de providencia***

El sector turístico es uno de los más resilientes, siempre busca levantarse a pesar de las adversidades, por ende, entre las medidas tributarias transitorias que fueron aprobadas en la Ley

2068 de 2020 se encuentran algunas acciones generales que contribuyen a la reactivación de este sector a nivel nacional, entre ellas se encuentran:

La reducción del IVA en los tiquetes aéreos, que pasarán del 19 % al 5 % hasta el 31 de diciembre de 2022, la reducción transitoria del impuesto al consumo al 0 % y la exención del IVA para servicios de hotelería y turismo hasta el 31 de diciembre de 2021. También se elimina el pago de la sanción para la reactivación del Registro Nacional de Turismo (RNT) hasta marzo de 2021. (Castaño, 2021b, párr. 29-32)

La nueva Ley de Turismo tiene como objetivo potenciar la sostenibilidad, aumentar la formalización y aprovechar de mejor manera el potencial del sector, para así lograr promover la reactivación, proyectando a Colombia como un destino atractivo, sostenible, responsable y reconocido. En cuanto al proceso llevado a cabo por las islas de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, el gobierno nacional ha proyectado recursos económicos que oscilan entre los 120 mil millones de pesos, orientado a la ejecución de un plan de acción para su recuperación. Según la ministra del Interior de entonces, Alicia Arango Olmos:

Este plan contempla más de 90 acciones en los sectores de agricultura, salud, comercio, turismo, nacional, ambiente, infraestructura, vivienda, comunicaciones y reconstrucción del tejido social. Traemos para la isla soluciones prioritarias que serán ejecutadas en el corto y mediano plazo que de seguro mejorarán la calidad de vida de sus habitantes (Ministerio del Interior, 2020, párr. 3).

Por otra parte, los representantes del gobierno nacional y del sector turístico, han expresado que la mejor forma de apoyar a las islas con su reconstrucción es el turismo, por ende, promueven la visita a estas como un mecanismo fundamental para que las familias y empresas logren tener

ingresos, para lo cual han ofrecido promociones en el hospedaje para motivar a los turistas a visitar estos lugares. Con relación a esto, Castaño (2021a) afirma que:

El turismo es la mejor alternativa para la recuperación de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, no solo por el empleo que genera de manera directa, que son 14.000 solo en el hotelaría, sino por los encadenamientos productivos, pues el millón de visitantes al año antes de la pandemia demandan bienes y servicios, no solo del sector hotelero, sino también del sector gastronómico, del comercio, que también es muy importante en las islas, entre otros, dice Gustavo Toro Velásquez, presidente de Cotelco (párr. 1,7).

### **1.3. Estado del arte**

A continuación, se analizan los estudios realizados sobre turismo y los procesos de turismo sostenible de éxito a nivel mundial y nacional.

#### ***1.3.1. Experiencias exitosas de turismo sostenible internacionales***

Se presenta el caso de Costa Rica como una de las prácticas líderes sostenibles en el sector turismo, las características principales de sus procesos y las cifras estadísticas de turistas bajo la premisa de cuidado de los recursos naturales y comunidades.

Este país es catalogado como líder en turismo sostenible en el mundo debido a los diferentes esfuerzos legales y planes de acción que han desarrollado, las cuales se orientan al cuidado de la riqueza natural de este país desde acciones de conservación y desarrollo sostenible. Al respecto Zumbado (2020) afirma que “Costa Rica está considerada como uno de los 25 países con más biodiversidad. Su territorio cuenta con 51,100 km<sup>2</sup>, donde habitan más de 500,000 especies, lo que representa un 6% de la biodiversidad mundial” (p. 98). Estas acciones tienen una larga trayectoria en el país ya que desde 1970 se creó la red de parques nacionales a partir de la cual Costa Rica

logró proteger el 30% de su territorio desde el ámbito legal. Debido a sus características naturales y geográficas este país es un destino altamente atractivo para los turistas lo cual significa una posibilidad económica, pero a su vez implicó el desarrollo de una estructura turística que no afectara los recursos naturales. Cuenta con alto potencial turístico impulsado por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y el Ministerio de Cultura y Juventud, quienes han desarrollado eventos y estrategias para la incentivación sociocultural de diversas áreas del país (Zumbado, 2020, p. 35).

Así, el sector turístico creó el Certificado de Sostenibilidad Turística (CST) otorgado por el ICT como ente rector. Esta certificación requiere que las empresas turísticas cumplan con requisitos específicos durante un período de dos años que demuestren respetar los recursos naturales y culturales de las áreas en las que operan y mejorar la calidad de vida de la comunidad local (<https://www.ict.go.cr/>).

Costa Rica, formó parte del Consejo Ejecutivo de Turismo, liderado por la OMT, en el año 2017, donde expusieron los avances en turismo “verde”. A partir del cual, empezó a consolidar su propio congreso internacional denominado “planeta-personas-paz” desde el año 2009, como escenario de intercambio de saberes y experiencias en cuanto a la sostenibilidad. Además, la entidad reguladora y líder de las prácticas de sostenibilidad (ICT), define que:

El desarrollo turístico sostenible debe verse como la interacción balanceada entre el uso apropiado de nuestros recursos naturales y culturales, el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales, y el éxito económico de la actividad; además tiene que contribuir al desarrollo nacional. Sostenibilidad turística no solo es la respuesta a la

demanda, sino es una condición indispensable para competir con éxito ahora y en el futuro (<https://www.ict.go.cr/>).

Asimismo, según el Instituto Costarricense de Turismo Dirección de Planeamiento y Desarrollo (2017), la sostenibilidad hace referencia a la necesidad de satisfacer las necesidades actuales sociales sin afectar a las futuras generaciones. Por este motivo esta entidad tiene como propósito materializar el concepto de sostenibilidad desde mecanismos de integración de las comunidades y sector empresarial (pp. 13-23). En consecuencia, dicho instituto realiza acciones para controlar la explotación de los recursos naturales, culturales y sociales ya que “estos recursos son la única plataforma, con la que cuentan las futuras generaciones de este país para poder satisfacer sus propias necesidades” (<https://www.ict.go.cr/>).

Otro caso relevante de Latinoamérica se puede reconocer en la investigación de Acosta (2013), quien publicó un estudio titulado Diseño de la propuesta de implementación de la norma ambiental ISO 14001 en el Hotel Quito, ubicado en la ciudad de Quito. El objetivo de esta investigación fue el de elaborar una propuesta para aplicar la Norma Ambiental ISO 14001 en el Hotel Quito en Perú, que fortalezca el desarrollo de la protección ambiental (p. 11). Para el desarrollo de esta investigación se aplicó una metodología de carácter descriptivo, mediante el instrumento de observación a través de plantillas y fichas que permitieron recolectar datos e información sistematizada sobre los procedimientos y las prácticas ambientales del Hotel. Primero se hizo un diagnóstico y una revisión ambiental inicial de la empresa y se recogió información directamente del personal del establecimiento, por medio de registros de calidad y visitando la planta de producción (Acosta, 2013, pp. 18-19). Con base en la información recolectada se redactó

una lista de chequeo para verificar y contrastar que la información registrada es coherente con lo que hacen los empleados de producción. En fin se elaboró una propuesta para la certificación de la Norma ISO 14001 al Hotel Quito en base al análisis realizado. Los resultados demostraron que el impacto del hotel no es muy evidente, pero que necesario la implementación de una norma ambiental, ISO 14001:2004 (Acosta, 2013, pp. 139-141).

Como se puede destacar a continuación de los siguientes dos estudios, en México la implementación del sistema de gestión de calidad y la creación de una cultura ambiental interna son factores indispensables al momento de promover un turismo sostenible.

En el año 2011, la Universidad Autónoma de México realizó un estudio sobre la gestión ambiental en ciudad de México, donde se evidencia que faltan mayores esfuerzos públicos y privados para su realización. Se evidencia en el estudio como la gestión ambiental se está convirtiendo en una práctica importante en la industria hotelera de Cancún, ya que se buscan instalaciones y apoyo en términos de desempeño ambiental y control de la contaminación. Se resalta además la importancia de comprender las disposiciones legales al respecto. Los investigadores definen que los hoteles hacen uso del monitoreo ambiental como “instrumento regulador, con pocas evidencias de que haya un interés en participar en actividades a favor de la naturaleza, o en la idea de implementar un sistema de gestión ambiental por una conciencia de responsabilidad sobre el entorno” (Vargas et. al, 2011, pp. 195-201). En Cancún el monitoreo ambiental en los hoteles se hace para la reducción de consumo de agua, la eficiencia energética, la reducción de generación de residuos, y la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> y otros gases de efecto invernadero en la atmósfera. Según el estudio el 53.6% de establecimientos hoteleros tienen implementado el Programa Nacional de Auditoría Ambiental (PNAA), lo que es semejante a la

obtención del Sello de Calidad Turístico Colombiano, mientras un 25% tiene la certificación de Green Globe y únicamente el 10,7% ha implementado el ISO 14000. Según los resultados de las encuestas, el 92.9% entiende la importancia de implementar el PNAA, mientras que solo el 35.7% considera implementar el ISO 14000. Actualmente las auditorías ambientales se están otorgando casi en su totalidad por empresas privadas a un nivel interno, ya que no se ha logrado establecer una cooperación entre el gobierno y el sector hotelero (Vargas et. al, 2011, pp. 195-201).

Asimismo, en el año 2012, la Universidad Autónoma de México realizó otro estudio de diagnóstico de responsabilidad ambiental sobre la Hotelera Posadas. El objetivo principal de esta investigación es identificar qué factores permitieron a dicha empresa integrarse al PNAA y de qué forma asume la gestión ambiental para la obtención del certificado de Calidad Ambiental Turística. Para su desarrollo se implementa una metodología de tipo cualitativo, la cual por medio de entrevistas a profundidad y de la examinación empírica de la empresa, logra generar una recopilación y análisis detallada de la situación que se presenta en el establecimiento (Vargas y Olivares, 2012, p. 174). Se encontró que el diagnóstico de responsabilidad ambiental es un factor fundamental para poder tener una continuidad en los procesos de certificación, y asimismo para que se logre una mejora continua. Algunas de las actividades que lleva a cabo esta organización se relacionan con el control y seguimiento ambiental. También utilizan tecnologías amigables con el medio ambiente en las operaciones y procesos de servicios. Se opera además de acuerdo con los estándares de desempeño ambiental y se favorece la capacitación pertinente a todos los empleados. En fin, se destaca como mejorar la imagen es un aspecto determinante para continuar implementando las prácticas ambientales a través del PNAA, por ello, se establece que la demanda turística aún no está completamente lista para aplicar cambios en sus hábitos, en particular la falta

de predisposición a pagar más por productos y servicios que no dañen el ambiente (Vargas y Olivares, 2012, pp. 176- 179, 183-184).

Ramírez (2015) publicó un estudio sobre la Gestión del Turismo Sostenible: El Caso Español. La investigación propone dos objetivos principales: el primero estudiar el concepto del turismo sostenible, su evolución y características principales. El segundo, analizar en qué medida ha sido incorporada la sostenibilidad en el sistema de gestión turística en España (pp. 8, 14-17). Para su desarrollo se aplicó un análisis general del sistema de gestión del turismo español a través de una investigación exploratoria, basada en la búsqueda bibliográfica. Para ello, se realizaron una serie de preguntas para comprender mejor el funcionamiento del sistema de gestión turística de España. Esta metodología ha servido de base para analizar si el sistema de gestión del turismo español sigue un modelo de turismo sostenible desde las perspectivas económica, ambiental y sociocultural (Ramírez, 2015, pp. 18-20). Este estudio sugiere que la sostenibilidad en la política turística de España está parcialmente integrada, en gran parte debido a la falta de compromiso político, aunque con mejores conceptualizaciones como el Plan 2020. Se demuestra además como exista una baja correlación entre objetivos y resultados (Ramírez, 2015, pp. 56-58).

De esta manera se evidencia que en existen iniciativas de turismo sostenible en el mundo que demuestran como la conservación de los recursos naturales, el cuidado del medio ambiente y de los ecosistemas generan crecimiento económico y el bienestar social.

### ***1.3.2. Experiencias exitosas de turismo sostenible nacionales***

Como se explicó en la problemática, el caso de estudio de esta investigación es el parque nacional natural Old Providence Macbean Lagoon y sus áreas de influencia en San Andrés y Providencia (Colombia). A continuación, se analizan las investigaciones académicas que se han

hecho en Colombia tomando en cuenta las Normas Sectoriales de Turismo NTS TS, que son la referencia de sostenibilidad en el turismo en el país.

En Colombia, gracias a la integración y el desarrollo de Institutos Colombianos como lo es el caso del ICONTEC (Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación), se han logrado expedir diversas normas técnicas, con el fin de generar una mejora continua de los EAH (Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje). Este es el caso de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002, sobre la cual se va a basaron varios de los siguientes trabajos.

A nivel nacional, el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) delegó a la Unidad Sectorial de Normalización en Sostenibilidad Turística de la Universidad Externado de Colombia, la elaboración de las Normas Técnicas Sectoriales (NTS) para los prestadores de servicios turísticos y para la gestión de prácticas sostenibles en destinos turísticos colombianos.

Las NTS colombianas especifican y establecen los requisitos de gestión relacionados con la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica para los prestadores de servicios en los destinos turísticos. Según la Resolución 2804 del 25 de junio 2014 (MINCIT, 2014), se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad sobre Sostenibilidad Turística. A partir de la publicación de dicha resolución, los prestadores de servicios turísticos que dispongan de NTS relacionadas con la sostenibilidad turística tuvieron un plazo de 18 meses para presentar el Certificado de Calidad Turística (CCT) correspondiente.

En particular, para el mejoramiento de aspectos sostenibles de los EAH (Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje), se hace referencia la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002, sobre la cual se va a basaron varios de los siguientes trabajos.

Ariza y Puentes (2020), en su investigación presentan una propuesta de implementación de un sistema de sostenibilidad basado en la NTS-TS 002 en la finca ecoturística El Molino, Gachantivá, Boyacá, diseñando la propuesta de un sistema para la implementación de la NTS-TS-002. Según la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (1987, citado en Ariza y Puentes, 2020), dicha implementación es un requisito para establecimientos de hospedaje y alojamiento (EHA), necesario para el desarrollo sostenibles de los recursos que administran, para satisfacer las necesidades de sus clientes sin llegar a comprometer los recursos de generaciones futuras. Ariza y Puentes realizan una priorización de los factores más críticos y contribuyen a la certificación de calidad turística en la finca ecoturística del caso de estudio. Para elaborar la investigación aplicaron una metodología cualitativa con enfoque descriptivo y utilizaron una matriz de impacto, donde evidenciaron que la finca cuenta un porcentaje total de cumplimiento de la Gestión para la sostenibilidad, ambiental, sociocultural y económica. Con los resultados obtenidos, realizaron un análisis comparativo entre el estado actual de la finca y los requisitos de la NTS-TS 002 en materia de sostenibilidad y de esta manera generar un diagnóstico de los ejes e ítems más críticos. Con dicho diagnóstico, diseñaron un plan de acción con programas y actividades que contribuyeran a mejorar los resultados más críticos, con énfasis en los ejes ambiental, sociocultural y económico, diseñando la propuesta de implementación del sistema de sostenibilidad de acorde a las necesidades del EAH (pp. 16, 40-50, 63-66).

Otálora y Matiz (2018), publicaron un estudio, titulado “Evaluación de la viabilidad en la aplicación de la norma técnica sectorial colombiana para el turismo sostenible NTS-TS 002 en el hotel Termales Santa Mónica LTDA Choachí, Cundinamarca”. El objetivo del estudio es comunicar los beneficios de la aplicación de las normas técnicas sectoriales, con particular enfoque en la NTS-TS 002 y verificar los requisitos necesarios para su implementación para el hotel

Termales Santa Mónica (p. 16). Se aplican métodos de análisis cualitativos y cuantitativos para determinar la viabilidad del estudio y establecer los criterios de sostenibilidad. Se realizaron encuestas a los empleados, clientes, población aledaña y propietarios del EAH donde se preguntaba si tenían algún conocimiento de las normas técnicas. Luego se clasificaron las acciones que el establecimiento debe realizar frente a los impactos ambientales y se hizo un análisis de costo beneficio para verificar la eficacia económica al aplicar los requisitos de la norma NTS-TS 002 (Otálora y Matiz, 2018, pp. 27-30). El resultado fue positivo para invertir con seguridad en la implementación de la norma, además se evidenció como la mayoría de los encuestados, no conocen las normas técnicas sectoriales que se rigen en el país, comprobando entonces que es necesario la aplicación de capacitaciones al EAH (Otálora y Matiz, 2018, p.64). (Otálora y Matiz, 2018)

Vargas (2018), que lleva por nombre: Efectos de la certificación NTS TS 002 en los ingresos y gastos de los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH) de Santa Marta (Colombia). El objetivo del estudio es el de determinar si los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) certificados con la NTS-TS 002 en la ciudad de Santa Marta, han recibido beneficios económicos con su certificación, En caso de resultados favorables en esta investigación, se estimule la certificación de los EAH de Santa Marta que aún no lo han hecho (p. 3).

En el mismo estudio, se aplicó una metodología con enfoque cualitativo a través de entrevistas semiestructuradas y revisión bibliográfica. Los entrevistados fueron siete (7) directivos de los hoteles, EAH, certificados, durante la entrevista se indagó sobre los efectos y beneficios económicos (ingresos y egresos) que han tenido los establecimientos, sobre la satisfacción de sus usuarios y sobre el nivel de satisfacción de los huéspedes posterior a la certificación (Vargas, 2019, pp. 7-8). El resultado beneficios en gastos e ingresos después de la implementación de norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 002, fue positivo y para algunos hoteles los ingresos fueron

nulos. Se concluye que la certificación de sostenibilidad del EAH atrae más clientes y puede ayudar a ahorrar en energía eléctrica y agua, y aportar a la sostenibilidad, calidad ambiental y de beneficios económicos para los establecimientos que obtienen la certificación (Vargas, 2019, pp. 8, 13-14).

Según el estudio de López y Ruiz (2019), titulado Análisis del efecto provocado en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de la ciudad de Tunja, a partir de la implementación de la norma sectorial NTS-TS 002. Este artículo plantea la experiencia obtenida por los prestadores del servicio de alojamiento en la ciudad de Tunja a la hora de enfrentarse a la implementación de la norma en su establecimiento. Para su desarrollo se elaboró un instrumento a partir de datos básicos de los EAH, y del contenido de la norma en sus tres ejes de la sostenibilidad, dicho instrumento ayudó a indagar el conocimiento y la experiencia que se tuvo a la hora de implementar la norma técnica NTS-002. Se aplicó a 20 EAH (muestra final) un cuestionario con preguntas estructuradas diseñado para el estudio, basado en los requisitos de sostenibilidad para los EAH de la norma NTS-002; se tomaron los aspectos que se consideraron los más representativos en las dimensiones de tipo ambiental, sociocultural y económico López y Ruiz, 2019, pp. 3-21).

A pesar de los beneficios generados, es claro que surge un importante dilema entre el avance empresarial, de formalización y de legalización que ha traído este conjunto de políticas y la gravedad del impacto en los prestadores de servicios turísticos que no cuentan con los mismas situación en cuanto a recursos. Dependiendo de su tamaño y naturaleza jurídica, se ven obligados a aplicar los mismos los parámetros que las grandes empresas, que suelen contar con mayor musculo económico, mayor capacidad de operativa y de gestión. Es por esto que es muy común que los actores con menos recursos deciden omitir la aplicación de dicha norma o contratar a un tercero para su desarrollo. En particular, entre las varias razones por las cuales algunas propiedades no pueden cumplir con la norma NTS-002, muchas de están estrechamente

relacionadas con la capacidad de inversión del sector hotelero de la ciudad (López y Ruiz, 2019, pp. 3-21).

Vaca (2018) diseñó un proyecto para la implementación de la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS – TS 002 en una empresa del sector hotelero en Guadalajara de Buga. Para el desarrollo de dicho trabajo se tuvieron en cuenta tres etapas. La primera se ocupó de caracterizar la norma NTS TS 002 y sus antecedentes mediante la revisión de literatura. Para ello se indagó sobre los diferentes aspectos de esta norma, como sus beneficios y sus obstáculos, con el fin de comprender e interpretar sus objetivos para el desarrollo de las actividades posteriores (Vaca, 2018, p. 21). En el desarrollo de la segunda etapa se realizó una lista de chequeo para evaluar el estado actual del establecimiento, y así conocer el nivel de cumplimiento de la norma NTS-TS 002 en el mismo, en cuanto a los requisitos relacionados con la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, realizando un estudio junto con la administración y el personal sobre cada dimensión. En fin, con base en la información recolectada se logró diseñar procedimientos para la gestión de la sostenibilidad con base el directrices de la norma NTS-TS 002 (Vaca, 2018, p. 21).

Entre las recomendaciones formuladas por este estudio, para la mejora de la eficiencia del sistema de gestión para la sostenibilidad, se propuso realizar una serie de programas que valgan de apoyo tanto para el eje ambiental, como para el sociocultural y el económico. Para que la empresa se sirva de esta herramienta, y así facilitar los proceso de implementación de la Norma NTS TS 002, dichos programas deben incluir en detalle los siguientes puntos: objetivos, metas, indicadores, actividades, responsables, recurso y periodicidad; de esta forma se logrará el cumplimiento de la legislación vigente y a su vez un progreso hacia la sostenibilidad en el tiempo. Además se recomienda efectuar una serie de cambios al interior de la organización para que “las acciones adelantadas en materia de sostenibilidad sean evidenciables, mejorando su porcentaje de

implementación al 100% y generando un valor agregado que sea percibido por los proveedores, colaboradores y clientes, creando una ventaja competitiva en el mercado”( Vaca, 2018, p. 56).

Alvarado (2017) realizó un estudio titulado Propuesta documental para la implementación de un sistema de sostenibilidad turística basado en la norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 002 en hotel NH ROYAL CALI. El objetivo de esta investigación fue el de proponer un sistema de sostenibilidad turística para la implementación con base en la norma NTS-TS 002 para el Hotel NH Royal Cali (p. 19). En la investigación se aplicaron tres fases metodológicas: la primera fue hacer un diagnóstico de la empresa sobre el cumplimiento de los requisitos y las actividades desarrolladas en cada proceso. Luego se prosiguió con la certificación de toda la información recolectada de los procedimientos, por medio de esquemas de flujo gramas y tablas, con el fin de aprovechar de todo el material disponible en formato digital y físicamente. En fin, al divulgar los resultados se concientizaron los diferentes grupos de interés de la organización sobre la información documentada y las herramientas desarrolladas para facilitar su aplicación, monitoreo y control. La investigación se desarrolló en el Hotel NH Royal Cali, con 60 personas en la parte operativa y 10 en la parte administrativos gerencia, contraloría, ventas, compras, alimentos y bebidas, eventos, habitaciones y sistemas (Alvarado, 2017, pp. 36-40). Se concluyó que la gestión sostenible en las empresas se hace cada vez más relevante y que la norma NTS-TS 002 aporta herramientas al hotel para implementar sistemas de gestión sostenible, procesos organizados y registrados que reduzcan el impacto diario de sus operaciones y preservar los diferentes recursos naturales, de patrimonio y económicos porque ven la huella ambiental, sociocultural y económico que se está generando (Alvarado, 2017, pp. 112, 113).

Jiménez y Parra (2019) realizaron un estudio titulado El turismo como motor de la economía colombiana. El objetivo de esta investigación fue el de identificar cuales son las

oportunidades en Colombia en temas políticos, de infraestructura, tecnológicos, financieros y del post conflicto para lograr que el turismo sea un motor de la economía colombiana (p. 9). Para poder validar dicho objetivo se implementó una metodología de tipo cualitativo (por medio de grupos focales y entrevistas a profundidad) y cuantitativo (mediante la aplicación de 380 encuestas a la población objetivo), para así lograr entender la percepción del turismo en Colombia desde tres frentes diferentes. Los propósitos del muestreo cualitativo realizados por Jiménez y Parar (2019) fueron los siguientes:

Entender cuales son las variables que las personas valoran a la hora de escoger un destino turístico; conocer cuál es la percepción del turismo nacional para las personas que lo frecuentan; identificar la percepción de las personas sobre los servicios ofrecidos en materia de turismo a nivel nacional; hacer un estimado de cuanto es el gasto por persona de acuerdo con los diferentes viajes que se pueden hacer en Colombia; conocer la visibilidad que tienen las personas sobre los destinos que hay en Colombia; crear una relación entre los esfuerzos del sector público y privado con la percepción que tienen las personas encuestadas sobre los roles de estos agentes (pp. 23-24)

Se concluye de la investigación que el agente principal que se necesita para que el turismo logre ser parte relevante de la economía del país, es el gobierno nacional. Se explica como este deba ser:

El encargado para seguir fomentando la expansión del turismo a nivel nacional, ofrecer nuevos destinos turísticos y buscar dinámicas para que la calidad del turismo incremente no solamente en términos de experiencia sino también en lo ofrecido para el cliente. Uno de los puntos clave para asegurar que el turismo crezca en el país, es asegurar

una estabilidad política para el sector privado y dar esa seguridad a posibles inversionistas en cuanto a las reglas de juego ya que, en un país como Colombia donde históricamente las leyes, especialmente tributarias cambian tanto, es necesario tener estabilidad para no ahuyentar posibles inversionistas (Parra y Jiménez, 2019, p. 60).

Otros aspecto relevante al cual se hace referencia es el de continuar con la promoción de Colombia como destino turístico tanto receptivo como local, haciendo énfasis en los aspectos naturales que ofrece el territorio, ya que se distingue como una fortaleza de Colombia en términos de turismo. Por ende es muy importante que se protejan estos recursos y que el mismo desarrollo del turismo no empiece a destruirlos, “ya que pondría en jeque la ventaja con la que cuenta el país” (Parra y Jiménez, 2019, pp. 61-62).

Ortiz y Olivares (2015) publicaron un estudio, titulado Diseño de un Modelo de Gestión Ambiental integrado para la implementación de los modelos NTS-TS 002:2006 y la norma ISO 14001:2004 aplicado a hoteles de la ciudad de Bogotá D.C. El objetivo de la investigación es elaborar un sistema de gestión ambiental para la implementación de las de las normas NTS-TS 002:2006 y la norma ISO 14001:2004 para la reducción de los impactos ambientales en los establecimientos de alojamientos y hospedaje certificados en las normas y posterior certificación (p. 23). Se aplica una investigación mixta, con enfoques cualitativo y cuantitativo. Cualitativo para “describir y comprender la situación actual de los hoteles de Bogotá D.C, para generar un modelo de gestión ambiental integrado para implementar las normas NTS-TS 002:2006 e ISO 14001:2004”, y cuantitativo necesario para realizar análisis y para cumplir los objetivos planteados, realizando un estudio estadístico, donde se define el tamaño de la muestra, y realizar 32 encuestas a coordinadores ambientales de 32 hoteles, estableciendo los correspondientes porcentajes de las variables e indicadores tomados en cuenta (Ortiz y Olivares, 2015, pp. 62-75). Se concluye que la

certificación e implementación de las normas NTS-TS 002:2006 e ISO 14001:2004 se relacionan con la disminución de huella ambiental generada por los hoteles certificados de la ciudad de Bogotá D.C. y sus resultados facilitan el diseño de un sistema de gestión ambiental. La norma NTS-TS-002:2006 ayuda al mejoramiento de algunos parámetros de gestión ambiental de acuerdo con las necesidades de cada hotel, y al énfasis que cada establecimiento le quiera dar a la norma. Se elabora un modelo de gestión y se hacen recomendaciones para facilitar a los hoteles la certificación e implementación de dichas normas; por lo tanto, se realiza un estudio de causa-efecto, donde se examina la relación entre la certificación y ejecución de las normas NTS-TS 002:2006 e ISO 14001:2004 (causa) y las consecuencias ambientales producidas por los hoteles de Bogotá D.C. (efecto). El elevado costo y el tiempo son las mayores dificultades para obtener la certificación en la norma ISO 14001:2004. Se requiere un componente técnico mediante la ayuda de “organismos y gremios nacionales e internacionales, que faciliten asesorías y recursos económicos para una correcta apropiación de los impactos medio ambientales potenciales” (Ortiz y Olivares, 2015, pp. 76-130).

En 2016, la Universidad Externado de Colombia realizó un estudio para analizar los resultados de la puesta en funcionamiento de las NTS TS en Colombia. La investigación tuvo como en cuenta a los prestadores de servicios turísticos y los destinos que en el año 2013-2014 se encontraban certificados en alguna de las NTS TS realizadas hasta la fecha del estudio. El objetivo principal es el de “mostrar evidencia de las implicaciones de la certificación en cada una de las dimensiones del turismo sostenible: ambiental, sociocultural y económica, además de presentar los hallazgos en los destinos turísticos certificados hasta este momento”. Para ello se realizó un panorama conceptual para cada dimensión, con el propósito de presentar un marco base de los impactos del turismo (Ochoa et al., 2016, pp. 20-26). Los resultados de las encuestas realizadas, a

los prestadores de servicios turísticos, muestran como la dimensión ambiental sea la más trascendental y exigente en cuanto a requisitos en las NTS TS. Además, se evidencia la diferencia entre la normalización en entornos rurales y entornos urbanos, así como también el manejo de los tiempos del proceso. Los investigadores concluyen que los beneficios que reciben los prestadores de servicios turísticos colombianos que se certifican bajo alguna de estas normas técnicas resultan ser muy diversos y son independientes de las tres dimensiones de sostenibilidad de las normas. En particular se destacan los aspectos relativos al mejoramiento de la calidad, a los reconocimientos y los ingresos potenciales de la organización. Específicamente en la dimensión económica, se resaltan beneficios relacionados con la reducción de costos, mayor compromiso por parte de los empleados y sentido de pertenencia con la compañía, ampliación del portafolio de proveedores, ventajas para la obtención de licitaciones públicas, entre otros. Sin embargo, algunos de los prestadores de servicios turísticos manifiestan que la aplicación de la norma no resulta en una valoración importante para los clientes, a los cuales no les resulta lo suficientemente clara. Asimismo, varios prestadores de servicio expresan varios puntos de inconformidad con el desarrollo de las normas. Algunos de los puntos en discusión son la falta de personal experto para la aplicación de las NTS TS, la falta de promoción de la certificación entre los turistas, los costos elevados de implementación y auditoría. En fin, también se resalta como los requisitos de cumplimiento de la norma sean complejos de entender y que implican un descaste considerable de recursos no monetarios (Ochoa et al., 2016, pp. 162-175).

En el caso del Kolibri Hostel de Pereira, Mancera (2015), busca documentar el proceso de obtención del certificado en calidad turística de acuerdo con los requisitos de sostenibilidad contemplados en la NTS TS 002. Para ello inicialmente diseña un procedimiento documentado para distinguir, comprobar y evaluar periódicamente el cumplimiento con la legislación turística

relativa a los aspectos ambientales, socioculturales, económicos y laborales, es decir para medir el estado actual en relación con las condiciones de sostenibilidad vigentes. Asimismo, se escribió una política de sostenibilidad detallada con base en los dimensiones ambientales, socioculturales y económicos de los varios servicios que brinda el EAH. Dicha política de sostenibilidad, posee objetivos y metas alcanzables y cuantificables, con indicadores para evaluarla periódicamente. Posteriormente se documentan los procesos sostenibles del establecimiento y en fin se documentan los procesos que no se llevan a cabo pero que se evidencian como necesarios para la certificación en calidad turística (Mancera, 2015, pp. 9, 18-19). “El hostel no contaba con procedimientos documentados para efectuar sus labores, se lograron avances en este sentido no solamente en el aspecto de la sostenibilidad, sino que la aplicación de la norma trajo consigo la creación de procesos que han facilitado las labores y organizado al hostel” (Mancera, 2015, p. 24).

