



# Universidad **Mariana**

Análisis de las capacidades económicas, sociales y ambientales del puerto de El Encano,  
para determinar la viabilidad de la certificación como destino turístico sostenible bajo la  
Norma NTS 001 – 1

Edwin Fabian Valencia Torres

Universidad Mariana  
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas  
Maestría en Administración  
San Juan de Pasto  
2023

Análisis de las capacidades económicas, sociales y ambientales del puerto de El Encano,  
para determinar la viabilidad de la certificación como destino turístico sostenible bajo la  
Norma NTS 001 – 1.

Informe de investigación para optar al título de: Maestría en Administración

Edwin Fabian Valencia Torres

Asesor

José Francisco Revelo Messa

Universidad Mariana

Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

Maestría en Administración

San Juan de Pasto

2023

Artículo 71: los conceptos, afirmaciones y opiniones emitidos en el Trabajo de Grado  
son responsabilidad única y exclusiva del (los) Educando (s)

Reglamento de Investigaciones y Publicaciones, 2007  
Universidad Mariana

## **Agradecimientos**

En primer lugar, le agradezco a mi esposa que siempre me ha apoyado incondicionalmente para cumplir todos mis objetivos personales y académicos; ella, con su cariño, me ha impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

A mi padre, mi hermano y mis amigos, que me han brindado su ejemplo para perseguir este objetivo.

Es inevitable que asalte la satisfacción y orgullo de haber culminado un trabajo tan importante; este aporte no hubiese sido posible, sin la participación de personas e instituciones que me han permitido llevar a feliz término esta tesis de maestría. Por ello, les expreso mis agradecimientos.

Gracias al profesor Francisco Revelo que me ha brindado, en este camino de investigación, sus conocimientos y aportes. También a los jurados por su importante contribución y participación activa en el desarrollo de esta tesis, que enriqueció el trabajo realizado.

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a mi esposa y mejor amiga, María. Con amor.

A Linita, quien, con su amor de niña, me motiva a ser una mejor persona.

Está dedicada a mi madre Delia del Carmen; a mi padre Ramiro Hernán y a mis hermanos, en especial a mi hermano Jairo, con todo mi cariño y agradecimiento.

Edwin Fabian Valencia Torres

## Contenido

Introducción.....	13
1. Resumen del proyecto.....	15
1.2 Justificación.....	21
1.3 Objetivos.....	25
1.3.1 <i>Objetivo general</i> .....	25
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	25
1.4 Marco referencial o fundamentos teóricos .....	25
1.4.1 <i>Antecedentes</i> .....	25
1.4.1.1 Internacionales.....	26
1.4.1.2 Nacionales .....	31
1.4.1.3 Regionales .....	32
1.4.1 <i>Marco teórico</i> .....	33
1.4.3 Marco Contextual .....	43
1.4.4 <i>Marco Legal</i> .....	50
1.5 Metodología. ....	54
1.5.1 <i>Paradigma</i> .....	54
1.5.2 <i>Enfoque</i> .....	55
1.5.3 <i>Tipo de investigación</i> .....	55
1.5.4 <i>Método</i> .....	56
1.5.5 <i>Población de Estudio</i> .....	56
1.5.6 <i>Técnicas de recolección de información</i> .....	58
1.5.7 <i>Fuentes de información</i> .....	58
2.2.1 Caracterización económica, social y ambiental del turismo en el Puerto de El Encano, basada en la norma NTS-TS 001 – 1 .....	59
2.2.1.1 Capacidades Económicas del El Puerto de El Encano. ....	60
2.2.1.2 Capacidades Socioculturales del Puerto de El Encano .....	77
2.2.1.2 Capacidades Ambientales del Puerto de El Encano .....	90
2.2.2 Verificación del cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad establecidos por la Norma NTS - TS 001-1 en el puerto de El Encano. ....	110
2.2.2.1 Verificación de los requerimientos económicos.....	110

2.2.2.3 Verificación de los requerimientos socioculturales .....	121
2.2.2.3 Verificación de los requerimientos ambientales .....	131
2.2.3 Propuesta de estrategias de mejora que aporten a alcanzar la certificación del puerto de El Encano como destino turístico sostenible bajo la Norma NTS TS 001- 1.....	144
2.3 Discusión .....	168
3. Conclusiones .....	172
4. Recomendaciones.....	176
Referencias .....	178
Anexos .....	186

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b>	Ilustración Presencia Institucional en el Humedal Ramsar laguna de La Cocha .....	45
<b>Tabla 2</b>	Asociaciones sociales y actividad económica .....	46
<b>Tabla 3</b>	Fuente de ingresos familiares Humedal Ramsar laguna de La Cocha .....	47
<b>Tabla 4</b>	Variabes De Sostenibilidad .....	48
<b>Tabla 5</b>	Variabes Ambientales De Sostenibilidad .....	48
<b>Tabla 6</b>	Variabes Socioculturales De Sostenibilidad .....	49
<b>Tabla 7</b>	Variabes Económicos De Sostenibilidad .....	50
<b>Tabla 8</b>	Normatividad nacional .....	51
<b>Tabla 9</b>	Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible .....	53
<b>Tabla 10</b>	Censo poblacional.....	57
<b>Tabla 11</b>	Requisito Organización de vendedores informales .....	114
<b>Tabla 12</b>	Metodología implementada .....	145
<b>Tabla 13</b>	Matriz FODA (Fortalezas y debilidades).....	152
<b>Tabla 14</b>	Matriz FODA (Oportunidades y fortalezas).....	154
<b>Tabla 15</b>	Ponderación.....	156
<b>Tabla 16</b>	Cuantificación factores internos .....	157
<b>Tabla 17</b>	Cuantificación factores externos .....	158
<b>Tabla 18</b>	Análisis DOFA .....	158
<b>Tabla 19</b>	Plan de acción .....	163



## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> América Latina y el Caribe: participación de los ingresos por turismo en el PIB, (2010 y 2018) .....	16
<b>Figura 2</b> Red bibliométrica.....	28
<b>Figura 3</b> Red bibliométrica.....	29
<b>Figura 4</b> Densidad de calor red bibliométrica .....	29
<b>Figura 5</b> Mapa Alcance geográfico de la investigación.....	43
<b>Figura 6</b> Distribución de la población humedal Ramsar laguna de La Cocha. ....	45
<b>Figura 7</b> Actividades Económicas del el Puerto de El Encano .....	61
<b>Figura 8</b> Sectores económicos.....	61
<b>Figura 9</b> <i>Empresas creadas</i> .....	62
<b>Figura 10</b> Empresas en los últimos 5 años .....	63
<b>Figura 11</b> Empleos creados .....	64
<b>Figura 12</b> Empleabilidad en el territorio.....	64
<b>Figura 13</b> Condiciones justas del empleo ofertado .....	65
<b>Figura 14</b> <i>Actividades productivas tradicionales</i> .....	66
<b>Figura 15</b> Actividades productivas tradicionales vigentes en el territorio .....	66
<b>Figura 16</b> Actividades que se generan en el territorio .....	68
<b>Figura 17</b> Vendedores ambulantes.....	68
<b>Figura 18</b> Bienes y servicios e insumos.....	69
<b>Figura 19</b> Comercializan artesanías de la región .....	70
<b>Figura 20</b> Materias primas .....	71
<b>Figura 21</b> Registro del número de visitantes o turistas .....	71
<b>Figura 22</b> Grado de satisfacción del visitante o turista.....	72
<b>Figura 23</b> Aplica medidas.....	73
<b>Figura 24</b> Contribuye su negocio a la economía.....	73
<b>Figura 25</b> Divulga los resultados.....	74
<b>Figura 26</b> Prácticas ambientales, socioculturales y económicas .....	75
<b>Figura 27</b> Norma NTS-TS 001-1 .....	76
<b>Figura 28</b> Normas técnicas sectoriales.....	76

<b>Figura 29</b> Explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes .....	78
<b>Figura 30</b> Prevención y erradicación de impactos socioculturales negativos asociados al turismo .....	78
<b>Figura 31</b> Legislación vigente aplicable (ESCNNA) .....	79
<b>Figura 32</b> Previene la explotación infantil.....	80
<b>Figura 33</b> Población LGBTI, indígenas, afrodescendientes, raizales, gitanos o desplazados .....	80
<b>Figura 34</b> Poblaciones u organizaciones que elaboran artesanías o prestan servicios .....	81
<b>Figura 35</b> Legislación del pueblo indígena Quillasinga .....	81
<b>Figura 36</b> Derechos de propiedad intelectual y de reconocimiento tradicional de grupos..	83
<b>Figura 37</b> Satisfacción a la actividad turística.....	83
<b>Figura 38</b> Responsabilidad Social Empresarial.....	84
<b>Figura 39</b> Planificación del turismo .....	85
<b>Figura 40</b> Sociedades de Beneficio e Interés Colectivo .....	85
<b>Figura 41</b> Patrimonio cultural .....	86
<b>Figura 42</b> Conservación y uso responsable de las áreas culturales de interés turístico .....	87
<b>Figura 43</b> Promuevan el uso responsable de las prácticas culturales .....	87
<b>Figura 44</b> Gastronomía y las cocinas tradicionales.....	88
<b>Figura 45</b> Tráfico ilícito de bienes culturales .....	88
<b>Figura 46</b> Trafico ilicito de bienes .....	89
<b>Figura 47</b> Salvaguardan el patrimonio cultural .....	90
<b>Figura 48</b> Conservación y uso responsable, de las áreas naturales .....	91
<b>Figura 49</b> Respeta la ronda hídrica del lago .....	92
<b>Figura 50</b> Legislación vigente ambiental.....	92
<b>Figura 51</b> Restauración ecológica .....	93
<b>Figura 52</b> Acciones de conservación .....	94
<b>Figura 53</b> Acciones de conservación en el territorio .....	94
<b>Figura 54</b> Programas ambientales .....	95
<b>Figura 55</b> Actividades ambientales .....	95
<b>Figura 56</b> Comercialización de especies endémicas .....	96
<b>Figura 57</b> Legislación vigente tráfico ilícito de flora y fauna .....	97

<b>Figura 58</b> Áreas naturales .....	98
<b>Figura 59</b> Áreas naturales protegidas.....	99
<b>Figura 60</b> Capacidad de carga .....	99
<b>Figura 61</b> Acciones .....	100
<b>Figura 62</b> Suministro de servicios básicos .....	100
<b>Figura 63</b> Consumo de agua.....	101
<b>Figura 64</b> Uso eficiente y ahorro del agua.....	102
<b>Figura 65</b> Estrategias de divulgación.....	102
<b>Figura 66</b> Agua potable .....	103
<b>Figura 67</b> Sistemas de tratamiento de las aguas residuales y vertimientos .....	104
<b>Figura 68</b> Consumo de energía.....	104
<b>Figura 69</b> Servicio de energía.....	105
<b>Figura 70</b> Productos químicos.....	106
<b>Figura 71</b> Registros de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera .....	106
<b>Figura 72</b> Manejo integral de residuos .....	107
<b>Figura 73</b> Fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual .....	108
<b>Figura 74</b> Incentivar el control y la disminución de la contaminación.....	108
<b>Figura 75</b> Estimar y monitorear la huella de carbono.....	109
<b>Figura 76</b> Transporte de bajo impacto .....	109
<b>Figura 77</b> Requisitos capacidad empresarial y generación de empleo .....	113
<b>Figura 78</b> Requisitos Comercialización de insumos, bienes y servicios de la población residente .....	115
<b>Figura 79</b> Satisfacción de los visitantes y turistas .....	118
<b>Figura 80</b> Monitoreo económico.....	119
<b>Figura 81</b> Información .....	121
<b>Figura 82</b> Requisitos socioculturales .....	123
<b>Figura 83</b> Requerimiento apoyo a la comunidad .....	125
<b>Figura 84</b> Requerimiento grupos étnicos.....	126
<b>Figura 85</b> Requerimiento de Satisfacción.....	128
<b>Figura 86</b> Requisitos de Conservación del patrimonio cultural .....	130
<b>Figura 87</b> Protección de los recursos naturales .....	132

<b>Figura 88</b> Requerimiento a programas de protección de la biodiversidad .....	134
<b>Figura 89</b> Requerimiento ecosistemas estratégicos .....	136
<b>Figura 90</b> Requerimiento gestión del agua.....	138
<b>Figura 91</b> Requerimiento gestión de la energía.....	139
<b>Figura 92</b> Requerimiento manejo de residuos.....	141
<b>Figura 93</b> Requerimiento contaminación atmosférica, auditiva y visual .....	142
<b>Figura 94</b> Requerimiento impactos ambientales .....	144
<b>Figura 95</b> <i>Análisis de Pestel</i> .....	151

## **Introducción**

El turismo es uno de los sectores más importantes y de mayor crecimiento en el mundo; también se considera a la actividad turística como uno de los principales motores de desarrollo para las comunidades asentadas en lugares con potencial turístico. Es por lo anterior que, en el caso de América Latina y de Colombia específicamente, el turismo ha crecido de manera significativa en los últimos años, aportando de forma considerable al desarrollo socio económico nacional, regional y local.

Ahora bien, respecto al turismo sostenible, como temática central abordada en esta investigación, es importante comprenderla como la práctica de desarrollar y gestionar el turismo, de tal forma que beneficie tanto a las comunidades locales, como al medio ambiente en el mediano y largo plazo. En ese sentido, uno de los componentes más importantes a tener en cuenta es la conservación de recursos naturales y culturales, así como la contribución y reconocimiento de las necesidades de los turistas para brindar experiencias enriquecedoras a los visitantes. Así las cosas, el turismo sostenible contribuye a mejorar las condiciones socioculturales, ambientales y económicas de comunidades locales, garantizando que sean partícipes del desarrollo turístico y que se beneficien de manera justa de sus recursos y atractivos. De lo anterior se deriva la importancia para un territorio, poder ser reconocido como destino turístico sostenible bajo la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS 001 - 1.

Con base en lo expuesto previamente, este trabajo investigativo centró su atención en analizar la viabilidad de una potencial certificación como destino turístico sostenible bajo los requisitos establecidos en la Norma NTS 001 – 1, del Puerto de El Encano, considerado como un atractivo turístico ubicado en el sector rural del municipio de San Juna de Pasto, Colombia.

Adicional a esta breve introducción, el documento se encuentra estructurado en cuatro capítulos, iniciando con el primero de ellos referente al Resumen del proyecto, donde se aborda la descripción del problema, la justificación, el planteamiento de objetivos, el marco

referencial y todo el diseño metodológico. Posteriormente, en el segundo capítulo se realiza la presentación y discusión de resultados relacionados con el cumplimiento de los objetivos específicos planteados; en tal sentido, para el primer objetivo específico se presenta la caracterización de la población estudiada, con información obtenida de la aplicación de una encuesta de 61 preguntas a diferentes actores del Puerto de El Encano. Seguidamente, se aborda el segundo objetivo específico tendiente a la verificación del cumplimiento de los requisitos económicos, socioculturales y ambientales de la Norma NTS TS 001 – 1. De otra parte, para el desarrollo del tercer y último objetivo específico se recurrió a la metodología de la matriz DOFA y a la herramienta de análisis PESTEL, a fin de vislumbrar el contexto interno y externo en el que se desempeña la comunidad del Puerto de El Encano y proponer un plan de acción que contribuya a obtener la certificación como destino turístico sostenible bajo la Norma NTS 001 – 1, desde las dimensiones económica, sociocultural y ambiental.

Complementariamente, el documento contempla un tercer capítulo referente a las conclusiones o hallazgos del estudio. Y finalmente, se presenta una serie de recomendaciones que hacen parte cuarto capítulo del documento.

Los hallazgos de esta investigación sugieren la existencia de un avance significativo hacia las tendencias de preservación del tejido social y cuidado del medioambiente. Por supuesto, la comunidad del Puerto de El Encano no es ajena a esa tendencia de desarrollo del turismo sostenible. Sin embargo, se logró determinar en este estudio que, el destino turístico analizado presenta múltiples retos en materia económica, ambiental y sociocultural para la certificación de la Norma NTS TS 001 – 1.

## **1. Resumen del proyecto**

La presente investigación aborda la temática de turismo sostenible, la cual se enmarca en la línea de investigación denominada Desarrollo Empresarial, específicamente en el área de Gerencia, Desarrollo empresarial y Competitividad, propuestas por el grupo de investigación Contar, adscrito a la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de la Universidad Mariana.

### **1.1. Descripción del Problema.**

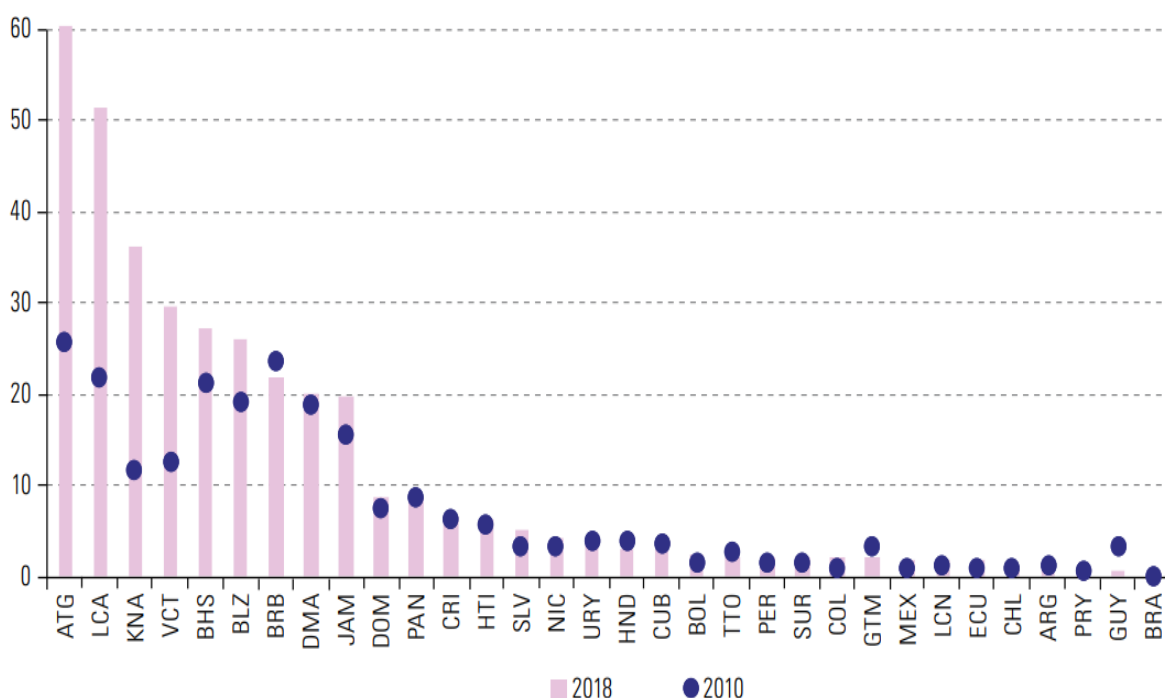
Teniendo en cuenta un panorama histórico, el turismo en la década de los noventa tuvo un pico importante de impulso económico; al respecto, Ochoa y Rueda (2016), citando a la Organización Mundial del Turismo - OMT - (2002), mencionan que la llegada de viajeros internacionales a países en vías de desarrollo se duplicó en el año 2000, alcanzando los 292,6 millones de dólares; con lo cual, situó al turismo entre los tres primeros sectores de exportación en el 83% de este tipo de países. No obstante, el aumento en la presión de los territorios vislumbró la necesidad de un cambio en la oferta turística. Este crecimiento aumentó el impacto negativo sobre los territorios, recursos naturales y poblaciones locales, al tiempo que los polos de desarrollo turístico sufrieron grandes impactos, mientras que, de forma paralela, mantuvieron la necesidad de ser competitivos.

Ahora bien, en un panorama más actualizado la OMT (2022) afirma que, en el año 2015, el turismo batió un récord de 1.200 millones de turistas internacionales que viajaron por el mundo en un solo año. Este dato refleja la pujanza del sector turístico que actualmente es responsable de uno de cada once empleos a nivel mundial, del 7% de las exportaciones globales y del 10% del Producto Interno Bruto -PIB-, contribuyendo así al crecimiento económico y al desarrollo en muchas comunidades. Es decir, el desarrollo de sitios turísticos ha posibilitado mejorar las condiciones de los empleados de esta industria, promover la cultura y la economía local.

En el caso específico de Colombia, el arribo de turistas internacionales al territorio nacional en el año 2018 obtuvo un crecimiento del 3.2% en comparación con el año 2010, alcanzando un crecimiento del 1% (Agudelo, 2019). Es así que, las ventas de servicios turísticos a viajeros internacionales se constituyeron en una fuente estable y creciente de ingresos externos; esa tendencia ascendente permitió que su importancia relativa al tamaño de la economía se mantuviera durante la última década, como se indica en la Figura 1.

**Figura 1**

*América Latina y el Caribe: participación de los ingresos por turismo en el PIB, (2010 y 2018)*



Fuente: Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL, 2020.

La anterior figura indica la participación de los ingresos por turismo en el PIB de los países de Latinoamérica y el Caribe; en el caso de Colombia, esta nación tiene una participación inferior al 10% comparada con otros países de la región, con lo cual, ocupa el puesto 23, evidenciando la baja participación en turismo del país cafetero.

Ahora bien, en un contexto mucho más regional, el PIB del departamento de Nariño en el año 2018 representó 9.807 millones de pesos, de los cuales \$ 1.792 millones derivaron del sector comercio, restaurantes y hoteles, en los que están contemplados los rubros de la



actividad turística; representando el 18,27% del PIB departamental (DANE, 2019). Pero quizás lo más relevante es que las actividades turísticas son consideradas como el eje dinamizador que impulsa el desarrollo de las regiones y comunidades asentadas en lugares estratégicos de turismo.

Adicional a lo anterior, bajo nivel de cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad, establecidos en la Norma NTS-TS 001 – 1, relacionados con: A) Requisitos de gestión; (identificación de aspectos e impactos, programas para la sostenibilidad, capacitación, documentación y registros, seguridad y mejora continua) y, B) Requisitos de sostenibilidad (requisitos ambientales, requisitos socioculturales, requisitos económicos e información y sensibilización), ha hecho que el departamento de Nariño esté perdiendo la oportunidad de una mejor administración estratégica del sector turismo, y en consecuencia, el desarrollo de la economía en la región no está enfocada a ser sostenible a causa de una incorrecta planificación por desconocimiento de la norma.

En concordancia con lo anterior, según el Sistema de Información Turística de Nariño (SITUR Nariño, 2019), el comportamiento del turismo en el departamento para el año 2019, identificó a Pasto como principal destino de viaje, la visita a familiares con un 46,9% en temporada alta, seguido por vacaciones con 24,7%. Así las cosas, en comparación con el departamento del Quindío (SITUR Quindío, 2017), reportó que en temporada baja un 50% de afluencia de turistas correspondiente al mes de mayo del 2016; y en temporada alta, registró durante el mes de julio del 2017 un 90% de llegada de turistas. Dadas las anteriores cifras, es posible inferir que Nariño está perdiendo afluencia de turistas y es mucho menor en comparación con el departamento del Quindío que ya cuenta con la certificación de la Norma Técnica Sectorial de Destinos Turísticos Sostenibles NTS 001 -1, según Gobernación del Quindío (2019-2023).

De otra parte, es importante resaltar que en Nariño la gobernación del departamento ha logrado la certificación de la Casona de Taminango; sin embargo, se presenta poco avance en la implementación de políticas de sostenibilidad turística en el territorio y el bajo nivel de cumplimiento de las normas técnicas sectoriales (Plan de Desarrollo Departamental - Mi

Nariño en Defensa de lo Nuestro, 2020-2023). Lo anterior reconoce la importancia de pensar en las ventajas de la norma técnica NTS TS 001 – 1 en el Puerto de El Encano, es así que la ausencia de la norma en la zona de estudio impide un crecimiento sostenible, además no permitiría generar valor agregado a la región y no favorece a los actores sociales y los *stakeholders* del turismo. Pues, el Plan de Desarrollo Municipal de Pasto “La Gran Capital, 2020 – 2023”, hace referencia a la limitada promoción y difusión de los sitios turísticos de las diferentes veredas del corregimiento de El Encano y de otros corregimientos, generándose una débil economía del sector como motor de desarrollo rural. En el municipio de Pasto, tanto en la zona urbana, como rural y sus 17 corregimientos, existen 97 atractivos turísticos, los cuales se clasifican de la siguiente manera: 81 destinos de tipo cultural y 16 destinos de tipo natural, los cuales pueden tener potencial de obtener en calidad en turismo sostenible.

Por su parte, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE- (2020), menciona que el 38% de los ocupados en los municipios rurales y rurales dispersos, se dedican a actividades no agropecuarias y generan el 85% de la actividad económica en este territorio, igualmente la proporción de pobreza por ingresos en los municipios rurales dispersos de Colombia es 2,3 veces mayor a la de los habitantes de las ciudades y aglomeraciones. Con respecto a Nariño el Departamento Nacional de Planeación - DNP- (2020), indica en el primer semestre de 2020 la tasa de desempleo de Pasto fue del 17,6%. Aun así, la insuficiente articulación institucional permite evidenciar la baja competitividad y sostenibilidad del mismo y se está dejando de percibir ingresos por la baja movilidad de turistas.

Dado lo anterior, la escasa cobertura institucional y la carencia de metodologías para la formación empresarial y de emprendimiento para los centros poblados y corregimientos del municipio de Pasto, genera un alto riesgo de mortalidad empresarial y un bajo nivel de competitividad, por lo tanto, el municipio de Pasto y el departamento de Nariño están desaprovechando un gran dinamizador de la economía, en la ausencia de sitios turísticos sostenibles. (Plan de Desarrollo Municipal 2020 - 2023).

No obstante, Ochoa y Rueda (2016, p. 135) sustenta que, la certificación es una herramienta para la planificación sostenible de los territorios con vocación turística; como en el caso de Puerto Nariño, por iniciativa de la comunidad local que, preocupada por los impactos negativos del turismo, vio en la certificación en sostenibilidad una alternativa para mitigar los impactos negativos del turismo, de la misma manera, en el municipio de Santa Cruz de Mompo, ubicado en el departamento de Bolívar, Colombia es un Distrito Especial Turístico, Histórico y Cultural, se evidenció que su territorio busco certificarse como un lugar turístico sostenible, así pues de su amplia experiencia se ha enfocado en lograr un equilibrio entre lo que buscan los turistas y lo que ofrece la comunidad (Alvarado, Y. y Rodero, A., 2021). Es decir, promover acciones y actividades encaminadas al desarrollo cultural, ecológico y económico caracterizadas por la importancia de la protección y la sostenibilidad de la zona.

En ese sentido, teniendo en cuenta la referencia con los casos anteriormente expuestos, el departamento de Nariño y específicamente el Puerto de El Encano está perdiendo beneficios de generación de empleos estables, que permitan el fortalecimiento social y cultural y un equilibrio ambiental, orientado a una región turística consolidada en un desarrollo sostenible. Bermejo (como se citó en Ocho y Rueda, 2016), establece tres pilares: desarrollo económico, desarrollo social y protección del ambiente, por lo anterior el rol de la comunidad es importante para optimizar la administración de los tres pilares antes mencionados; es así que, en el Puerto de El Encano se presenta una escasa estabilidad en los salarios, por otro lado el impacto ambiental negativo generado por las aguas negras que no son tratadas y van directamente al lago Guamuez, con lo cual se afecta significativamente el equilibrio del ecosistema.

Ahora bien, respecto al desarrollo del turismo sostenible en el departamento de Nariño, se evidencia la ausencia de destinos turísticos certificado en la norma NTS TS 001 – 1 en la región. Lo anterior se ve reflejado actualmente en una baja tendencia a ser visitados, falta de gestión, poco interés y ausencia de compromiso en los Planes de Desarrollo de las entidades territoriales. Es así que, las regiones no cuentan con infraestructura que apoye el manejo hídrico, sanitario y ambiental requerido para soportar la dinámica turística, tal como lo

sugiere el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Mincit, 2018 – 2022). Bajo esa perspectiva, la norma técnica se constituye en una alternativa de cambio para las regiones que buscan el desarrollo sostenible, pues también en la búsqueda de la gestión del recurso hídrico, todo lo anterior apalancaría el turismo regional, nacional e internacional y mejoraría la infraestructura para la llegada de visitantes.

Según el (Plan de Desarrollo Municipal de Pasto, La Gran Capital, 2020 – 2023), con relación al turismo, existe una limitada promoción y difusión de los sitios turísticos de las diferentes veredas del corregimiento de El Encano y demás corregimientos del municipio, generándose un débil dinamismo económico del sector turismo como motor de desarrollo rural; a esto se añade, los territorios tienen límites en su capacidad de acoger más turistas, pues se ve sometida a la presión del destino turístico y sobrepasados esos límites se desencadenan crecientes procesos de degradación que desvalorizan los recursos de las regiones con vocación turística y ponen en entredicho su propia viabilidad turística a corto y mediano plazo (Pons et al., 2020, p, 298). No obstante, el Puerto de El Encano posee una vocación turística, por su riqueza natural y su cultura; no obstante, en la actualidad se presenta una presión antrópica insuficiente manejo en torno al turismo sostenible y a su desarrollo local.