Para determinar las variables de turismo sostenible y cumplir con los objetivos de esta investigación, se tuvo en cuenta tanto la revisión bibliográfica desarrollada y demás investigaciones académicas analizadas, así como una examinación propia (ver Anexos 13-14) de los principales requisitos establecidos por tres Normas Técnicas Sectoriales Colombianas (NTS – TS):

- NTS – TS 001. Destinos Turísticos de Colombia
- NTS – TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH).
- NTS - TS 003. Agencias de viajes (AV).

Según el MINCIT (2022), estas normas determinan los requisitos ambientales, socioculturales y económicos, y de gestión para la sostenibilidad aplicable a cada prestador de servicios turístico (<https://www.mincit.gov.co/>). Como resultado se construyó una matriz (ver tabla 4) que las resumen y que se utilizaron para el diseño de los instrumentos: dos encuestas, una para

medir la relevancia de las variables para el mercado potencial y otra para definir el desarrollo de estas según los prestadores de servicio turístico en la zona de estudio; y por último fue la base para la elaboración de las preguntas para la estructuración de las guías de referencia de las entrevistas semiestructuradas.

**Tabla 3.**

*Dimensiones por medir en las variables de prácticas sostenibles*

Fuentes	Ejes	Variables
NTS - TS 001, 2014; NTS - TS 002, 2014; NTS - TS 003, 2018; Ariza y Puentes, 2020; Otálora y Matiz, 2018; Vargas, 2019; López y Ruiz, 2019; Vaca, 2018; Alvarado 2017; Parra y Jiménez, 2019; Ortiz y Olivares , 2015; Acosta, 2013; Vargas et al., 2011; Vargas y Olivares, 2012; Ochoa et al., 2016; Mancera, 2015; Ramírez, 2015.	Ambiental	Protección de la biodiversidad
		Gestión del agua
		Gestión energía
		Uso de productos químicos
		Gestión y manejo de residuos
		Contaminación atmosférica, auditiva y visual
		Gestión emisión de gases efecto invernadero
	Sociocultural	Gestión emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono
		Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural
		Manejo y prevención de riesgos sociales
	Económico	Apoyo a las comunidades
		Contratación y generación de empleo
Comercialización de insumos, bienes y servicios de la población residente		
		Calidad y satisfacción del cliente

Nota. Elaboración propia.

A continuación, se presentan las hipótesis planteadas para el desarrollo del objetivo general y específicos.

Hipótesis 1. El Parque nacional natural Old Providence Mcbean Lagoon y sus áreas de influencia en San Andrés, Providencia y Santa Catalina cuentan con las condiciones ambientales necesarias para elaborar planes de acción para el desarrollo de turismo sostenible.

Hipótesis 2. El Parque nacional natural Old Providence Mcbean Lagoon y sus áreas de influencia en San Andrés, Providencia y Santa Catalina cuentan con las condiciones socioculturales necesarias para elaborar planes de acción para el desarrollo de turismo sostenible.

Hipótesis 3. El Parque nacional natural Old Providence Mcbean Lagoon y sus áreas de influencia en San Andrés, Providencia y Santa Catalina cuentan con las condiciones económicas necesarias para elaborar planes de acción para el desarrollo de turismo sostenible.

Hipótesis 4. Los turistas consideran importante la dimensión ambiental para realizar turismo sostenible en la zona del caso de estudio.

Hipótesis 5. Los turistas consideran importantes la dimensión sociocultural para realizar turismo sostenible en la zona del caso de estudio.

Hipótesis 6. Los turistas consideran importantes la dimensión económica para realizar turismo sostenible en la zona del caso de estudio.

## 2. Metodología

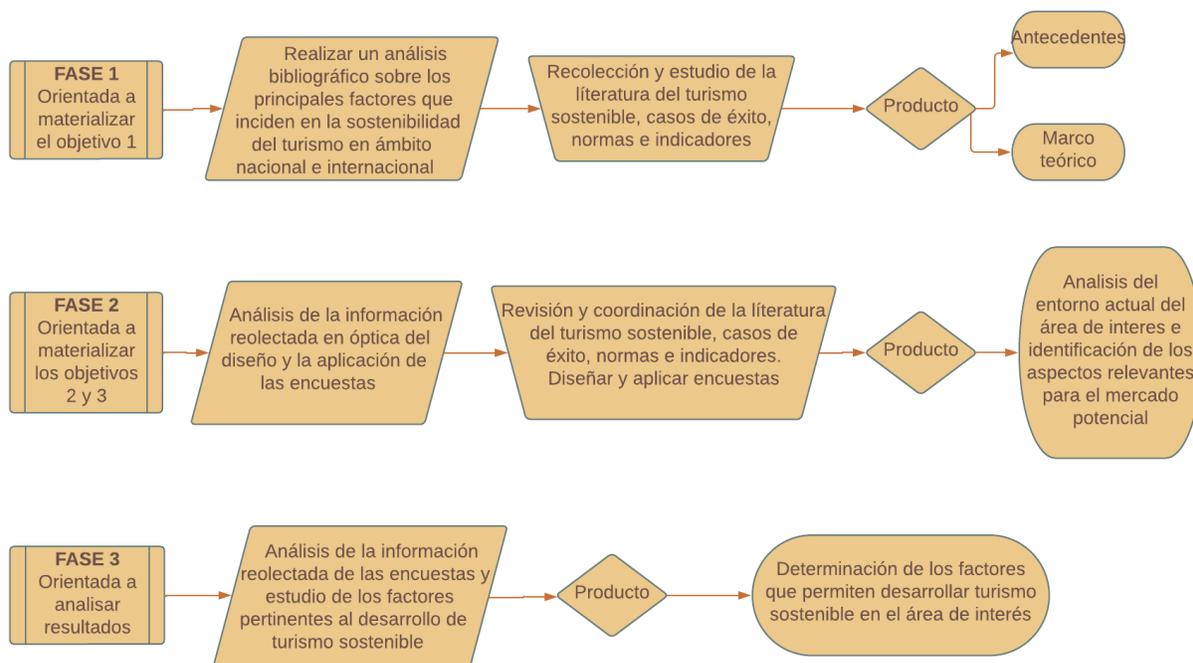
La realización de este estudio se ha llevado a cabo bajo una metodología de investigación mixta concurrente. Por medio de este enfoque se diseñó un proceso de recolección y análisis de datos cualitativos y cuantitativos para asegurar un planteamiento metódico, de tal manera que se permitiera un mayor abordaje y validez de la información recolectada, al igual que un estudio de modo independiente (Hernández et al., 2014, p 536).

### 2.1. Diseño de la investigación

El diseño metodológico se dividió en 3 fases que pretenden cada una dar respuesta a los objetivos planteados. En cada fase de estudio metodológico que involucra la investigación, se tuvo en cuenta la implementación de diversos aspectos como se pueden ver descritos a continuación, en cada una de las fases y acciones a implementar.

#### Figura 5.

##### *Diseño de la investigación*



Nota. Elaboración propia.

## **2.2. Enfoque de investigación**

La combinación de la investigación cualitativa y cuantitativa permite que se generen resultados más sólidos y argumentados donde si bien es preciso la revisión teórica, los análisis estadísticos los sustentan y validan aún en mayor medida.

Según Cortés y León, (2004):

En un enfoque mixto el investigador utiliza las técnicas de cada uno por separado, en escalas medibles y se hacen valoraciones numéricas de las mismas, se obtienen rangos de valores de las respuestas, se observan las tendencias obtenidas, las frecuencias, se hacen histogramas, se formulan hipótesis que se corroboran posteriormente. En este enfoque mixto se integran ambas concepciones y se combinan los procesos para llegar a resultados de una forma superior (p.10).

### **2.2.1.1. Enfoque cualitativo**

Según Domínguez (2007), “la investigación cualitativa estudia los contextos estructurales y situacionales, tratando de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica” (p. 7). Esta investigación tiene un enfoque teórico cualitativo entorno a la recolección de datos por medio de una entrevista semiestructurada a los representantes del turismo. Se elaboró un instrumento de apoyo (ver tabla 5), con el propósito de servir como guía para la elaboración las entrevistas. Dicho instrumento se realizó por medio de una examinación de la información pertinente a la clase de prestador de servicio que se iba a entrevistar, conjuntamente con la revisión de la bibliográfica avanzada.

**Tabla 4.** Guía para la elaboración de las entrevistas

Dimensión	Pregunta
Demográfica	Cargo, Tipo de Empresa, lugar
General	Comprensión del concepto de sostenibilidad
	1. ¿Considera que su empresa desarrolla acciones de sostenibilidad, en los servicios que presta?
	2. ¿Cuáles son las iniciativas de su empresa para contribuir con la sostenibilidad?
	3. ¿Podría describir qué tipos de acciones adelanta con respecto a cada eje?
Ambiental	4. ¿Qué acciones de conservación y uso responsable de las áreas naturales promueve y aplica?
Sociocultural	5. ¿Podría describir como registra y mide el grado de satisfacción de la comunidad local con respecto al desarrollo de actividades turísticas?
	6. ¿Qué proporción de empleados en su empresa son de la población local?
	7. ¿Como apoya de manera responsable la promoción de las manifestaciones culturales locales?
Económico	8. ¿De qué manera se genera empleo que vincule a la comunidad local en el desarrollo de actividades turísticas?
	9. ¿Podría describir qué tan satisfechos quedan los visitantes o turistas que acuden al municipio?
	10. ¿Con qué problemática, dificultades y retos se encontró, o se puede encontrar, para su desarrollo?

Nota. Elaboración propia.

Se llevaron a cabo 12 entrevistas exhaustivas (ver anexos 1-12) a los representantes de hoteles y agencias de viajes. Asimismo, se tuvo la posibilidad de realizar una entrevista a la jefe del Área Protegida del PNN Old Providence McBean Lagoon, todos ellos actores del sector turísticos en la zona de estudio.

Para la implementación y estudio de las entrevistas se desarrolló un análisis de los datos obtenidos con un enfoque cualitativo en la que se siguió el siguiente procedimiento:

1. Recolección de contactos pertinentes con relación a los objetivos preestablecidos
2. Aplicación de la encuesta por medio telefónico y escrito
3. Identificación de las respuestas relevantes y transcripción de la información
4. Análisis de los resultados

En un apartado posterior se analizarán los aspectos más relevantes para los actores de turismo, resultados de estas entrevistas.

#### **2.2.1.2. Enfoque cuantitativo**

Según Cortés y León (2004), el enfoque cuantitativo:

Toma como centro de su proceso de investigación a las mediciones numéricas, utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación. Utiliza la recolección, la medición de parámetros, la obtención de frecuencias y estadígrafos de la población que investiga para llegar a probar las hipótesis establecidas previamente (p. 10).

Esta investigación tiene un enfoque teórico cuantitativo entorno a la recolección de datos estadísticos a través del diseño, aplicación y análisis de la encuesta, tanto a los prestadores de servicio turístico, como al mercado potencial, con el fin de reunir información respecto al desarrollo y la importancia de las variables del turismo sostenible, los cuales serán insumo y base para determinar los factores que permitan desarrollar turismo sostenible en el área de estudio.

Para ambas encuestas se optó por implementar la escala de Likert como elemento principal para cuantificar los resultados, debido a que esta es ampliamente utilizada en este tipo de

instrumentos para cuantificar tendencias que se encuentran generalmente asociadas con valoraciones subjetivas, sensaciones y percepciones (Likert, 1932). Además, la escala de Likert se usa a menudo como una escala psicométrica estándar para medir las respuestas. La escala cuenta con un proceso que facilita la creación y gestión de encuestas, así como la codificación y análisis de la información recolectada (Li, 2013, pp. 1609–1618).

#### ***2.2.1.2.1 Estructura y validación de la encuesta para el mercado potencial***

Una vez que se implementa una herramienta de medición, se debe analizar su estructura interna utilizando el concepto de confiabilidad para evaluar su calidad desde una perspectiva de validez de constructo (Belén et al., 2015, p. 727). Con el fin de validar la encuesta elaborada, se realizó el cálculo para determinar el coeficiente alfa de Cronbach, el cual permite realizar una evaluación de la confiabilidad. Así, La consistencia interna de un cuestionario considera un valor mínimo satisfactorio de 0,7 para este coeficiente (Ketkar et al., 2012, p. 788). El resultado del cálculo de dicho coeficiente para la encuesta, con base en una muestra piloto de 14 encuestados, resultó en 0.82, lo cual indica la validez y confiabilidad del mismo.

La encuesta se divide en seis secciones. En la primera se presenta una breve introducción sobre el propósito de la encuesta, y se pide que se acepte el consentimiento informado para continuar; sucesivamente se toman los datos demográficos, tales como la edad, la nacionalidad y el nivel de ingresos. En la segunda sección se le pide al encuestado que clasifique en orden de importancia los tres ejes de la sostenibilidad a evaluar, luego se le solicita que elija entre diferentes rangos porcentuales cuánto estaría dispuesto a pagar de más por productos y servicios turísticos que empleen buenas prácticas de sostenibilidad. Las siguientes tres secciones se dividen por los tres ejes de la sostenibilidad que se van a analizar (ambiental, sociocultural y económico). En cada

una se presenta una escala de Likert, la cual mide el nivel de importancia que le otorga el encuestado con respecto a cada una de las variables de cada dimensión. En la última sección se le pide al encuestado que haga una autoevaluación del nivel de dificultad que comportaría aplicar ciertas variables.

#### ***2.2.1.2.2 Estructura de la encuesta para los prestadores de servicio***

La encuesta se divide en siete secciones. En la primera se presenta una breve introducción sobre el propósito de la encuesta, y se pide que se acepte el consentimiento informado para continuar. Sucesivamente se toman los datos demográficos, tales como la edad, el cargo y la antigüedad en la empresa. Las siguientes tres secciones se dividen por los tres ejes de la sostenibilidad que se van a analizar (ambiental, sociocultural y económico). En cada una se presenta una escala de Likert, la cual mide el grado de desarrollo que tiene actualmente la empresa con respecto a cada una de las variables de cada dimensión. En la sexta sección se mide la capacidad de ejecución de las buenas prácticas de sostenibilidad. Para ello se presenta nuevamente una escala de Likert que mide la facilidad de implementación para su empresa de algunas variables de los tres ejes de sostenibilidad. En la última sección se le pide al encuestado que defina de 1 a 10, cuánto estaría dispuesta su organización a implementar las buenas prácticas de sostenibilidad presentadas, entre sus servicios.

### **2.3. Población y muestra**

La encuesta se realizó con un muestreo aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% y con un error estándar de 5% que permita determinar si existe una correlación entre las variables. Debido a que no se hizo ningún tipo de segmentación específica, ya que el mercado potencial no presenta diversificación alguna, para obtener un nivel de confianza del 95%, y que así los datos

sean estadísticamente representativos, la muestra aleatoria debe ser por lo menos de 385 encuestados. Por esta razón se aplicaron 405 encuestas a los turistas (mercado potencial).

Con respecto al entorno actual de la zona de estudio, como se aclaró anteriormente, la investigación vio aplicada una entrevista y una encuesta a varios representantes del turismo del área, que se dividen en tres grupos principales:

- Establecimiento de alojamiento y hospedaje
- Agencias de viajes y operadores en territorio
- Jefe del Área Protegida del PNN Old Providence McBean Lagoon

Fue inviable definir la población exacta de estos actores del turismo, debido a que las calamidades del huracán y de la pandemia han causado el cese de varias actividades empresariales, relacionadas con el turismo en la zona de estudio, de forma temporal y/o permanente.

### **3. Análisis de resultados**

El MINCIT (2020), resalta la importancia de crear un plan para potenciar el turismo desde la sostenibilidad, el cual brinda una serie de aspectos a incorporar dentro del diseño de las estrategias de sostenibilidad, por ende, es de vital importancia continuar realizando una revisión documental a los proyectos y normatividad gubernamentales que se desarrollen en el marco de la reactivación económica del país para ajustarlas a la normatividad vigente. Uno de los objetivos del MINCIT (2020) es crear y aplicar un plan de recuperación del sector, que según se describe:

debería tratar de mejorar la capacidad turística nacional y regional; comprometer a las partes interesadas de la industria para aumentar la confianza de las empresas y los consumidores; explorar soluciones innovadoras para estimular el sector turístico; coordinar

los esfuerzos de comercialización; mejorar la resiliencia del turismo; y promover el turismo sostenible e inclusivo (pp. 65-90).

En cumplimiento del objetivo general (determinar los factores que permiten desarrollar turismo sostenible, en el parque nacional natural Old Providence Mcbean Lagoon y sus áreas de influencia en San Andrés, Providencia y Santa Catalina) de esta investigación, se ordenó la información con base en cada eje de estudio de la sostenibilidad. Asimismo, para cumplir con el objetivo general, se plantean objetivos específicos. El primero (identificar casos de éxito en Latinoamérica, con el fin de identificar los factores de los procesos que llevan a cabo) se abordó con la revisión de la literatura. Para llevar a cabo el segundo objetivo específico (analizar el entorno actual del parque nacional natural Old Providence Mcbean Lagoon y sus áreas de influencia en San Andrés, Providencia y Santa Catalina, para desarrollar turismo sostenible), se distribuyó y analizó la información en dos fases.

Primero un análisis cualitativo de las entrevistas y luego un análisis descriptivo de las encuestas, con el propósito de poder identificar las condiciones de las primeras tres hipótesis, correspondiente al entorno actual de la zona de estudio y por ende a los actores de turismo del examinados.

### **3.1. Análisis cualitativo de las entrevistas de los actores de turismo en la zona de estudio**

La mayoría de los prestadores de servicios turísticos entrevistados tienen claro el concepto de sostenibilidad, de igual manera conocen y aplican la mayoría de las normas técnicas sectoriales en la totalidad de sus aspectos (ambientales, socioculturales y económicos) y además están comprometidos con el desarrollo e implementación del turismo sostenible. A continuación, se hace un resumen de los aspectos más importantes comentados por ellos y los aspectos que se cabe

resaltar y/o se presentan con mayor frecuencia. Las transcripciones de las entrevistas se encuentran en los anexos, del 1 al 12.

### ***3.1.1 Eje ambiental***

#### **3.1.1.1 Protección de la biodiversidad**

En general, los (12) entrevistados coinciden en que se informa y promueve entre los clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural y se les brindan la información para la prevención del tráfico ilegal de la flora y fauna, teniendo en cuenta que, dicha información sobre las áreas protegidas para su conservación y uso responsable de las áreas naturales, se otorgan a su vez por parte de las entidades que manejan las mismas áreas protegidas. Asimismo, ellos participan con una figura de representación de todos los prestadores de servicio a las reuniones organizadas por dichas entidades.

En el Parque Nacional Natural Old Providence Lagoon, en Cayo Cangrejo, el mar de los Siete Colores, los turistas pueden nadar con mantarrayas y diferentes especies marinas. Durante las excursiones a los cayos los operadores turísticos advierten al turista de no tocar a los animales, ni darles de comer y los prestadores de servicios encargados de las actividades de snorkel, buceo para concientizar a los clientes, les informan de no tocar los corales, de no tocar las conchas, ni recogerlos.

Algunos operadores turísticos en Johny Cay y Acuario resguardan el manejo de los manglares y se preocupan por la protección del pez loro, especie que produce la arena de las playas, para preservar la reserva biosfera, los corales; otros están limpiando y recuperando las playas porque después del paso de los huracanes, en algunas quedaron piedras.

Varios prestadores de turismo no venden excursiones donde el pasajero tenga contacto directo con la fauna y flora, afecte a los animales, mientras otros utilizan embarcaciones con paneles solares para el uso eficiente de energías para promover una forma de viajar más sostenible y respetuosa con el medioambiente y ayudar en la protección de la biodiversidad y de los ecosistemas estratégicos.

### **3.1.1.2 Gestión del agua y de la energía**

Se cuenta con plantas eléctricas que trabajan con ACPM, que funcionan perfectamente en algunas zonas. Algunos alojamientos consideran que el manejo de este tipo de energía eléctrica pueda afectar el sistema ambiental. Entre las iniciativas de los prestadores de servicios está el ahorro de energía: en los alojamientos se les solicita a los huéspedes que apaguen los aires acondicionados, los abanicos, las luces de las habitaciones. Algunos alojamientos han implementado en los baños y habitaciones los *Habladores*, es decir formas de comunicación escrita, como carteles informativos, que transmiten mensajes de buenas practicas de sostenibilidad, por ejemplo: "Si vas a salir de la habitación acuérdate de apagar el aire; "Apaga las luces cuando no las estés utilizando."

En general, las empresas de servicios turísticos entrevistados (11) dicen que informan y promueven entre sus clientes, huéspedes y colaboradores el ahorro y uso eficiente del agua. En la mayoría de los alojamientos utilizan griferías con reductores de caudal y sanitarios ahorradores. El Archipiélago de San Andrés Providencia y Santa Catalina no cuentan con el servicio de alcantarillado, por lo que varios operadores turísticos cuentan con un método ecológico privado para descontaminar el agua y regresarla al mar sin causar daños en el ecosistema. Además, para

producir agua potable se sirven de plantas desalinizadoras (VEOLIA). A causa de los altos costos, varios prestadores de servicios almacenan aguas lluvias en cisternas.

### **3.1.1.3 Gestión de residuos, productos químicos y contaminación**

La mayoría de los prestadores de turismo manejan la gestión residuos sólidos con la clasificación y disposición adecuada mediante tanques en colores que cumplan con la normatividad de disposición de residuos. Otros prestadores de turismo reciclan por separado plásticos, latas y los computadores que entregan a bancos de recursos, Sistemas de Recolección o donde los recojan. Algunos de los alojamientos tienen manejo de los alimentos, de las grasas se colocan en sitios especiales. En la isla está restringido el uso de las bolsas plásticas y botellas de un solo uso, algunas de las iniciativas de los alojamientos regalan el botellón de agua para los apartaestudios, al igual que bolsas de tela con un mensaje de protección al medio ambiente: "Llena a Providencia de amor y no de plásticos", "Mientras su estadía sea en la isla, usen las bolsas de tela y no de plásticos para hacer compras".

Otros operadores turísticos realizan la recolección y reciclaje de latas desechadas en los tours para ser procesadas por medio de la empresa recolectora de materiales reciclables. Asimismo, los prestadores de servicios turísticos utilizan y manejan productos biodegradables para el aseo en general y para la limpieza de las habitaciones.

## ***3.1.2. Eje sociocultural***

### **3.1.2.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural**

En general, los prestadores de servicios turísticos entrevistados (11) coinciden en promover entre sus clientes la compra de servicios, productos, artesanías locales y apoyar las manifestaciones culturales, la gastronomía y la conservación de la cultura raizal.

### 3.1.2.2 Relación con las comunidades

A continuación, algunas de las condiciones socioculturales tomadas de la entrevista de la señora, M. Cano, jefe del Parque Nacional Natural Old Providence McBean Lagoon. (conversación del 29 de octubre de 2022) “Los prestadores de servicios turísticos, los *lancheros* son raizales en Providencia (el 95% de la población es raizal) y se benefician ofreciendo los tours de acceso a Cayo Cangrejo, son dueños de las embarcaciones con sus ayudantes. El parque nacional apoya y fortalece la educación ambiental y la capacitación de los “lancheros” para que la información que ellos le estén dando a los turistas sea beneficiara para la conservación del parque, En parque nacionales existen condiciones especiales para las comunidades étnicas, como la población raizal, en el 2016, 2017 y 2018 cuando se actualiza el plan de manejo de parque, se hace una consulta previa con la comunidad raizal y se firman 14 acuerdos, la conformación de una instancia de relacionamiento permanente para la planificación del parque. Entonces se genera un comité de manejo conjunto donde hay la representación de pescadores, de lancheros, de la comunidad que vive en la zona amortiguadora del parque, que son como dos barrios, que son los que más apropiación tienen del parque. En ese comité conjunto se concretan y definen muchas de las reglamentaciones del parque, el 90% de estos acuerdos tienen que ver con el ecoturismo, la misma población raizal fue la que pidió, por ejemplo: mejoramiento de la prestación de los servicios en Cayo Cangrejo, todo este tema de la señalización y ordenamiento de las rutas de embarcaciones quedó ahí, lo del fortalecimiento de los prestadores de servicios, lo de la participación de los raizales en el beneficio de ecoturismo. La población raizal conoce la importancia y los beneficios que se están generaron por la presencia del parque nacional en Providencia

### ***3.1.3. Eje económico***

#### **3.1.3.1 Generación de empleo y promoción de empresas locales**

En general, los prestadores de servicios turísticos entrevistados (11) concuerdan en promover la compra y el consumo de productos y servicios elaborados por la comunidad y la contratación de personal y proveedores locales, que preferiblemente estén enfocados en el cuidado del medio ambiente y la protección de la fauna y de la flora.

#### **3.1.3.2 Calidad y satisfacción del cliente**

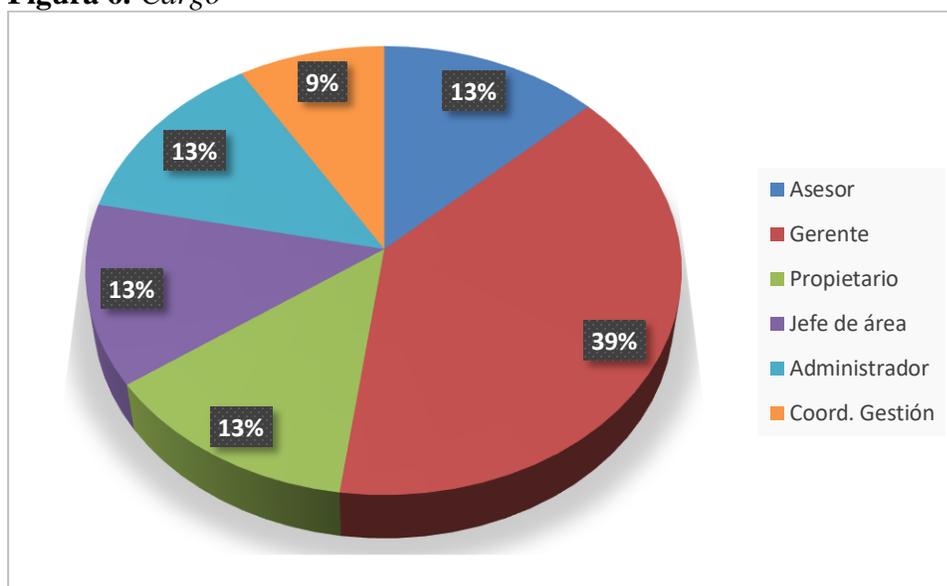
Las empresas de servicios turísticos coinciden en que están generando un alto grado de satisfacción de los turistas, tanto extranjeros como nacionales, por los diferentes servicios ofrecidos y por la belleza de las islas. Resaltan en particular modo la importancia de aspectos tales como el impacto del Parque Nacional Natural Old Providence Lagoon en la afluencia de turistas a la región, la importancia preservar el Mar de los Siete Colores y la biodiversidad natural de los ecosistemas que lo conforman. Asimismo, resaltan la excelente gastronomía local como recurso para sobrepasar las expectativas y la satisfacción de los clientes. Sin embargo, muchos visitantes se quejan con respecto a la necesidad de pagar una tarjeta de turismo para poder ingresar a la zona y que, a pesar del gasto, las infraestructuras turísticas no reflejan la inversión de dicha imposición económica.

De acuerdo con las respuestas de los prestadores de servicios turísticos entrevistados, se puede concluir que el Parque nacional natural Old Providence Mcbean Lagoon y sus áreas de influencia en San Andrés, Providencia y Santa Catalina cuentan con las condiciones ambientales, socioculturales y económicas necesarias para elaborar planes de acción para el desarrollo de turismo sostenible, tal como se supone en las hipótesis 1, 2 y 3.

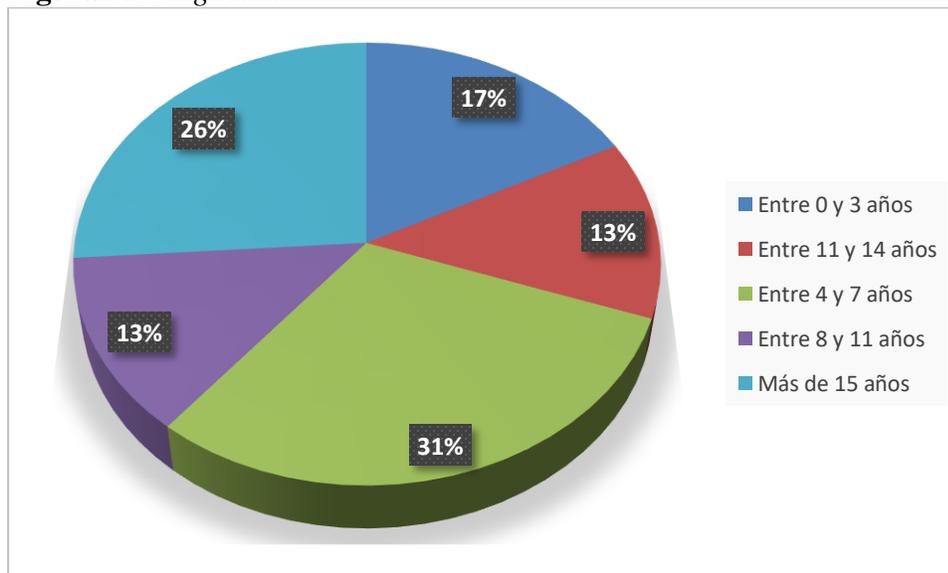
### **3.2 Análisis cuantitativo de las encuestas a los actores de turismo del área de estudio**

Sin embargo, se decidió complementar la información, pidiéndole a los prestadores de servicio que contestaran una encuesta. Con base en la información obtenida de estas encuestas, realizadas a 23 prestadores de servicio, se procedió a tabular, graficar y analizar los datos descriptivos relevantes.

**Figura 6.** Cargo

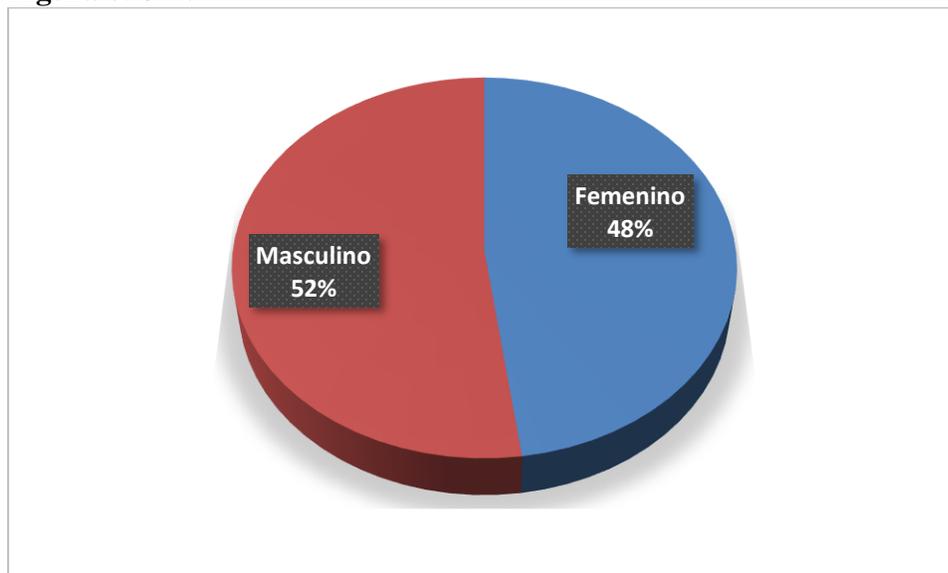


Nota. Elaboración propia.

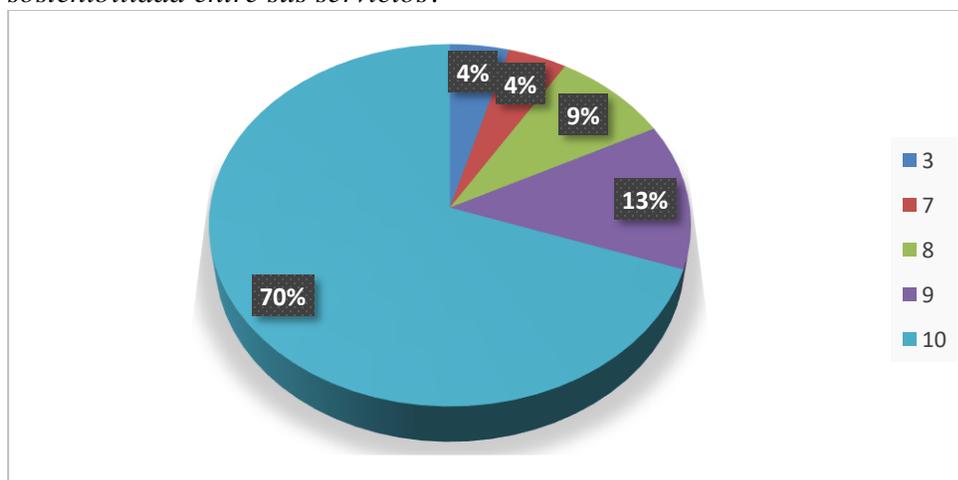
**Figura 7. Antigüedad**

Nota. Elaboración propia.

En estos gráficos (figuras 6 y 7) se observan la proporción de los cargos y la antigüedad que tiene en sus respectivas empresas. Se puede resaltar como más de la mitad de los encuestados cubren altos cargos, tales como gerentes y propietarios. Asimismo, podemos ver como con respecto a la antigüedad se puede distinguir aproximadamente un 40% de encuestados que llevan más de 8 años en su compañía y por ende en el sector turístico. A continuación, se puede denotar como la proporción entre hombres y mujeres de los encuestados sean bastante equitativa.

**Figura 8. Sexo**

Nota. Elaboración propia.

**Figura 9. ¿Cuánto estaría dispuesta su organización a implementar buenas prácticas de sostenibilidad entre sus servicios?**

Nota. Elaboración propia.

Por medio de la pregunta, cuyos resultados se ven reflejados en la figura 9, se quiso entender la disponibilidad de cada prestador de servicio de implementar buenas prácticas de sostenibilidad en su compañía, por medio de una valoración de 1 a 10 (siendo 1=No dispuesto, y 10=Totalmente

dispuesto). Se puede distinguir como la casi totalidad de los encuestados respondieron positivamente, con una votación principalmente de 10.

En la siguiente tabla se exponen las variables analizadas en ambas encuestas, tanto para los prestadores de servicio, como para el mercado potencial, por medio de la escala de Likert.

**Tabla 5.**

*Variables analizadas en las encuestas con la escala de Likert 1*

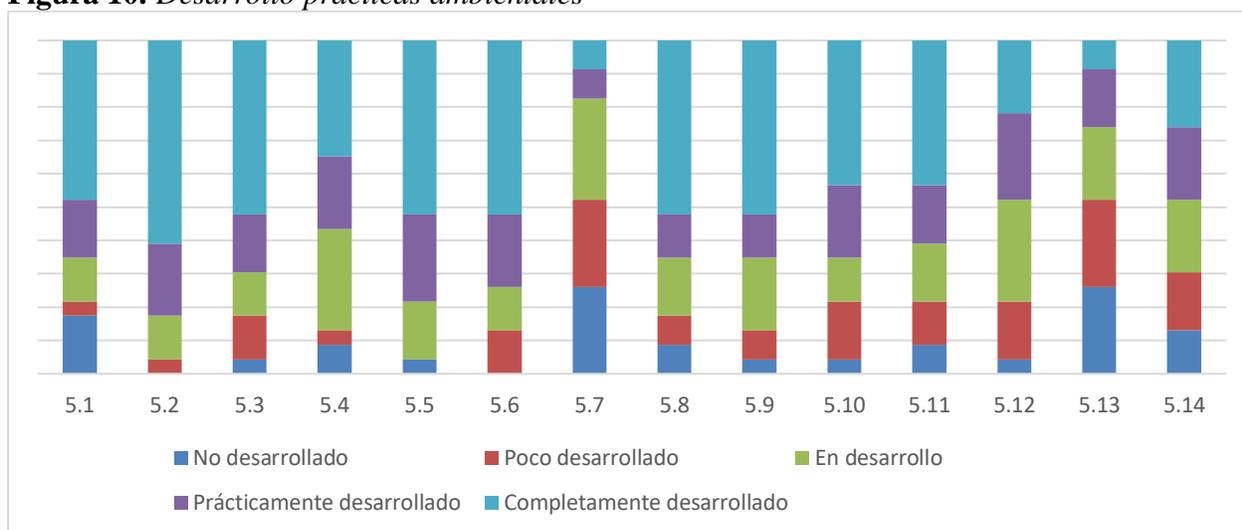
Ejes	Variables
AMBIENTAL	<p>5.1 Informar a sus proveedores, colaboradores y clientes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna</p> <p>5.2 Informar sobre las áreas naturales con uso recreativo permitido y promover que sus clientes asuman comportamientos responsables con el entorno natural</p> <p>5.3 Comunicar el cumplimiento de la política de sostenibilidad</p> <p>5.4 Adelantar acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural</p> <p>5.5 Adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación</p> <p>5.6 Adelantar acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación</p> <p>5.7 Implementar fuentes renovables de energía</p> <p>5.8 Adelantar acciones para que no se ponga en riesgo el consumo de agua para uso residencial frente al uso turístico.</p> <p>5.9 Usar productos químicos amigables con el ambiente</p> <p>5.10 Realizar actividades para reducir la producción de residuos y seleccionar sus proveedores según el tipo y cantidad de embalaje de los productos</p> <p>5.11 Ofrecer a sus visitantes la posibilidad de separar los diferentes tipos de residuos</p> <p>5.12 Realizar actividades para incentivar el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual</p> <p>5.13 Estimar y monitorear la huella de carbono generada</p> <p>5.14 Aplicar una gestión ambientalmente adecuada de las SAO (sustancias agotadoras de la capa de ozono), sus envases y residuos</p>

SOCIOCULTURAL	<p>6.1 Apoyar la satisfacción de la comunidad local con el desarrollo de las actividades turísticas en el municipio</p> <p>6.2 Adelantar acciones enfocadas a la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).</p> <p>6.3 Adelantar acciones frente a la prevención y erradicación de impactos socioculturales negativos asociados al turismo (ej. trabajo infantil, mendicidad, drogadicción)</p> <p>6.4 Informar sobre el comportamiento esperado frente a los ecosistemas, al patrimonio y la cultura local</p> <p>6.5 Realizar acciones para que la población residente, empresarios y visitantes se comporten de manera responsable con poblaciones LGBTI+, y con poblaciones vulnerables, como indígenas, afrodescendientes, raizales, gitanos o desplazados</p> <p>6.6 Apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales</p> <p>6.7 Informar acerca de la legislación vigente aplicable y sobre actividades relacionadas con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes del patrimonio cultural</p> <p>6.8 Participar en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural</p> <p>6.9 Apoyar la promoción de las manifestaciones culturales locales, como la gastronomía local, regional o nacional</p>
ECONÓMICO	<p>7.1 Apoyar o promover el desarrollo y la creación de empresas en la población residente</p> <p>7.2 Conceder prioridad a la contratación de personal local, en condiciones justas y equitativas</p> <p>7.3 Conceder prioridad a la contratación de proveedores locales, en condiciones justas y equitativas</p> <p>7.4 Promover y dar prioridad a la comercialización de insumos, artesanías, bienes y servicios procedentes del comercio justo</p> <p>7.5 Generar un aumento de oportunidades de trabajo para la población local por el efecto del turismo</p> <p>7.6 Contratar a empresas con operadores de turismo privado o prestadores de servicio que pertenecen a la comunidad</p> <p>7.7 Promover el desarrollo de organizaciones locales que elaboran artesanías, productos o prestan servicios, que hacen uso sostenible de materias primas características de la región</p> <p>7.8 Promover e impulsar las actividades que permitan la conservación de turismo ético y sostenible</p>

Nota. Elaboración propia.

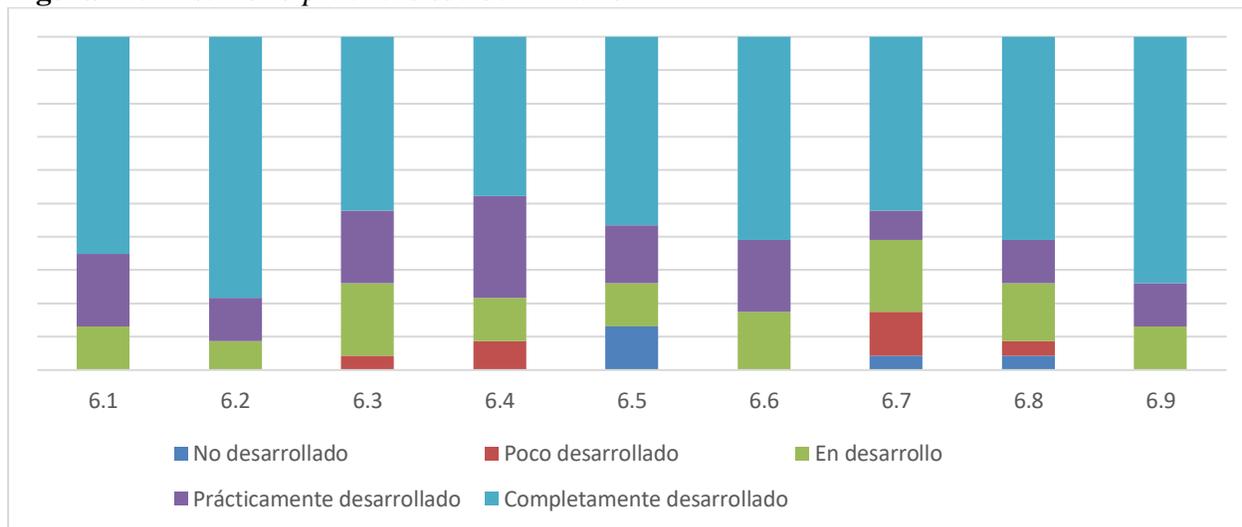
En los gráficos (figura 10-12) que se presentan a continuación, se exponen los resultados de la información respectiva al nivel de desarrollo de las variables analizadas en cada eje de sostenibilidad (que se ven detalladas en la Tabla 6, que se presenta anteriormente), según las percepciones de los prestadores de servicio.

**Figura 10.** *Desarrollo prácticas ambientales*

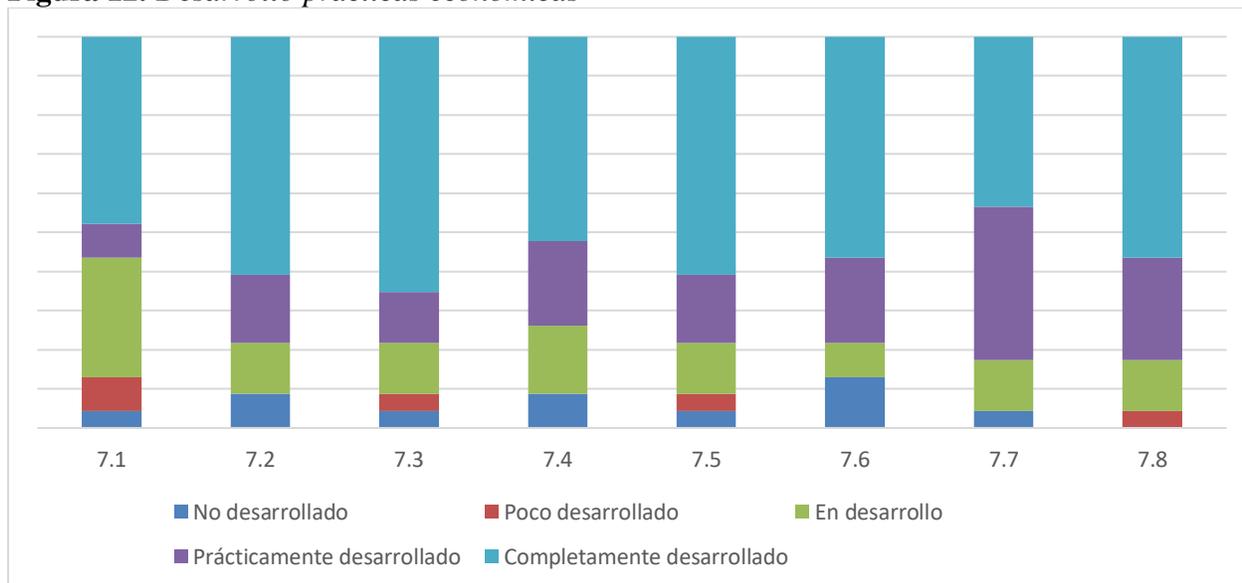


Nota. Elaboración propia.

En cuanto al aspecto ambiental, cabe resaltar que las variables 5.7 y 5.13 son las que peor califican, es decir que presentan un muy bajo nivel de estar completamente desarrollado y recíprocamente un alto nivel de no estar casi desarrollado en absoluto. La variable 5.7 representan la implementación de fuentes de energía renovable, mientras que la variable 5.13 mide y estima la huella de carbono generada.

**Figura 11. Desarrollo prácticas socioculturales**

Nota. Elaboración propia.

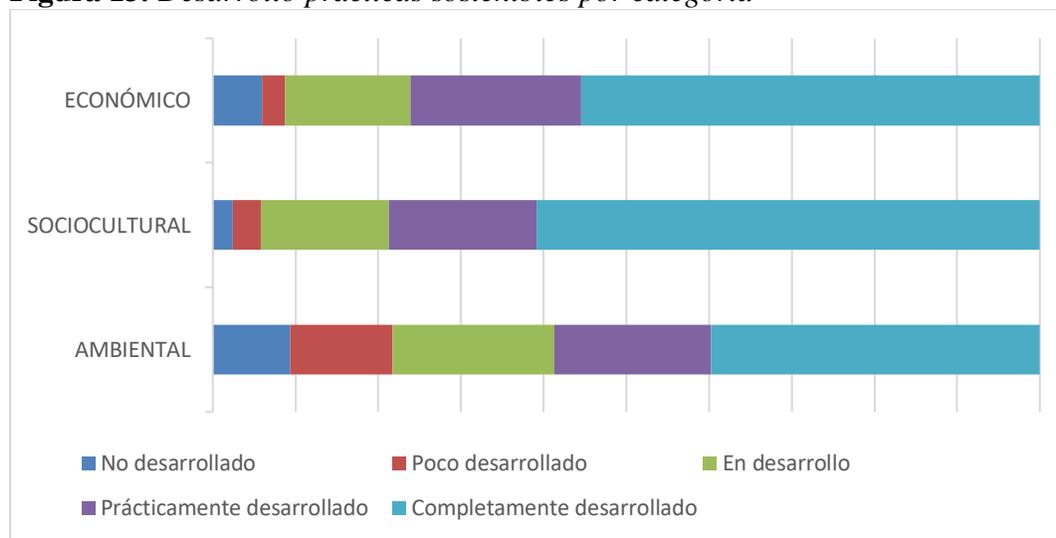
**Figura 12. Desarrollo prácticas económicas**

Nota. Elaboración propia.

En cuanto los aspectos sociocultural y económico, los prestadores de servicio consideran que están particularmente desarrollados con respecto a la gran mayoría de las variables analizadas.

Como se denota en el siguiente gráfico, en términos general se puede afirmar que el eje sociocultural es el que presenta un nivel desarrollo mayor, seguido del económico y por último el ambiental, que todavía tiene diversas variables sobre las cuales se puede mejorar.

**Figura 13.** *Desarrollo prácticas sostenibles por categoría*



Nota. Elaboración propia.

Como último apartado de la encuesta se les preguntó a los prestadores de servicio que calificaran el grado de dificultad de implementar las variables que se presentan a continuación en la tabla 7. De esta información se pudo analizar la capacidad de ejecución de dichas variables para los actores de turismo de la zona de estudio, como se presenta en el siguiente gráfico (9).

**Tabla 6.** Variables analizadas en las encuestas con la escala de Likert 2

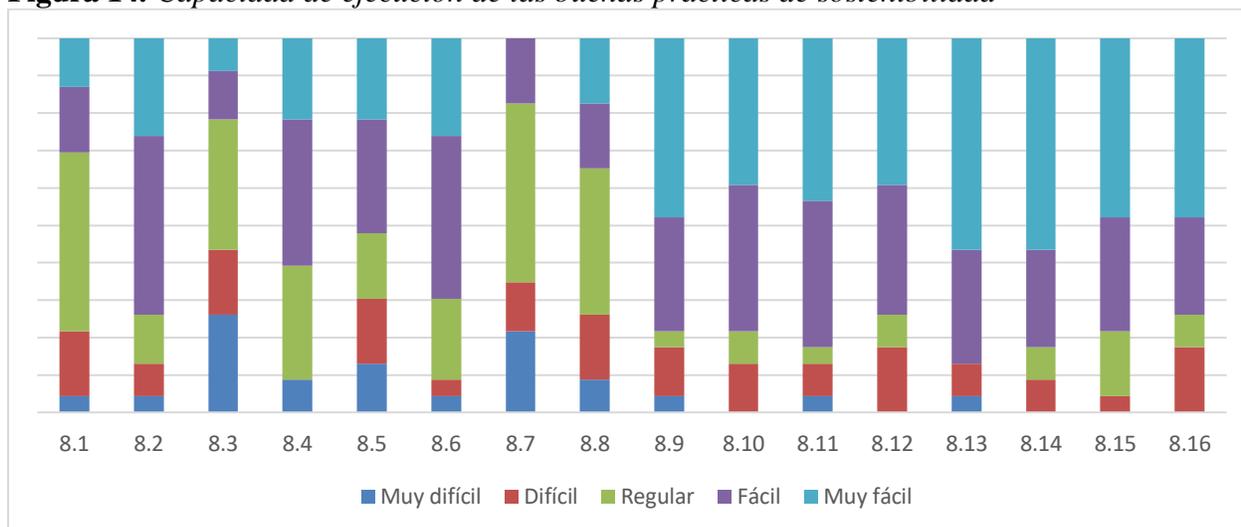
Ejes	Variables
AMBIENTAL	8.1 Realizar actividades para incentivar el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual 8.2 Adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente de los servicios (agua y energía), sin afectar el servicio y la operación 8.3 Implementar fuentes renovables de energía 8.4 Adelantar acciones para que no se ponga en riesgo el consumo de agua para uso residencial frente al uso turístico. 8.5 Realizar actividades para reducir la producción de residuos y seleccionar sus proveedores según el tipo y cantidad de embalaje de los productos 8.6 Ofrecer a sus visitantes la posibilidad de separar los diferentes tipos de residuos 8.7 Estimar y monitorear la huella de carbono generada 8.8 Aplicar una gestión ambientalmente adecuada de las SAO (sustancias agotadoras de la capa de ozono), sus envases y residuos
SOCIOCULTURAL	8.9 Apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales 8.10 Participar en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural 8.11 Apoyar la promoción de las manifestaciones culturales locales, como la gastronomía local, regional o nacional
ECONÓMICO	8.12 Apoyar o promover el desarrollo y la creación de empresas en la población residente 8.13 Conceder prioridad a la contratación de personal y proveedores locales, en condiciones justas y equitativas 8.14 Promover y dar prioridad a la comercialización de insumos, artesanías, bienes y servicios procedentes del comercio justo 8.15 Contratar a empresas con operadores de turismo privado o prestadores de servicio que pertenecen a la comunidad 8.16 Promover e impulsar las actividades que permitan la conservación de turismo ético y sostenible

Nota. Elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla anterior, las variables se subdividieron en las primeras 8 ambientales, luego 3 socioculturales y en fin 5 económicas. En la representación gráfica de los

resultados de estas variables (figura 14) se destaca como precisamente las primeras 8 variables (ambientales) son las que peor preforman, es decir que según los prestadores de servicio son las más difíciles de llevar a cabo. Es importante resaltar como las variables 8.3 y 8.7, que implican el uso de fuentes de energías renovables y la medición de la huella de carbono respectivamente, sean nuevamente las variables que presentan los valores más bajos. Asimismo, se puede denotar como las variables socioculturales y económicas sean las resultan de más fácil implementación. Es importante resaltar como la variable 8.12 (Apoyar o promover el desarrollo y la creación de empresas en la población residente) sea la más difícil de ejecutar para los prestadores de servicio, al dejar por fuera las variables ambientales.

**Figura 14.** Capacidad de ejecución de las buenas prácticas de sostenibilidad



Nota. Elaboración propia.

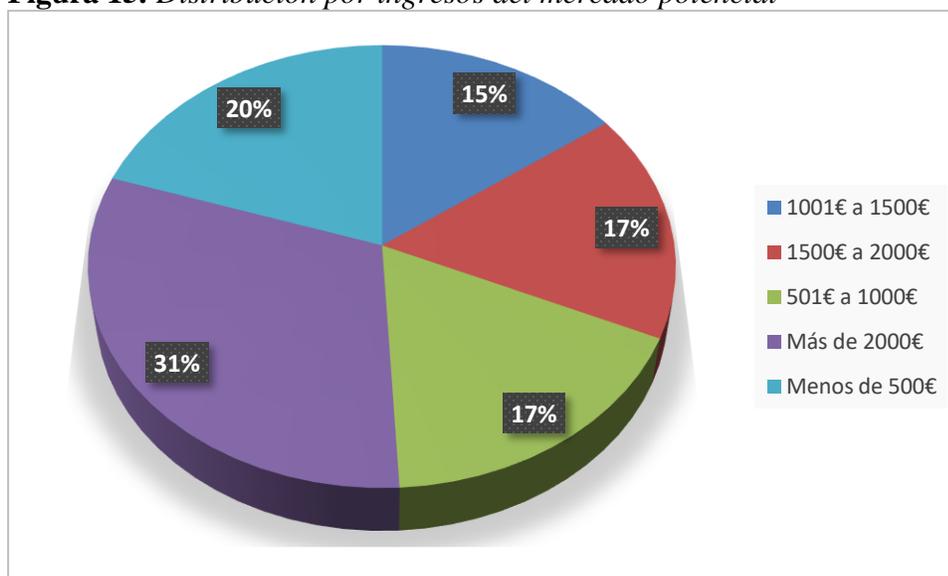
### 3.3. Análisis cuantitativo con la información del mercado potencial

En cuanto al cumplimiento del tercer objetivo específico (identificar los aspectos relevantes para el mercado potencial, que tenga interés en realizar turismo sostenible en la zona del caso de

estudio) y de las últimas tres hipótesis, se presenta el análisis cuantitativo de las encuestas, identificando de igual manera, las características de los resultados de cada eje examinado.

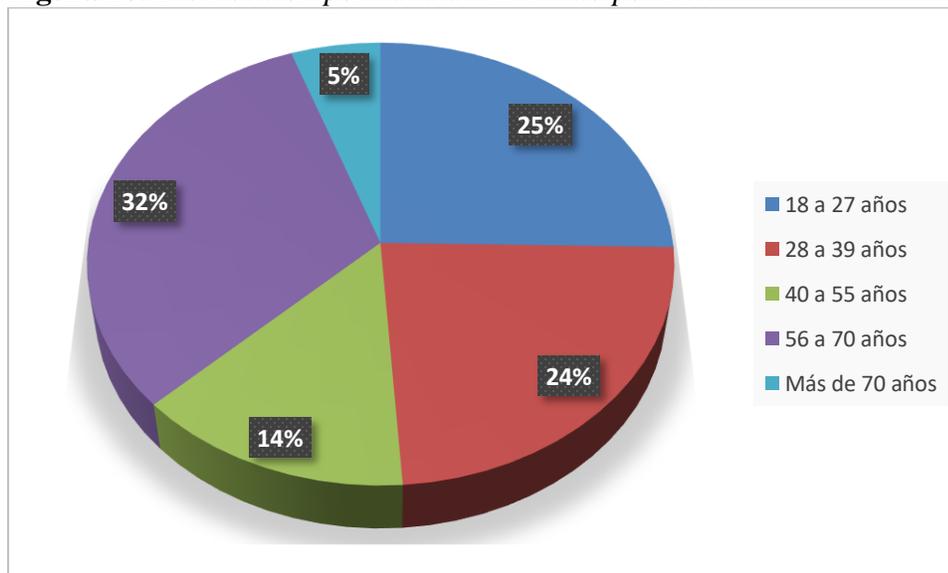
Con base en la información obtenida de las encuestas realizadas a 407 turistas interesados en viajar a la zona de estudio, se procedió a tabular, graficar y analizar los datos descriptivos relevantes. A continuación, se puede ver la distribución de los encuestados bajo los aspectos de ingresos mensuales (medidos en euros) y en base a la edad.

**Figura 15.** *Distribución por ingresos del mercado potencial*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 16.** *Distribución por edad del mercado potencial*



Nota. Elaboración propia.

Se puede resaltar como la distribución económica de los encuestados haya sido bastante equitativa, a pesar de la 31% de la muestra que presenta ingresos superiores a los 2000€. En cuanto al discriminación por edad, también se puede resumir una distribución bastante equitativa, pese a la mínima muestra de encuestados mayores de 70 años.

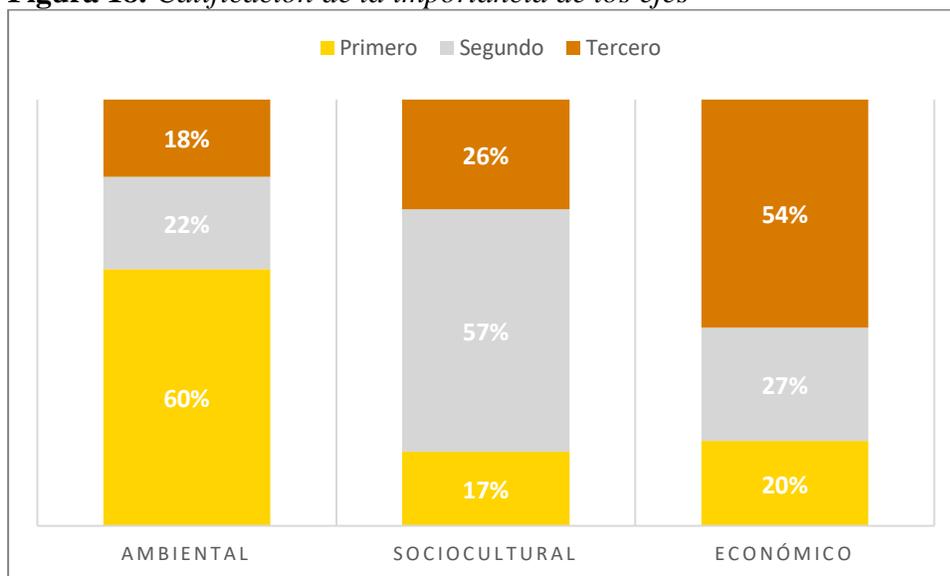
A continuación, se puede detallar la distribución geográfica de los encuestados, que tuvo un alcance de 45 países diferentes. Cabe resaltar que el país con mayor número de encuestados fue Colombia (42%), seguido de Costa Rica (11%), Lituania (5,6%), San Salvador (3,4%), Italia (2,9%) y Estados Unidos (2,9%).

**Figura 17.** *Distribución geográfica del mercado potencial*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 18.** *Calificación de la importancia de los ejes*



Nota. Elaboración propia.

En la figura 18 se puede observar como, por medio de una comparación entre los ejes de sostenibilidad, el 60% de los encuestados pone en primer lugar al eje ambiental, mientras que los ejes sociocultural y económico se posicionan claramente en segundo y tercer lugar

respectivamente. Estas conclusiones resultan ser independientes de la edad y del nivel de ingresos como se puede apreciar en mayor detalle en los anexos 17 y 18.

Al ejecutar un análisis de correlación entre las variables (anexo 16), resultó que existen cuatro variables con un nivel de correlación superior al 90%. Las primeras dos variables que presentan este tipo de relación son la 5.5 (promover que los colaboradores y clientes ahorren y hagan uso eficiente del agua) y la 5.6 (promover que los colaboradores y clientes ahorren y hagan uso eficiente de la energía). Resulta evidente que la relación se da porque ambas son variables enfocadas al ahorro y uso eficiente de bienes primarios, tales como el agua y la energía eléctrica. Las otras dos variables con un alto grado de correlación son la 7.2 (conceder prioridad a la contratación de personal local, en condiciones justas y equitativas) y la 7.3 (conceder prioridad a la contratación de proveedores locales en condiciones justas y equitativas). También en este caso resulta claro porque estas variables se encuentran en relación, ya que ambas se enfocan en conceder prioridad a las contrataciones, en condiciones justas y equitativas, de: personal y proveedores locales, respectivamente.

A continuación, se muestran en detalle los resultados del análisis de correlación lineal entre las variables, cuya representación gráfica se puede encontrar en el anexo 19:

**Tabla 7.** *Análisis de correlación lineal simple ejes: Ambiental - Sociocultural*

<i>Estadísticas de la regresión</i>			
Coeficiente de correlación múltiple	0,751924836		
Coeficiente de determinación R <sup>2</sup>	0,565390958		
R <sup>2</sup> ajustado	0,56431785		
Error típico	9,346204696		
Observaciones	407		
ANÁLISIS DE VARIANZA			
	Regresión	Residuos	Total
<i>Grados de libertad</i>	1	405	406

<i>Suma de cuadrados</i>	46023,0824	35377,3746	81400,457
<i>Promedio de los cuadrados</i>	46023,0824	87,35154222	
<i>F</i>	526,8720075		
<i>Valor crítico de F</i>	2,72868E-75		
	Intercepción	Variable X 1	
<i>Coefficientes</i>	13,5839284	1,16204137	
<i>Error típico</i>	1,87758294	0,05062547	
<i>Estadístico t</i>	7,23479539	22,9536927	
<i>Probabilidad</i>	2,3524E-12	2,7287E-75	
<i>Inferior 95%</i>	9,8929032	1,06251987	
<i>Superior 95%</i>	17,2749536	1,26156287	

Nota. Elaboración propia.

**Tabla 8.** *Análisis de correlación lineal simple ejes: Ambiental - Económico*

<i>Estadísticas de la regresión</i>			
Coeficiente de correlación múltiple	0,722126655		
Coeficiente de determinación R <sup>2</sup>	0,521466905		
R <sup>2</sup> ajustado	0,520285342		
Error típico	9,807129253		
Observaciones	407		
<b>ANÁLISIS DE VARIANZA</b>			
	Regresión	Residuos	Total
<i>Grados de libertad</i>	1	405	406
<i>Suma de cuadrados</i>	42447,64441	38952,8126	81400,457
<i>Promedio de los cuadrados</i>	42447,64441	96,17978419	
<i>F</i>	441,3364489		
<i>Valor crítico de F</i>	8,32785E-67		
	Intercepción	Variable X 1	
<i>Coefficientes</i>	12,0210732	1,29884534	
<i>Error típico</i>	2,11895848	0,0618262	
<i>Estadístico t</i>	5,67310465	21,0080092	
<i>Probabilidad</i>	2,6732E-08	8,3279E-67	
<i>Inferior 95%</i>	7,85554263	1,17730501	
<i>Superior 95%</i>	16,1866038	1,42038567	

Nota. Elaboración propia.