Respecto al Plan de Desarrollo Departamental de Nariño (2020-2023), el sistema turístico del departamento de Nariño cuenta con una base empresarial formalizada de acuerdo con CITUR Nacional, de 619 Prestadores de Servicios Turísticos -PST-, a 2018 con un incremento significativo entre el 2014 y 2018, pasando de 432 a 619 empresas un crecimiento del 30% durante el cuatrienio. Lo anterior indica que el turismo tiene un aporte importante en la economía del departamento, en consecuencia, dado lo anterior, esta investigación persigue ahondar de manera descriptiva los requerimientos de sostenibilidad en la norma NTS TS 001 – 1 – Destinos Turísticos Sostenible además, en cómo influiría la gestión inteligente del territorio para mejorar la competitividad, y también llegar a suplir las necesidades de la comunidad buscando llenar las brechas y vacíos que hay en las unidad territorial con vocación turística para el caso del Puerto de El Encano.

### ***1.1.1 Formulación del problema.***

¿Qué capacidades económicas, sociales y ambientales posee el Puerto de El Encano que permitan determinar la viabilidad de ser considerado como destino turístico sostenible bajo la Norma NTS – TS 001 -1?

## **1.2 Justificación**

La Organización Mundial del Turismo –OMT– (2021), indica que las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible se aplican a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Dado lo anterior es importante en este contexto situar el desarrollo del Puerto de El Encano como un destino turístico sostenible.

A su vez, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia (Mincit, 2018), indica que la sostenibilidad debe convertirse en la nueva normatividad, ya que es el momento para repensar el tipo de turismo y cambiarlo por uno más sostenible, que sea responsable y tenga un impacto social positivo en las comunidades. Es así, que en la actualidad la coyuntura económica y social generada por el Covid -19 en el sector del turismo, permite replantear nuevas oportunidades de desarrollo sostenible para el turismo encaminadas a un mayor progreso equitativo de los actores del turismo en el Puerto de El Encano. Como lo indica Ochoa y Rueda, (2016, p. 135), en el caso de Puerto Nariño, por iniciativa de la comunidad local, preocupada por los impactos negativos del turismo, vio en la certificación en sostenibilidad una alternativa para mitigar tales impactos y apoyar a la economía familiar que dependen del turismo.

De otra parte, es importante reconocer las bondades económicas, sociales y ambientales que se derivan del cumplimiento de los diferentes requisitos exigidos por la norma sectorial por parte de los actores que intervienen en el destino turístico del puerto de El Encano, como

un territorio más resiliente con el entorno. Además, esta investigación va dirigida a las familias que habitan y al sector económico del área objeto de estudio. Es así que, la construcción de una oferta turística organizada, como lo afirman Ochoa y Rueda, (2016), permite consolidar una estrategia de conservación, administración y promoción de las potencialidades y fortalezas, en este caso del Puerto de El Encano, exaltando su riqueza cultural y ambiental.

Según el DANE (2018), el turismo es la principal fuente de ingresos familiares que viven en el Puerto de El Encano, para impulsar la economía local, es importante fortalecer el sector económico, para garantizar el equilibrio a largo plazo del desarrollo del turismo sostenible como lo plantea (Ochoa y Rueda, 2016):

1) Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica; 2) Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar su patrimonio cultural como un todo (arquitectónico) y sus valores tradicionales y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural; 3) Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los interesados unos beneficios socioculturales bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas y que contribuyan a la reducción de la pobreza. (p.35)

De las evidencias anteriores, lo más relevante del turismo sostenible son los beneficios a la población local, actores público y al sector privado en cuanto a la generación de ingresos constituye una estrategia de estabilidad salarial, el cual está encaminada a disminuir la brecha económica de la región, mejorar condiciones de los empleados, y el bienestar de la comunidad, por otro lado contribuiría a reducir la contaminación, mejorar la disposición de residuos, por ultimo motiva a los turistas nacionales y extranjeros a visitar el Puerto de El Encano.

En relación a la idea anterior, el avance en el cumplimiento de los requisitos económicos, sociales y ambientales de acuerdo a la Norma NTS TS 001 - 1 contribuye a obtener el certificado de calidad turística. De hecho, beneficia al desarrollo de un tejido empresarial y cooperación entre todos los actores público-privados involucrados al turismo en El Puerto de El Encano. Finalmente, con la aplicación de la norma al sector turístico apunta a varios beneficios como propone (Ochoa y Rueda, 2016, p 141): 1) aumenta la compatibilidad entre usos turísticos, productivos y de conservación de la naturaleza; 2) mejora de la convivencia entre la población residente y los turistas; 3) la importancia creciente de la calidad territorial como un factor de competitividad; 4) mejor entendimiento del impacto local de los procesos globalizados, como los flujos ampliados de turistas y tecnología al territorio, y un mayor grado de planificación administrativa del destino turístico.

En ese mismo contexto la capacidad social está asociada a la gobernanza, el cual surge como un proceso de construcción progresiva que involucra a diversos actores sociales y privados en la búsqueda de un equilibrio con el actor gubernamental, además transita hacia los terrenos de la administración y la ciencia política, enfatizando en aspectos como los procesos de toma de decisiones; esta relación conlleva con la mutua responsabilidad de compartir determinadas normas y criterios comunes entre los diferentes actores (Ochoa y Rueda, 2016, p. 139). Las afirmaciones anteriores sugieren que, la planificación sostenible del turismo en los territorios debe ser aplicada desde el punto de vista de la gobernanza del turismo y la administración, el cual juega un papel que plantea soluciones para el desarrollo local sostenible y lograr mejorar la salida de vida de los pobladores del Puerto de El Encano.

Dado lo anterior, la gobernanza en el turismo es un conjunto de procesos, estructuras y actores que participan en la toma de decisiones, la formulación de políticas y la implementación de estrategias relacionadas con el desarrollo y gestión equitativa de la actividad turística en los territorios. La gobernanza en turismo busca la colaboración, aprovechar el conocimiento y los recursos de diversos sectores para la toma de decisiones justas y equitativas, con el fin de llegar a la planificación sostenible de los territorios Ochoa y Rueda, (2016, p 140).

Por lo anterior, Ostrom plantea el papel de las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, la estructura de redes y las reglas operacionales la gobernanza ambiental son clave para el caso del turismo sostenible (citado por Rincón-Ruiz, et al., 2014). Es importante entender el ordenamiento y las actividades económicas, ambientales y sociales del Puerto de El Encano para emplear la norma sectorial como un territorio sostenible en el turismo, con este aporte se busca impulsar a una economía más estable preponderando por el cuidado del ambiente y los usos y costumbres de los pobladores.

Para concluir, Ochoa y Rueda, (2016) plantean el turismo debe estar encaminado a optimizar el uso de los recursos ambientales, tolerar y conservar la identidad sociocultural de las comunidades y asegurar la viabilidad económica a largo plazo se traduce en oportunidades de empleo laboral, equidad en la distribución del ingreso y en el desarrollo integral de las comunidades receptoras, es importante que el desarrollo del turismo en el territorio sea en busca de solucionar problemas culturales, ambientales y económicos para incentivar el turismo sostenible en el territorio, la competitividad y el desarrollo de las pequeñas empresas, en tal sentido el autor en la presente investigación pretende sentar las bases de la identificación de las capacidades económicas, sociales y ambientales bajo las exigencias de la normatividad vigente, que permita lograr desarrollo sostenible integral en el Puerto Del Encano. Adicionalmente el estudio servirá como punto de partida para futuros análisis en la región relacionados con la norma técnica NTS 001-1 Destinos turísticos sostenibles.



## **1.3 Objetivos**

### ***1.3.1 Objetivo general***

Analizar las capacidades económicas, sociales y ambientales del puerto de El Encano, para determinar la viabilidad de la certificación como destino turístico sostenible bajo la Norma NTS TS 001 – 1.

### ***1.3.2 Objetivos específicos***

- Realizar la caracterización económica, social y ambiental del turismo en el Puerto de El Encano, basada en la Norma NTS-TS 001 – 1.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad establecidos por la Norma NTS- TS 001-1 en el puerto de El Encano.
- Proponer estrategias de mejora que aporten a alcanzar la certificación del puerto de El Encano como destino turístico sostenible bajo la Norma NTS TS 001- 1.

## **1.4 Marco referencial o fundamentos teóricos**

### ***1.4.1 Antecedentes***

Mediante una revisión bibliográfica realizada en repositorios institucionales, revistas científicas, portales de internet especializados, entre otras fuentes de consulta, se pudo determinar la existencia de investigaciones relacionadas con turismo sostenible, provenientes de México, Ecuador, Costa Rica y España. De igual forma, a nivel nacional se relacionan diversas investigaciones donde se estudiado la Norma NTS 001 -1 destinos turísticos sostenibles. Y específicamente en el ámbito regional se evidencio la inexistencia de investigaciones relacionadas con la temática en cuestión, con lo cual se puede afirmar que hay un vacío de conocimiento frente a la aplicación de la Norma NTS 001 -1 en el departamento de Nariño.

#### **1.4.1.1. Internacionales**

El trabajo de Orduña, F. y Dzib, U. (2020), analiza los resultados de las políticas públicas que se han propuesto para desarrollar un turismo sustentable en el centro histórico de Santiago de Querétaro, este análisis comprueba cómo ha evolucionado las políticas públicas del turismo sostenible en México. Todos los logros obtenidos en Santiago de Querétaro son el resultado derivado de un conjunto de esfuerzos alineados de los tres niveles de gobierno. Esta política turística encuentra su raíz en las Agendas de Competitividad de los Destinos Turísticos de México 2013-2018 (ACDTM) (Orduña, F. y Dzib, U. 2020). Las ACDTM son un instrumento político que sirve para orientar los esfuerzos en materia de turismo, en ese sentido el autor menciona que una de las 44 Agendas está dirigida a Santiago de Querétaro (ACDTMQ2), que –como resultado de su análisis FODA– evidencia, entre otras cosas, que la inclusión de la sustentabilidad en sus actividades turísticas constituye uno de los principales nichos por atender. El trabajo es útil para la presente investigación en la medida que permite analizar la competitividad del turismo con base a la sustentabilidad, y si se logra llevar a cabo, en el caso particular de El Encano, permitiría determinar si el sector económico, ambiental y social han creado desarrollo sostenible en la región.

Por otro lado, los indicadores de sostenibilidad turística en materia económica, social y ambiental en México se analizan los vacíos de información, además de examinar algunas implicaciones para el ecoturismo (Camacho, E. et al. (2016). Bajo este enfoque los indicadores analizados por los mencionados autores, permiten tomar como referente estrategias para implementar en El Puerto de El Encano. Adicionalmente, (Ibáñez, 2012: 102), citado por Camacho, E. et al. (2016), analizan la complejidad del modelo de desarrollo sostenible, el cual radica en ubicar instrumentos de medición y evaluación adecuados que permitan conocer cómo se encuentra un sistema dentro del esquema idealista del desarrollo o de la sostenibilidad. Es así que resulta importante realizar un análisis desde la perspectiva de los indicadores con herramientas que permiten conocer y analizar información específica sobre determinados aspectos y espacios con base en un valor de referencia. (Sánchez, 2008: 5), citado por Camacho, E. et al. (2016), resalta su formulación, aplicabilidad y evaluación son muy importantes ya que representan los compromisos de empresas, instituciones,

asociaciones de los sectores públicos y privados y de la comunidad local en conjunto, en tal sentido, todos los sectores del turismo juegan un papel importante a la hora de realizar la medición y hacer el análisis de la Norma NTS 001 - 1 en el Puerto de El Encano.

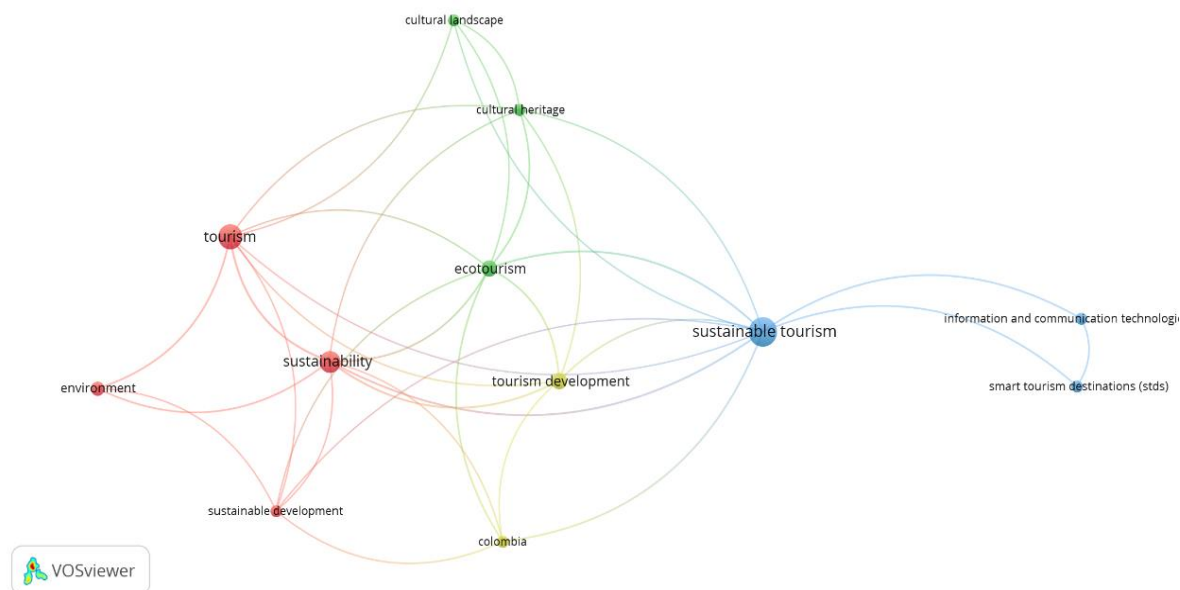
Además, Aguirre, J. (2007) analiza las condiciones socio-económicas de tres comunidades vecinas al Parque Nacional Braulio Carrillo (PNBC), en Costa Rica, es una reserva natural de gran importancia en términos de biodiversidad y ecosistemas. A pesar de su valor ecológico, el turismo puede tener varios impactos ambientales en esta área protegida entre ellos; 1) presión sobre los ecosistemas naturales, 2) sobrecarga en áreas protegidas, 3) contaminación y residuos, 4) impacto en los recursos acuáticos, 5) alteración cultural y social y 6) alteración del hábitat y fauna identificó. De hecho, los problemas ambientales se podrían agravar y determinó cómo los habitantes de la zona y bajo qué condiciones querían que se realizara el desarrollo turístico. El autor resalta la importancia del rol que juegan las comunidades a la hora de fomentar el turismo sostenible en las regiones.

En el caso de Castro, (2018) señala que uno de los supuestos más importantes del desarrollo local es que se debe incluir la participación activa de la comunidad en la gestión, administración, y uso de los bienes y recursos. Sin embargo, la misma autora cita a (Cruz et al. 2010, 798-799) enfatizan que, la participación de los actores no estatales ocurre de forma asimétrica, en un contexto en el que los últimos no tienen disponibilidad de ciertos recursos como la información, las potestades legales y las requisitos técnicas etc., lo cual va aunado a que la sociedad civil todavía tiene muy poca incidencia en la toma de decisiones, lo que se puede explicar en la ausencia de mecanismos para que dicho sector pueda influir y contribuir de forma efectiva en la toma de decisiones en materia política, es decir la política de turismo debe apostarle a una mayor participación de la comunidad para generar un desarrollo económico, ambiental, y social sostenible.

Para finalizar, en la presente investigación se utilizó *VOSviewer* para construir y visualizar redes de co-ocurrencia de términos importantes extraídos de SOCOPUS a continuación se describe las redes bibliométricas.

Lo anterior el análisis, permite vislumbrar y entender en el año 2021 como se está desarrollando investigaciones, nodos relacionados, búsquedas relacionadas con el turismo sostenible a nivel mundial.

**Figura 2**  
*Red bibliométrica.*

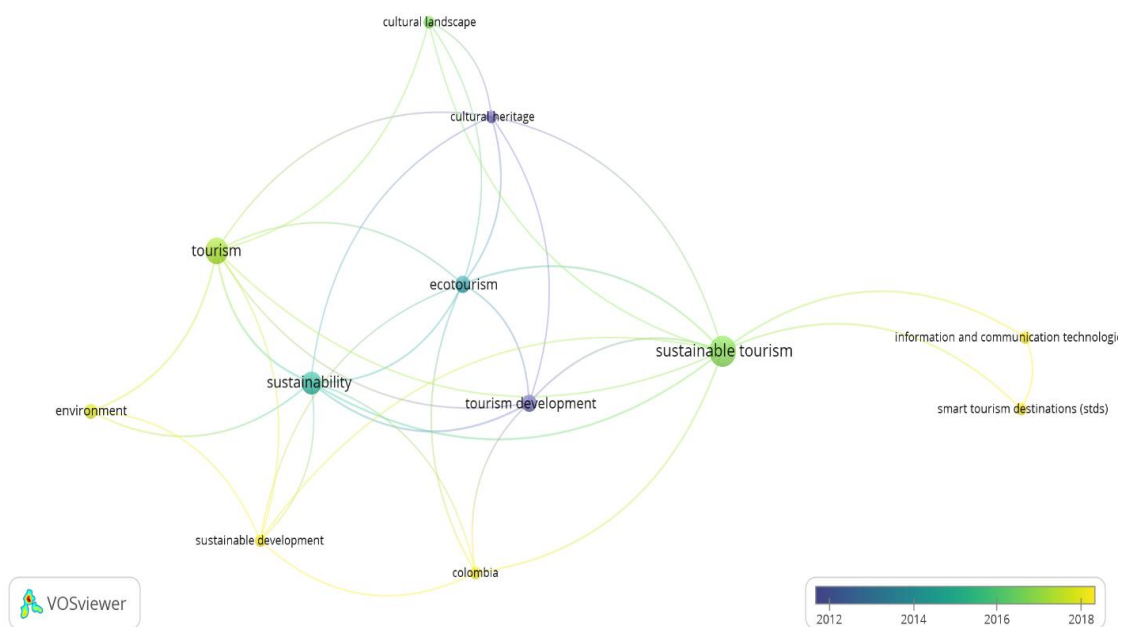


Nota: La figura muestra la red bibliométrica de nodos de investigación de Turismo Sostenible.

La anterior grafica indica el análisis de una red bibliométrica, eso permitió construir y visualizar redes de co-ocurrencia de términos importantes utilizando la base de datos SCOPUS, arrojó información sistemática de la investigación relacionada de TURISMO SOSTENIBLE. El mapa indica que hay cuatro (4) nodos importantes de investigación, el nodo principal es el de turismo sostenible se relaciona con todos los clústeres y poco más alejado están los clústeres de tecnologías de información y comunicación y destinos turísticos

inteligentes, una característica general, cuanto menor es la distancia entre dos términos, mayor es el número de co-ocurrencias de los términos.

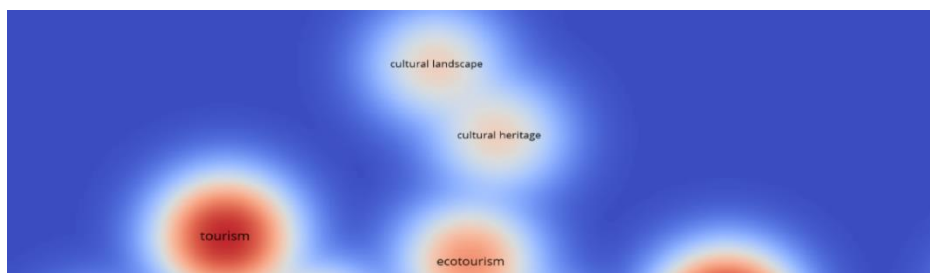
**Figura 3**  
*Red bibliométrica.*



Nota. La figura muestra la red bibliométrica de los estudios realizados en los últimos años.

En la gráfica anterior, se visualiza un mapeo bibliométrico con una unidad de análisis de palabras claves y una unidad de medida de coocurrencia, dicha información se muestra a través de la línea de tiempo seleccionada, que para tal caso fueron los últimos cuatro (4) años, siendo relevantes los estudios realizados en los últimos años, de modo, que en el año de 2018 obtuvo su mayor relevancia en este sentido. Por otra parte, se muestra una clara relación entre el nodo de desarrollo del turismo con los demás, siendo este el más relevante.

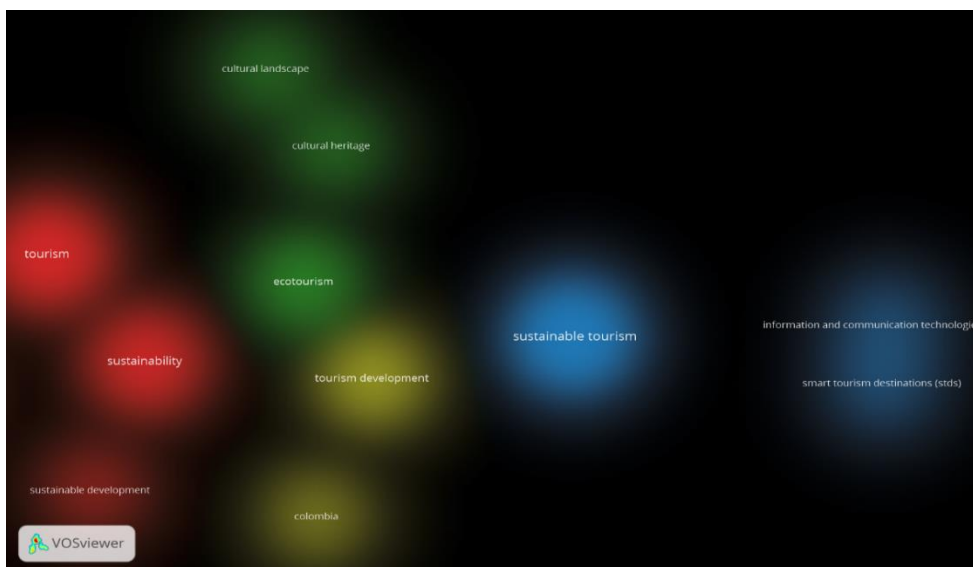
**Figura 4**  
*Densidad de calor red bibliométrica*



Nota. La figura muestra la red bibliométrica de la interrelación de las palabras claves de Turismo Sostenible.

El mapa de densidad, representa que el conglomerado situado en la parte derecha del mapa indica una alta interrelación de las palabras clave que lo conforman, mientras que los *clusters* situados en los bordes de los mapas indicaron una menor interrelación de dichas palabras clave. Este análisis se apoya con la gráfica siguiente:

**Figura 5**  
Densidad de calor red bibliométrica



Nota. La figura muestra la red bibliométrica de colores de las palabras claves de Turismo Sostenible.

En la anterior figura se visualiza por color el mayor coeficiente de correlación entre clúster principal y las palabras claves, dando mayor relevancia a los colores verdes (ecoturismo, herencia cultural, paisaje cultural), a la vez que relaciona con el color azul (turismo sostenible, tecnologías de información y comunicación y destinos turísticos inteligentes y computación), amarillo (desarrollo del turismo y Colombia) y rojo (sustentabilidad, turismo y desarrollo sustentable).

#### **1.4.1.2. Nacionales**

De acuerdo con el trabajo de Realpe, S (2018) sostiene que, El Departamento del Cauca se caracteriza por su arquitectura colonial y porque en él se encuentra el nudo cordillerano donde nacen las cordilleras central y occidental, así mismo los ríos más grandes del país que son el Cauca y el Magdalena.

Teniendo en cuenta lo anterior, el proyecto de grado analizó la implementación de la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible NTS-TS 002 “Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Requisitos de sostenibilidad”, le permite al sector del turismo en Colombia, realizar actividades en las tres dimensiones de la sostenibilidad y asegurar que el impacto que tiene esta industria en la sociedad ayuda a construir un mejor futuro. En efecto, las normas técnicas sectoriales para los diferentes sectores del turismo buscan mejorar la competitividad, calidad e impulsar procesos de planeación turística sostenible que fomenten las manifestaciones naturales y culturales como base de su oferta.

Por otro lado, Zárate, C (2022) propone en su trabajo de grado se centró en evaluar la viabilidad de desarrollar un programa académico en el nivel de especialización en turismo sustentable, se efectuó un análisis para medir el potencial de mercado de esta actividad en el país. El análisis se nutrió de visiones interpretativas sobre el turismo como una actividad social con implicaciones en diferentes órdenes de la vida humana, enfatizando en la perspectiva sustentable, que busca conciliar la faceta económico-recreativa con la conservación de la naturaleza y el acervo cultural, además concluye que, que existe un avance educativo hacia las tendencias sociales actuales de preservación del planeta y cuidado del medioambiente.

Por último, Perdomo y Ramírez (2020) postulan en su estudio que, El propósito de esta investigación es dar cumplimiento a los requisitos de sostenibilidad en materia ambiental de la norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 001 1, pues, la actividad turística debe ser una práctica sostenible que coopere y permanezca en una estrecha relación con el desarrollo económico, la revalorización cultural, el equilibrio social y la preservación del medio ambiente, llevaron a cabo acompañamiento para la implementación de los requisitos de la norma técnica sectorial NTS-TS 001-01 área turística sostenible. En aras de convertir a la localidad en uno de los destinos turísticos sostenibles del país.

#### **1.4.1.3. Regionales**

Para comenzar, la investigación desarrollada por Alomía, C. y L. (2018) describen, que el trabajo pretendió investigar las dinámicas actuales del turismo en el municipio de Cumbal, Nariño, en el cual formularon estrategias para una mejor planificación participativa del turismo que propicie el desarrollo sostenible. Para ello se utilizaron mecanismos de participación que involucran a la comunidad. Como resultados de los talleres realizados se mostró que, en efecto, el municipio de Cumbal posee el potencial turístico y es posible, a partir de la intervención de la población idear mecanismos para que este turismo se desarrolle de forma sostenible.

Para finalizar, Castro, (2018) en su propuesta investigativa destaca que, pretendió determinar cuál es el modelo de gobernanza que se implementa en el sector del turismo cultural en Nariño y qué tipo de participación por parte de la ciudadanía implica dicho modelo de gobernanza. Con esta investigación se procura comprender la gestión de las políticas de turismo en el departamento, determinando si tienen un carácter público. Se pretendió analizar entonces, si ocurrió un cambio efectivo en las prácticas de interacción (como lo plantea la teoría de la gobernanza) o si el cambio sólo se plasmó en normativas no vinculantes en materia participativa.



### **1.4.1 Marco teórico**

En la siguiente sección se presenta los fundamentos teóricos que respaldan el desarrollo del proceso investigativo, en el cual se relacionan las principales variables económicas, ambientales y sociales tenidas en cuenta en el presente estudio, tal es el caso de: turismo sostenible, norma técnica Sectorial colombiana NTS-TS 001-1, destino turístico sostenible, desarrollo sostenible y competitividad.

#### **Capacidad**

La OMT, (2021) sostiene que, en el contexto del sector turístico, el concepto de "capacidad" se refiere a la habilidad de un destino turística para recibir y atender a un determinado número de visitantes de manera efectiva, cómoda y segura. Esta capacidad puede aplicarse a diferentes niveles, como un destino turístico en su conjunto, un alojamiento, un sitio específico de interés turístico, o incluso servicios como transporte, restaurantes y entre otros, a lo cual, hay algunas dimensiones clave de la capacidad en el sector turístico; 1) dimensión económica, 2) dimensión sociocultural y dimensión ambiental.

#### **Capacidad económica**

La definición de dimensión económica es entendida como ciencia que estudia tanto el funcionamiento económico de los individuos como de la sociedad en su conjunto (Krugman et al, 2008). De acuerdo a lo anterior, la economía de mercado tiene la capacidad de coordinar actividades complejas y proporcionar los bienes y servicios que los consumidores demandan, a lo cual la producción y el consumo son consecuencia de las decisiones de las empresas y la sociedad (Krugman et al. 2008).

Por otro lado, Adam Smith (como se citó en Krugman et al. 2008) describió en su libro la Riqueza de las Naciones, como los individuos en la búsqueda de su propio beneficio, a menudo acaban beneficiando al conjunto de la sociedad, además menciona que un empresario que al buscar su propio beneficio produce riqueza para la nación: “Persigue únicamente su

propio interés y hace esto, como en otros muchos casos, guiado por una mano invisible que promueve un fin que no aparecería en su proyecto inicial”. Es decir, la mano invisible se refiere a la vía por la que cuando un individuo persigue su propio interés puede generar buenos resultados para la sociedad en su conjunto Krugman et al. (2008).

Por último, el turismo surgió de la necesidad de viajar y ocupar el tiempo de ocio y de vacaciones, incluyendo un conjunto de actividades económicas que tienen como finalidad principal la satisfacción de los turistas. Al efecto, según OMT (2022), se considera turista a toda persona viajando más de 24 horas, o al menos una noche, fuera de su lugar de residencia habitual; vale la pena destacar que el turismo es una actividad económica que ha experimentado un fuerte crecimiento mundial (De Rus G. y León C. 1997).