**Tabla 9.** Análisis de correlación lineal simple ejes: Sociocultural – Económico

<i>Estadísticas de la regresión</i>			
Coeficiente de correlación múltiple	0,758924403		
Coeficiente de determinación R <sup>2</sup>	0,57596625		
R <sup>2</sup> ajustado	0,574919253		
Error típico	5,973638844		
Observaciones	407		
ANÁLISIS DE VARIANZA			
	Regresión	Residuos	Total
<i>Grados de libertad</i>	1	405	406
<i>Suma de cuadrados</i>	19630,41854	14452,16622	34082,58477
<i>Promedio de los cuadrados</i>	19630,41854	35,68436104	
<i>F</i>	550,1126536		
<i>Valor crítico de F</i>	1,8431E-77		
	Intercepción	Variable X 1	
<i>Coeficientes</i>	6,47614137	0,88327395	
<i>Error típico</i>	1,29068276	0,03765907	
<i>Estadístico t</i>	5,01760894	23,4544805	
<i>Probabilidad</i>	7,8477E-07	1,8431E-77	
<i>Inferior 95%</i>	3,93886726	0,80924229	
<i>Superior 95%</i>	9,01341549	0,95730561	

Nota. Elaboración propia.

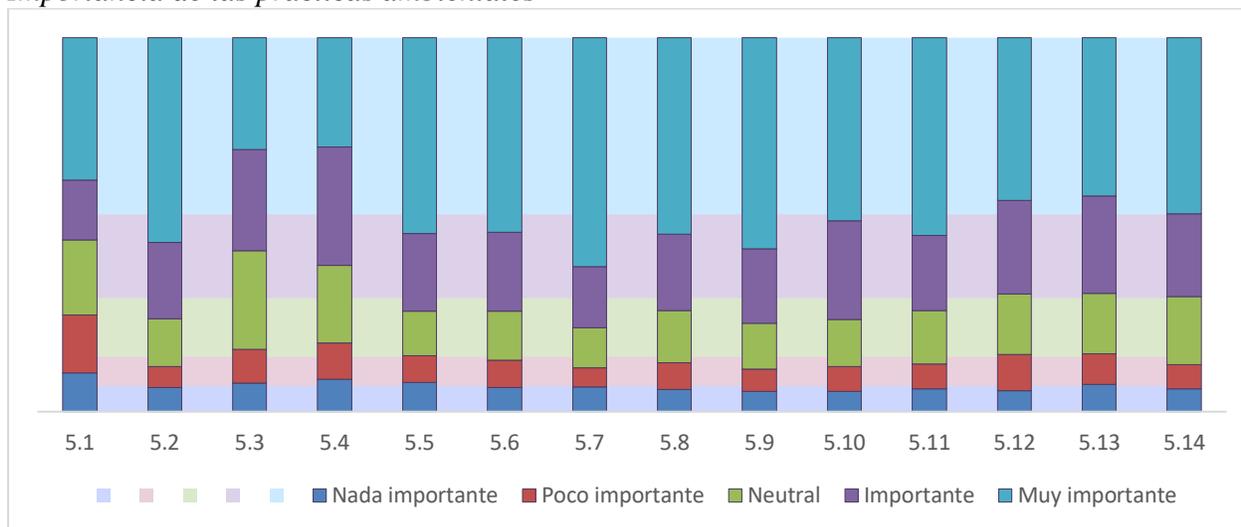
Con base en esta información se puede resaltar como no exista una correlación probabilista importante entre las dimensiones. Asimismo, al momento de realizar un análisis de regresión lineal múltiple no se encuentran resultados significativos para la investigación (ver anexos 20-23).

Para el estudio de la relevancia, que tienen los tres ejes (ambiental, sociocultural y económico) para el mercado potencial, se analizaron las mismas variables que se presentaron en la encuesta a los prestadores de servicio (tabla 6). Por medio de una escala de Linkert se le pidió a los clientes potenciales que calificaran el nivel de importancia que le otorgaban a cada una de las variables. En cuanto a la dimensión ambiental, a continuación se muestra la graficación de los resultados obtenidos. Cabe resaltar que, en los siguientes gráficos (figura 19-21), para lograr una

mayor claridad de los resultados y asimismo facilitar su análisis, se incorporó la información conjunta de la dimensión a la cual pertenecen las variables analizadas.

**Figura 19.**

*Importancia de las prácticas ambientales*



Nota. Elaboración propia.

\*Los elementos de la leyenda sin nombre representan los resultados de la dimensión ambiental total.

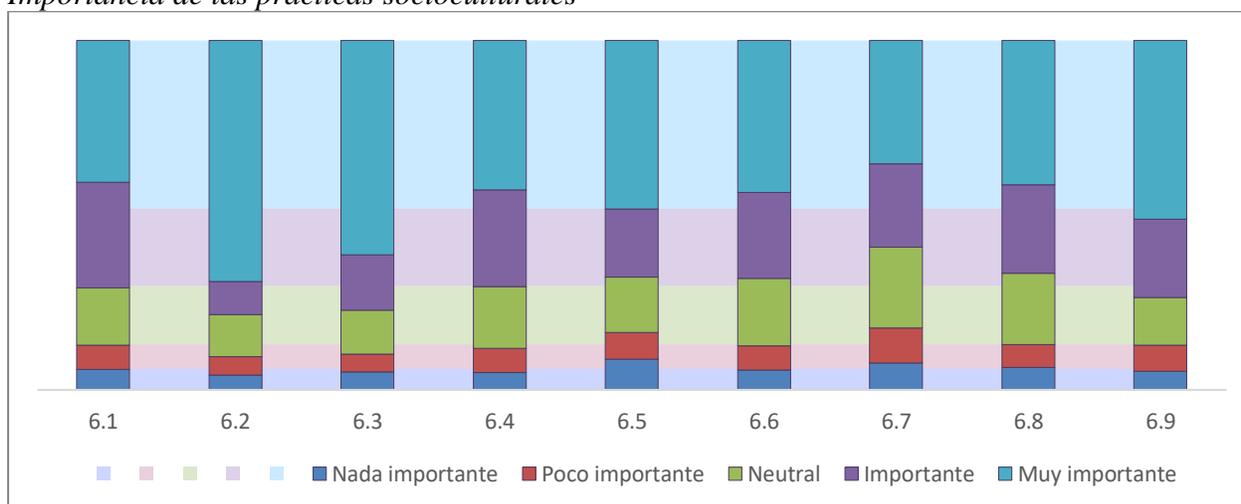
Por medio de la figura 19 se puede observar como en general la dimensión ambiental resulte muy importante para el mercado potencial, con particular énfasis en las variables 5.7 y 5.9, que representan respectivamente el uso de fuentes de energía renovable y el empleo de productos químicos amigables con el ambiente. De lo contrario, los dos niveles de importancia negativos (“nada importante” y “poco importante”), representan únicamente el 15% de las respuestas. La única variable que muestra un comportamiento atípico en este rango es la 5.1 (Brindar información de la legislación vigente aplicable relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna), con una calificación mucho mayor con respecto a la media. Por último se puede resaltar como las variables 5.3 (adelantar acciones para que la iluminación externa no altere el medio natural) y 5.4 (comunicar

el cumplimiento de la política de sostenibilidad) presentan una menor calificación positiva que la media, y una mayor calificación indiferente, o no tan importante, que el resto de las variables.

En la figura 20 se puede resaltar una baja calificación en los niveles de menor importancia, con tan solo el 13%. En general se presenta un nivel de calificación similar para toda las variables de esta dimensión. Entre las variables destaca positivamente la 6.2, que mide la importancia que los prestadores de servicio adelanten acciones enfocadas a la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA). Esta variable resalta debido a que el 70% de los encuestados la valora como muy importante. Por otro lado la variable que peor performa en esta dimensión es la 6.7, con tal solo una clasificación del 35% en el nivel de mayor importancia. Esta variable mide la importancia de que los prestadores de servicio brinden información acerca de la legislación vigente aplicable y sobre actividades relacionadas con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes del patrimonio cultural.

### Figura 20.

#### *Importancia de las prácticas socioculturales*

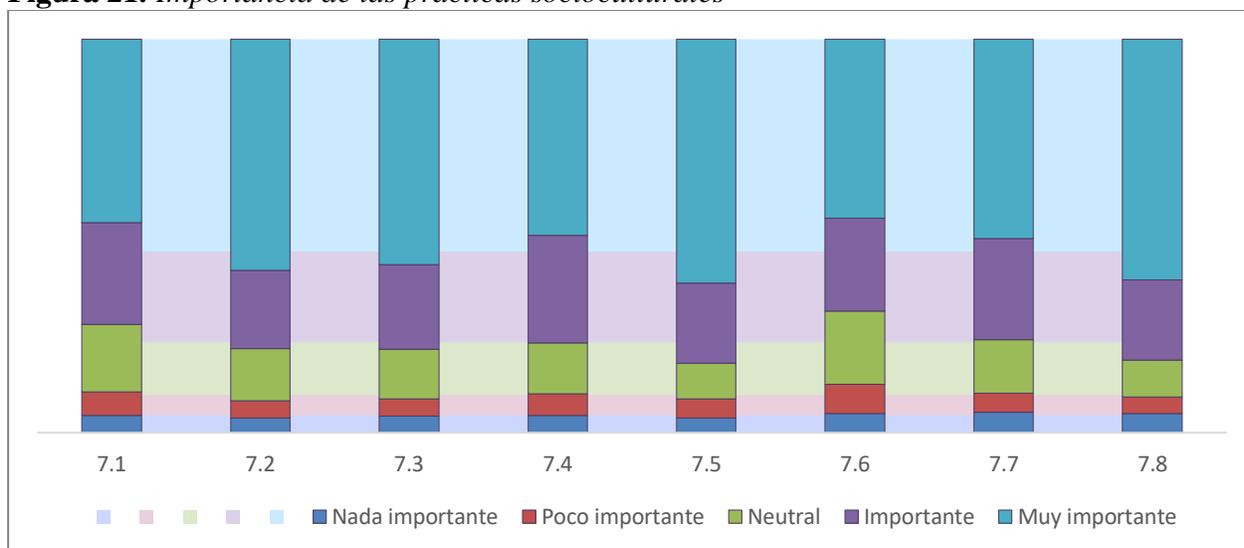


Nota. Elaboración propia.

\*Los elementos de la leyenda sin nombre representan los resultados de la dimensión sociocultural total.

En la última dimensión por analizar, cuyos resultados se presentan en el siguiente gráfico (figura 21), se pueden destacar los niveles más bajos entre los tres ejes, de las categorías menores en la escala de Likert presentada, con tal solo un 10% de las calificaciones. La variable 7.5 es la que presenta la mejor graduación, debido a que sus calificaciones positivas respresentan el 82% de su respuestas, es decir la valoración más alta para la dimensión económica. Esta variable mide la importancia de que los prestadores de servicio generen un aumento de oportunidades de trabajo para la población local por el efecto del turismo. Por otro lado, entre la variable 7.6 no resultar ser de gran relevancia para el mercado potencial, ya que casi el 20% la calificó como “regular”.

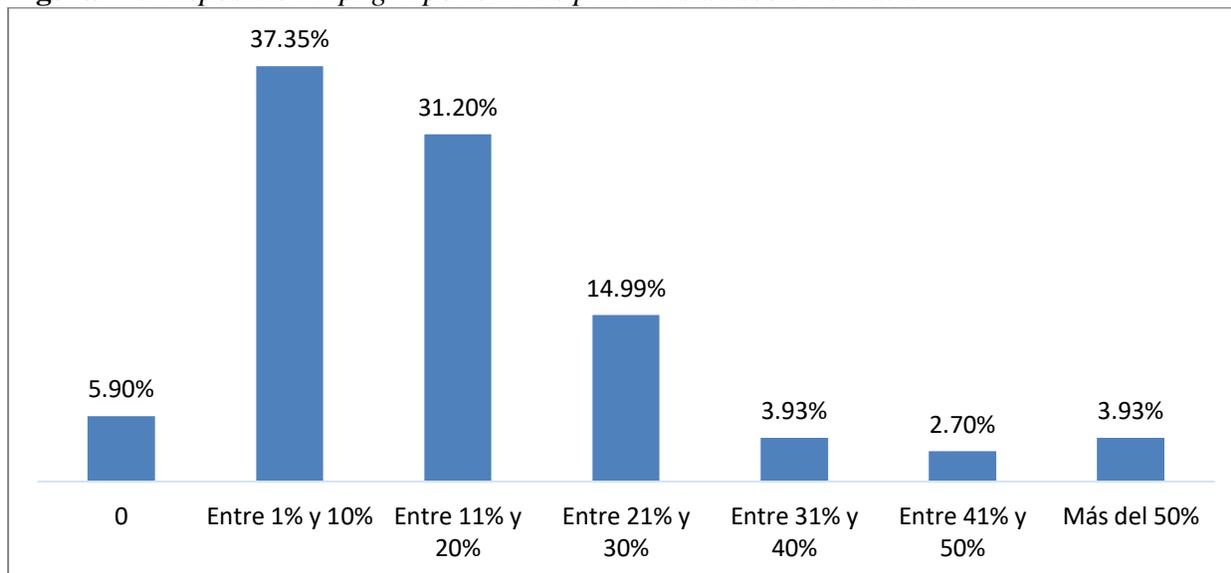
**Figura 21.** *Importancia de las prácticas socioculturales*



Nota. Elaboración propia.

\*Los elementos de la leyenda sin nombre representan los resultados de la dimensión sociocultural total.

Como último elemento de estudio de las encuestas, se les preguntó a los clientes potenciales cuanto estarían dispuesto a pagar de más por productos y servicios turísticos que empleen buenas prácticas de sostenibilidad. Más del 60% de los encuestados estaría dispuesto a pagar entre 1% y 20% de más, con 37,35% el rango más seleccionado es entre 1% y 10%.

**Figura 22.** Disposición a pagar por buenas prácticas de sostenibilidad

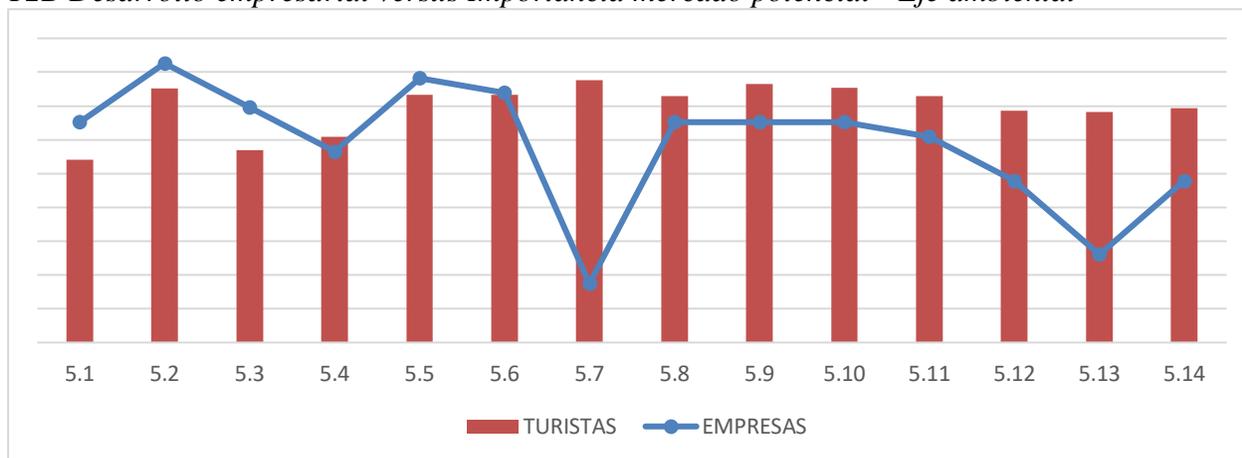
Nota. Elaboración propia.

### 3.4. Análisis de información: prestadores de servicio versus mercado potencial

En fin, para llevar a efecto el objetivo general se presenta un cruce de información de las dos encuestas realizadas. Para lograr cruzar la información de la mejor manera se optó por implementar la herramienta estadística llamada “Top two box” (T2B). Por medio de esta técnica podemos presentar por un lado la información del nivel actual de desarrollo de las variables (tabla 6), según los prestadores de servicio, y por el otro lado la importancia que le atribuye el mercado potencial a cada una de las variables analizadas. Se presentan a continuación los 3 gráficos T2B con respecto a los tres ejes.

**Figura 23.**

*T2B Desarrollo empresarial versus Importancia mercado potencial - Eje ambiental*

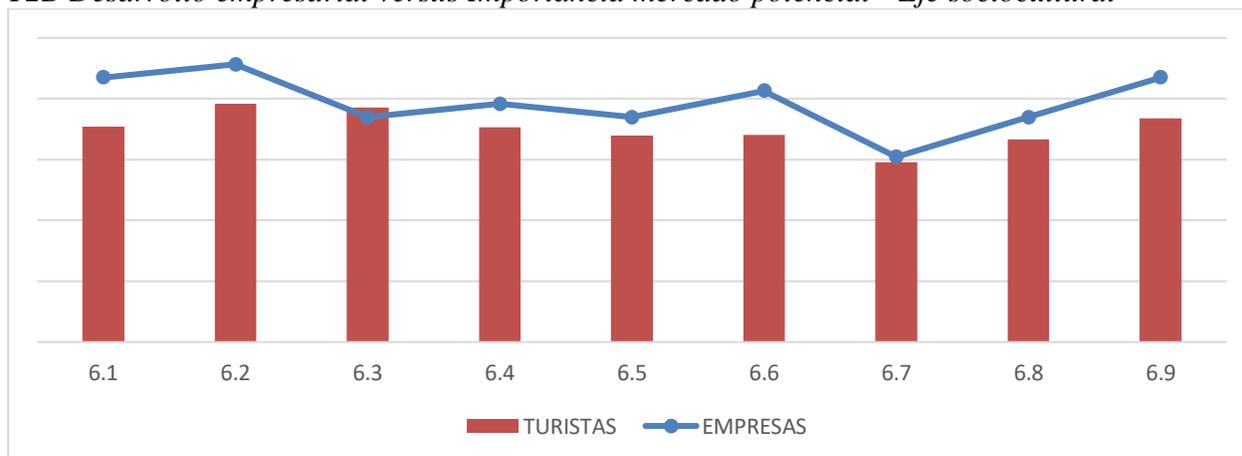


Nota. Elaboración propia.

Con base en esta información se puede observar como existan diversas variables que no se ven respetadas para el nivel de importancia del mercado potencial. En particular se pueden resaltar las variables de la 5.7, que supone la implementación de fuentes renovables de energía, hasta la 5.14, que implica la aplicación de la gestión ambientalmente adecuada de las SAO (sustancias agotadoras de la capa de ozono), sus envases y residuos.

**Figura 24.**

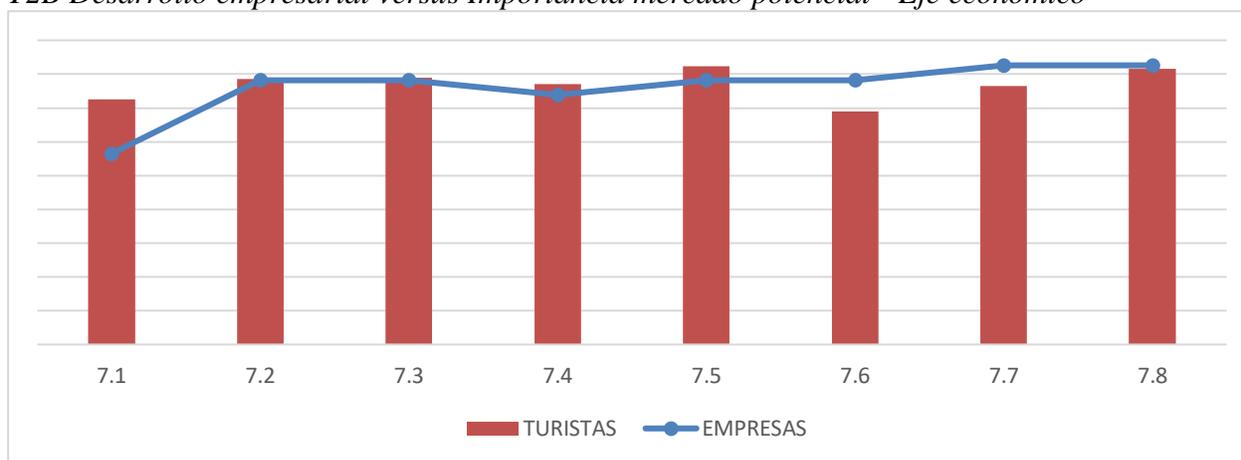
*T2B Desarrollo empresarial versus Importancia mercado potencial - Eje sociocultural*



Nota. Elaboración propia.

**Figura 25.**

*T2B Desarrollo empresarial versus Importancia mercado potencial - Eje económico*



Nota. Elaboración propia.

Se denota como en los dos últimos gráficos (figuras 24 y 25), es decir los de los ejes sociocultural y económico, el desarrollo actual de los prestadores de servicio cubra casi completamente las necesidades del mercado potencial. En diversas variables, las acciones adelantadas por las empresas exceden la importancia asignada por parte de los turistas. En cuanto al eje sociocultural se pueden resaltar como las variables 6.1, que mide la capacidad de los prestadores de servicio de apoyar la comunidad local con el desarrollo de las actividades turísticas, la 6.6, que determina el apoyo a las comunidades que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales, y en fin la 6.9, que mide la promoción de las manifestaciones culturales locales, como la gastronomía, son todas variables en las que las empresas consideran que están realizando acciones socioculturales significativas, al punto que sobrepasa el valor que le atribuyen los turistas. Para la dimensión económica, los únicos puntos en los que los actores de la zona de estudio se pueden revelar como inadecuados para lo que buscan los potenciales clientes, se ven reflejados en las variables 7.1 (apoyar o promover el desarrollo y la creación de empresas en la población residente) y 7.5 (generar un aumento de oportunidades de trabajo para la población

local por el efecto del turismo). En estos dos ejes, el resultado del resto de las variables para los encuestados presenta como máximo una desviación menor al 5% con respecto a los resultados de las encuestas de los prestadores de servicio.

De acuerdo con los resultados obtenidos del análisis de la información recolectada, en la tabla (8) que se presenta a continuación se resumen el resultado de las hipótesis planteadas.

**Tabla 10.**  
*Tabla de hipótesis*

Hipótesis	Descripción	Valoración
<i>Hipótesis 1</i>	El Parque nacional natural Old Providence Mcbean Lagoon y sus áreas de influencia en San Andrés, Providencia y Santa Catalina cuentan con las condiciones <b>ambientales</b> necesarias para elaborar planes de acción para el desarrollo de turismo sostenible.	<u>Se acepta</u>
<i>Hipótesis 2</i>	El Parque nacional natural Old Providence Mcbean Lagoon y sus áreas de influencia en San Andrés, Providencia y Santa Catalina cuentan con las condiciones <b>socioculturales</b> necesarias para elaborar planes de acción para el desarrollo de turismo sostenible.	<u>Se acepta</u>
<i>Hipótesis 3</i>	El Parque nacional natural Old Providence Mcbean Lagoon y sus áreas de influencia en San Andrés, Providencia y Santa Catalina cuentan con las condiciones <b>económicas</b> necesarias para elaborar planes de acción para el desarrollo de turismo sostenible.	<u>Se acepta</u>
<i>Hipótesis 4</i>	Los turistas consideran importantes la dimensión <b>ambiental</b> para realizar turismo sostenible en la zona del caso de estudio.	<u>Se acepta</u>
<i>Hipótesis 5</i>	Los turistas consideran importantes la dimensión <b>sociocultural</b> para realizar turismo sostenible en la zona del caso de estudio.	<u>Se acepta</u>
<i>Hipótesis 6</i>	Los turistas consideran importantes la dimensión <b>económica</b> para realizar turismo sostenible en la zona del caso de estudio.	<u>Se acepta</u>

Nota. Elaboración propia.

## Conclusiones y recomendaciones

De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede concluir que las hipótesis planteadas fueron aceptadas en su totalidad. Así, se concluye que respecto al eje ambiental es el preferido del mercado potencial, pero por otro lado es el que menos está desarrollado por parte de los prestadores de servicio. Esto conlleva a un choque entre las partes, ya que los turistas esperan encontrar que en el área de estudio se respeten ciertos aspectos de las prácticas sostenibles ambientales, cuando la realidad es muy diferente. Según se concluye del análisis existen diversas variables que son importantes para los turistas, pero que por otro lado los prestadores de servicio no logran alcanzar un buen nivel de desarrollo. En particular la variable 5.7, que supone la implementación de fuentes renovables de energía, es la que presenta una mayor diferencia entre las partes. Dentro de la dimensión ambiental, esta variable es de hecho la más importante para los clientes potenciales y a su vez es la que se encuentra menormente desarrollada por los actores de turismo. Otra variable que no respeta las expectativas de los turistas es la 5.13, que implica la realización de actividades para monitorear y reducir la huella de carbono producida. Cabe resaltar que esta variable fue la única de las 3 dimensiones que no recibió ninguna calificación de “muy fácil” en el apartado de preguntas a los prestadores de servicios que mide el grado de dificultad en implementar ciertas variables de la investigación.

Con base en la información recolectada por medio de las entrevistas, se pueden designar los costos como el impedimento mayor al cual tienen que hacer frente los actores de turismo. En particular para este eje y para las variables que se acaban de describir, es fundamental tener el músculo económico suficiente para hacer frente a los costos que implican las tecnologías necesarias para el correcto desarrollo de dichas variables.

Para hacer frente a estos problemas se hacen tres recomendaciones. Primero que todo se recomienda en general al sector turístico de la zona de estudio que aplique estrategias de marketing con el fin de divulgar las buenas practicas de sostenibilidad que se están llevando a cabo actualmente en la región. Asimismo, por medio de el diseño de estrategias de mercadeo, se debería intentar dar a conocer todas las acciones de sostenibilidad que se realizan en el archipiélago hasta el momento, para que los turistas tanto nacionales como internacionales tengan conocimiento de las posibilidades que hay en esta área. Otro beneficio de esta recomendación sería el aumento de flujo de turistas que potencialmente podría llegar a la región, y por ende mejorar su situación económica.

Como segunda recomendación, se sugiere que los varios actores de la zona busquen formas de financiamiento, para lograr hacer frente a los esfuerzos económicos necesario para poder mejorar las practicas de sostenibilidad ambientales. Se propone que participen en convocatorias internacionales de sostenibilidad, las cuales les pueden brindar recursos económicos o por lo menos visibilidad y reconocimientos por las buenas practicas de sostenibilidad que están adelantando, y en fin poder inducir al gobierno nacional para que este les brinde el apoyo económico necesario. Otra forma de financiación podría ser que el gremio local una sus recursos para crear un fondo privado de inversión.

Los ejes sociocultural y económico, por otro lado, muestran como las dos partes (empresas y turistas) se encuentren muy alineados en las variables de sostenibilidad analizadas. Es por esto que se recomienda que los prestadores de servicio continúen con las acciones de sostenibilidad que vienen avanzando hasta el momento, dado que resultan ser aspectos muy relevantes para los clientes potenciales. Ahora bien, es importante saber mantener los niveles de desarrollo que se

están manejando y, de la misma manera, tener la capacidad de reinventarse y mantenerse actualizados sobre nuevas practicas de sostenibilidad.

Todo esto, genera importancia y relevancia al trabajo para poder ser utilizado en investigaciones futuras y como base para que tanto los nuevos emprendimientos en el sector turístico, como los prestadores de servicio tradicional, logren transformar su modelo de negocio y obtener mejores resultados por medio de buenas practicas de sostenibilidad.

Como se ha demostrado ejecutar las varias facetas de las buenas practicas de sostenibilidad, es un factor de gran importancia para todos los clientes potenciales y por lo tanto debería ser un tema central para las empresas interesadas, con el fin de mejorar su oferta, lo cual puede resultar en un inmenso impacto para las ventas, que a su vez va a seguir generando valor para el mercado potencial y fomentar el turismo, resultando finalmente en el crecimiento económico del país.

## Referencias

- Acosta, P. (2013). Implementación de la norma ISO 14001 en el Hotel Quito. [Trabajo de Grado no publicado]. Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Alvarado, C. (2017). Propuesta documental para la implementación de un sistema de sostenibilidad turística basado en la norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 002 en hotel NH ROYAL CALI. [Trabajo de pregrado no publicado]. Universidad Autónoma de Occidente.
- Ariza, N, y Puentes, D. (2020) Propuesta de implementación de un sistema de sostenibilidad basado en la NTS-TS 002 en la finca ecoturística El Molino, Gachantivá, Boyacá. [Tesis de pregrado no publicada]. Universidad El Bosque.
- Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO). (27 de marzo de 2020). Encuesta COVID-19. Obtenido de <https://anato.org/wp-content/uploads/2020/04/Encuesta-deimpacto-COVID-19-3.pdf>
- Banco Mundial (8 de junio, 2020). La economía mundial se reducirá un 5,2 % este año. Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war-ii>
- Banco Mundial (2021). Perspectivas económicas mundiales: América Latina y el Caribe. <https://pubdocs.worldbank.org/en/411411599838740469/Global-Economic-Prospect-2021-January-2021-Regional-Overview-LAC-SP.pdf>

- Belén, A., Guajardo, R., José, M., López, G., y González, I. (2015). Analysis of the reliability of the fuzzy scale for assessing the students' learning styles in Mathematics. *9th Conference of the European Society for Fuzzy Logic and Technology*. P. 727.
- Brinckmann W., Brinckmann M. y Mueller D. (2010). Desarrollo, complejidad y turismo sostenible. El uso del territorio frente a los retos del Siglo XXI. *Papeles de Geografía*. No. 51-52.
- Bermúdez, A., y Zarate, C. (2016, 10 de noviembre). Análisis del concepto de sostenibilidad y su aplicación en las políticas de turismo en Colombia. *Ciencias Sociales Y Educación*. Vol. 5, No. 10. <https://doi.org/10.22395/csye.v5n10a6>
- Cabello, E y Pulido. (2020) Análisis del impacto económico del coronavirus en el sector turismo en Colombia. [Tesis de posgrado no publicada]. Universidad Católica de Colombia. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24709/1/An%C3%A1lisis%20del%20impacto%20econ%C3%B3mico%20del%20coronavirus%20en%20el%20sector%20turismo%20en%20Colombia.pdf>
- Castaño, M (2020a, 26 noviembre, párr. 1, 7). Viajar a San Andrés, la mejor forma de ayudar a todo el archipiélago. *Elespectador.com*. <https://www.elespectador.com/noticias/mundo-destinos/viajar-a-san-andres-la-mejor-forma-de-ayudar-a-todo-el-archipelago/>
- Castaño, M. (2021b, 6 enero, párr. 29-32). El 2021, año de la reactivación del turismo en Colombia: viajes más económicos y sostenibles. *elespectador.com*.