### **Capacidad sociocultural**

El conocimiento de dimensión social se incluye la especificación de que los grupos sociales tienen acceso a organizaciones y a servicios básicos como educación, vivienda, salud, nutrición y sobre todo que sus culturas y tradiciones sean respetadas dentro del marco social de un estado-nación en particular (Reyes Giovanni, 2001). Por tanto, es una condición recíproca dentro de un país, en la cual las necesidades auténticas de su población se satisfacen con el uso racional y sostenible de recursos naturales. Pues, la utilización de los recursos estaría basada en una tecnología que respeta los aspectos culturales y los derechos humanos. Esta definición general de desarrollo.

Por otro lado, se afirma que la globalización se enfatizó en los factores culturales, es decir son los principales determinantes que afectan las condiciones económicas, sociales y políticas de los países Reyes Giovanni (2001). Significa, que el sistema de valores, creencias, y el patrón de identidad de los grupos dentro de una sociedad son los elementos más importantes para explicar las características de un país en términos económicos y sociales.

De acuerdo a lo anterior, Upegui Juan (2009) expone que la Corte Constitucional en decisiones como las sentencias C-595 de 1999, C-488 de 2002 o C-066 de 1993, atendiendo

a la importancia que comportó la reforma de 1936 respecto a las funciones que al estado incumben, reitera que la adopción del Estado Social de Derecho, se motiva por satisfacer “*múltiples demandas sociales [...] y garantizar patrones mínimos dentro de los cuales fuera posible vivir dignamente: el salario, la alimentación, la salud y la educación [...] de todos los ciudadanos*”. Es decir, el estado es el garante de las condiciones sociales que afectan el bienestar de la población, y cómo la sociedad altera esas condiciones sociales.

En contraste, es relevante abordar la gobernanza con relación al turismo integrando las dimensiones sociales, económicas y ambientales, pues Rosas, Calderón y Campos (como se citó en Ochoa y Rueda, 2016), indican el objetivo de la gobernanza es simplificar la intervención de los poderes públicos y facilitar los procesos de toma de decisiones entre los actores privados, el origen de este concepto se da en la década de los Ochenta en la Unión Europea remonta a los procesos de construcción política y económica.

Barbini (como se citó en Ochoa y Rueda, 2016), exploró las posibilidades de armonizar el desarrollo turístico y el desarrollo local, entendiendo como un proceso de crecimiento económico que conduzca a una mejora del nivel de vida de la población en múltiples dimensiones: económica, sociocultural y político-administrativa

Los anteriores elementos nos introducen a la gobernanza turística lo define así:

La gobernanza turística es el proceso de conducción de los destinos turísticos por medio de los esfuerzos de los gobiernos en sus diferentes niveles, de la sociedad que habita en las comunidades receptoras y del tejido empresarial relacionado con el sistema turístico (Ochoa y Rueda, 2016, p. 141)

De igual manera es importante abordar la gobernanza como una categoría que explica y describe “las interacciones de actores, procesos y reglas de juego, y así lograr una mejor comprensión de las conductas y toma de decisiones de la sociedad” a diferentes escalas: local, nacional y global (Hufty, et al. 2006, p, 36).

### **Capacidad ambiental**

La temática ambiental surge en la década de los 70 como consecuencia del acelerado crecimiento económico registrado en los países industrializados durante la etapa de posguerra. En este contexto el desarrollo económico ocasionó un acelerado proceso de degradación de los ecosistemas (Jankilevich Silvia, 2003).

Por lo anterior, durante este primer hito en la historia se destaca los eventos internacionales relacionados con la problemática ambiental, en ese año se elaboran dos documentos; Declaración de 26 principios, el cual se llamó “La Declaración de Estocolmo” y “El Plan de Acción de Estocolmo” que incluye 10 recomendaciones, sobre la preservación del medio ambiente; asimismo se planteó la creación de lo que sería el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente –PNUMA- (Jankilevich Silvia 2003). Es decir, este hecho estableció los principios para reducir los impactos negativos al ambiente.

Para concluir, los resultados de la Conferencia se concretaron dentro de la necesidad de encontrar soluciones al avance de los problemas ambientales, poniendo de manifiesto la dificultad de sortear las contradicciones existentes entre la necesidad de crecimiento económico y la preservación del ambiente (Jankilevich Silvia, 2003).

### **Turismo sostenible**

Para la presente investigación, el conocimiento de turismo sostenible se enfoca hacia lo local y en la incorporación de algunos aspectos cualitativos económicos, ambientales y socioculturales (Garavito y Ochoa, 2016). Pues, es un instrumento para la conservación dándole mayor importancia a las escenarios territoriales, sociales, culturales y económicas de los destinos turísticos. Así mismo, propenden por el desarrollo de pequeñas y medianas empresas impulsando una distribución más equitativa de los beneficios económicos en las poblaciones locales (Atles, 2006; Garavito y Ochoa, 2016).

De acuerdo a lo anterior, el concepto de desarrollo sostenible en Colombia se expresa en la Ley 99 de 1993, la cual prioriza el crecimiento económico y la sitúa por encima de la calidad de vida, predomina una definición antropocéntrica de la naturaleza, además de hacer

referencia exclusiva a no agotar los recursos naturales renovables, olvidando los no renovables (Garavito y Ochoa, 2016). Con el fin de alcanzar dicho desarrollo, surgen nuevos tipos de economía y renglones productivos, que suponen la reinención y adaptación de las comunidades (Escobar, 1998; Garavito y Ochoa, 2016, p. 28).

Por lo anterior, la importancia de los temas ambientales tiene un antecedente en la historia de la humanidad, ya desde la década de los años 70 se empezó a edificar el término de sostenibilidad. De acuerdo con los planteamientos de Ochoa y Rueda (2016), “ya era evidente la preocupación y los efectos negativos en el ambiente, estos manifiestos fueron expuestos en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente, celebrada en Estocolmo en 1972” (p 26). No obstante, las acciones emprendidas en ese momento para mitigar las problemáticas no obtuvieron la fuerza y la importancia necesaria para promover un cambio a futuro.

Posteriormente, en 1987 se presentó el informe Nuestro Futuro Común, el cual expone la problemática sobre el peligro del aumento excesivo y exponencial de la sociedad global. Según, (Ochoa y Rueda, 2016) las crecientes preocupaciones surgidas en la década de los años setenta por los efectos negativos del modelo de desarrollo sobre la naturaleza y la cultura, sumados a las cifras de pobreza en los países en vías de desarrollo, llevaron a plantear estrategias encaminadas a lograr un mejor futuro para la humanidad sin deteriorar el planeta dando origen a la idea de sostenibilidad. Casi 30 años después Brundtland en 1987 acuñó una de las definiciones más importantes de sostenibilidad en el Informe Brundtland: “Aquél que satisface las necesidades de la generación presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”.

En efecto, el turismo no escapa a esa apuesta, debido a sus crecientes cifras económicas, y a que se le consideraba la industria sin chimeneas por sus bajos impactos, así el turismo se convirtió en una alternativa para aliviar la pobreza (Garavito y Ochoa, 2016). En ese sentido el turismo en territorios con una riqueza cultural, ambiental y económica, pues debe estar orientado a fortalecer el crecimiento sostenible de la región y establecer tres pilares: 1) desarrollo económico, 2) desarrollo social y 3) protección del medio ambiente, pues

contribuyen a un desarrollo sostenible de la región (Bermejo, 2005), como lo cito Ochoa y Rueda (2016).

De acuerdo a lo anterior, es preciso hacer una apreciación sobre el concepto de ecoturismo, el cual surgió antes que el turismo sostenible. En la década de los setenta la preocupación de ecologistas y ambientalistas por el uso inadecuado de los recursos naturales y la falta de recursos económicos para el manejo de áreas protegidas llevó a proponer el turismo como instrumento para conservación y la sensibilización sobre la importancia de la naturaleza (Garavito y Ochoa, 2016; Highman, 2007).

Para finalizar, en la Conferencia de Río o la Cumbre de la Tierra en 1992, se elaboró un instrumento para detener o mitigar los efectos de la degradación del ambiente y explicar aún más el concepto de desarrollo sostenible. Según, Ochoa y Rueda (2016):

La Conferencia de Río produjo varios avances en materia de sostenibilidad: la Agenda 21, un plan de acción que debe ser adoptado por los gobiernos, las entidades locales y demás líderes mundiales, hasta el punto que hoy se encuentra como un indicador de gobiernos en las alcaldías y departamentos colombianos. (p. 34)

### **Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 001-1**

La norma técnica se aborda desde los planteamientos de las instituciones público – privadas, el concepto de la norma estudia los requisitos de gestión, así como aquellos relacionados con la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, aplicables a un destino turístico o a un área turística dentro del mismo (U. Externado, MinCIT e Icontec, 2014).

Este es un instrumento que promueve la adopción de un enfoque basado en normas orientadas a ofrecer un producto turístico sostenible, permitiendo que el destino o área turística demuestre, de manera permanente, que cumple con los requisitos ambientales, socioculturales y económicos.

Para concluir, la importancia del turismo debe ser conducente en incursionar en políticas administrativas de estandarización y normalización en tres componentes social, ambiental y económico, estos garantizan el equilibrio que se integran al desarrollo sostenible. La armonía entre los tres conlleva un sano convivir con el entorno a partir de la implementación de mejores prácticas empresariales orientadas a minimizar los impactos negativos de la actividad económica (Herrera J. Barrera y Lombana J. del Río. 2019).

### **Destino Turístico Sostenible**

El concepto de destino turístico sostenible, está relacionado con los diferentes actores del turismo estos participan en la toma de decisiones de la actividad, por su parte, U. Externado, MinCIT e Icontec, 2014 - NTS 001 -1 lo define así:

“Una unidad territorial con vocación turística delimitada espacialmente, en la que se cuenta con capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de gestión enfocados en lograr su sostenibilidad. Se caracteriza por la presencia de algunos de los siguientes componentes: atractivos, servicios o facilidades, infraestructura básica, actores públicos privados o demanda turística, como un conjunto de bienes y servicios ofrecidos al visitante o turista con valor agregado en la zona y por diversos grupos humanos, entre los cuales se encuentra la población residente”. (, p. 6).

Así mismo, la sustentabilidad explora la necesidad de los territorios a ser competitivos y diversificar la oferta. Por tanto, el objetivo fundamental del turismo sostenible es mantenerse en el tiempo, necesitando para ello obtener la máxima rentabilidad, pero protegiendo los recursos naturales que lo sostienen y respetando e involucrando a la población. Lo cual responde a los tres componentes de la sostenibilidad Mónica, P.H. (2008):

- **Económico:** un turismo sostenible debe ser rentable para que sea viable. Ningún empresario querrá apostar por la sostenibilidad si su negocio no sale adelante.

- Social: un turismo sostenible debe ayudar a reforzar valores de relación, intercambio de experiencias, enriquecimiento tanto de los visitantes como de los habitantes del lugar.
- Ambiental: un turismo sostenible tiene que colaborar en la protección y conservación del medio ambiente en el que se desarrolla porque de él depende.

### **Desarrollo sostenible**

El desarrollo del turismo sostenible surge en la década de los noventa, este concepto es dinámico, actualmente, la página web oficial de la OMT presenta la siguiente definición:

Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible se aplican a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Por lo tanto, el turismo sostenible debe: 1) Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica. 2) Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural. 3) Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza. (p. 5).

Por lo anterior, el año 2015 se convirtió en un momento importante para la sostenibilidad los Gobiernos acogieron los Objetivos de Desarrollo Sostenible –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



sostenibles y el uso sostenible de los océanos y los recursos marinos, por lo cual la OMT los define así;

El ODS 8, se centra en la promoción del «crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos, el ODS 12, que está encaminado a «garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles» y El ODS 14, que aspira a «conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible» (OMT, 2022).

Por último, el desarrollo sostenible es aquel que conduce al desarrollo económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de los recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriora el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus necesidades. (Ley 99 de 1993, Congreso de la República de Colombia).

### **Análisis PESTEL**

Mercado (2014) postula que, un análisis PESTEL es un marco o herramienta para analizar y monitorizar los factores macroambientales que tienen un impacto en una organización. El resultado servirá para identificar amenazas y debilidades, que después se utilizarán para completar una matriz de Evaluación de Factores Internos y Externos y un análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas -FODA-.

Para concluir, Kotler (2013) afirma que el análisis PESTEL es una técnica sencilla de aplicar, porque ofrece información muy valiosa. Lo anterior debido a que permite conocer los principales elementos del entorno externo. Estos elementos pueden ser considerados amenazas que significan un riesgo para el negocio o bien oportunidades que se deben explotar al máximo para lograr mayores beneficios.

### **Competitividad**

La competitividad es transversal en esta investigación, por lo cual en esta sección se abordan algunos elementos teóricos referente a este componente, es así que la competitividad se describe como una variable multifactorial que tiene relación con la formación empresarial, las habilidades (administrativas, laborales y productivas), la gestión, la innovación y el desarrollo tecnológico.

De igual forma, el punto central de la competitividad es adquirir las bases de un servicio con altos estándares de innovación en calidad del servicio turístico o producto que se ofrece en el territorio. Según, (Arzola y Mejías, 2010) describen la competitividad se piensa en sentido amplio de innovación, que sin aprendizaje permanente y conocimiento no tendría razón de ser, además mejora la capacidad empresarial del territorio en los mercados nacionales e internacionales.

Poveda Baptista y García (2012) afirman que, en un mercado altamente competitivo, la organización debe participar en un proceso de evaluación comparativa sistemática, destinado a mejorar el rendimiento en el contexto de la mejora continua. Para este fin, las organizaciones deben poseer un sistema que incluya un modelo planificado que mide las características y parámetros de rendimiento de múltiples facetas.

Ahora bien, para la gestión y aplicación de la norma NTS 001-1 de los destinos turísticos sostenibles los postulados de Ochoa y Rueda mencionan que se debe tener en cuenta los siguientes puntos: 1) la coexistencia entre usos turísticos, productivos y de conservación de la naturaleza; 2) la convivencia entre la población residente y los turistas; 3) la importancia de la calidad territorial como un factor de competitividad; 4) el impacto local de los procesos globalizados; 5) la escasa tradición en la planificación de los destinos turísticos.

Para concluir, trazan el análisis de la redes sociales, económicas y ambientales, el cual es un propuesta teórica y metodológica que favorece la comprensión de las dinámicas de los destinos turísticos que buscan la certificación en la Norma NTS 001-1. Según este postulado: 1) los actores y sus acciones son interpretados como interdependientes en lugar de autónomos o independientes; 2) las relaciones o vínculos entre los actores configuran lazos o canales

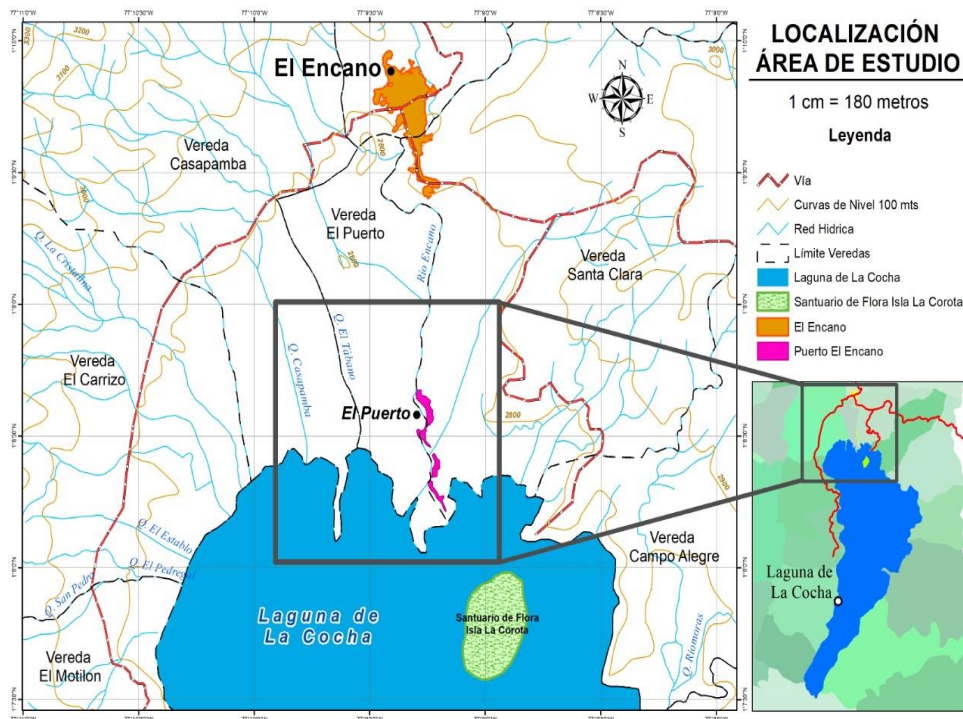
para la transferencia o flujo de recursos materiales (objetos, dinero, etc.) o inmateriales (reconocimiento, ideas, información, etc.)y 3) la red en la que se encuentran inmersos los actores vista como un ambiente estructural que provee oportunidades y limitantes para sus acciones particulares. A su vez, las redes de actores en torno a cada uno se construyen a partir de una serie de entrevistas con algunos informante claves en el destino turístico. Es decir, permite reflexionar sobre los procesos y los hechos sociales más allá de sus actores protagónicos o periféricos y permiten reconocer la emergencia de una estructura relacional que poseen una dinámica propia Hanneman (Ochoa y Rueda, 2016).

### ***1.4.3 Marco Contextual***

La jurisdicción política administrativa del corregimiento de El Encano está compuesta por 19 veredas en las que se distribuyen 6.943 habitantes, de los cuales el 50,4% es población masculina y el 49,6% es población femenina, y cuyo principal atractivo turístico es La Laguna de la Cocha o El Lago Guamués, localizado a una altitud de 2760 y 3400 msnm y cubre un área de 40.076.6 has. (Plan de Desarrollo de Pasto - La Gran Capital 2020 – 2023). En tal sentido, la presente investigación, tiene como finalidad determinar los requerimientos del turismo sostenible en el Puerto de El Encano. En consecuencia, se hace apropiado reconocer cuales son los lineamientos de la norma NTS 001 – 1, responder componentes político-administrativo económicos, socioculturales y ambientales en la vereda.

### ***Figura 5***

*Mapa Alcance geográfico de la investigación.*



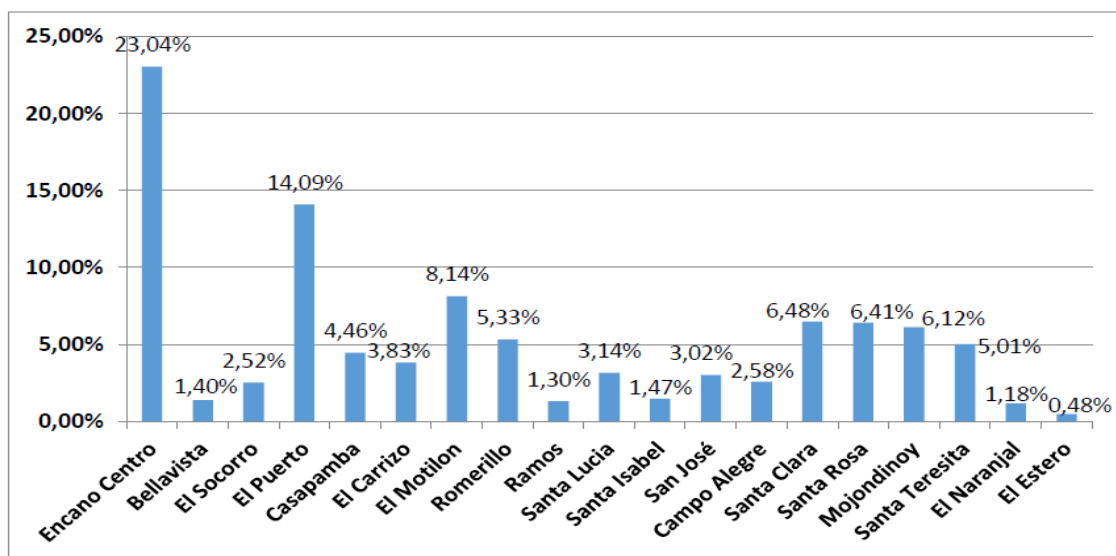
El corregimiento de El Encano presenta un clima que fluctúa por la influencia de las montañas andinas y las selvas amazónicas, se caracteriza por presentar intensas lluvias en abril y agosto y verano en los meses de octubre y marzo; la temperatura se encuentra entre los 8°C y 12°C, con una humedad relativa del 87%. Las principales cuencas hidrográficas de la región son el río Guamués y el Alto río Putumayo de la vertiente amazónica, y el alto río Juanambú de la vertiente pacífica (Corponariño 2011; Delgado et al. 2008).

### ➤ Organización cultural y social

El 74% de la población son campesinos y el 26% pertenecen al resguardo indígena Quillacinga Refugio del Sol; las familias están compuestas en un promedio de cinco personas (DANE 2018) (Figura 1.1). Lo anterior señala que actualmente la organización social del territorio cohabita indígenas y campesinos, además se encuentran asentados en veredas cercanas al centro poblado o veredas donde puedan satisfacer de manera rápida sus necesidades básicas; en específico para el Puerto de El Encano tiene el 14,09% indicado que es la segunda vereda más pobladas del corregimiento de El Encano.

**Figura 6**

*Distribución de la población humedal Ramsar laguna de La Cocha.*



Fuente: DANE (2018)

Por otro lado, la cultura del corregimiento de El Encano se destaca el desarrollo de distintas actividades culturales y económicas con la conformación de asociaciones y su participación en la economía (Tabla 3.2). Es así como la influenciada por la institucional, tanto de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales (Tabla 3.1).

**Tabla 1**

*Ilustración Presencia Institucional en el Humedal Ramsar laguna de La Cocha*

Institución	Oficina	Vereda
Corponariño	Centro Ambiental Guasipingo Finca Santa Lucia	Casapamba San Lucia
Parques Nacionales	Unidad De Parques Santuario de Flora Isla la Corota	Isla Corota
Alcaldía De Pasto	Corregidor	El Encano Centro
Cabildo Quillasinga	Centro de Reuniones	En Encano Centro
Ejército Nacional		El Encano Centro
Policía Nacional		El Encano Centro
CEDENAR	Centro De Recaudo	En Encano Centro
Diócesis de Pasto	Parroquia	El Encano

Fuente: DANE (2018)

**Tabla 2**

*Asociaciones sociales y actividad económica*

<b>Actividad</b>	<b>No. Asociaciones</b>	<b>%</b>
Producción De Trucha	18	31.58
Agricultura	10	17.54
Turismo	5	8.77
Ambiental	3	5.26
Transporte	3	5.26
Vivienda	3	5.26
Prestación De Servicios	2	3.51
Producción Abonos Orgánicos	2	3.51
Producción De Mora	2	3.51
Trabajo	2	3.51
Comercialización De Leche	1	1.75
Lácteos	1	1.75
Producción De Carbón	1	1.75
Producción De Especies Menores	1	1.75
Proteger El Bosque	1	1.75
Reforestación	1	1.75
Solidaridad con Los Ancianos	1	1.75
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

Fuente: DANE (2018)

➤ **Aspecto Económico**

La economía del corregimiento de El Encano es especialmente rural orientada al sector agropecuario, los habitantes de la zona preponderantemente trabajan pequeñas extensiones de tierra para vocación agrícola o pecuaria en el cual derivan sus ingresos de la venta de excedentes. En ese mismo contexto, otra actividad económica relevante es el turismo y la actividad piscícola focalizado en el Vereda el Puerto (DANE 2018).

**Tabla 3***Fuente de ingresos familiares Humedal Ramsar laguna de La Cocha*

Actividad Vereda	Agropecuaria	Piscícola	Extractiva	Comercio	Turismo	Transporte	Empleo	Otra
	% de Familias							
Encano Centro	20	-	-	60	.	5	30	5
Bellavista	100	-	-	-	-	-	-	-
El Socorro	100	-	-	-	-	-	-	-
El Puerto	-	6	-	60	100	74	16	6
Casapamba	85	-	-	8	-	3	6	5
El Carrizo	100	1	1	4	-	-	4	5
El Motilón	62	5	5	5	-	4	7	5
Romerillo	72	14	6	4	-	3	3	6
Ramos	56	-	44	-	-	-	-	4
Santa Lucía	5	-	95	1	-	-	-	3
Santa Isabel	3	-	97	-	-	-	-	3
San José	72	-	-	6	-	6	11	4
Campo Alegre	100	-	-	-	-	-	-	3
Santa Clara	100	-	3	11	-	4	10	3
Mojondinoy	70	10	15	3	-	4	2	2
Santa Teresita	23	17	60	-	-	-	-	3
El Naranjal	5	-	95	-	-	-	-	2
El Estero	3	-	97	-	-	-	-	2

Fuente: DANE (2018)

➤ **Matriz de operatividad de variables**

Por el contexto sociocultural, ambiental y económico del Puerto de El Encano, el investigador considera pertinente ubicar en esta sección la matriz de operacionalidad de variables para medir los indicadores relacionados a las tres dimensiones descritas, según la Norma NTS-TS 001 – 1, 2014, la cual se clasifica de la siguiente manera:

**Tabla 4**  
*Variables De Sostenibilidad*

<b>Variable</b>	<b>Criterio</b>	<b>Indicador</b>
<b>Normativas</b>	Normativas legales en el destino	Número de empresas turísticas que incumplen normativas legales relacionadas con la sostenibilidad/ total de empresas del destino
<b>Territorio</b>	Ordenamiento territorial	Existencia de cartografía básica que establece zonas de uso turístico y otros usos o existencia de Cartografía cultural elaborada por las poblaciones indígenas Existencia de Parámetros que establezcan límites de ingreso y uso en sitios de interés turístico o Nivel de autodeterminación y autonomía de las poblaciones, en relación con el uso turístico en sus territorios
<b>Tecnología</b>	Promoción	Existencia de página web propia en el destino o del territorio Existencia de señalética que divulgue las características de las áreas naturales y culturales de interés turístico y sus respectivas indicaciones de conservación y uso responsable

Fuente: Norma NTS 001 – 1, 2014

**Tabla 5**  
*Variables Ambientales De Sostenibilidad*

<b>Variable</b>	<b>Criterio</b>	<b>Indicador destinos en desarrollo</b>
	Gestión de residuos	Aumento en la generación de residuos sólidos per cápita en temporada alta / baja



<b>Dimensión Ambiental</b>		Existencia de programas o acciones encaminadas a la gestión sostenible de residuos
	Gestión del agua	Existencia de señalética dirigida a la población local y turistas, sobre las condiciones de calidad del agua que es utilizada para usos recreativos (piscinas, SPA, etc.)
	Uso de productos químicos	Existencia de un programa de Minimización y utilización adecuada de productos químicos, identificando aquellos que generan un impacto significativo sobre el medio ambiente

Fuente: Norma NTS 001 – 1, 2014

**Tabla 6**  
*Variables Socioculturales De Sostenibilidad*

<b>Variable</b>	<b>Criterio</b>	<b>Indicador</b>
<b>Dimensión Sociocultural</b>	Conservación arquitectónica	Existencia de patrón arquitectónico propio
		Existencia de arquitectura tradicional y uso de materiales autóctonos de la zona con criterios de sostenibilidad
		Inversión (público y privada) en proyectos de rehabilitación de edificios históricos/ inversión municipal
	Identidad	Existencia de Programas que Promuevan la recuperación del patrimonio arquitectónico y el uso de materiales tradicionales y autóctonos en la planta turística
Código de conducta	Existencia de un código de conducta elaborado de manera participativa dirigido a la población local, turistas y empresarios Existencia de Campañas de Prevención del Comercio sexual infantil en el destino	

Fuente: Norma NTS 001 – 1, 2014

**Tabla**  
*7 Variables Económicas De Sostenibilidad*

<b>Categoría</b>	<b>Criterio</b>	<b>Indicador</b>
<b>Dimensión económica</b>	Empleo	Número de personas de la población local, vinculadas de manera directa en la prestación de servicios turísticos: artesanos, guías etc.
		Población infantil que labora en la actividad turística/total población infantil
	PYMES	Existencia de programas de prevención del trabajo infantil
		Compra por parte de empresarios y turistas de bienes y servicios elaborados y suministrados por las poblaciones locales, de acuerdo con su disponibilidad
		Número de mypimes turísticas/número de mypymes del destino
		Existencia de programas de gestión para el desarrollo en los territorios con aval de las autoridades tradicionales

Fuente: Norma NTS 001 – 1, 2014

#### **1.4.4 Marco Legal**

Para la construcción del marco legal y normativo en el cual se sustenta la investigación, se revisó la normatividad a nivel nacional que tiene relación directa con el desarrollo del turismo sostenible en el país y se organizó de acuerdo a la institución de procedencia.

En primera instancia se tiene en cuenta la Constitución Política de Colombia en sus artículos 52 y 80, y demás leyes y decreto con relación directa a la temática de turismo sostenible, en áreas con vocación turística, en los tres pilares ambiental, cultural y económico.