<https://www.elespectador.com/noticias/mundo-destinos/turismo-en-colombia-el-2021-sera-el-ano-de-la-reactivacion/>

CEPAL. (2020). Medidas de recuperación del sector turístico en América Latina y el Caribe: una oportunidad para promover la sostenibilidad y la resiliencia. Comisión económica para América Latina y el Caribe. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45770/S2000441\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45770/S2000441_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Colombia Travel. (s. f.). Datos a tener en cuenta para hacer turismo sostenible en Colombia - Colombia Travel. <https://colombia.travel/es/blog/datos-tener-en-cuenta-para-hacer-turismo-sostenible-en-colombia>

Colombia Travel. (s. f.). Turismo de naturaleza y Ecoturismo: ¿Cuál es la diferencia? - Colombia Travel. <https://colombia.travel/es/blog/turismo-de-naturaleza-y-ecoturismo-cual-es-la-diferencia>

Congreso de la República de Colombia. (22 de diciembre de 1993). Ley 99: Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones. D.O. No. 41146. <https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2021/08/ley-99-1993.pdf>

Congreso de la República de Colombia. (9 de noviembre de 1994). Ley 165: Por medio de la cual se aprueba el "Convenio sobre la Diversidad Biológica", hecho en Río de Janeiro el 5 de

junio de 1992. D.O. No. 41589. <https://www.minambiente.gov.co/wp-content/uploads/2021/06/Ley-165-de-1994.pdf>

Congreso de la República de Colombia. (31 de diciembre de 2020). Ley 2068: Por el cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. [https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma\\_pdf.php?i=172558](https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=172558)

Cortés, M., y León, M. (2004, p. 10). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. UNACAR. [http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia\\_investigacion.pdf](http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf)

Delgado, A. (11 de enero 2020, párr. 3). Turismo hará importante aporte en el PIB del país. *vanguardia.com*. <https://www.vanguardia.com/economia/nacional/turismo-hara-importante-aporte-en-el-pib-del-pais-XM1860653>

Domínguez, Y. (2007). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Revista Cubana de salud pública*. Vol. 33, núm. 3. P. 7. <https://www.redalyc.org/pdf/214/21433320.pdf>

Federación Nacional de Departamentos. (FDN, 19 de junio de 2020). Más de \$700 mil millones dejaron de recibir los departamentos en los primeros 5 meses de 2020, por consecuencia del COVID-19. *Prensa FND*. [https://www.fnd.org.co/sala-de-prensa/sala-de-prensa/4694-m%C3%A1s-de-\\$700-mil-millones-dejaron-de-recibir-los-departamentos-en-los-primeros-5-meses-de-2020,-por-consecuencia-del-covid-19.html](https://www.fnd.org.co/sala-de-prensa/sala-de-prensa/4694-m%C3%A1s-de-$700-mil-millones-dejaron-de-recibir-los-departamentos-en-los-primeros-5-meses-de-2020,-por-consecuencia-del-covid-19.html)

Flores, I. (24 de agosto 2020, párr. 3). Turismo emergente en tiempos de pandemia. h2gconsulting.com. <https://h2gconsulting.com/how2go-colombia/turismo-emergente-en-tiempos-de-pandemia/>

Gómez, L., & Gómez, L. (2019). Un siglo después de la ‘gripe española’: contribución de la Gran Guerra y conocimiento del genoma como herramienta para el control de la influenza. *Biomédica*, 17-21.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Pilar Baptista L. (2014, p. 536). Metodología de la investigación. 6ta. Edición, México. Ed. Mc Graw Hill.

Instituto Costarricense de Turismo Dirección de Planeamiento y Desarrollo (ICT, 2017, pp. 13-23). Plan nacional de desarrollo turístico de Costa Rica 2017–2021. <https://www.ict.go.cr/en/documents/plan-nacional-y-planes-generales/plan-nacional-de-desarrollo/1071-plan-nacional-de-desarrollo-turistico-2017-2021/file.html>

Instituto Costarricense de Turismo Dirección de Planeamiento y Desarrollo (ICT, sf). Sostenibilidad turística. <https://www.ict.go.cr/es/sostenibilidad/cst.html#certificaci%C3%B3n-para-la-sostenibilidad-tur%C3%ADstica>

Instituto Costarricense de Turismo Dirección de Planeamiento y Desarrollo (ICT, s.f.). Un distintivo de sostenibilidad turística. <https://www.ict.go.cr/es/sostenibilidad/cst/12-ict/informacion-institucional/>

Ketkar, S., Kock, N., Parente, R., & Verville, J. (2012). The impact of individualism on buyersupplier relationship norms, trust and market performance: An analysis of data from Brazil and the U.S.A. *International Business Review*. Vol. 21, No. 5. P. 788. <http://doi.org/10.1016/j.ibusrev.2011.09.003>

Kester, J., y Croce, V. (2011). Tourism Development in Advanced and Emerging Economies: What Does the Travel & Tourism Competitiveness Index Tells us?. *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2011 - World Economic Forum*.

Klempert, R. (25 de agosto 2020, párr.1-2). La caída del PIB turístico de Colombia duplica a la del PIB nacional. *hosteltur.com*. [https://www.hosteltur.com/lat/138791\\_la-caida-del-pib-turistico-de-colombia-duplica-a-la-del-pib-nacional.html](https://www.hosteltur.com/lat/138791_la-caida-del-pib-turistico-de-colombia-duplica-a-la-del-pib-nacional.html)

La República. (18 de noviembre de 2020, párr. 1 - 5). Huracán Iota impactó más de la mitad de la economía de San Andrés y Providencia. Diario La República. <https://www.larepublica.co/economia/huracan-iota-impacto-mas-de-la-mitad-de-la-economia-de-san-andres-y-providencia-3090140>

Li, Q. (2013). A novel Likert scale based on fuzzy sets theory. *Expert Systems With Applications*. Vol. 40, No. 5. Pp. 1609–1618. <http://doi.org/10.1016/j.eswa.2012.09.015>

Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*. *Archives of psychology*. Vol. 22, No. 140. <http://doi.org/2731047>

López, A. (2005, p. 336). Desarrollo sostenible, medio ambiente y turismo en las ciudades históricas: El caso de Toledo. *Observatorio medioambiental*. No. 8. <https://revistas.ucm.es/index.php/OBMD/article/view/OBMD0505110331A/21554>

López, J. y Ruiz, M. (2019) Análisis del efecto provocado en los establecimientos de alojamiento y hospedaje de la ciudad de Tunja, a partir de la implementación de la norma sectorial NTS-002. [Artículo de investigación de posgrado]. Universidad Santo Tomas.

Mancera D., H. (2015). Proceso de documentación para la implementación de la NTS TS 002 en sostenibilidad en Kolibri Hostel S.A. [Tesis de pregrado no publicada]. Universidad Tecnológica de Pereira.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT, 2012). Política de turismo de naturaleza de Colombia. <http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/POLITICA%20DE%20TURISMO%20DE%20NATURALEZA.pdf>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT, 2020, p. 65-90). Política de turismo sostenible. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/documento-de-politica-politica-de-turismo-sostenib.aspx>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT, 2020, p. 12). Política de turismo sostenible: Unidos por la naturaleza. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y->

desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/politica-de-turismo-sostenible-9.aspx

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT, 2020, párr. 4-5). La sostenibilidad y la innovación serán determinantes para repensar el sector turístico pos-COVID-19.  
<https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/repensar-el-sector-turistico-pos-covid-19>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT, 2022). Normas técnicas sectoriales.  
<https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MINCIT, 2022, párr. 4 - 10). Ministro de Comercio anunció que la política en turismo se enfocará en desarrollo, sostenibilidad y equidad social.  
<https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/ministro-german-umana-en-anato-2022>

Ministerio del interior. (2020). Gobierno Nacional entregó plan de acción por \$120 mil millones para atender emergencia en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.  
<https://www.mininterior.gov.co/sala-de-prensa/noticias/gobierno-nacional-entrego-plan-de-accion-por-120-mil-millones-para-atender-emergencia-en-el-archipelago-de-san-andres-providencia-y-santa-catalina>

Miranda, B. (8 de febrero de 2018). Qué hay detrás del espectacular boom del turismo que vive Colombia. Bbc.com. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina->

[42982719#:~:text=Las%20cifras%20del%20boom&text=El%20turismo%20de%20este%20pa%C3%ADs,el%20caf%C3%A9%20y%20el%20banano](#)

Murillo, A., Martínez, P., Zurbarán, D. (14 de septiembre de 2020). El turismo en Colombia en tiempos de pandemia. *razonpublica.com*. <https://razonpublica.com/turismo-colombia-tiempos-pandemia/>

Ochoa F., F, Tribiño Mamby, L, Galán Otero, M, Leguizamón, M, Garavito, L y Rueda Esteban, N. (2016). La implementación de las normas técnicas sectoriales en turismo sostenible en Colombia. Universidad Externado de Colombia.

OMT. (SF) Glosario de términos de turismo. OMT. <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Ordóñez, L. (11 de enero de 2021, párr. 3-4). San Andrés, Providencia y Santa Catalina dos meses después del huracán Iota. *Razonpublica.com*. <https://razonpublica.com/san-andres-providencia-santa-catalina-dos-meses-despues-del-huracan-iota-2/>

Ortiz, H y Olivares, H. (2015) Diseño de un modelo de gestión ambiental integrado para la implementación de los modelos NTS-TS 002:2006 y la norma ISO 14001:2004 aplicado a hoteles de la ciudad de Bogotá D.C. [Tesis de posgrado no publicada]. Pontificia Universidad Javeriana.

Otálora, Y Matiz, W. (2018) Evaluación de la viabilidad en la aplicación de la norma técnica sectorial colombiano para el turismo sostenible NTS-TS 002 en el hotel Termales Santa

Mónica LTDA Choachí, Cundinamarca. [Tesis de posgrado no publicada]. Universidad Libre.

Parra, R y Jiménez, M. (2019) El turismo como motor de la economía colombiana. [Tesis de pregrado no publicada]. Colegio de Estudios Superiores de Administración - CESA. Pp. 9, 23-24, 60-62.

Parques nacionales naturales de Colombia. (s. f.). Parque Nacional Natural Old Providence McBean Lagoon | *Parques Nacionales Naturales de Colombia*.  
<https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/ecoturismo/region-caribe/parque-nacional-natural-old-providence-mcbean-lagoon/>

Parques nacionales naturales de Colombia. (2020). Histórico de visitantes 2006-2020.  
<https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2013/11/3-informe-anual-de-visitantes-en-las-ap-de-pnn-2020.pdf>

Parra, R. (2018). La Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible. *Revista de Derecho Ambiental*. No. 10. <https://doi.org/10.5354/0719-4633.2018.52077>

Procolombia. (28 de enero de 2021). Colombia, el destino ideal para invertir en 2021.  
<https://procolombia.co/noticias/colombia-el-destino-ideal-para-invertir-en-2021>

Ramírez, G. (2015). La gestión del turismo sostenible: el caso español. [Tesis de pregrado no publicada]. Universidad de Cádiz. Pp. 8, 14-20, 56-58.

Resolución 2804 de 2014. [Ministerio de Comercio, Industria y Turismo]. Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística. 25 de junio de 2014

Resolución 6027 de 2020. [Gobernación del departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina]. Por medio de la cual se autoriza el giro a Sopesa S.A. E.S.P. correspondiente al consumo del servicio público de energía eléctrica del mes de octubre de 2020 en el departamento archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. 31 de diciembre de 2020.

SINAP. (s. f. párr. 4). Sistema Nacional de Áreas Protegidas – SINAP | Parques Nacionales Naturales de Colombia. <https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/sistema-nacional-de-areas-protegidas-sinap/>

Vaca, A. (2018) Proyecto para la implementación de la norma técnica sectorial de turismo sostenible NTS –TS 002 en una empresa del sector hotelero en Guadalajara de Buga. [Tesis de pregrado no publicada]. Universidad del Valle.

Vargas, F. (2019). Efectos de la certificación NTS TS 002 en los ingresos y gastos de los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH) de Santa Marta (Colombia). *Revista Turismo, Patrimonio y Desarrollo - TURPADE*, No. 10. Pp. 3, 7-8, 13-14.

Vargas, E., Zizumbo, L., Viesca, F., Serrano, R. (2011). Gestión ambiental en el sector turístico Mexicano. Efectos de la regulación en el desempeño hotelero. *Cuadernos de Administración*. Vol. 24, No. 42. Universidad Autónoma de México. Pp. 195-201.

Vargas E. y Olivares A. (2012). Responsabilidad ambiental empresarial: el caso de Hotelera Posadas. *El Periplo Sustentable*. No. 22. Universidad Autónoma de México.

Vega, F. (2017). Turismo y posconflicto, una reflexión a partir del escenario del camino a Teyuna (ciudad perdida). *Turismo y Sociedad*. No. 21.

<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/5178/6245>

World Tourism Organization. (UNWTO, 2017). Panorama OMT del turismo internacional. *Edición 2017*, pp. 2-6. <https://doi.org/10.18111/9789284419043>

World Tourism Organization. (UNWTO, 2018). Centre of Expertise Leisure, Tourism & Hospitality; NHTV Breda University of Applied Sciences; and NHL Stenden University of Applied Sciences (2018), 'Overtourism'? – Understanding and Managing Urban Tourism Growth beyond Perceptions, Executive Summary. UNWTO, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284420070>

Zumbado, M. (2020). Corredor urbano paisajístico- entre el centro urbano antiguo de San José y la fase 3 de circunvalación norte. [Tesis de pregrado no publicada]. Universidad Latina de Costa Rica. Pp. 35, 98.

## ANEXOS

### **Anexo 1. Entrevista Alojamiento 1**

(conversación telefónica, 20 de octubre de 2022)

**Buenos días, por favor indíqueme, tipo de la empresa, su nombre y cargo.**

Buenos días, Gerente de la posada ...

**¿Considera que su empresa aplica/desarrolla acciones de sostenibilidad, en los servicios que presta?**

¡Claro que sí!

**¿Cuáles son las iniciativas de su empresa para contribuir con la sostenibilidad?**

Ya lo estamos desarrollando tenemos frutas, verduras y plantas medicinales, etc. para mantener la tradición y así poder sostenernos.

**¿Con qué problemática, dificultades y retos se encontró, o se puede encontrar, para su desarrollo?**

Principalmente se han dado problemas de costos, en segundo plano se está verificando actualmente una enfermedad en la flora que está afectando la biodiversidad.

**¿Qué acciones de conservación y uso responsable de las áreas naturales promueve y aplica?**

Además de aplicar las normas de reciclaje, Actualmente estamos extendiendo nuestras áreas de cultivo, que tiene propósito de brindar alimentos biológicos a nuestros huéspedes además de promover el bienestar del ecosistema y nuestros alrededores.

**¿Podría describir como registra y mide el grado de satisfacción de la comunidad local con respecto al desarrollo de actividades turísticas?**

Sinceramente la posada ... tiene más de 40 años de actividad, ahora mismo lo está manejando la tercera generación de la familia .... desde siempre se ha tenido en cuenta a la comunidad local y la isla en general, como un ecosistema que necesita uno del otro, brindando oportunidades de trabajo; promoviendo la generación de otras empresas, que nos ayuden a proveer a todas las necesidades de nuestros clientes. En ese sentido ha sido un poco complicado después del paso del huracán Iota, nosotros concretamente, estamos en proceso de abrir nuevamente nuestra actividad a 100% la capacidad, lo más pronto posible. Actualmente nuestro objetivo es seguir promoviendo las actividades que están funcionando para que toda la isla en general podamos salir adelante en nuestro nuevo renacer.

**¿Qué proporción de empleados en su empresa son de la población local?**

Por ahora, no tengo empleados estamos es trabajando mi esposo, mis hijos porque todavía no estamos abiertos al público, aún nos faltan algunos detalles por concluir. Así que normalmente, si viene un *waki*, o sea una persona que llega y si le gusta y se quiere quedar nosotros los recibimos con mucho gusto. Normalmente la gente local que contratamos, o estamos contratando, porque hay que primero, lo local, ser conscientes con las otras personas, nuestras familias y la personas normalmente para que pueda salir adelante también; porque la situación en la isla es muy, muy, muy complica, todo está muy costoso y el salario mínimo es nada en comparación, con lo que uno tiene que comprar, en los supermercados.

**¿Como apoya de manera responsable la promoción de las manifestaciones culturales locales?**

Yo personalmente tengo una casa al lado, que la tenemos como un museo y como tenemos las plantas medicinales y tenemos vegetales y todo; la tenemos como un museo y las personas que entran, les mostramos, les decimos la tradición del lugar, cuantos años tiene, cuantos huracanes habían pasado en el lugar y todavía está la casa intacta, el, Iota pasó también y está intacta la casa

no le ha pasado nada, tiene más de 40 años ahí, vive el dueño. Ahorita más tardecito le mando una foto con la casa como quedó intacta después de ese huracán de 5 categorías, es un museo que tenemos ahí, la casa en sí y estamos mirando a ver para decorarla y ponerle cositas para que cuando la gente, los turistas, los locales visiten, entren se tomen algo, un té, se pueden comer unas bolitas de pescado, de caracol y así seguir con la tradición, para que la gente que nos visite, tenga más conocimiento de nuestra cultura. Principalmente yo, soy bailarina, la música típica y eso, cuando quieren de eso, los platos típicos el rondón, que es el plato típico de la isla, todas esas cosas, lo promocionamos para que la personas conozcan nuestra cultura. Y tenemos un *decke*, donde antes del huracán, lo teníamos ya listo, pero ahora mismo, ya lo estamos terminando para seguir haciendo eventos, o sea para los turistas que lleguen, música típica, llegue el grupo toque para ellos, pueden disfrutar, bailar, Los huéspedes pueden disfrutar de una noche romántica, una noche especial o solamente disfrutar un día

**¿De qué manera se genera empleo que vincule a la comunidad local en el desarrollo de actividades turísticas?**

Promocionando y vendiendo artesanías o cosas típicas: ya sea pudines de banano, tortas de banano, bolitas de pescado, de caracol, la gente que los compra los vendo allá o les digo, que si quieren yo se los vendo o los mando allá donde tienen su local para que puedan vender ellos.

Apoyo actividades de la población local que quiere exponer o vender sus artesanías o hacer un evento se les permite

**¿De qué manera se genera empleo que vincule a la comunidad local en el desarrollo de actividades turísticas?**

En estos momentos como no está funcionando el Parque Nacional Natural Old Providence Lagoon, o sea el Cangrejo, la gente está buscando otras opciones, porque normalmente cuando está el parque

natural salen y conocen, está el mar de los Siete Colores, pueden nadar con mantarrayas, con pescados, de todo un poquito; pero como el parque ahora mismo no está esa atracción, todavía no han terminado de arreglar el puente para poder seguir con esa tradición, que la gente pueda llegar al parque, se pueda bañar, entretenerse. Al pico que es la montaña más alta de la isla, la carretera está todavía un poco mala, hay gente que sube, todavía, pero esta un poquito feíta, pero estamos tratando de mejorar el lugar, más o menos, para que todos quede bien. Que más las playas, las playas están un poco feas, pero las estamos limpiando y mientras estén limpias y ustedes puedan llegar y disfrutar de las playas, porque ese es un proceso que la naturaleza nos trajo y que tenemos que mantenerlos limpios para que puedan disfrutar de nuestra bella isla. Por lo menos las personas que están en las Cabañas .... normalmente uno les pide una opinión o recomendación de las cabañas dicen que está bien, que está muy bella la isla, cosas así. Así que en estos momentos los que están llegando, ya saben que el paso del huracán nos dejó un poco mal, así que vienen a conocer y a disfruta de lo poquito que podemos brindarles

**¿Describa qué tipos de acciones adelanta con respecto a los siguientes temas?**

En general el agua les decimos que tienen cuidarla, porque como nosotros dependemos es de la represa de agua y a veces en la isla no hay por días, pero ahora están ya trabajando en ese proceso para que la isla tenga agua y no tengamos tanto problema.

Con la energía normalmente la planta eléctrica funciona perfectamente y en el momento que suben o bajan de las habitaciones, les pedimos que por favor que apaguen los aires, que apaguen los abanicos, las luce para así contribuir con la naturaleza también para no desperdiciar.

Residuos sólidos normalmente estamos sacando, reciclando, materialmente era duro porque uno reciclaba en la casa y luego se sacaba a la carretera, mezclaban todo; pero hoy en día se está reciclando por separado plásticos y los residuos y enseñar a los turistas y a nuestros hijos para

mantener la isla limpia y sostenible. También estamos recuperando las playas porque después del paso de los huracanes quedaron piedras, pero estamos trabajando para recuperarlas y tener otra vez playas.

## **Anexo 2. Entrevista Alojamiento 2**

(conversación telefónica, 20 de octubre, 2022)

**Buenos días, por favor indíqueme, nombre de la empresa, su nombre completo y cargo.**

Buenos días. Propietaria de la posada.

**¿Tu entiendes, ¿qué se entiende como turismo sostenible?**

Bueno, son las actividades que desarrollamos en cuanto al turismo, pero que no causen unos efectos negativos sobre el ecosistema.

**¿Considera que su empresa aplica/desarrolla acciones de sostenibilidad, en los servicios que presta?**

Si! sí señor. ¡Claro que sí!

**¿Cuáles son las iniciativas de su empresa para contribuir con la sostenibilidad?**

Todos los inodoros y las duchas de la posada.... son ahorradores. Utilizamos productos biodegradables para el aseo, para la limpieza de las habitaciones, porque nosotros acá no tenemos alcantarillado. Entonces utilizamos un sistema de aguas residuales que se llaman pozos sépticos, entonces la idea, es poder que esos pozos puedan que durar por muchos, muchos años, entonces hay que cuidar los productos para que no pueden matar las bacterias.

Adicional a eso, estoy implementando en todos los baños y habitaciones, tengo “Habladores” no sé, si, usted sabe que son hablador, cierto? Es como un aviso que dice: “ah, si vas a salir de la

habitación que apagas el aire, que apagas las luces cuando no las estes utilizando”, entonces tengo esos avisos también

Adicional, últimamente estoy implementando el tema de reducir las botellas de un solo uso dentro del establecimiento, por lo cual, estoy implementando un sistema de perfil de agua, que las personas traigan su termo o compren una sola botella y durante toda su estadía sólo consumirán una sola botella,

Entonces también dentro las habitaciones de los apartaestudios, tengo 2 habitaciones y 3 aparta estudios. En los apartaestudios estoy implementando, yo, o sea yo les regalo el botellón de agua, o sea es una botella de agua como de 5 litros, es como 5 galones, mentiras, ¿cuánto es?

Son como, no sé, es como más de un galón de agua y así ellos no tengan que estar comprando botellas de un sólo uso.

Adicional a eso, también, soy yo, estoy implementando, yo mandé hacer bolsas de tela con un mensaje de protección al medio ambiente, por ejemplo, tiene unos mensajes que dice: Llena a Providencia de amor y no de plásticos”, “para que mientras su estadía sea en la isla, usen las bolsas de tela y no de plásticos para hacer compras”

Y estoy ahorita también el tema de Kayak, estoy alquilando de Kayak también en la posada, y pues el tema de las huertas y el tema de compro productos locales: las decoraciones y todo lo que se hace dentro las habitaciones son de artesanos locales

**¿Con qué problemática, dificultades y retos se encontró, o se puede encontrar, para su desarrollo?**

Ha sido muy difícil, porque pues claro, ¡que no hay quien apoye estas iniciativas! porque tengo muchas más ideas, que quiero implementar dentro de la posada, pero que pasa, ¡digamos que todas

estas prácticas generan unos costos adicionales y como apenas nos estamos recuperando del huracán y pues el otro huracán llegó también este año!

Pero esa parte y sobretodo porque antes de que la persona entre a la habitación, le hacemos un “briefing” diciéndoles todo el tema que: por favor estamos en una isla.

Ah, el tema del agua, ¡también nosotros no utilizamos agua de la red! ¡Nosotros utilizamos aguas almacenadas de luvias en unos sistemas ancestrales, que se llaman cisternas! Entonces no tenemos pozo, ni nada de eso, simplemente, ¡el agua que utilizamos en la posada es de agua de lluvia! Entonces que pasa, uno le dice a la gente: mira cuando vas a salir por favor: ¡apaga el aire y apaga las luces! Cuando tu vez la gente, uno piensa que están en la habitación, ¡y que va! están afuera toda la mañana, ¡toda la noche y el aire prendido todo el día y nadie esta! Entonces yo ya estoy implementando y yo les digo: si usted sale y deja, yo voy a entrar y yo voy a pagar. Yo les voy diciendo porque, o sea, el costo de la energía acá es muy alto; entonces uno pone los habladores, uno les dice, ¡pero aún así se van y dejan prendido!

**¿Entonces son iniciativas propias de ustedes o reciben ayudas del municipio?**

No, el municipio no ayuda. A mí me encanta el tema de la sostenibilidad y me encanta la protección de medio ambiente, eso es algo personal, ¡entonces todas esas iniciativas yo las hago porque a mí me gusta! ¡O sea, yo quiero ser sostenible! Digamos que, a largo plazo, mi meta a largo plazo es ser la primera digamos” Bed & Breafkfast” totalmente sostenible en la isla, pero bueno... Estoy empezando con pasos pequeños para lograr llegar hasta allá, pero realmente el Municipio, como tal, no sé; no trabajan mucho el tema de la sosotenibilidad

**¿Quedándonos en el tema de la energía tienen pensado o están utilizando energías de fuentes renovables?**

O sea, en este momento estamos utilizando energía de la red que es con combustible fósil. El problema es que, también digamos que, el tema de la energía solar primero es muy costoso para nosotros acá en la isla, segundo yo quisiera implementar algo, digamos, pero no, tendría yo que hacer un estudio con un ingeniero para que y realmente en estos momentos no tengo como invertir en eso. Entonces estoy haciendo cosas que están al mi alcance, a corto plazo y para ya y esa esta para, no sé, no sé para cuándo sería esa, porque esa me genera un costo muy grande que no tengo en estos momentos

**¿Resumiendo, los retos que ha tenido mayormente son por cuestiones económicos por costos y también como educativos con respecto a los huéspedes?**

Si, si señor.

**¿Podría describir como registra y mide el grado de satisfacción de la comunidad local con respecto al desarrollo de actividades turísticas?**

Bueno, en el tema sociocultural si, digamos que ha sido un trabajo muy difícil, en cuanto, que la comunidad entienda, que el tipo de turismo que se está desarrollando en la isla hoy, es un turismo comunitario, porque digamos aquí no hay cadenas hotelera; por lo cal digamos que, si yo en mi posada, yo necesito un servicio, mis huéspedes necesitan algún servicio, ya sea un restaurante, un taxi, un tour, una guía, eso no lo hago yo, eso yo ya tengo una listado de proveedores locales, y yo llamo a mi gente; yo llamo al guía, yo llamo al otro, entonces todo el mundo se está beneficiando, de alguna manera, del turismo. Entonces yo sí creo que el aspecto sociocultural se está dando y la mayoría de los alojamientos hacen eso, ya tenemos un listado de proveedores de quien ofrecen “toures”, quienes hacen toures acuáticos y cada vez que el huésped necesita, uno llama a uno de ellos

**¿De qué manera se genera empleo que vincule a la comunidad local en el desarrollo de actividades turísticas?**

Si. eso sí, se promueve el trabajo local y adicional a eso también, pues en el tema cultural, pues aún en estos momentos, no tengo el restaurante habilitado, entonces no estoy ofreciendo comidas, porque apenas estamos como reiniciando, pero cuando lo tenía, siempre ofrecíamos productos locales, por ejemplo, los desayunos eran muy típicos, digamos que el turistas siempre tenía ese contacto de poder probar algo; lo que hago ahora es por ejemplo cuando llegan, entonces las galletas típicas de las isla trato de conseguir y yo les regalo, como para que puedan probar algo local y pues cualquier pregunta, que tu vez tengan ,estamos ahí para resolver.

**¿Qué tan satisfechos quedan los visitantes que acuden al municipio, en general están satisfechos con el servicio, con el impacto que tiene el turismo en la comunidad y de los aspectos de los que acabamos de hablar de la parte de sostenibilidad?**

Bueno ellos, lo que pasa es que actualmente, digamos que la isla no está funcionando 100%, eso que quiere decir, que unos servicios que están muy deficientes. pero a pesar de todo eso pues, según las calificaciones y en mi caso personal, en Booking que es con el cual yo trabajo más, la verdad las puntuaciones han sido buenas, claro que hoy tuve calificación 8, y un 9, pero del resto han sido 10 y a pesar de que no estoy haciendo el tema de comidas. Entonces la gente está muy emocionada y pues llegan y quieren hacer actividades, entonces hay que organizarlas, mientras se normalizan las cosas en la isla.

**Anexo 3. Entrevista Alojamiento 3**

(conversación mensaje, 20 octubre, 2022)

**Buenos días, por favor indíqueme, nombre de la empresa, su nombre completo y cargo.**

Buenos días, Propietaria de la posada.

**Primero que todo quisiera saber si, como empresas, tienen claridad sobre el concepto de sostenibilidad, para ello les voy a hacer presente la definición de turismo sostenible: Según la Organización Mundial del Turismo (OMT): “El turismo 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.”**  
(OMT s.f. Desarrollo Sostenible)

**¿Considera que su empresa aplica/desarrolla acciones de sostenibilidad, en los servicios que presta?**

Afirmativo

**¿Cuáles son las iniciativas de su empresa para contribuir con la sostenibilidad?**

La posada... realiza las siguientes actividades para la sostenibilidad

Recipientes en colores para selección y disposición de residuos sólidos

Utilización de detergentes orgánicos para limpieza”

Implementación de uso racional del agua y demás recursos naturales”

Charlas informativas a los visitantes sobre sostenibilidad.

**¿Con qué problemática, dificultades y retos se encontró, o se puede encontrar, para su desarrollo?**

Poca colaboración de las autoridades.

Visitantes poco conscientes y con malas prácticas.

Poca colaboración de los vecinos.

**¿Qué acciones de conservación y uso responsable de las áreas naturales promueve y aplica?**

Participación en las reuniones de las entidades que manejan las áreas protegidas.

Distribución de publicidad de las áreas protegidas.

Participación en las actividades programadas para las áreas protegidas.

**¿Podría describir como registra y mide el grado de satisfacción de la comunidad local con respecto al desarrollo de actividades turísticas?**

Respuesta y revisión de encuentros por las autoridades competentes”

**¿Qué proporción de empleados en su empresa son de la población local?**

100%

**¿Como apoya de manera responsable la promoción de las manifestaciones culturales locales?**

Se promueve a través del apoyo a los “sabeedores” locales y compartir las historias con los visitantes”

**¿De qué manera se genera empleo que vincule a la comunidad local en el desarrollo de actividades turísticas?**

Ofrecemos nuestros visitantes a lancheros y guías locales.

**¿Podría describir qué tan satisfechos quedan los visitantes o turistas que acuden al municipio?**

Alta satisfacción. 9,8 en calificación de servicios en línea.

**¿Describa qué tipos de acciones adelanta con respecto a los siguientes temas?**

Gestión de residuos sólidos: clasificación y disposición adecuada mediante tanques en colores que cumplan con la normatividad de disposición de residuos”

#### **Anexo 4. Entrevista Alojamiento 4**

(conversación telefónica, 16 de octubre2022)

**Buenos días, por favor indíqueme, nombre de la empresa, su nombre completo y cargo.**

Buenos días, Hotel. Administradora.

**Primero que todo quisiera saber si, como empresas, tienen claridad sobre el concepto de sostenibilidad, para ello les voy a hacer presente la definición de turismo sostenible: según la Organización Mundial del Turismo (OMT): “El turismo 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.”**  
**(OMT s.f. Desarrollo Sostenible)**

**¿Considera que su empresa aplica/desarrolla acciones de sostenibilidad, en los servicios que presta?**

¡Si, claro! Nosotros somos 100% ambientalistas, es una empresa que se preocupa mucho por el sostenimiento de la isla, por los recursos y que colaboramos en todo, lo que tenga que ver con actividades en este tema.

**¿Cuáles son las iniciativas de su empresa para contribuir con la sostenibilidad?**

Bueno, inicialmente, pues cumpliendo con todas las leyes ambientales. Lo primero, lo que es, el manejo de la energía eléctrica y de todo ese tipo de energías, que llegan de pronto a mermar, un poco lo que es el sistema ambiental. Manejamos todo lo que son plásticos y recursos que tengan que ser desechables, Manejamos el ahorro de agua. El manejo de productos para lo que es la parte de aseo, todo lo que tenga que ver con el cuidado del ambiente.

Puntualmente pues esos son los recursos más claros que tenemos nosotros como hotelería, no. El manejo de los alimentos que no haga daños. El manejo de las grasas, que no se boten, que se colocan en sitios especiales.

Todo lo que tiene que ver, también con lo que es, por ejemplo, lo que es computadores y estas cosas, que los reciclamos o que los mandamos a bancos de recursos donde los recojan. Eso sería como lo que yo tengo como muy pendiente y conocedor del tema.