Adicionalmente, se incluyeron en el análisis las diferentes leyes, las cuales se presentan en la siguiente tabla:

**Tabla 8**

*Normatividad nacional*

Norma	Año	Institución	Aplicabilidad de la Norma en el tur
Artículo 52	1991	Constitución Política de Colombia, 1991	Define el turismo como: un derecho social y económico de las personas dada su contribución al desarrollo integral en el aprovechamiento del tiempo libre y en la revalorización de la identidad cultural de las comunidades.
Artículo 80	1991	Constitución Política de Colombia, 1991	Permite al Estado planificar el manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución. Además, deberá prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, imponer las sanciones legales y exigir la reparación de los daños causados. Así mismo, cooperará con otras naciones en la protección de los ecosistemas situados en las zonas fronterizas.
Ley 99, Artículo 5	1993	Congreso de la República Colombia.	Define las regulaciones y los programas turísticos que puedan desarrollarse en áreas de reserva o de manejo especial; determinar las áreas o bienes naturales protegidos que puedan tener utilización turística, las reglas a que se sujetarán los

				convenios y concesiones del caso, y los usos compatibles con esos mismos bienes.
Ley 300, Artículo 69	1996	Congreso República Colombia.	de la de	El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en conjunto con la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia, unieron esfuerzos para conformar la Unidad Sectorial de Normalización en Sostenibilidad turística, de acuerdo a la Norma NTS 001 – 1.
Ley 1558	2012	Congreso República Colombia.	de la de	Realiza modificaciones y dicta otras disposiciones en materia de objeto, importancia y principios de la actividad turística; definiciones y clases de turismo; organización del sector turístico; turismo de interés social (...)
Decreto 1074	2015	Congreso República Colombia.	de la de	Regula el sector comercio, industria y turismo. Para lo cual, dispone que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo tiene como objetivo: formular, adoptar, dirigir y coordinar las políticas generales en materia de desarrollo económico y social del país, relacionadas con la competitividad, integración y desarrollo de los sectores productivos de la industria, la micro, pequeña y mediana empresa, el comercio exterior de bienes, servicios y tecnología, la promoción de la inversión extranjera, el comercio interno y el turismo; y ejecutar las políticas, planes

				generales, programas y proyectos de comercio exterior.
Decreto 229	2017	Congreso de la República Colombia.	de la	Se establecen las condiciones y requisitos para la inscripción y actualización en el Registro Nacional de Turismo y se modifican en su integridad de las Secciones 1, 2 y 3 del Capítulo 1 del Título 4 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Comercio, Industria y Turismo
Ley 1931	2018	Congreso de la República Colombia.	de la	Establece que el cumplimiento de los compromisos asumidos por el país en relación con la sostenibilidad y el cambio climático son responsabilidad de las personas naturales, jurídicas, públicas y privadas.

**Tabla 9**  
*Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible*

NORMA	DESCRIPCION
NTS-TS 001-1	Destinos turísticos – áreas turísticas de Colombia. Requisitos de sostenibilidad, 2014
NTS-TS 001-2	Playas turísticas. Requisitos de sostenibilidad, 2014
NTS-TS 002	Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad 2014.
NTS-TS 003	Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad, 2018
NTS-TS 004	Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad, 2008

NTS-TS 005	Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicios turísticos. Requisitos de sostenibilidad, 2009.
NTS-TS 006-1	Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, 2012.
NTS-TS 006-2	Sedes para eventos de congresos, ferias y convenciones. Requisitos de sostenibilidad, 2012.
NTS- TS 007	Empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad. Requisitos de sostenibilidad, 2016
NTSH 001	Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Realización de actividades básicas para la prestación del servicio
NTSH 002	Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio
NTSH 003	Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes
NTSH 004	Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Atención del área de conserjería de acuerdo al manual de procedimientos
NTSH 005	Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento
NTSH 006	Clasificación de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Categorización por Estrellas de Hoteles. Requisitos Normativos

Nota: La tabla muestra las normas técnicas sectoriales del turismo sostenible.

Fuente (Realpe, S. P. V. (2018).

## **1.5 Metodología.**

### **1.5.1 Paradigma**

El estudio tiene en cuenta el paradigma positivista que se caracteriza por la cuantificación de los hechos y la aplicación de cálculos estadísticos. Según King, Keohane y Verba (2000).

“...suele basarse en medidas numéricas de ciertos aspectos de los fenómenos; parte de casos concretos para llegar a una descripción general o para comprobar hipótesis causales y busca medidas y análisis que otros investigadores puedan reproducir fácilmente” (pág. 14)

### ***1.5.2 Enfoque***

Para la presente investigación se utilizó un enfoque cuantitativo; según Neill y Cortéz (2017) las técnicas de investigación cuantitativa buscan medir y graduar los fenómenos y su intensidad, además persiguen la generalización de los resultados a todo un universo a partir de una muestra pequeña de este, dentro de unos márgenes de confianza y error previamente fijados.

Dado que el objetivo de la presente investigación es conocer la realidad de una manera más imparcial, ya que se recogería y analizaría datos a través de los conceptos y variables medibles, para lo cual la investigación cuantitativa permite acercarse a un mayor conocimiento para responder la formulación del problema de la presente investigación.

Adicionalmente, según Landeau (2007) y Cruz, Olivares, y González (2014), la investigación cuantitativa pretende establecer el grado de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados por medio de una muestra. Por lo anterior, esta investigación se ajusta al enfoque cuantitativo, no obstante, cabe señalar que dentro de las fuentes de información están los grupos focales se aplicó una entrevista como instrumento de recolección de datos.

### ***1.5.3 Tipo de investigación***

La presente investigación corresponde al tipo descriptivo, ya que como lo menciona (Hernández et al., 2014) “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro

fenómeno que se someta a análisis”; y es mediante una descripción de las ventajas competitivas con las que cuenta el sector turístico, ambiental, social y económico, así como el comportamiento de los viajeros, de la comunidad y de los *stakeholders*, para poder lograr un análisis de la viabilidad como destino turístico sostenible del Puerto de El Encano.

De modo idéntico, Leguizamón (2017) menciona la investigación descriptiva es un procedimiento de investigación más complejo; busca especificar los rasgos o las propiedades más notables de una población objeto de estudio, en el cual se describen e interpretan sus características.

#### **1.5.4 Método**

La investigación se realizó a través del método deductivo, como lo señala Rodríguez (2005) sigue un camino:

- Determina los hechos importantes en el fenómeno por analizar.
- Deduce las relaciones constantes que dan lugar al fenómeno (Observación)
- Con las deducciones anteriores se formula la hipótesis.
- Se procede a deducir las conclusiones, predicciones o explicaciones específicas.

Por lo anterior, el método deductivo permite analizar el objeto central de la presente investigación, es decir, las capacidades sociales, económicas y ambientales que posee el Puerto de El Encano y determinar la viabilidad o no, de certificarse como destino turístico sostenible bajo los criterios establecidos por la norma NTS- TS – 001-1. En tal sentido, se parte de un elemento general normativo para ser aplicado en la realidad concreta de un territorio rural del municipio de Pasto, como es el caso del Puerto de El Encano.

#### **1.5.5 Población de Estudio**

Para la población de estudio se realizó en grupo focal con las instituciones públicas y privadas relacionadas con el sector turismo de la región, a saber:



- Un representante de la Secretaría de turismo departamental.
- Un representante de la Secretaría de turismo municipal.
- Un representante de Fondo Nacional de Turismo – FONTUR – Nariño.
- 54 encuestas a la comunidad de El Puerto del El Encano

Adicional a lo anterior, se llevó a cabo un muestreo estratificado de las familias ubicadas en el Puerto del Encano cuyas actividades económicas guardan una estrecha relación con el turismo; en ese sentido se trabajó con un censo poblacional de 246 individuos, distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 10**  
*Censo poblacional*

Actividad Vereda	Piscícola	Comercio	Turismo	Transporte	Otra
	% de Familias				
El Puerto	6	60	100	74	6
TOTAL					246

**Fuente:** DANE (2018)

Dado lo anterior, se da las condiciones para realizar un muestreo estratificado esto garantiza que la muestra contenga elementos de todos los estratos de la población, para ello el muestreo se selecciona grupos focales de tamaño de una población de N unidades, cada elemento tiene una probabilidad de inclusión igual y conocida de n/N, como se indica a continuación:

Para seleccionar la muestra se tomó la siguiente formula:

$$n = \frac{k^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(e^2 \cdot (N-1)) + k^2 \cdot p \cdot q}$$

N: es el tamaño de la población o universo (número total de posibles encuestados).

k: es una constante que depende del nivel de confianza

p: es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio

q: es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1 - p

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos a hacer)

Dado lo anterior, para la constante k se le asigna un nivel de confianza de diez (10) para que arroje una probabilidad del 90%, con lo cual se obtuvo como resultado un total de 54 encuestas a aplicar.

### ***1.5.6 Técnicas de recolección de información***

Acorde a lo mencionado líneas arriba, la técnica a emplear para la recolección de información primaria en este estudio correspondió a la encuesta; para desarrollar esta técnica se implementó como instrumento un cuestionario de preguntas. El diseño de las preguntas estará orientado a responder los objetivos específicos de la investigación. Al respecto, López, N. y Sandoval, I. (s.f.) señalan que:

Al respecto definen Rojas, Fernández y Pérez (1998):

La encuesta es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recogen y analizan una serie de datos de una muestra de caso representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. (pág. 40)

Por lo anterior, para orientar de mejor manera la encuesta se elaboró un cuestionario, el cual contiene todas las preguntas con la finalidad de obtener respuestas objetivas en el lenguaje y perspectiva del entrevistado, llevando al punto de vista del entrevistado con respecto a la viabilidad como sitio turístico certificado en la Norma NTS- TS 001 -1 en el área objeto de estudio.

### ***1.5.7 Fuentes de información***

- Primarias: la participación de los actores involucrados del turismo en el Puerto de El Encano, secretarías de turismo, *stakeholders* (hoteles, prestadores de servicios turísticos, restaurantes, asociaciones entre otros) y FONTUR.

- Secundarias: información proveniente de libros, artículos de revistas científicas, bases de datos, páginas de internet, y demás fuentes de consulta relacionadas con temas de turismo sostenible.

## **2. Presentación de Resultados**

### **2.1 Procesamiento de la información**

En aras de dar cumplimiento al desarrollo de los objetivos específicos planteados en la presente investigación, se toma como fundamento la información recopilada a través de la aplicación del instrumento referido en los aspectos metodológicos. En ese sentido, la investigación integra los aportes de información proveniente de la Secretaría de Turismo Departamental de Nariño, Secretaría de Turismo Municipal de Pasto, Fontur Nariño y la comunidad del Puerto de El Encano quienes dieron sus apreciaciones sobre el nivel de conocimiento respecto a los requerimientos económicos, socioculturales y ambientales establecidos en la Norma NTS-TS 001 – 1. Posteriormente, la información recolectada se organizó en una matriz de análisis de variables mediante el uso del programa Microsoft Excel, de donde se tuvo la oportunidad de generar gráficos, tablas y elementos de estadística descriptiva que complementan el análisis presentado a continuación.

### **2.2 Análisis e interpretación de resultados**

#### ***2.2.1 Caracterización económica, social y ambiental del turismo en el Puerto de El Encano, basada en la norma NTS-TS 001 – 1***

El inicio del presente objetivo específico tendiente a describir las características generales del sector turismo del Puerto de El Encano, toma como referente la estructura planteada por la Norma NTS-TS 001 – 1, la cual sugiere abordar las capacidades económicas, socioculturales y ambientales.

### **2.2.1.1. Capacidades Económicas del El Puerto de El Encano.**

#### **Actividades Económicas**

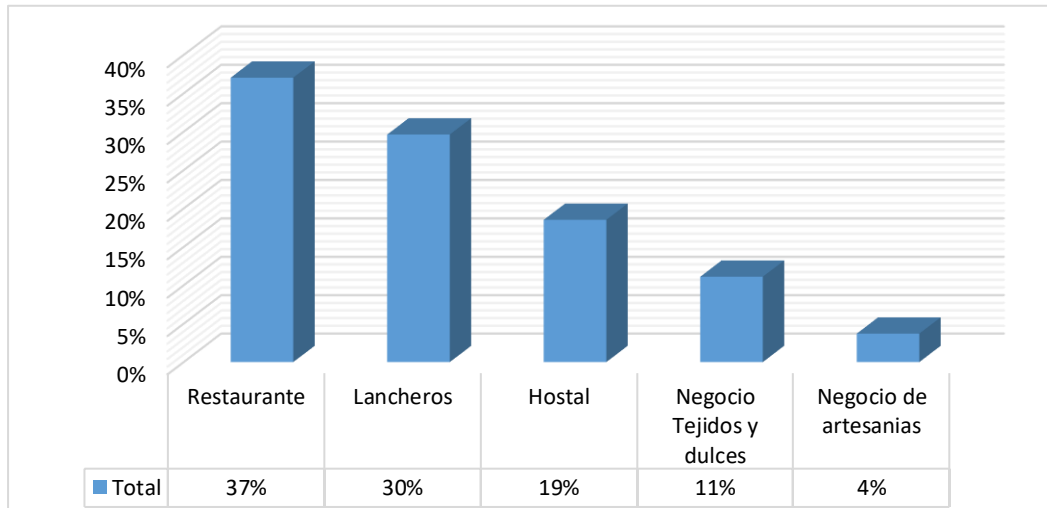
Los aspectos económicos, según la NTS-TS, son “elementos de las actividades, productos o servicios de una organización que pueden interactuar con las actividades económicas generadas dentro de la actividad turística” (Universidad Externado de Colombia, MinCIT e Icontec, 2014, p. 1). Ritchie & Crouch (como se citó en Leguizamón, 2016) plantean, el turismo implica una diversidad de actividades económicas que contribuyen al desarrollo económico de una región o país, y, al mismo tiempo, ha de satisfacer las necesidades económicas de los residentes, por tanto, el turismo debe ayudar a soportar una base económica viable.

Por lo anterior, Valls (como se citó en Leguizamón, 2016) plantea, en lugares donde se tiende a un equilibrio entre las actividades económicas específicas y para la actividad turística el desarrollo empresarial se forma en condiciones justas y equitativas para la comunidad que habita en regiones con vocación turística.

Con los anteriores referentes en mente, respecto a la caracterización económica es importante iniciar destacando las actividades, a las cuales pertenecen cada negocio comercial identificados en el Puerto de El Encano; es así como la aplicación del instrumento de recolección de información y su posterior análisis permitió identificar que el 37% de los negocios corresponde a restaurantes, seguido en orden de importancia por las actividades de transporte en lancha, a quienes de ahora en adelante en la investigación de los denominaré como lancheros, con una participación aproximada del 30%; en tercer lugar se encontró los hostales con una participación del 19%; en cuarto lugar, los negocios de tejidos y dulces con un 11% de contribución, y por último, se ubican los negocios de artesanías con una participación del 4% equivalente a tan solo 2 unidades productivas; tal como se evidencia en la figura 7.