**¿Podría describir como registra y mide el grado de satisfacción de la comunidad local con respecto al desarrollo de actividades turísticas?**

Pues aquí la isla es 100% turístico y todo se lleva a cabo de la mano, nosotros los llamamos los raizales, que son los habitantes de la isla y ellos, pues los tenemos en cuenta, lógicamente, en todo lo que tenga que ver en esas actividades de sostenibilidad.

**¿Como apoya de manera responsable la promoción de las manifestaciones culturales locales?**

De hecho, conservamos la cultura, nosotros manejamos planes culturales que tengan que ver con la isla. Tenemos, pues hay programas, que nosotros llevamos; apoyamos mucho también de la parte cultural de ellos, lo que es su música, su vestuario, su presentación, todo esto lo tenemos muy en cuenta. Su gastronomía la defendemos mucho porque es deliciosa, la gastronomía de las isla, es una gastronomía muy rica y tratamos de tener inclusive dentro el concepto de los Buffet que nosotros manejamos, ya no tanto porque no manejamos el todo incluido, anteriormente lo, teníamos, pero ya en este momento lo que es la gastronomía manejamos algunos platos autóctonos, como son el rondón, la sopa de cangrejo y todo esto, lo hacemos muy a menudo para que el cliente que llegue o el pasajero o que quiera, o el turista que ingresa a nuestros restaurantes lo puedan disfrutar

**¿Podría describir qué tan satisfechos quedan los visitantes o turistas que acuden al municipio?**

Pues es como tan relativo, al visitante la isla de hecho es un como el destino en Colombia, el segundo, yo diría que, el primero, pero aquí dicen que es el segundo, después de Cartagena, más

seleccionado por los turistas tanto nacionales como internacionales quieren mucho venir a la isla por la belleza del mar, por la cultura, por la gente, por todo esto. La infraestructura no es de decir que hay hoteles 5 estrellas, porque no los tenemos; hoteles somos todos, es más en San Andrés no se manejan hoteles con estrellas, la categoría de estrellas no existe, existen como alta gama, media gama y baja gama pues que son los estándares, mucha posada turista y eso es lo que más pide, no; el extranjero, mucho extranjero, lo que es el suramericano elige la isla, ¡la prefiere y en cuanto a la parte económica y ahora con el dólar! pues mucho más! Si bastante porque el dólar pues está a un borde ya de \$5000 por cada dólar; entonces le hace muy económico al turista extranjero venir a la isla, a Colombia.

### **¿Qué proporción de empleados en su empresa son de la población local?**

Los raizales, es difícil hablar de eso, porque al raizal no le gusta mucho como laborar, como atender, a ellos no. Es su misma cultura que no se lo permite. Pero en el hotel y en los hoteles de todas maneras, aquí existe una ley, que es la ley de protección, que se llama, una oficina que la maneja, que es la OCRE y aquí por ejemplo personas del interior no pueden venir a partir del año 90, 91, se creó una ley que protege, para que no puedan venir del interior a laborar acá; lo que hace que sean muy buenas y grandes oportunidades para el isleño para trabajar pero realmente a ellos no es que les gusta mucho, si tenemos la cuota y quisiéramos tener mucho más, pero no es por nosotros que no los tenemos, sino porque no les gusta, a ellos no les gusta como atender a la gente, porque se sienten como golpeados de tener que atender a gente que no es de acá. Pero si nosotros en todo lo posible, o sea por nosotros fuera tendríamos el 90% de este tipo de mano de obra, pero a ellos son los que no les gusta.

### **¿Con qué problemática, dificultades y retos se encontró, o se puede encontrar, para su desarrollo?**

Bueno, diríamos, como esto es una isla y aquí no tenemos nada, pues el hecho de tener que traer todas las cosas desde el interior; empezando porque no hay agricultura, no hay ganadería, no hay industria, no hay nada, aquí lo único que hay es comercio, que llega del exterior o de Colombia, últimamente de Colombia, pero anteriormente era 100% del exterior; entonces eso lo hace bastante costoso y bastante difícil. Exactamente, los costos porque aquí todo es demasiado costoso, aquí todo lo traen, empezando no hay agua, el agua que se utiliza, el agua dulce en todas nuestras casas existe cisternas donde recogemos aguas lluvias, aquí no hay agua. Hay una empresa que se llama DEOLIA que es la que produce, es la que tiene la planta desalinizadora y produce el agua, pero es demasiado costosa y todo se trae del interior. ¡Entonces esto genera costos demasiados altos! Es el problema mayor, si este es el problema mayor, porque aquí no hay ni agua, ni luz, ni gas entonces son los servicios más costosos; y es lo que nosotros tratamos de manejar y ahorrar para que pues se amaine un poco pues todo esto le produce daño a la isla también el que no haya agua, el que no haya luz el que no haya gas.

#### **Anexo 5. Entrevista Alojamiento 5**

(conversación telefónica, 16 de 2022)

**Buenos días, por favor indíqueme, nombre de la empresa, su nombre completo y cargo.**

Yo estoy en la parte administrativa. Como le decía, yo le puedo dar información del manejo, pero no es oficial de la compañía.

Para efectos de la isla, pues en general lo que le comentaba Yolanda, todo está por temas de gubernamentales de las normas que sacan a nivel ambiental, entonces obviamente hay unas restricciones y hay unos manejos donde prácticamente lo que se hace es acatar esas normas

y aquí hay una entidad que se llama Coralina, que es la entidad ambiental que es la que maneja todo lo ambiental.

**Mi objetivo principal es poder entender el alcance de cada empresa, prestadores de servicios turístico a qué nivel están en cuanto al desarrollo de sostenibilidad ¿pudiese, tal vez entrevistar al encargado de los hoteles o si tú quieres también simplemente comunicarme y darme la información que tienes tú a respecto a las normas, o esas prácticas? Entonces, como me decías, tal vez podrías darme una información no oficial, sobre los constructos a gran escala con respecto a esos tres (3) ejes de los que estábamos hablando antes: ambiental, sociocultural, económico. ¿A qué nivel, en qué tanta profundidad tú crees o consideras llegan a desarrollar estas prácticas?**

Pues se cumplen al 100%, en el sentido, por ejemplo, pues, en los hoteles se maneja la selección las basuras. El tema, en la isla igual, está restringido el uso de las bolsas plásticas, obviamente con costo, cuando se utilizan. En temas de servicios públicos, en la isla pues, hay autogeneración con plantas eléctricas que trabajan con ACPM y a nivel acueducto solamente hay algunos sectores que tienen agua potable y el agua es tomada del mar, para potabilizarla y regarla a ciertos sectores nada más, no está cubierta toda la isla a nivel de acueducto y alcantarillado también hay ciertos sectores de la isla. Entonces hay unos hoteles, ... que tiene el servicio y hay otros que no los tienen. Entonces pues los hoteles tienen que generar sus propios manejos para todos esos temas.

**¿De qué manera se genera empleo que vincule a la comunidad local en el desarrollo de actividades turísticas?**

A nivel cultural y eso de la población pues si se contrata personal raizal, como decía Yolanda, debería ser unas cuotas más altas del número de personas raizales, pero no hay suficiente personal

para trabajar y se sufre bastante por personal de mano de obra, además de las restricciones que hay para personal que llegue foráneo para trabajar en la isla.

**¿Qué proporción de empleados en su empresa son de la población local?**

Lo que pasa es que aquí en la isla hay residenciadas muchas personas, que llevan mucho tiempo de la costa atlántica, barranquilleros, cartageneros y de otras partes del país, entonces el personal residente, es de todas partes del país, pero a nivel de raizal podrían ser alrededor de un 20% más o menos

**¿Podría describir qué tan satisfechos quedan los visitantes o turistas que acuden a las islas?**

Pues el grado de satisfacción es, diría, que es alto, en cuanto a los servicios dentro los hoteles, porque a nivel de la isla, a nivel gubernamental, la verdad es que el turista no queda tan satisfecho, en el sentido que tiene pagar una tarjeta de turismo y esa tarjeta, no se ve reflejada en inversión en turismo en la isla. Entonces la isla solamente el gran atractivo es el mar y sus playas, pero no tiene ningún otro atractivo especial que llame la atención y la inversión del gobierno es mínima en ese sentido que debería ser como otras islas, como Aruba, como otras islas del Caribe que tienen planes con ese enfoque. Los gobernadores varios están presos, otros están investigados, etc. y realmente es por mal manejo del gobierno que ha hecho que la isla no tenga prosperidad en el sentido de infraestructura

¿Con qué problemática, dificultades y retos se encontró, o se puede encontrar, para su desarrollo?

Pues se cumplen porque son prácticamente como muy básicas, entonces pues todas se cumplen.

¿Entonces no ha habido ningún tipo de obstáculo?

No, pero como dice Yolanda, de pronto, los costos, pero de todos se tienen que cumplir. Se cumplen todas las normas.

## **Anexo 6. Entrevista Agencia de viajes 1**

(conversación telefónica, 22 octubre 2022)

**Buenos días, por favor indíqueme, nombre de la empresa, su nombre completo y cargo.**

Buenos días. Agencia de viajes. Asesor.

**¿Considera que su empresa aplica/desarrolla acciones de sostenibilidad, en los servicios que presta?**

Si, la compañía tiene de hecho un programa que está en desarrollo sobre el tema de turismo sostenible y todo lo que implica

**¿Cuáles son las iniciativas de su empresa para contribuir con la sostenibilidad?**

Ahorro agua, reciclaje. “No comercializar productos *cafete* a las comunidades nativas, *cafete* en el caso de San Andrés, la Reserva de Biosfera, por ejemplo, nosotros no vendemos excursiones donde el pasajero tenga contacto directo con la fauna y flora.

**¿En cuanto a la gestión de la energía y los residuos?**

Reciclaje básico reciclamos separación de residuos. en canecas blanca verde negra.

**¿Qué percepciones tiene ustedes de la comunidad con respecto a las actividades turísticas?**

Tenemos claro que comercializar o explotar ese tipo de turismo, no es beneficioso en las isla. No promocionamos, ni incentivamos a los pasajeros, cuando nos pregunta: - yo quiero estar en contacto con la comunidad nativa, invadir su espacio, invadir su territorio. Todo es informativo, hay excursiones donde involucran al turista en clases gastronómicas típicas isleñas, sólo una clase, pero no más No al punto de explotar nuestros insumos naturales y pesca sólo por satisfacer a un turista

Es un tema más bien cultural informativo, a usted se le dio la información que en la isla hay ese tipo de cultura, pero no meternos más allá comunidad llegada turista. La isla pesar llegan muchos

turistas, pero aún está en crecimiento tenemos poca infraestructura en la isla por la corrupción del gobierno., la agencia no comercializa ni vendemos excursiones donde el pasajero tenga contacto directo con la fauna. Se le explica que afecta los animales, por ejemplo, las mantarrayas. Aviatur hace excursiones a los cayos, advertimos al turista de no tocar a los animales, ni darles de comer. Tenemos nuestros proveedores.

**¿En la comunidad se está generando empleo con el turismo, la población se siente satisfecha con la llegada de visitantes?**

Tenemos proveedores externos son locales y sus servicios de calidad, importante que no estén involucrados en excursiones donde perjudique la fauna y la flora.

**¿Podría describir qué tan satisfechos quedan los visitantes o turistas que acuden al municipio?**

La satisfacción del Turista con San Andrés. Muchas personas se quejan de la infraestructura de San Andrés aún, es una isla llena de turistas, y no hay baños públicos, los muelles no tienen sitio donde esperar, son los comentarios, para ingresar a la isla se paga una tarjeta de turismo y muchos se quejan que no se ve la inversión en la isla de lo que están pagando.

**¿Con qué problemática, dificultades y retos se encontró, o se puede encontrar, para su desarrollo?**

La idiosincrasia en la isla, las personas nativas no dejan que se implementen métodos nuevos, están muy pegados así lo hacemos siempre, y así hay que hacerlo.

## **Anexo 7. Entrevista Agencia de viajes 2**

(conversación telefónica, 22 octubre 2022)

**Buenos días, por favor indíqueme, nombre de la empresa, su nombre completo y cargo.**

Buenos días. agencia de viajes. Operaciones nacionales.

**Primero que todo quisiera saber si, como empresas, tienen claridad sobre el concepto de sostenibilidad, para ello les voy hacer presente la definición de turismo sostenible: Según la Organización Mundial del Turismo (OMT):” El turismo 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.” (OMT s.f. Desarrollo Sostenible)**

Bueno, digamos que el concepto como tal, no lo tenía así super definido”

**¿Considera que su empresa aplica/desarrolla acciones de sostenibilidad, en los servicios que presta?**

Bueno, nosotros pues, primero como empresa, tenemos cumplir con unas normas, aquí en Colombia, las NTS, que nos ayudan, muestran como el camino por el cual que debemos ir con respecto a la sostenibilidad”.

Contamos con un manual de sostenibilidad en que nos basamos para aportar como empresa, lo que debemos con respecto con la sostenibilidad.

**¿Cuáles son las iniciativas de su empresa para contribuir con la sostenibilidad?**

Bueno mira, si nos aplica, esto sería, como decirlo de alguna manera, las cosas básicas, nosotros como empresa debemos tener en cuenta todo, desde el tema de la impresión, del papel, de la tinta que usamos, evitamos hacer la impresión o no. Cumplirlos el 100% a veces no es tan sencilla, en esos aspectos que son más de la oficina, porque digamos que a veces, uno no está totalmente consciente. Pero si, lo que te digo es, digamos que nosotros intentamos evitar todo el tema de la impresión estamos cambiando el tema de la tinta con la que se imprime, porque es un daño al medio ambiente.

Nosotros como empresa también, digamos en los servicios que ofrecemos, tratamos de buscar operadores, que estén enfocados mucho en digamos, en cuidar todo lo que es el medio ambiente, esta es una isla a la que hay que cuidar. El tema del agua, el tema de los residuos, el tema del reciclaje es bastante complejo, porque generar esa cultura es un poquito difícil, entonces tratamos de que los operadores con los que trabajamos, también tengan muy claro el tema de lo que es la biodiversidad, como cuidarla y todo lo que podamos hacer que sea sostenible para cuidar, entonces eso para nosotros también es importante.

**¿Qué percepciones tiene ustedes de la comunidad con respecto a las actividades turísticas?**

San Andrés es una isla que vive del turismo, lo que te digo, desafortunadamente, todavía no hay como más claridad en los pasos a paso que debe seguir la comunidad, porque si bien es cierto, que lo que son los hoteles, ¡los operadores nosotros tenemos que estar regidos por todas estas normas y cumplirlas! A veces la misma comunidad, la verdad es que es, la que menos ayuda.

Entonces hacer ese tipo de enfoque o de capacitación para las comunidades, digamos que debería ser un poco más importante sobre todo para la gobernación que es la que nos rige. Lo que te decía, aquí, por ejemplo, ¡el tema de los residuos y del agua es un tema que está hasta ahora! tratando de arreglarse. Porque las comunidades, el efecto del turismo es bastante grande, ¿por qué? porque pues aquí llegan un sinnúmero de personas al día, que son turistas, que a veces los turistas no cuidan por más que los operadores, nosotros, los hoteles estamos al pendiente, el turista a veces viene y desecha muchas cosas en la calle, no cuida del agua, hacen actividades que no deberían, entonces obviamente para la comunidad raizal, como tal, a veces el turista es como un poquito indeseado, porque vienen y pero no cuidan.

Pero asimismo esa misma comunidad también le falta un poquito más de capacitación, para entender todo el proceso que trae el turismo y pues obviamente es de lo que más viven. Las

empresas aquí, digamos que el número de empleos que hay, pues de alguna forma también se ve un poquito reducida, pero si lo hay, si se ofrece, si hay capacitación para la gente para que pueda ingresar al sector, desafortunadamente debería haber un poco más consciencia sostenible. La realidad es que no la hay, como quisiéramos que a hubiese, sobre todo desde el punto político porque es de ahí donde más ayuda pudiéramos tener, desde el punto político no se le presta la atención que debería.

**¿Qué proporción de empleados en su empresa son de la población local?**

La única que realmente no es de San Andrés, soy yo. Todos los operadores, todas las empresas con quien trabajamos, todos los trabajadores son raizales, son de la isla.

**¿Podría describir qué tan satisfechos quedan los visitantes o turistas que acuden al municipio?**

San Andrés es una isla muy preciosa, su mar, sus playas, es muy bonita y eso de entrada gana mucho con el turista. En un 90% muy satisfecha con el servicio, la comida, lo que conoce de la comunidad y su paisaje.

**Anexo 8. Entrevista Agencia de viajes 3**

(conversación telefónica, 20 octubre, 2022)

**Buenos días, por favor indíqueme, nombre de la empresa, su nombre completo y cargo.**

Buenos días. agencia de viajes. Gerente.

**Primero que todo quisiera saber si, como empresas, tienen claridad sobre el concepto de sostenibilidad, para ello les voy a hacer presente la definición de turismo sostenible: Según la Organización Mundial del Turismo (OMT):**

**“El turismo 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.” (OMT s.f. Desarrollo Sostenible)**

**¿Su empresa comprende el concepto de turismo sostenible?**

No.

**¿Su empresa cuenta con alguna actividad relacionada con el turismo sostenible, con la protección de la biodiversidad?**

No.

**¿Su empresa cuenta con alguna actividad relacionada con el turismo sostenible, con la gestión de agua, tratamiento agua, recolección de aguas lluvias?**

No.

**¿Su empresa con alguna actividad relacionada con el turismo sostenible, con la gestión de energía y uso de productos químicos amigables con el medio ‘ambiente’?**

No.

**¿Su empresa con alguna actividad relacionada con el turismo sostenible, gestión del manejo de residuos y contaminación?**

¡No! Nosotros en la agencia manejamos todo por la página, virtual y presencial con atención virtual al público, no como un local.

**¿Qué percepciones tiene ustedes de la comunidad con respecto a las actividades turísticas?**

Nosotros, que estamos en San Andrés, se vive el 98% de turismo en la isla.

De afectación si, dejan mucha basura, mucha contaminación marítima.

La comunidad, si está contenta con el turismo, pero el problema es la afectación de los residuos, la basura, aquí no tenemos una planta de tratamiento de basuras y todos los días suben las pilas de basuras inmensas en el relleno sanitario. Entonces por ese lado, no estamos muy de acuerdo.

**¿Qué proporción de empleados en su empresa son de la población local?**

En la empresa todos somos locales, mi esposa, mis hijas y yo.

**¿Podría describir qué tan satisfechos quedan los visitantes o turistas que acuden al municipio?**

Si, el 98% de los turistas, se van muy satisfechos con los servicios de mi empresa.

#### **Anexo 9. Entrevista Agencia de viajes 4**

(conversación telefónica, 20 octubre, 2022)

**Buenos días, por favor indíqueme, nombre de la empresa, su nombre completo y cargo.**

Buenos días Viajes y turismo Receptivo. Asistente de Gerencia

**¿En su empresa se tienen claro el concepto de turismo sostenible?**

¡Si, claro! “Con el tema de Johny Cay y Acuario preservamos la ciudad y el manejo de los manglares.

**¿Qué acción están realizando la protección de la biodiversidad, ustedes hacen uso responsable?**

En estos momentos estamos buscando hacer una protección del pez loro que es a su vez, es el que nos ayuda y nos genera arena en las playas y es una especie que debemos cuidar para poder preservar nuestra reserva biosfera, que es tema de los corales.

**¿En cuanto a la gestión del agua qué tipo de manejo tienen? ¿Su empresa cuenta con alguna actividad relacionada con el manejo de la gestión de agua potable?**

Tratamos de que las embarcaciones traten de que cuando tengan problemas con el motor u otras cosas que dejen sustancias no requeridas en el mar, que no son aptas para la conservación del agua, tratamos de sensibilizarlos con temas que hay que tener cuidado para proteger el mar

**¿En cuanto a la gestión del agua potable, tienen algún servicio?**

No, ahora pues, como tal no tenemos algún punto específico para agua potable, ya que se está procediendo, el agua potable, pues la compramos con el tema de las empresas que entran acá y nos dan abasto, pero ya se está haciendo la planta de aquí. Se está haciendo la planta desalinizadora, que es la que entraremos a buscar para llenar esa parte.

**¿En cuanto al manejo de energía y también residuos aplican algún tipo de práctica?**

Los Residuos, si reciclamos papel plástico vidrio, papel plástico vidrio.

**¿Con respecto a los colaboradores, ustedes seleccionan a los colaboradores en base al embalaje que ellos aporten, en base a los productos que venden o eso no lo tienen en cuenta?**

Yo tengo un poco en la empresa, no sabría decirte.

**¿Por favor usted me podría contar, qué percepciones conoce usted de la comunidad, con respecto a los efectos de la actividad turística que tiene la región? ¿Es decir, si se promueve el empleo? ¿Si hay malos manejos de las fuentes hídricas? ¿En general qué tan satisfecha la comunidad, que tiene la región?**

La verdad te hablo por mí, por lo que he visto, desde que llego trabajando en el medio; pues hay un poco acá en San Andrés, hay un poco de desorden con el tema de los asesores en servicios turísticos, hay mucho vendedor ambulante que no sabe, ni siquiera sabe qué es paquete turístico, ¡qué va a ofrecer, ¡cómo debe ofrecerlo, qué beneficios trae eso! La verdad es que estamos combatiendo ahora mucho con eso, llamémoslo como desorganización por una de parte de la secretaria de turismo acá de la isla.

**¿Hay alguna actividad que su empresa desarrolla en cuanto a manifestaciones culturales?**

Como le digo, ahora entre otras empresas estamos alzando la mano, con el tema de la sostenibilidad y protección de nuestros corales. Muchas empresas no estaban de acuerdo, ahora ya nos estamos organizando para la protección de nuestros corales.

**¿Qué proporción de empleados en su empresa son de la población local?**

“Sólo yo. Los demás, están en Cartagena”

#### **Anexo 10. Entrevista Agencia de viajes 5**

(conversación telefónica, 20 de octubre, 2022)

**Buenos días, por favor indíqueme, nombre de la empresa, su nombre completo y cargo.**

Buenos días, agencia de viajes. Propietario

**¿Usted tiene buen entendimiento del concepto de turismo sostenible?**

¡Si!

**¿Considera que su empresa aplica/desarrolla acciones de sostenibilidad, en los servicios que presta?**

Si, tenemos una certificación de una norma técnica sectorial, NTS 003, que está enfocada requisitos de sostenibilidad en agencia de viajes, igual somos conscientes de que toda esta prestación de servicios como agencia de viajes, debe tener unas características y buenas prácticas para el manejo interno, cliente y los servicios a contratar.

**¿Cuáles son las iniciativas de su empresa para contribuir con la sostenibilidad?**

Entre las iniciativas ahorro de energía, ahorro de agua. Sobretudo el agua! ¡es muy valiosa, estamos en una isla! Brindar información al público, a los clientes, en correos electrónicos, sobre el tema del ahorro de agua.

Uso eficiente de los recursos para minimizar el cambio climático. Reciclaje en la fuente también diferenciado. Llevamos todo el plástico a un sitio de reciclaje donde reciben plástico y lata. Nos dan un certificado por cumplir, evidencias para obtener un certificado para operar

Hay un crecimiento económico en la isla, que en algunos aspectos se está haciendo sostenible, en otros no, entonces nosotros lo que queremos hacer es generar valor en nuestras ventas y pues manejar tema del patrimonio y el medio ambiente para las comunidades.

Entonces contratamos comunidades que también se apoyen y eso ayude a dimensionar que el tema sostenible en tema de turismo con las comunidades que trabajamos no vaya a impactar negativamente al tema de la naturaleza y el ecosistema. Esto nos permite generar trabajo, se reduce algo de pobreza.

También hacemos información para prevención del tráfico ilegal de la flora y fauna, mucha información para concientizar al turista: “no tocar los corales, las concha para durante las actividades de snorkel, buceo.

Tráfico y explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESNNA) la comercializamos los paquetes turísticos tiene que ser adultos si hay menores son de primera línea de sangre. Denunciamos.

Apóyanos las campañas de limpieza de playas de San Andrés limpiar playas entre varias empresas con una ONG y otras empresas

Apoyar y capacitar como gremio a la comunidad a las personas independientes, que hacen parte de la cadena turística y no tienen una certificación, en el tema de turismo, aunque esto corresponde es responsabilidad de la secretaria de Turismo.

**¿Señor ... tocó todos los temas que quería hablar en cuanto a lo ambiental perfectamente, la gestión agua energía, productos químicos, residuos, tal vez en cuanto a productos químicos, en cuanto a la contaminación atmosférica, auditiva, visual efectúan algún tipo de acción?**

Internamente no generamos contaminación.

En el tema auditivo, en algunos lugares de San Andrés se está regulando el volumen alto de la música en los altoparlantes en las calles, entonces están limitando horarios y lugares, no pueden estar en el mar después de una hora o tomar alcohólicos.

A San Andrés 300 habitaciones en Providencia 35 habitaciones, 7.500 habitantes. En Providencia la mayoría de los visitantes son extranjeros y las actividades de turismo naturaleza y ay no hacen contaminación, también son menos cantidad de personas. No ha todo incluido para que los visitantes generen en vayan a los restaurantes. No existen estructuras grandes. Con la reconstrucción se están colocando paneles Solares, Plantas de planta desalinizadoras y tienen agua apta para el consumo humano.

En San Andrés por el tamaño de la población 110.000 el problema del agua es mucho mayor

**¿Podría describir como registra y mide el grado de satisfacción de la comunidad local con respecto al desarrollo de actividades turísticas? Señor López, desde el punto de vista ambiental están manejando el tema de manera excelente y también en cuanto a la parte sociocultural. ¿Qué están haciendo para la inclusión de la población local en el desarrollo de actividades turísticas?**

Apoyar al emprendimiento turístico, como *sweet tables* comida típica, como las posadas nativas, turísticas. Personas que tiene un emprendiendo turístico de un tour, hay para todos, pero dentro la legalidad.

En San Andrés aportan el del SENA, Universidad Nacional, hay empresas que contribuyen, otros son invisibles, no todos pagan los tributos; cumplen la ley normal, pero no aportan más. Generar unos costos, unos gastos, per la isla lo merece.

**¿Qué proporción de empleados en su empresa son de la población local?**

100% comunidad raizal y mujeres, que hablen inglés y son de la isla!

**¿Me podría describir que tan satisfechos quedan los turistas que acuden al municipio, en general?**

Se ha avanzado mucho en el tema de la variedad de servicios en la isla y la capacidad de establecimiento hoteleros han mejorado sus servicios y hay muchos restaurantes con una variedad de comidas que ha ayudado para que el turista se vaya satisfecho.

Las infraestructuras como el aeropuerto comenzarán el proyecto en el año 2023, van a meter un montón de dinero y tenían que haberlo hecho hace muchos años antes.

Convertirnos en un destino de calidad, energías limpias, procesos de reciclaje, parqueaderos, plantas todo lo que sea para mejoramiento: el ahorro de energía, reutilización del agua, acceso a discapacitados y proyectos de Bandera azul para el mar. No sólo el aeropuerto.

**Anexo 11. Entrevista Agencia de viajes 6**

(conversación telefónica, 20 octubre, 2022)

**Buenos días, por favor indíqueme, nombre de la empresa, su nombre completo y cargo.**

Buenos días, agencia de viajes y turismo. Jefe de Recursos Humanos. Tatiana

**Primero que todo quisiera saber si, como empresas, tienen claridad sobre el concepto de sostenibilidad, para ello les voy a hacer presente la definición de turismo sostenible: Según la Organización Mundial del Turismo (OMT)**

**“El turismo 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” (OMT s.f. Desarrollo Sostenible).**

**¿Considera que su empresa aplica/desarrolla acciones de sostenibilidad en los servicios que presta?**

Si, e mediante la innovación de tours Eco, logrando una satisfacción del 90% conforme a la calidad del servicio s una empresa comprometidos con el desarrollo e implementación del turismo sostenible.

**¿Cuáles son las iniciativas de su empresa para contribuir con la sostenibilidad?**

Cuida y educa sobre el cuidado del medio ambiente y conservación de la cultura Raizal.”

Desarrollamos actividades autosostenibles ya que nuestras embarcaciones cuentan con paneles solares para el uso eficiente de energías.

Recolección y reciclaje de latas desechadas en los tours para ser procesadas por medio de la empresa recolectora de materiales reciclables de la isla, adicional.

**¿Con qué problemática, dificultades y retos se encontró, o se puede encontrar, para su desarrollo?**

Los costos.

**¿Qué acciones de conservación y uso responsable de las áreas naturales promueve y aplica?**

Contamos con un método ecológico para descontaminar el agua y regresarla al mar sin causar daños en el ecosistema

**¿Podría describir como registra y mide el grado de satisfacción de la comunidad local con respecto al desarrollo de actividades turísticas?**

Mediante la innovación de tours Eco, logrando una satisfacción del 90% conforme a la calidad del servicio

**¿Qué proporción de empleados en su empresa son de la población local?**

La empresa cuenta con una población trabajadora, donde el 80% del personal es del archipiélago, son raizales o nacidos en las islas.

**¿Como apoya de manera responsable la promoción de las manifestaciones culturales locales?**

Educa sobre el cuidado del medio ambiente y conservación de la cultura Raizal.

**¿De qué manera se genera empleo que vincule a la comunidad local en el desarrollo de actividades turísticas?**

Colaboramos con los guías locales.

**¿Podría describir qué tan satisfechos quedan los visitantes o turistas que acuden al municipio?**

Ofrecemos Eco tours, logrando una satisfacción del 90% conforme a la calidad del servicio”

**¿Describa qué tipos de acciones adelanta con respecto a los siguientes temas?**

Contamos con un método ecológico para descontaminar el agua y regresarla al mar sin causar daños en el ecosistema.

Utilizamos embarcaciones con paneles solares para el uso eficiente de energías.

Realizamos la recolección y reciclaje de latas desechadas en los tours para ser procesadas por medio de la empresa recolectora de materiales reciclables de la isla.

**Anexo 12. Entrevista Parque Nacional Natural Old Providence McBean Lagoon**

(conversación del 29 de octubre de 2022)

**¡Buenas Marcela, que bueno vernos!**

Buenas Alessandro, estoy en Santa Marta en este momento en comisión.

**¿Para comenzar me puedes indicar tu nombre, cargo y en grandes líneas cuáles son tus deberes?**

Marcela Cano Correa, soy Bióloga Marina con una Maestría en Biología Marina

Desde el año 2001 trabajo como jefe del Parque Nacional Natural Old Providence McBean Lagoon.

Tengo que implementar del plan de manejo del parque. En Colombia los parques nacionales contamos con este instrumento de planificación a cinco años. El plan de manejo actual

es 2018-2023 o sea que el próximo año estaríamos actualizando el plan de manejo. Adicionalmente al plan de manejo, los parques nacionales que tienen vocación ecoturística deben elaborar un plan de ordenamientos ecoturístico, que nosotros actualizamos 2015 y en este momento se está actualizando nuevamente. Ese plan de ordenamiento tiene un componente de diagnóstico, un componente de ordenamiento y un plan de acción para la implementación del ecoturismo en el parque.

En este momento la operatividad del parque se visto bastante limitada y la recuperación de la infraestructura de atención a visitantes en Cayo Cangrejo aún no se ha terminado, tenemos un contrato de obra, se está recuperando y ampliando la infraestructura que teníamos.

El parque no tiene servicio de alojamiento, Cayo Cangrejo es la única estructura para atención a visitantes, no tenemos agua, ni luz porque finalmente el acceso al parque son sólo pasadías, no tiene servicio de alojamiento. Las prestadoras de servicios que son dos miembros de la comunidad local, en unos quiosquitos que hay en el parque, ofrece bebidas y ella todos los días lleva un Igloo con hielo y ahí mantiene las bebidas frías. Se tiene contemplado con esta recuperación de la infraestructura colocar paneles solares. para poder tener energía en ese sector.

Si, bien el buceo es una actividad importante en Providencia, la gran mayoría de los turistas hacen tours y uno de los tours, es el tour Vuelta a la Isla. Llegan a Cayo Cangrejo, la gente accede al parque en Cayo Cangrejo se cobra la tarifa de entrada, se les da información, como briefing, al visitante sobre el parque, la gente está más o menos dos horas en ese sector haciendo careteo, bronceándose, etc. y ya después de dos horas continúa ese tour.

Sin embargo, hace como unos 4 años se conformó un nuevo grupo de prestadores de servicios, turísticos, de lancheros que se asentaron como puro enfrente a Cayo Cangrejo sobre la isla de Providencia y cambio la dinámica de turismo porque ofrecen la pasada a Cayo Cangrejo entonces comenzaron a llegar gente, que se puede quedar todo el día.

### **¿Tienen presente el concepto de turismo sostenible de parques nacionales?**

Realmente parques nacionales, acá en Colombia ha venido trabajando porque muchos de los parques tienen Vocación Ecoturista que cumpla con los criterios de sostenibilidad ambiental, que sea una estrategia de conservación. El tema de capacidades de carga, del involucramiento de las comunidades locales. Conservación capacidades de carga, involucramiento de las comunidades locales para que los beneficios del ecoturismo queden en las comunidades locales, tenemos claro el concepto de Ecoturismo.

Realmente parques nacionales acá en Colombia ha venido trabajando porque muchos de los parques nacionales naturales tienen vocación ecoturística, ha habido visitantes desde hace muchos años por lo tanto hay políticas claras en parques nacionales para definir por ejemplo la vocación ecoturística que cumpla con los criterios de sostenibilidad ambiental, que el ecoturismo sea realmente una estrategia de conservación en el tema de capacidades de carga, del involucramiento de las comunidades para que los beneficios del ecoturismo queden en las comunidades locales, entonces si tenemos claro ese concepto de ecoturismo.

**¿Qué acciones de turismo de sostenibilidad se están adelantando en el parque en los tres ejes Ambiental, Sociocultural, Económico?**

**[AMBIENTAL]**

Fuera de las reglamentaciones especiales que hay para actividades permitidas y prohibidas dentro parques nacionales naturales, que es un decreto 622 de 1977, estos parques dentro de su plan de manejo o plan de ordenamiento deben hacer un capítulo de ordenamiento en el cual se determinan cuáles son las zonas del aérea protegida que son aptas para desarrollo de actividades ecoturísticas, entonces dentro las zonificación de los parques nacionales existe una categorías que se llama zonas de recreación general exterior o zonas de altas densidad de uso, que son como las dos categorías que permitirían el uso ecoturístico de estas aéreas, Nosotros tanto en el plan de manejo y plan de ordenamiento tenemos unas zonas que son intangibles que no se permite el desarrollo de visitantes ni las zonas primitivas y solamente en estas áreas de zonas de recreación general exterior o zonas de altas densidad de uso se permite el uso turístico o de recreación y en estas mismas áreas que se permite el turismo, tiene que elaborarse el tema de la reglamentación ya especifica como rutas de Embarcaciones el parqueo de las embarcaciones que no pueden tirar el ancla sino hay unas boyas específicas para que las barcas se amarren al turismo.

Hace dos años parques nacionales sacó una resolución en la cual se prohíbe el ingreso de plásticos de un solo uso a las áreas protegidas, también en estos sitios se trabaja capacidades de carga de los senderos o de los sitios,

Un tema importante, el tema como de señalización, hay dos tipos de señalización, hay dos tipos de señalización que utilizamos en el parque, una que es como la de ordenamiento de la zona marina para definir zonas caratea o de nado que no se vea afectada por el tránsito de embarcaciones, hay unas boyas de amarre.

Se va a montar un pequeño centro de interpretación ambiental, apenas la gente ingresa a Cayo Cangrejo tiene la posibilidad, con una serie de letreros, conocer un poco más sobre el parque, Qué es lo hay allá, entonces se explica cuáles son los objetivos de conservación del parque, cuáles son los valores de conservación del parque, las reglamentaciones que debe que tener el turista cuando llega al área. Creo que ahí resumo un poco esa parte como ambiental

### **[MANEJO RESIDUOS]**

La resolución que prohíbe la entrada de plásticos y además estas prestadoras de servicios, que son las que realmente generan basuras en Cayo Cangrejo, tienen el compromiso, por poder utilizar estos kioscos de propiedad de parque, ellas se encargan de sacar la basura diariamente de Cayo Cangrejo. Además, hay disposición se separa el plástico, latas y vidrios, un manejo que se hace internamente en Cayo Cangrejo

En Cayo Cangrejo tenemos un sanitario, se llama baño seco, que no requiere agua se utiliza cal y hojarasca seca para hacer toda la transformación a abono. Entonces estas mismas prestadoras, son las encargadas del manejo de ese baño. El baño se mantiene cerrado, solamente se le da la llave a la persona que quiera ingresar. Se le da la instrucción al visitante sobre cómo manejar el baño. Cada seis meses el abono, lo que se degrada, es utilizado para nuestros viveros, tenemos un vivero de bosque seco y un vivero de manglar. Material para este programa de restauración de bosque manglar y bosque seco.

### **[SOCIOCULTURAL]**

Desde la creación del parque se hace la identificación de los principales actores que tienen que ver con el parque nacional, se identifica a los, que nosotros llamamos los “lancheros”, que son las personas que ofrecen los tours de acceso a Cayo Cangrejo, que son los dueños de las embarcaciones con sus ayudantes. El parque ha venido trabajando muy de cerca con ellos para poderlos fortalecer,

no solamente con el apoyo de elementos y equipos que les permitan fortalecerse, sino también en todo un tema de educación ambiental y capacitación para que realmente la información que ellos le estén dando a los turistas sea beneficiara para la conservación del parque, porque estos lancheros, llevaban a la gente y nunca les hablaban que estaban ingresando a un parque nacional.

A raíz de la limitación de personal, era muy difícil poder explicarle antes que la gente llegue al parque toda esta información, en los hoteles y esas cosas, bastante difícil, entonces se hicieron varias jornadas de capacitación a estos lancheros para que ellos tengan como un guion, más o menos, sobre lo que deben explicarle al turista antes de ingresar al parque sobre las reglamentaciones, sobre la importancia del parque, entonces hemos hecho, no sé cuántos talleres con estos lancheros, eso se hace anualmente aunque ya se haya hecho, de todas maneras seguimos todos los años, haciendo reuniones y talleres con estos prestadores de servicio, buscando el mejoramiento de su guianza, estos mismos lancheros son los guías, más o menos.

El parque es casi todo marino y realmente el atractivo que se ha desarrollado mucho más es el de Cayo Cangrejo, se cuenta con un pequeño sendero entre el manglar, ese sendero es tan pequeño que es más utilizados para la población local, los colegios que quieren conocer el manglar, entonces utilizan este pequeño sendero.

Otra actividad importante que se hace, y es que hay, estos mismo prestadores de servicios que son los dueños de las embarcaciones también han venido adquiriendo Kayak, también se ofrece el paseo en Kayak por todo el borde del manglar, es una actividad más o menos de dos horas, ahí sino van con guía, simplemente la idea es que este prestador de servicio antes de que la gente alquile el caja se le pueda explicar cuál es la ruta que debe utilizar el caja y esas cosas; también la gente alquila el caja para pasar a Cayo Cangrejo, porque estos lancheros que le cuento están ubicados ahí

enfrente a Cayo Cangrejo. Entonces el Kayak se utiliza para esas dos rutas para ir a Cayo Cangrejo y para hacer todo el borde del manglar.

Hay otro sitio también abierto al público que se llama White Shoal que es un bajo coralino que queda como en la mitad del parque entre de Cayo Cangrejo y Cayo Tres hermanos y es un sitio que se utiliza para careteo, mucha de las gente que está en Cayo Cangrejo, el mismo lanchero le ofrece ir White Shoal sur o hay otro tour que hace también los lancheros, que se llama tour de careteo, donde han identificado una serie de sitios alrededor de la isla Providencia para hacer careteo y uno de los sitios de careteo es este

Realmente los beneficiarios directos del turismo en el parque es la comunidad local, los lancheros y estas dos personas que vende sus servicios ahí en Cayo Cangrejo que también hacen parte de la población raizal.

Como esta población raizal hace parte del grupo étnico, en parques nacionales existen condiciones especiales, cuando hay comunidades étnicas y entonces en el 2016, 2017 y 2018 cuando se actualiza el plan de manejo de parque, se hace una consulta previa con la comunidad raizal y a raíz de esa consulta se firman unos acuerdos de mutuo compromiso entre parques nacionales y la comunidad raizal. Quedaron firmados 14 acuerdos y uno de los acuerdos es la conformación de una instancia de relacionamiento permanente para la planificación del parque. Entonces se genera un comité de manejo conjunto donde hay la representación de pescadores, de lancheros, de la comunidad que vive en la zona amortiguadora del parque, que son como dos barrios, que son los que más apropiación tienen del parque. En ese comité conjunto donde se definen muchas de las reglamentaciones del parque, porque las reglamentaciones que saca el parque no son solamente del parque, se concretan y se definen conjuntamente este comité de manejo conjunto

Es importante que esos 14 acuerdos que se firman el 90% de estos acuerdos tienen que ver con el ecoturismo, la misma población raizal fue la que pidió, por ejemplo: mejoramiento de la prestación de los servicios en Cayo Cangrejo, todo este tema de la señalización y ordenamiento de las rutas de embarcaciones quedó ahí, lo del fortalecimiento de los prestadores de servicios, lo de la participación de los raizales en el beneficio de ecoturismo. La población raizal tienen muy claro la importancia y los beneficios que se están generando por la presencia del parque nacional en Providencia.

**¿Quisiera poderte hacerte un par de preguntas más, en cuanto las capacitaciones que me contabas, son efectuadas por el mismo parque o se atribuyen a terceros para que ellos las hagan?**

Las dos cosas, en Providencia hay una regional del SENA entonces temas de relacionados como atención al cliente, como primeros auxilios, esos se los solicitamos al SENA para que sea el SENA quien los de. Pero temas que tienen que ver con el tema ambiental, de ecoturismo, del parque, si los dictamos directamente el personal del parque.

Parques empezó a implementar desde el 2016, que se llama el Registro Único de Prestadores de Servicios Turísticos a parques nacionales, que es el RES tiene algunos requisitos y hay como un curricular de los temas que deben tener los prestadores de servicios para poder prestar sus servicios en los parques.

Nosotros nos guiamos por ese curricular que es a nivel nacional, pero entonces nosotros lo que hicimos fue, coger esos curricular y organizarlos de acuerdo con el contexto local. Es una capacitación bastante lúdica dinámica, con juegos, con ejercicios.

Nosotros en el 2018 logramos hacer ese curso para 25 prestadores de servicios, sin embargo, desde antes del 2018, nosotros veníamos trabajando todos los años en talleres, menos organizados en el

sentido que no hacíamos todo esos curriculum, sino era más como el tema de guianza y la importancia del parque. Pero a raíz al RES logramos hacer esa serie de talleres con esos currículos.

**¿Esa capacitación se le dan solamente a los raizales o no ha limitaciones en ese aspecto?**

No, no hay limitaciones, pero en Providencia el 95% de población es raizal, a diferencia de San Andrés hay más continentales. En Providencia el 95%.de los prestadores de servicios turísticos son raizales, entonces básicamente se trabaja con ellos.

La limitación de empleados en el parque, desafortunadamente el presupuesto de manejo de los parques nacionales naturales no es el ideal, tenemos limitaciones en cuanto al personal dedicado por ejemplo a ecoturismo, la mayoría de la gente del parque hace un poquito de todo, por ejemplo en Cayo Cangrejo en baja temporadas hay dos funcionarios de parques, en alta temporada hay tres funcionarios de parque y a veces no es suficiente y sobre todo de acuerdo con las estadísticas se ha aumentado bastante el número de visitantes que están llegando a la islas y eso nos genera la mayores necesidades de personal para estar allá atendiendo al turista, controlando que se cumplan las reglamentaciones, etc.

En Providencia se ha dado un rechazo muy fuerte a que el turismo o seas los hoteles, posadas nativas sean manejados por gente que no sea raizal, ya en 1994 iban a construir unos mega hoteles en Providencia, eran inversionistas extranjeros y la comunidad local se paró y no dejó eso, entonces si hay un rechazo muy grande para que el desarrollo de turismo en Providencia se haga por parte de gente que no es raizal

**¿Manifestaciones culturales y gastronomía en el parque?**

Como la estadía en el parque es relativamente breve y el espacio que tenemos no da para tener como un restaurante, si contamos con una persona que vende gaseosas, coco loco, cosas así y otra que vende snack y a esta persona, si hemos tratado de que venda cosas que se produzcan en la isla,

por ejemplo, la panadería en Providencia es muy rica, entonces que en vez de vender galletas Festival, pero no ha sido tan fácil. Pero si es como una política de parques que el parque también pueda ser un punto de expresiones tradiciones, pero por el tamaño no nos da.

La secretaria de turismo en su política de desarrollo turístico de la isla, tienen actividades, como turismo con propósito, para que los turistas participen activamente en aprender a cocinar platos típicos, se llama turismo con propósito, para aumentar el tipo de actividades que se puedan hacer en las islas

Nosotros hemos venido trabajando un poco, en esa posibilidad de buscar de nuevas actividades, pero muy articuladas a la cultura y no importar actividades de otros sitios, sino que realmente el turismo en Providencia sea muy hacia ecoturismo, hacia valoración de naturaleza y hacia valoración cultural.

Hay una mesa de turismo municipal donde hay representantes de los hoteles, de las posadas nativas, de los guías, de los taxistas, de los lancheros, el parque hace parte de esa mesa y es en esa mesa que se analizan los temas de desarrollo turístico y hacia donde se debe llevar el turismo de Providencia no funciona del todo muy bien, pero es importante que exista.

**¿Marcela en cuanto a vender o promover las artesanías, en el parque es posible?**

**[ECONÓMICO]**

Se ha intentado, lo que pasa es que realmente Providencia no tiene mucha oferta de artesanías, hay unas mujeres artesanas, pero realmente una artesanía típica de la isla, no lo hay.

Se hace en otros parques nacionales eso, existen Eco tiendas se vende artesanías no solamente del sitio, sino artesanías de otras zonas del país.

Nosotros solamente recibimos la plata del ingreso al parque, del resto todo lo que se genera por guianza y todas esas cosas, directamente eso va a los prestadores de servicios que ofrecen las actividades.

**¿Entre los acuerdos que se hicieron con los raizales, ellos no reciben ninguna clase de ingresos?**

No al contrario nosotros estamos pidiendo más corresponsabilidad por parte de los prestadores de servicios, porque siempre es el parque que tiene que dar, tiene que dar, pero vemos poco que aportan ellos para el beneficio del parque a veces se abren jornadas de limpieza, también el parque se cierra quince días todos los años en octubre y noviembre, se invita a estos prestadores de servicios para que nos apoyen y realmente no ha sido posible, como ese compromiso por parte de ellos también a mantener el parque.

Nosotros tenemos una encuesta de satisfacción, que se hace desde el 2016, es una encuesta que es igual para todos los parques, para ver cuál es la satisfacción de las visitantes al parque.

Se les pregunta la información demográfica: lugar de procedencia, edad, etc. También se le pregunta que tan satisfechos está con la señalización, con el estado de los senderos, con la información de los funcionarios del parque, con la información de los guías, con el tema de las basuras y en general la mayoría de la gente dice que es excelente el trato y los valores paisajísticos del sitio. Donde sino nos iba muy bien, era con el tema del servicio sanitario al principio cuando no existía baño en Cayo Cangrejo, pero como ya hay, de todas maneras, la gente, no está acostumbrada a usar un baño seco, entonces no le parece muy adecuado, pero en general, es que el paisaje en Cayo Cangrejo es espectacular entonces la gente queda muy bien y la atención de la gente es buena, entonces en general nos ha ido muy bien con esas encuestas.

**¿Para resumir, quisiera entender en general que problemáticas o retos has encontrado para el desarrollo de estas prácticas de sostenibilidad?**

Yo creo que el mayor reto, es poder continuar generando fortalecimiento a los prestadores de servicios porque a pesar de todo el esfuerzo que se ha hecho en capacitación, todavía tenemos problemas o conflictos con los prestadores de servicios en cuanto al cumplimiento de las reglamentaciones, por ejemplo, que llevan a la gente a sitios que no están permitidos o que tiran el ancla, entonces para nosotros es muy importante poder involucrar cada vez más y lo que yo le decía de la corresponsabilidad, poder hacer entender como la responsabilidad también que tiene la población local en el cuidado parque nacional que no lo vean, porque a veces también por ser una medida nacional o sea un parque nacional también genera como que la población piense que entonces es sólo responsabilidad del gobierno nacional mantener el parque, siendo que hay unos beneficios tangibles que está recibiendo la población local y por lo tanto tienen también que aportar para la conservación del parque.

**Anexo 13. Examinación aspectos ambientales de las normas técnicas sectoriales**

**Protección de la biodiversidad**

NTS TS 001	NTS TS 002	NTS TS 003
Adelantar acciones de conservación y uso responsable, cuando esté localizado en áreas naturales.	Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.	Informar a sus proveedores, colaboradores y clientes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.
Respetar las rondas hídricas de los cuerpos de agua, humedales, lagos, lagunas,	Adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes	Adelantar acciones que promuevan entre sus proveedores, colaboradores

ciénagas y manglares, reservas de flora y fauna y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	comportamientos responsables con el entorno natural.	y clientes comportamientos responsables con el entorno natural.
Adelantar acciones para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y en tareas de restauración, cuenten con especies nativas.	Evitar la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes.	No coleccionar, comercializar y traficar especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes.
	Evitar comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la ley.	No comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la ley.
	Respetar las rondas hídricas de los cuerpos de agua, humedales, lagos, lagunas, ciénagas y manglares, reservas de flora y fauna y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	
	Contar con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere y promover que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables.	
	Contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más	

	representativas de su establecimiento.	
	Adelantar acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural.	
	Adelantar acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino.	
	Evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios.	

1. ¿Como informa a sus proveedores, colaboradores y clientes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna?
2. ¿Qué acciones realiza que promuevan entre sus clientes, residentes y colaboradores comportamientos responsables con el entorno natural?
  - a. ¿Qué acciones de conservación y uso responsable de las áreas naturales promueve?
  - b. ¿Promueve que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y en tareas de restauración, cuenten con especies nativas?
3. ¿Como evita la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales protegidas?
4. ¿Como logra evitar la comercialización o consumo especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas?
5. ¿Cuenta con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere y promover que sus clientes las visiten, asumiendo comportamientos responsables?
6. ¿Cuenta con planes para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural?
7. ¿Como logra evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios?

### Gestión del agua

NTS TS 001	NTS TS 002	NTS TS 003
Registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua.	Adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación.	Adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación.

Adelantar acciones para el uso eficiente y ahorro de agua entre la población residente y las organizaciones identificadas de acuerdo con el numeral 5 literal a.*	Registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua.	Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente y fijar metas de manejo eficiente del recurso.
Diseñar e implementar una estrategia de divulgación sobre los mecanismos de uso eficiente y ahorro de agua dirigida a los turistas y visitantes.	Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias.	Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias.
Contar con agua potable para el consumo humano, disponible para los turistas y la población residente**	Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua.	
informar a la población residente, visitantes y turistas sobre las condiciones de la calidad del agua para uso recreativo.	Utilizar agua potable para el consumo humano, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	
Adelantar acciones para que no se ponga en riesgo el consumo de agua para uso residencial frente al uso turístico.	Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano.	
Adelantar acciones para el manejo adecuado, la disposición final y sistemas de tratamiento de las aguas residuales y vertimientos generados en el mismo.	Cumplir con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales.	

\*(Identificar a las personas, entidades u organizaciones responsables en el cumplimiento de los requisitos de esta norma, así como los representantes en cada una de ellas). Se pueden considerar dentro de las acciones, la recuperación de aguas lluvias, reutilización de aguas grises, reciclaje de aguas residuales, y sistemas alternos para abastecimiento de agua, entre otras.

\*\* El agua potable debe estar disponible en el área para visitantes, turistas y población residente. Esto no implica que toda el agua del destino o área deba ser potable.

1. ¿Como promueve el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación?
2. ¿Como maneja el consumo de agua?
  - a. ¿Registra y monitorea periódicamente el consumo de agua?
  - b. ¿Se fijan metas de manejo eficiente del recurso?
  - c. Realiza alguna de las siguientes actividades ejecutar un manejo eficiente del agua: recuperación de aguas lluvias, reutilización de aguas grises, reciclaje de aguas residuales, y sistemas alternos para abastecimiento de agua.
3. ¿Como promueve un uso eficiente y ahorro de agua entre la población residente y las organizaciones “colaboradoras”?
  - a. ¿Cuenta con agua potable para el consumo humano, disponible para los turistas y la población residente?
4. ¿Como desarrolla actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias?
5. ¿Diseña e implementa una estrategia de divulgación sobre los mecanismos de uso eficiente y ahorro de agua dirigida a los turistas y visitantes?
6. ¿Informa a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua?
  - a. ¿Informa a la población residente, visitantes y turistas sobre las condiciones de la calidad del agua?
7. ¿Se adelantan acciones para que no se ponga en riesgo el consumo de agua para uso residencial frente al uso turístico?
8. ¿Como promueve el manejo adecuado, la disposición final y sistemas de tratamiento de las aguas residuales y vertimientos generados en el mismo?

### Gestión energía

NTS TS 001	NTS TS 002	NTS TS 003
Registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía.	Adelantar acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación.	Adelantar acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación.

Disminuir el consumo de energía, sin afectar el servicio prestado a la población residente, visitantes y turistas.	Registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía.	Llevar un registro de los consumos totales de energía y establecer metas de manejo eficiente del recurso.
Uso racional y eficientemente la energía.	Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía.	Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones de las fuentes de energía.
Usar la iluminación y ventilación natural, sin comprometer las condiciones de confort para los visitantes y turistas. *	Adelantar acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía.	
	Adelantar acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes.	
	Promover el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.	

\*Se recomienda estimular el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.

1. ¿Qué tipo de acciones adelanta para el uso eficiente de la energía?
  - a. ¿Se lleva un registro y monitoreo de los consumos totales de energía?
  - b. ¿Se establecen metas de manejo eficiente del recurso?
  - c. ¿Como logra disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación, o a la población residente?
2. ¿Como desarrolla actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso racional y eficiente de la energía?
  - a. ¿Como aplica para todos los equipos e instalaciones de las fuentes de energía?
3. ¿Como promueve que sus colaboradores y clientes ahorren y hagan uso eficiente de la energía?
  - a. ¿Logra promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes?

4. ¿Como promueve el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía?

**Uso de productos químicos**

NTS TS 001	NTS TS 002
En el destino o área turística se deben adelantar acciones para minimizar y utilizar adecuadamente los productos químicos, identificando aquellos que generan un impacto significativo sobre el ambiente.	Llevar un registro del consumo de productos químicos empleados.
	Usar productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado.
	Emplear las dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos.
	Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información: composición del producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.
	Evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes.

1. **Que acciones adelanta para minimizar y utilizar adecuadamente los productos químicos, ¿que generan un impacto significativo sobre el ambiente?**
  - a. ¿Como identificando aquellos que generan un impacto significativo sobre el ambiente?
  - b. **¿Lleva un registro del consumo de productos químicos empleados?**
2. ¿Mantiene copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados?
  - a. ¿La información de las hojas de seguridad es divulgada y está disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de dichos productos?
3. ¿Usa productos químicos amigables con el ambiente?
4. ¿Como evita el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes?

### Gestión y manejo de residuos

NTS TS 001	NTS TS 002	NTS TS 003
Llevar registros de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera.	Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.	Llevar un registro periódico de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera
Adelantar acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.	Adelantar acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos.	Implementar un programa de manejo integral de residuos, el cual debe ser conocido por proveedores, colaboradores y clientes, que incluya minimización, reutilización, separación y disposición adecuada de los mismos.
Adelantar acciones para el manejo integral de residuos peligrosos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.	Establecer el manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	
Cuando la disposición final se realice a través de un tercero, seleccionar el que garantice la apropiada disposición de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.	

1. **¿Como lleva registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades?**
2. **¿Qué programa se implementa para el manejo integral de residuos, así como de su disposición final?**
  - a. ¿Está a disposición de proveedores, colaboradores y clientes?
  - b. ¿Incluye la minimización, reutilización, separación y disposición adecuada de los residuos?
  - c. ¿Incluye la legislación vigente aplicable?
  - d. ¿Lleva registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades?
  - e. ¿Si las operaciones se realizan a través de un tercero, como asegura el cumplimiento de los puntos precedentes?

### Contaminación atmosférica, auditiva y visual

NTS TS 001	NTS TS 002
Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual resultantes de su actividad.	Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.
Adelantar acciones para incentivar el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.	Adelantar acciones para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, generada por el establecimiento, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.
	Cumplir con la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores.

1. ¿Como identifica las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual resultantes de su actividad?
2. ¿Qué acciones toma para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual?
  - a. ¿Se tiene en cuenta la legislación vigente aplicable?

### Gestión emisión de gases efecto invernadero

NTS TS 001	NTS TS 002
Adelantar acciones para estimar y monitorear la huella de carbono generada por el turismo, usando alguna metodología reconocida internacionalmente que sea aplicable a unidades territoriales.	Identificar las fuentes de emisión que generan GEI.
Identificar las medidas para la reducción de la huella de carbono.	Llevar un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.
Formular un plan de trabajo para la implementación de las medidas identificadas que establezca un cronograma de ejecución en el tiempo.	
Implementar las medidas identificadas.	
Hacer seguimiento a las medidas implementadas.	

1. ¿Qué acciones efectúa para estimar y monitorear la huella de carbono generada por su empresa?
  - a. ¿Se usa alguna metodología reconocida internacionalmente que sea aplicable a unidades territoriales?
  - b. ¿Como identifica las fuentes de emisión de su empresa?
2. ¿Como identifica las medidas a implementar para la reducción de su huella de carbono?

3. ¿Lleva un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético?
- ¿Como formula el plan de trabajo para la implementación de las medidas identificadas?
  - ¿Este incluye un cronograma que establezca los tiempos de ejecución?
  - ¿Como implementa las medidas identificadas?
  - ¿Como le hace seguimiento?

### Gestión emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono

NTS TS 001	NTS TS 002
En el destino o área turística se debe adelantar acciones para reducir el uso de sustancias agotadoras de la capa de ozono.	Llevar un registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante.
	Garantizar que los sistemas de refrigeración y aire acondicionado contengan placa o etiqueta visible, en donde se indiquen claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo. En caso de realizar cambio de refrigerante, debe especificar, el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la etiqueta.
	Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado, según especificaciones técnicas del fabricante y condiciones de operación, utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a la atmosfera.
	Llevar un registro del mantenimiento que incluya: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado.
	Mantener a disposición de quien intervenga los equipos o dispositivos con SAO, la hoja de seguridad de la sustancia, como elemento primordial de consulta.
	Verificar que, en el proceso de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado de uso comercial e industrial, se cumplan las

	normas de seguridad industrial y salud en el trabajo vigentes.
	Garantizar la gestión ambientalmente adecuada de las SAO, sus envases y residuos teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos.

1. Qué tipo de acciones efectúa para reducir el uso de sustancias agotadoras de la capa de ozono.
2. ¿Como realizan y verifican el proceso de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado de uso comercial e industrial?
  - a. ¿Como se cumplen las normas de seguridad industrial y salud durante todos los procesos?
  - b. ¿Se hace uso de equipos y herramientas idóneas?
  - c. ¿Se lleva un registro de todos los equipos, identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante?
  - d. ¿Se lleva un registro detallado para cada proceso (instalación, operación y mantenimiento)?
3. ¿Como garantizan la gestión ambientalmente adecuada de las SAO (sustancias agotadoras de la capa de ozono), sus envases y residuos?
  - a. ¿Se tiene en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos?

#### **Anexo 14. Examinación aspectos socioculturales de las normas técnicas sectoriales**

##### **Manejo y prevención de riesgos sociales**

NTS TS 001	NTS TS 002	NTS TS 003
Adelantar acciones enfocadas a la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA) en el contexto de los viajes y el turismo.	Incluir en la política de sostenibilidad su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).	Adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo.
adelantar acciones enfocadas a la prevención y erradicación de impactos socioculturales negativos asociados al turismo, como: trabajo infantil, mendicidad,	Adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo.	Capacitar periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.

drogadicción, alcoholismo, especialmente entre población vulnerable.		
informar a la población residente, empresarios, visitantes y turistas sobre la prevención, reglamentación y sanciones según la legislación vigente aplicable, en relación con la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo.	Capacitar periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.	Demostrar que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA.
adelantar acciones para la promoción de la cultura de la denuncia y denunciar los casos ante las autoridades competentes.	Demostrar que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA.	Prevenir la explotación laboral infantil.
prevenir la explotación laboral infantil.	Informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA;	
	Prevenir la explotación laboral infantil.	

1. ¿Qué acciones enfocadas a la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA) adelanta?
  - a. ¿Capacita periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA?
  - b. ¿Cómo demuestra que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA?
  - c. ¿Cómo informa a la población residente, empresarios, visitantes y turistas sobre la prevención, reglamentación y sanciones, en relación con la ESCNNA?
2. ¿Qué acciones actúa frente a la prevención y erradicación de impactos socioculturales negativos asociados al turismo (ej. trabajo infantil, mendicidad, drogadicción, alcoholismo, especialmente entre población vulnerable)?
3. ¿Qué acciones adelanta para la promoción de la cultura de la denuncia y denunciar los casos ante las autoridades competentes?
4. ¿Cómo prevenir la explotación laboral infantil de su cadena de interés?

### Apoyo a las comunidades

NTS TS 001	NTS TS 002
------------	------------

Adelantar acciones para que la población residente, empresarios, visitantes y turistas se comporten de manera responsable con poblaciones lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales (LGBTI), y con poblaciones vulnerables, como indígenas, afrodescendientes, raizales, gitanos o desplazados.	Adelantar acciones para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino donde opere.
adelantar acciones para apoyar a las poblaciones u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características propias.	Capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.
asegurar el respeto sobre la propiedad intelectual de manifestaciones tangibles e intangibles de individuos y comunidades.	Informar a través de medios visibles su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables.
	Asegurar que no se ejerce ningún tipo de discriminación.

1. Qué acciones adelanta para que la población residente, empresarios, visitantes y turistas se comporten de manera responsable con poblaciones lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales (LGBTI), y con poblaciones vulnerables, ¿cómo indígenas, afrodescendientes, raizales, gitanos o desplazados?
2. ¿Qué acciones adelanta para apoyar a las poblaciones u organizaciones locales que elaboran productos o prestan servicios?
3. ¿Qué acciones adelanta para capacitar e informar a sus colaboradores para prevenir la discriminación o exclusión de las poblaciones vulnerables?

### Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural

NTS TS 002
Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia.
Participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere.
Cuando utilice en su material publicitario o en su decoración manifestaciones culturales producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, usarlas de manera

responsable para que no se afecte negativamente el patrimonio cultural.
Informar de manera responsable a los huéspedes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.
Capacitar periódicamente al personal de la organización para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.
Cuando promueva las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales realizarlo de manera responsable.
Cuando preste sus servicios en un bien inmueble o sector declarado como BIC, informar a los clientes sobre su valor patrimonial.
En caso de que esté ubicado en un BIC, cumplir con la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación.
Diseñar, operar, promover productos o prestar servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural.
Adelantar acciones que promuevan la gastronomía local, regional o nacional.

1. Que acciones adelanta en relación con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia
  - a. ¿Comunica a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con el tráfico ilegal de bienes de interés cultural?
  - b. ¿Participa o brinda apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural?
2. Cuando utilice en su material publicitario o en su decoración manifestaciones culturales producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, usarlas de manera responsable para que no se afecte negativamente el patrimonio cultural.
  - a. ¿Cómo comunica a los huéspedes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales?

- b. ¿Promueve, diseña u opera, productos o presta servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural?
- c. ¿Capacita periódicamente al personal para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural?
3. ¿Cómo comunica a sus clientes sobre el valor patrimonial, cuando presta sus servicios en un bien inmueble o sector declarado como BIC (Bien de Interés Cultural)?
  - a. ¿En caso de que esté ubicado en un BIC, su empresa cumple con la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación?
4. ¿Participa o brinda apoyo en la promoción de las manifestaciones culturales locales de manera responsable?
5. ¿Qué acciones adelanta su empresa para promover la gastronomía local, regional o nacional?

## **Anexo 15. Examinación aspectos económicos de las normas técnicas sectoriales**

### **Contratación y generación de empleo**

NTS TS 001	NTS TS 002	NTS TS 003
Fortalecer el desarrollo empresarial de la población residente.	Dar prioridad en la contratación de colaboradores de base local, vinculándolos de manera directa a nivel operativo, administrativo o gerencial, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.	Dar prioridad a la contratación de empleados y proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.
La creación de empresas en la población residente.	Dar prioridad en la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable.	Apoyar la capacitación de sus empleados para fortalecer sus competencias laborales.
La generación de empleo para la población residente en condiciones justas y equitativas.	Adelantar acciones para promover la capacitación de sus empleados y fortalecer sus competencias laborales.	

El mantenimiento de las actividades productivas tradicionales.		
La diversificación de actividades económicas.		
Evitar la discriminación laboral o salarial por raza o género: con mujeres, hombres, poblaciones lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales y poblaciones vulnerables como indígenas, afrodescendientes, raizales, gitanos o desplazados.		

1. ¿Apoya o promueve el desarrollo y la creación de empresas en la población residente?
2. ¿Da prioridad a la contratación de personal local, en condiciones justas y equitativas?
3. ¿Da prioridad a la contratación de proveedores locales en condiciones justas y equitativas?
4. ¿Promueve o apoya acciones en la capacitación de sus empleados para fortalecer sus competencias laborales?
5. ¿Como evita la discriminación laboral o salarial por raza o género?
6. ¿Apoya y promueve las actividades productivas tradicionales de la creación de empresas en la población residente la comunidad local?
7. ¿Apoya y promueve la diversificación de actividades económicas?

### Comercialización de insumos, bienes y servicios de la población residente

NTS TS 001	NTS TS 002
Identificar los insumos, bienes y servicios, utilizados en el sector turístico que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.	Promover acciones para la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la población local en los destinos donde opera.
priorizar la compra y adelantar acciones para la comercialización de insumos, bienes y servicios producidos en la región y procedentes del comercio justo.	Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y diseñar criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas;
adelantar acciones para la comercialización y uso de artesanías, elaboradas por personas o empresas de la región en condiciones comerciales justas.	Dar prioridad a los proveedores que incluyan en sus productos y servicios consideraciones sostenibles relacionadas con el desarrollo ambiental, sociocultural y

	económico, de acuerdo con la disponibilidad en el mercado.
apoyar el desarrollo de las poblaciones u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que promueven el uso sostenible de las materias primas utilizadas para su producción y que resalten las características propias de la región.	Adelantar acciones para reducir el uso de productos empacados y cuando sea necesario, promover su recuperación, reutilización o reciclaje.

1. ¿Da prioridad a la compra y promueve la comercialización de insumos, bienes y servicios producidos y comercializados por la población local y procedentes del comercio justo?
  - a. ¿Promueve acciones para la comercialización y uso de artesanías, elaboradas por personas o empresas de la región en condiciones comerciales justas?
2. ¿Como promueve el desarrollo de las poblaciones u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que promueven el uso sostenible de las materias primas utilizadas para su producción y que resalten las características propias de la región?
3. ¿Adelanta acciones para reducir el uso de productos empacados y cuando sea necesario, promoviendo su recuperación, reutilización o reciclaje?

### Calidad y satisfacción del cliente

NTS TS 001	NTS TS 002
Llevar registro periódico del número de visitantes y turistas.	El EAH debe medir el grado de satisfacción de los clientes y huéspedes en relación con la calidad del servicio y con el cumplimiento de la política de sostenibilidad, adelantar acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.
medir y registrar el grado de satisfacción de visitantes y turistas, teniendo en cuenta los aspectos relacionados con la sostenibilidad.	
aplicar medidas de acuerdo con los resultados obtenidos.	
adelantar acciones para motivar a los visitantes y turistas a que contribuyan de manera voluntaria con la sostenibilidad.	

1. ¿Como lleva el registro periódico del número de visitantes y turistas?
2. Cómo mide el grado de satisfacción de los clientes y huéspedes en relación con la calidad del servicio y con el cumplimiento de la política de sostenibilidad.
3. ¿De acuerdo con los resultados obtenidos adelanta acciones de mejora?
4. ¿Qué acciones adelanta para motivar a los visitantes y turistas a que contribuyan de manera voluntaria con la sostenibilidad?

### Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades

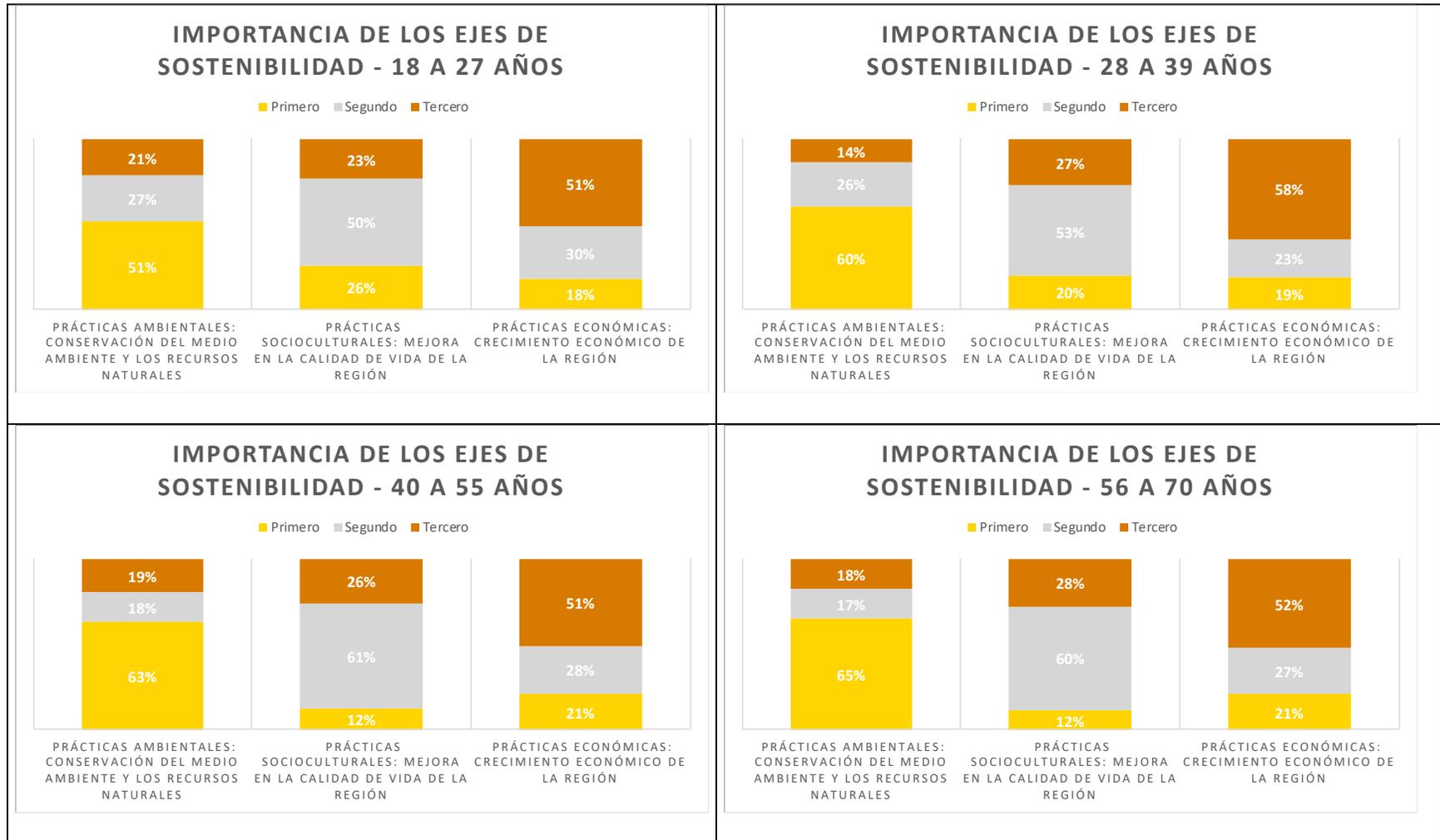
NTS TS 002	NTS TS 003
Adelantar acciones para promover entre los clientes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos, fabricados por personas o empresas de base local en condiciones comerciales justas y equitativas, de acuerdo con su disponibilidad en el destino donde opere.	Adelantar acciones para promover entre los clientes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos, fabricados por personas o empresas de base local en condiciones comerciales justas y equitativas, de acuerdo con su disponibilidad en el destino donde opere.
Adelantar acciones de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera.	Adelantar acciones de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera.

1. ¿Como promueve la compra de bienes, servicios, artesanías y productos, fabricados por personas o empresas de base local?
2. ¿Tiene en cuenta de que apliquen condiciones comerciales justas y equitativas al momento de promover la compra de bienes, servicios, artesanías y productos, fabricados por personas o empresas de base local?
3. ¿Como ejecuta acciones de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades?

**Anexo 16. Tabla de correlación – análisis cuantitativo del mercado potencial**

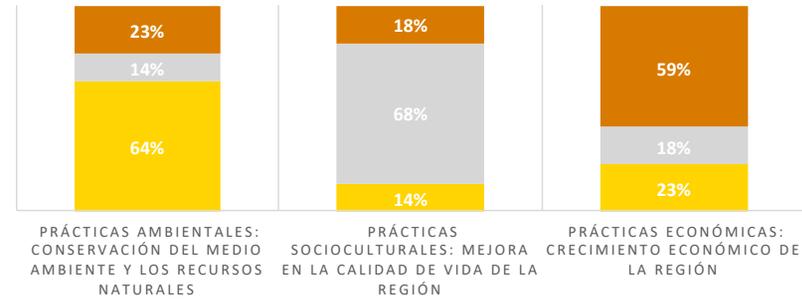
	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	5.7	5.8	5.9	5.10	5.11	5.12	5.13	5.14	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5	6.6	6.7	6.8	6.9	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7	7.8		
5.1	100%																																
5.2	62%	100%																															
5.3	54%	60%	100%																														
5.4	65%	63%	62%	100%																													
5.5	55%	63%	58%	66%	100%																												
5.6	52%	63%	59%	63%	91%	100%																											
5.7	48%	69%	55%	59%	79%	78%	100%																										
5.8	51%	67%	59%	59%	71%	69%	73%	100%																									
5.9	45%	67%	57%	55%	66%	67%	72%	68%	100%																								
5.10	52%	70%	61%	59%	72%	76%	76%	72%	75%	100%																							
5.11	49%	67%	59%	63%	72%	75%	70%	68%	71%	76%	100%																						
5.12	53%	62%	61%	56%	66%	66%	62%	63%	64%	69%	67%	100%																					
5.13	51%	61%	60%	57%	67%	69%	67%	62%	66%	73%	68%	77%	100%																				
5.14	54%	68%	60%	61%	71%	72%	71%	72%	71%	77%	73%	70%	81%	100%																			
6.1	49%	60%	50%	51%	47%	51%	54%	52%	49%	54%	49%	52%	53%	52%	100%																		
6.2	46%	57%	44%	45%	47%	51%	48%	49%	54%	49%	48%	49%	50%	64%	100%																		
6.3	47%	58%	48%	48%	49%	53%	54%	50%	53%	57%	55%	51%	52%	53%	73%	81%	100%																
6.4	55%	64%	55%	55%	55%	57%	57%	57%	51%	58%	55%	55%	52%	56%	73%	69%	71%	100%															
6.5	48%	48%	49%	51%	52%	50%	48%	47%	42%	51%	50%	50%	55%	52%	59%	63%	68%	67%	100%														
6.6	53%	56%	54%	54%	52%	53%	50%	52%	49%	56%	55%	52%	57%	60%	71%	62%	72%	72%	72%	100%													
6.7	65%	53%	48%	58%	50%	50%	45%	47%	47%	54%	54%	55%	54%	54%	65%	57%	63%	69%	64%	70%	100%												
6.8	55%	60%	55%	54%	53%	56%	54%	53%	54%	61%	60%	59%	58%	60%	69%	63%	67%	74%	66%	73%	79%	100%											
6.9	48%	57%	52%	51%	46%	49%	51%	52%	49%	57%	54%	50%	51%	56%	70%	65%	73%	70%	63%	79%	66%	77%	100%										
7.1	47%	56%	41%	47%	48%	49%	52%	48%	51%	55%	54%	48%	51%	54%	56%	52%	58%	55%	47%	58%	51%	55%	59%	100%									
7.2	44%	60%	46%	48%	49%	52%	53%	53%	55%	60%	55%	51%	52%	56%	60%	57%	62%	60%	53%	59%	50%	59%	61%	73%	100%								
7.3	45%	60%	48%	50%	50%	55%	54%	54%	57%	60%	55%	52%	54%	57%	61%	57%	62%	61%	53%	61%	51%	60%	63%	70%	91%	100%							
7.4	50%	60%	50%	53%	53%	55%	52%	52%	53%	58%	53%	52%	52%	54%	59%	54%	60%	61%	49%	63%	54%	61%	61%	69%	80%	83%	100%						
7.5	45%	60%	48%	49%	51%	54%	59%	54%	56%	56%	55%	51%	52%	54%	59%	58%	65%	58%	48%	58%	51%	57%	63%	73%	79%	80%	80%	100%					
7.6	41%	49%	43%	45%	46%	47%	49%	45%	44%	47%	46%	45%	48%	47%	52%	43%	51%	49%	47%	55%	46%	51%	55%	67%	66%	71%	68%	75%	100%				
7.7	50%	57%	48%	51%	53%	56%	55%	49%	50%	56%	55%	54%	53%	53%	60%	55%	62%	62%	52%	64%	53%	60%	65%	74%	73%	74%	81%	79%	77%	100%			
7.8	53%	69%	54%	56%	56%	58%	60%	57%	58%	63%	63%	59%	63%	64%	61%	59%	65%	66%	58%	62%	55%	64%	61%	72%	76%	76%	77%	76%	67%	79%	100%		

**Anexo 17. Clasificación de la importancia de los ejes de sostenibilidad por edad**

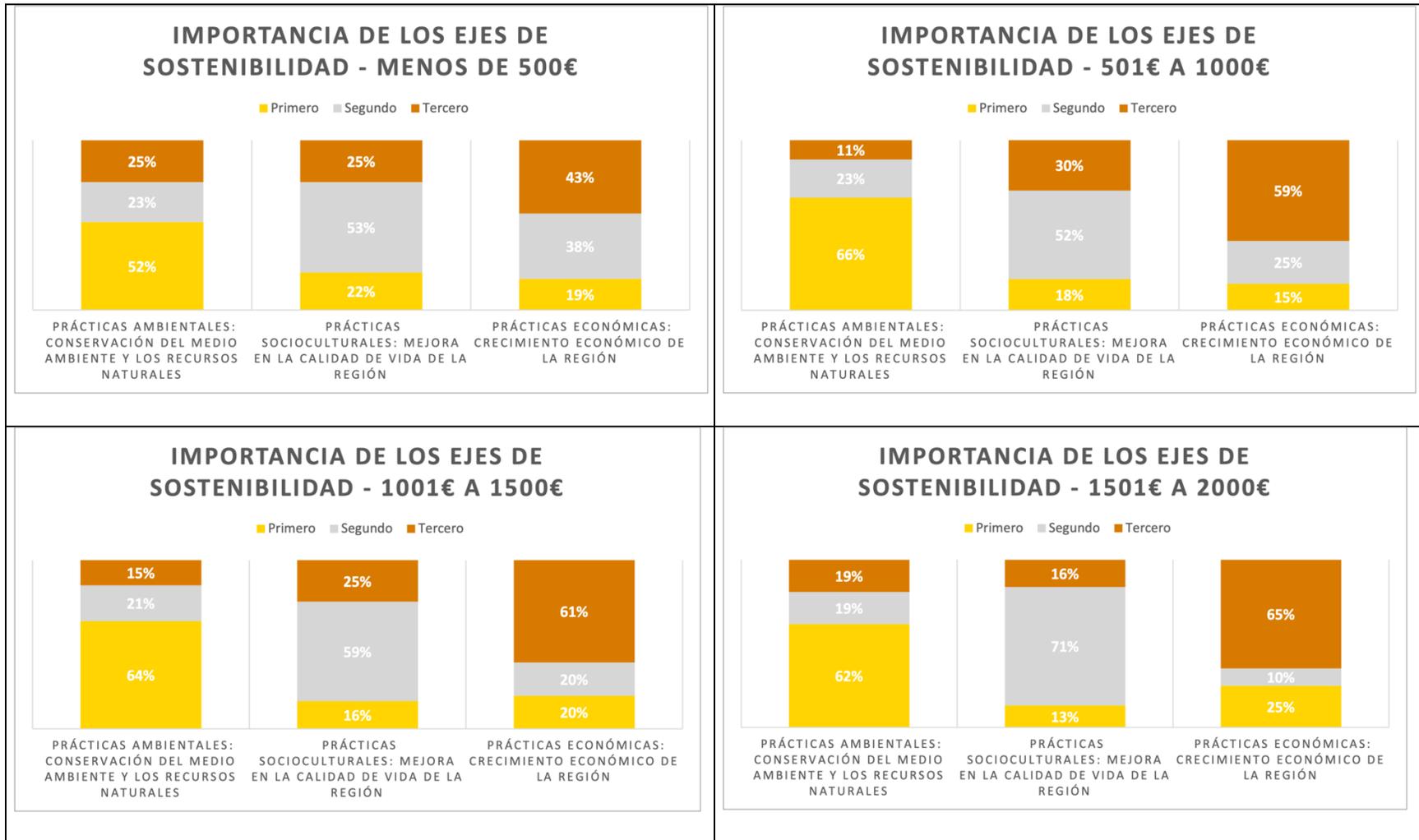


### IMPORTANCIA DE LOS EJES DE SOSTENIBILIDAD - MÁS DE 70 AÑOS

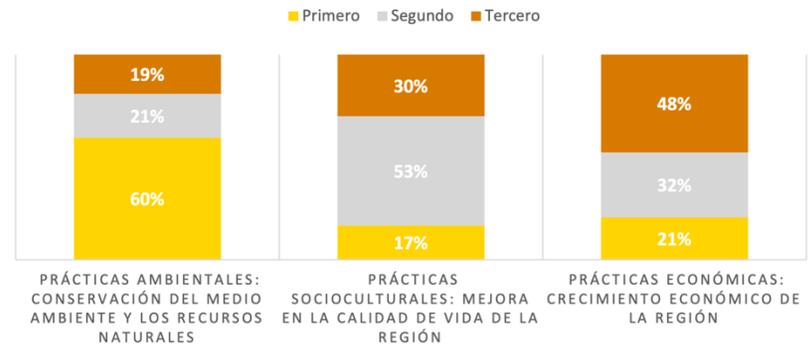
■ Primero ■ Segundo ■ Tercero



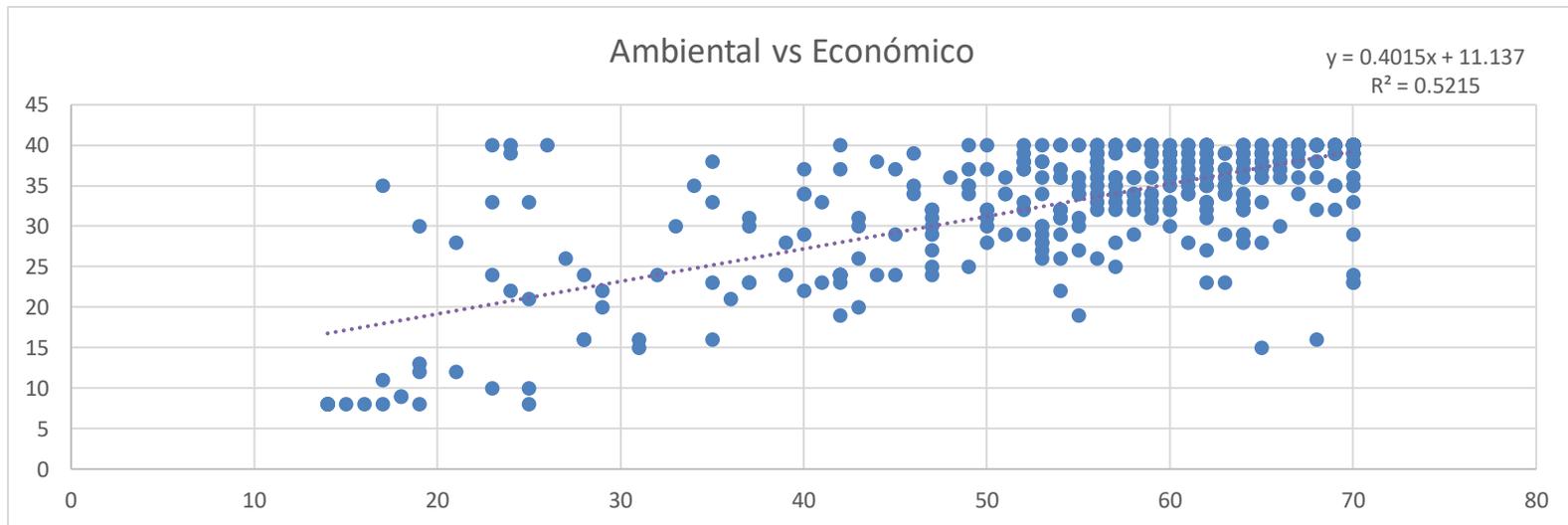
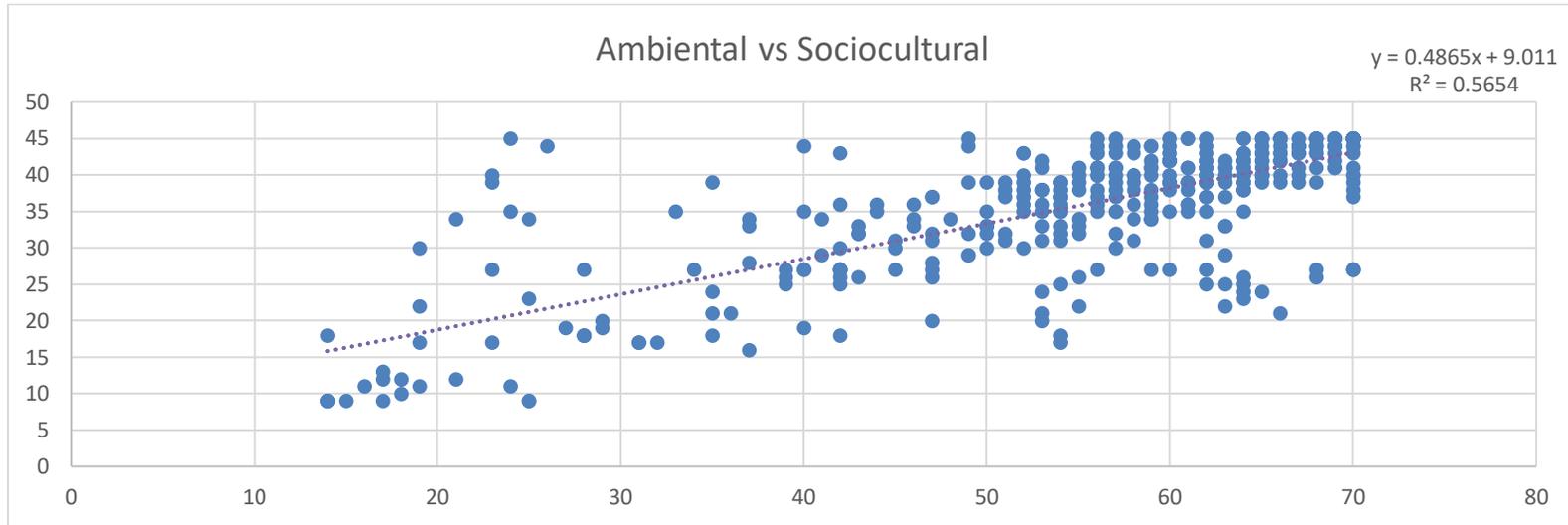
**Anexo 18. Clasificación de la importancia de los ejes de sostenibilidad por ingresos**

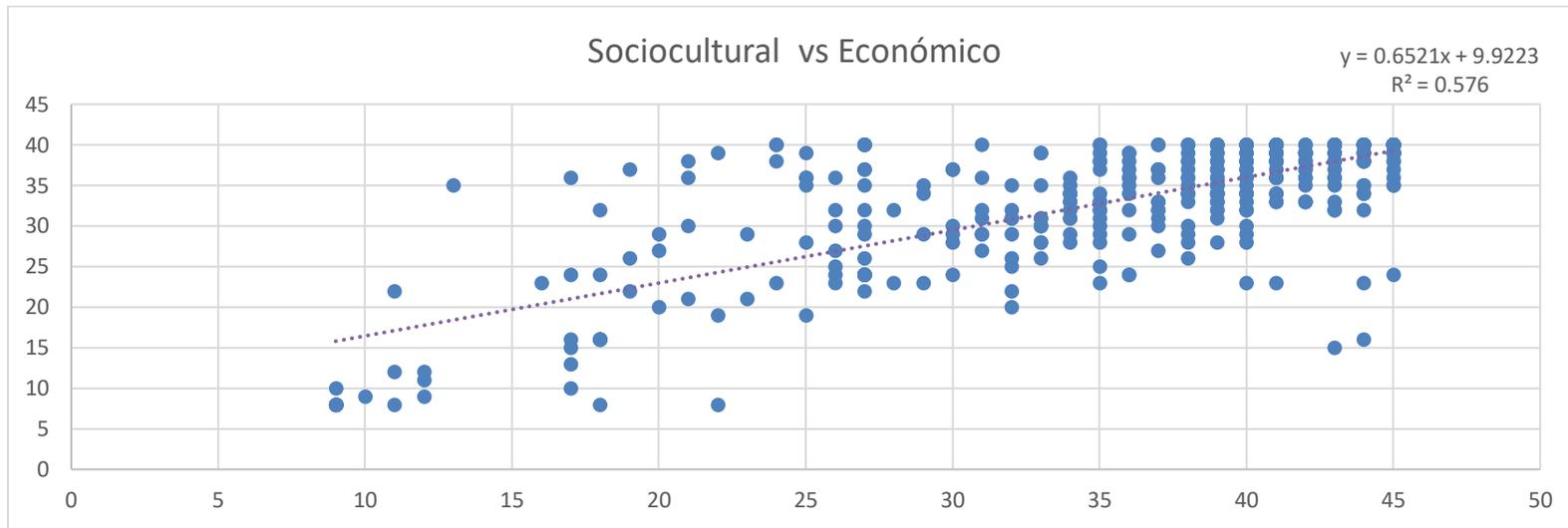


### IMPORTANCIA DE LOS EJES DE SOSTENIBILIDAD - MÁS DE 2000€



**Anexo 19. Gráficos de dispersión de la correlación lineal simple entre los ejes**





**Anexo 20. Análisis de correlación lineal múltiple ejes: Ambiental versus Sociocultural y Económico**

<i>Estadísticas de la regresión</i>			
Coeficiente de correlación múltiple	0,787083032		
Coeficiente de determinación R <sup>2</sup>	0,6194997		
R <sup>2</sup> ajustado	0,617616035		
Error típico	8,755888868		
Observaciones	407		
ANÁLISIS DE VARIANZA			
	Regresión	Residuos	Total
<i>Grados de libertad</i>	2	404	406
<i>Suma de cuadrados</i>	50427,55869	30972,89831	81400,457
<i>Promedio de los cuadrados</i>	25213,77935	76,66558987	
<i>F</i>	328,880002		

Valor crítico de F	1,70495E-85		
	<i>Intercepción</i>	<i>Variable X 1</i>	<i>Variable X 2</i>
<i>Coefficientes</i>	7,20881456	0,74307498	0,64250657
<i>Error típico</i>	1,9497394	0,07283393	0,08476775
<i>Estadístico t</i>	3,6973221	10,2023184	7,57961065
<i>Probabilidad</i>	0,00024797	6,7326E-22	2,3957E-13
<i>Inferior 95%</i>	3,37591299	0,59989415	0,4758656
<i>Superior 95%</i>	11,0417161	0,88625581	0,80914753

**Anexo 21. Análisis de correlación lineal múltiple ejes: Sociocultural versus Ambiental y Económico**

<i>Estadísticas de la regresión</i>			
Coeficiente de correlación múltiple	0,814146333		
Coeficiente de determinación R <sup>2</sup>	0,662834252		
R <sup>2</sup> ajustado	0,661165114		
Error típico	5,333315847		
Observaciones	407		
<b>ANÁLISIS DE VARIANZA</b>			
	Regresión	Residuos	Total
<i>Grados de libertad</i>	2	404	406
<i>Suma de cuadrados</i>	22591,10457	11491,4802	34082,58477
<i>Promedio de los cuadrados</i>	11295,55228	28,44425792	
<i>F</i>	397,111864		
<i>Valor crítico de F</i>	4,21092E-96		
	<i>Intercepción</i>	<i>Variable X 1</i>	<i>Variable X 2</i>

<i>Coefficientes</i>	3,16200781	0,27569365	0,52519054
<i>Error típico</i>	1,19724361	0,02702265	0,04860399
<i>Estadístico t</i>	2,64107303	10,2023184	10,8055017
<i>Probabilidad</i>	0,00858496	6,7326E-22	4,4459E-24
<i>Inferior 95%</i>	0,80840254	0,22257109	0,42964222
<i>Superior 95%</i>	5,51561308	0,32881621	0,62073886

## Anexo 22. Análisis de correlación lineal múltiple ejes: Económico versus Ambiental y Sociocultural

<i>Estadísticas de la regresión</i>			
Coeficiente de correlación múltiple	0,792942854		
Coeficiente de determinación R <sup>2</sup>	0,62875837		
R <sup>2</sup> ajustado	0,62692054		
Error típico	4,808471086		
Observaciones	407		
ANÁLISIS DE VARIANZA			
	Regresión	Residuos	Total
<i>Grados de libertad</i>	2	404	406
<i>Suma de cuadrados</i>	15820,58329	9341,043249	25161,62654
<i>Promedio de los cuadrados</i>	7910,291643	23,12139418	
<i>F</i>	342,1200115		
<i>Valor crítico de F</i>	1,17665E-87		
	<i>Intercepción</i>	<i>Variable X 1</i>	<i>Variable X 2</i>
<i>Coefficientes</i>	7,29006926	0,19377204	0,42690998
<i>Error típico</i>	1,02651195	0,02556491	0,03950858

<i>Estadístico t</i>	7,10178707	7,57961065	10,8055017
<i>Probabilidad</i>	5,5889E-12	2,3957E-13	4,4459E-24
<i>Inferior 95%</i>	5,27209739	0,14351518	0,34924191
<i>Superior 95%</i>	9,30804113	0,24402889	0,50457804

**Anexo 23. Gráficos de dispersión de la correlación lineal múltiple entre los ejes**