**Figura 7**

*Actividades Económicas del el Puerto de El Encano*

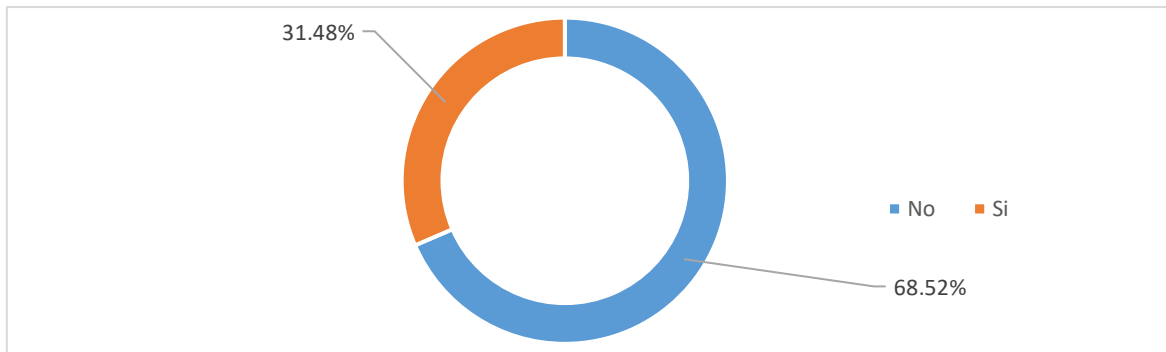


➤ **Fortalecimiento del sector económico**

Respecto al aspecto de fortalecimiento económico de la región, este se refiere a un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar la capacidad de una empresa para competir en el mercado y lograr un crecimiento sostenible a largo plazo Medeiros, (2019), entendido como una variable relacionada con el apoyo institucional requerido para mejorar la calidad de los servicios y productos ofrecidos en el territorio. Así las cosas, la población participante del estudio, manifiesta en un 68,5% no haber percibido un fortalecimiento en este aspecto, mientras que el 31,48%, señala si haber apreciado un fortalecimiento del sector económico como lo indica la figura 8.

**Figura 8**

*Fortalecimiento de sectores económicos*

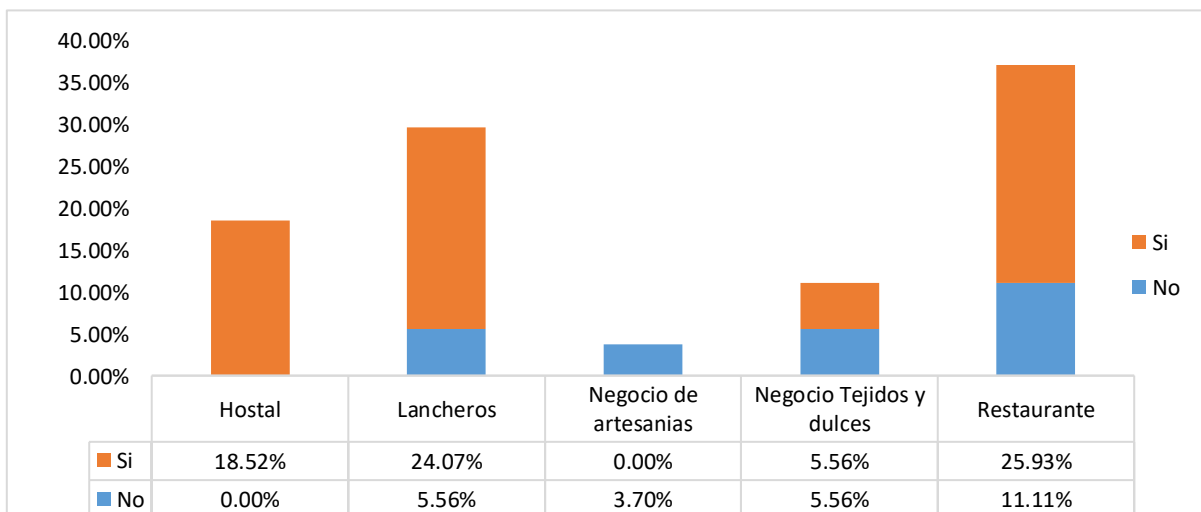


➤ **Creación empresarial en los últimos 5 años**

En esencia, crear una empresa en el sector del turismo implica identificar una oportunidad de mercado, desarrollar una propuesta única que atraiga a los viajeros y satisfaga sus necesidades, y luego llevar a cabo una serie de pasos clave para convertir esa idea en una realidad exitosa Ochoa F. Nancy Rueda (2016).

En cuanto a la creación de empresas en la zona, los restaurantes y los lancheros presentan los mayores niveles afirmación (26 % y 24%) respectivamente, respecto a que efectivamente han creado nuevas empresas. Por el contrario, el negocio de artesanías manifiesta no haber creado empresa en los últimos cinco años, como se expresa en la figura 9.

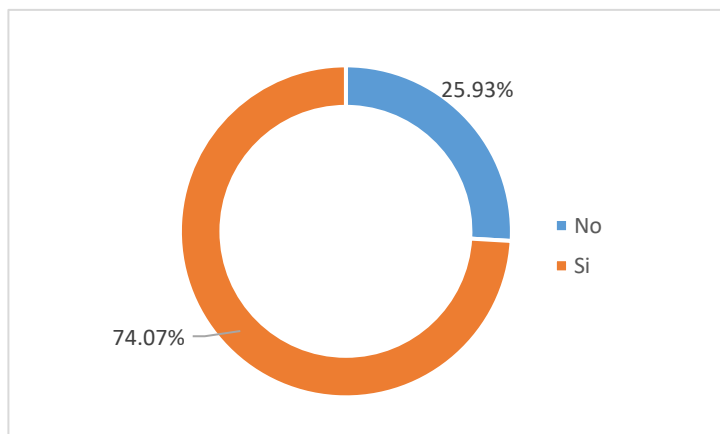
**Figura 9**  
*Empresas creadas*



Como complemento de lo anterior, el 74% de la población encuestada, manifiesta si haber creado empresa en los últimos 5 años, mientras que un 25,93% manifiesta no haberlo hecho; en su mayoría muestran una tendencia a que han realizado la gestión requerida para crear empresa en los últimos cinco años, como se observa en la figura 10.

**Figura 10**

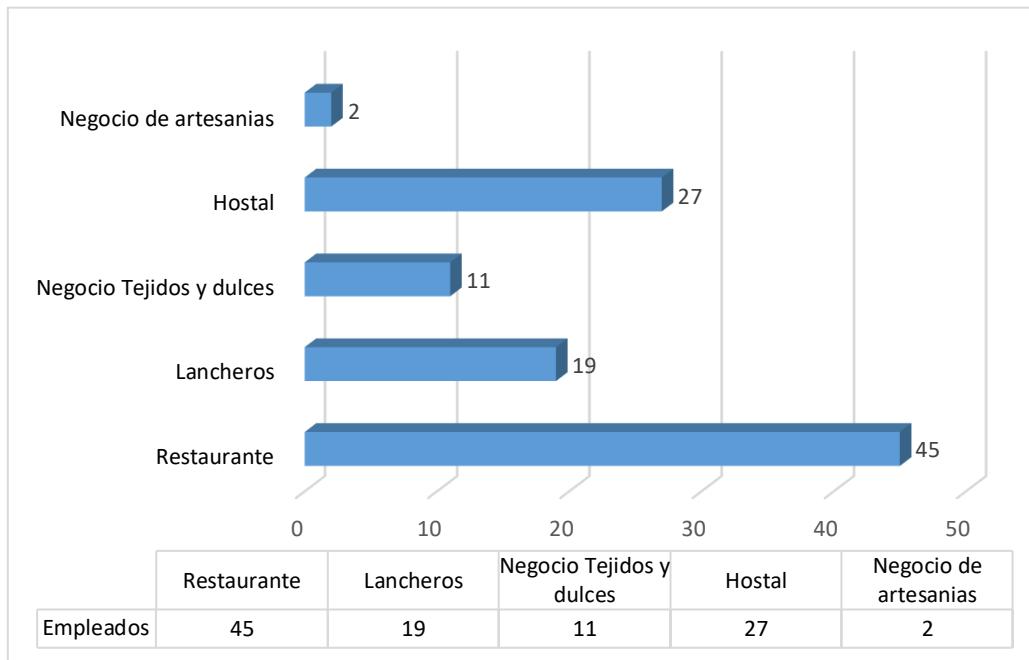
*Empresas en los últimos 5 años*



➤ **Creación de empleos**

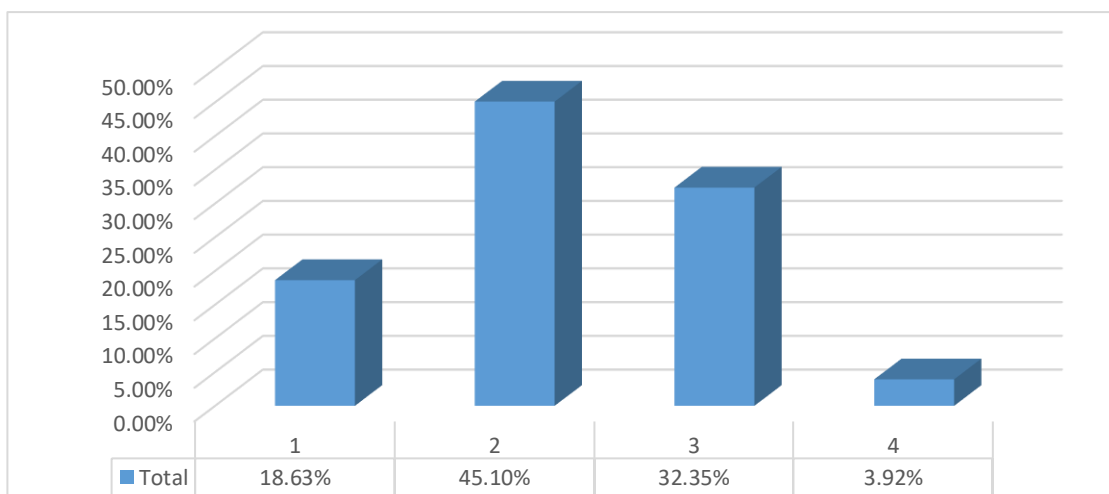
Como se evidenció anteriormente, el sector más representativo en la creación de empresas es el de restaurantes, más aún, dicho sector es el mayor generador de empleo en el territorio, pues los resultados demuestran que en los restaurantes se han creado 45 plazas laborales, con el 43% empleabilidad en la zona; en segundo lugar se identificó el sector de hostales con 27 ocupaciones, en tercer lugar el sector de los lancheros con 19 vinculados, en cuarto lugar el negocio de tejidos y dulces con empleos generados y por último el sector de las artesanías genera tan sólo dos empleos con una participación del 2%; las anteriores cifras se evidencian en las figura 11.

**Figura 11**  
*Empleos creados*



Por lo anterior, el 77, 45% de las empresas encuestadas genera entre dos y tres empleos, mientras que el restante 22,55% genera entre uno y cuatro empleos. La mayor proporción de empleos generados es de dos, con un 45,10%: ver figura 12.

**Figura 12**  
*Empleabilidad en el territorio*



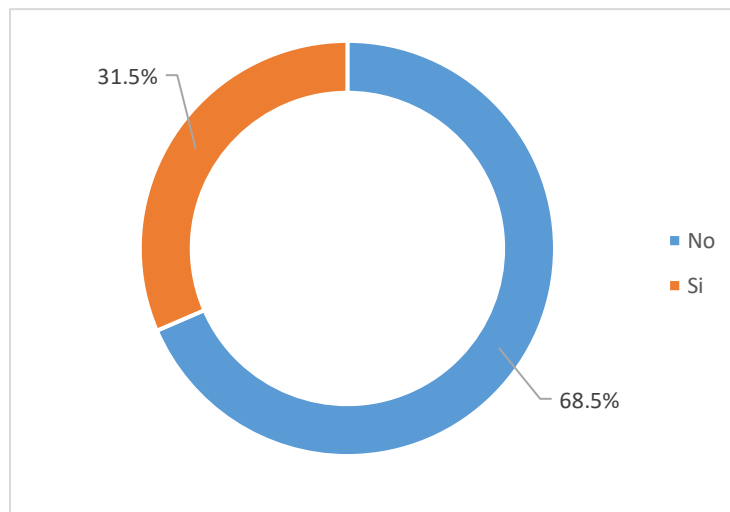


➤ **Condiciones justas y equitativas del empleo ofertado en el territorio**

Estas condiciones buscan asegurar que el turismo beneficie a todas las partes involucradas de manera equitativa y sostenible Ochoa F. Nancy Rueda (2016). Por lo anterior, el 68,5% de las empresas encuestadas considera que el empleo ofertado en el Puerto de El Encano no se da en condiciones justas y equitativas, mientras que el restante 31,5% considera si se da el ambiente en cada una de las actividades presentes en el territorio, esto se evidencia en la figura 13.

**Figura 13**

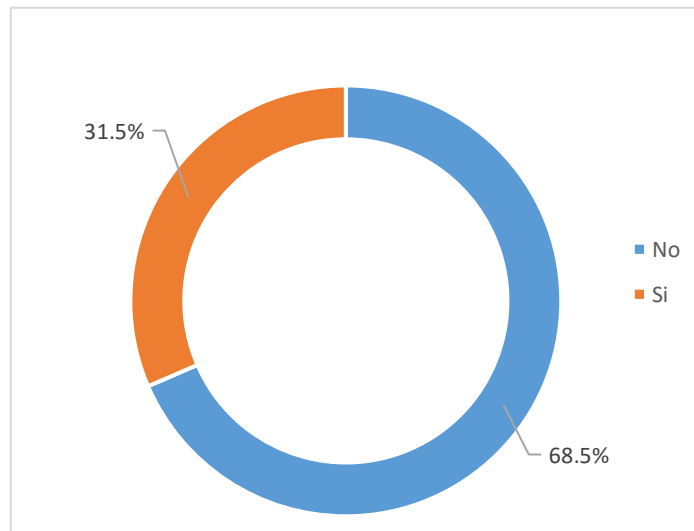
*Condiciones justas del empleo ofertado*



➤ **Actividades productivas tradicionales en el territorio**

Se centra en conservar y preservar los recursos naturales, culturales y sociales del país mientras se promueve el desarrollo económico y social (Universidad Externado de Colombia, MinCIT e Icontec, 2014, p. 3). En relación a las actividades productivas tradicionales del territorio, de la población encuestada el 68,5% mencionan que efectivamente se mantiene las actividades productivas tradicionales en el territorio, mientras que el 31,5% de los encuestados considera que no, tal cómo se advierte en la figura 14.

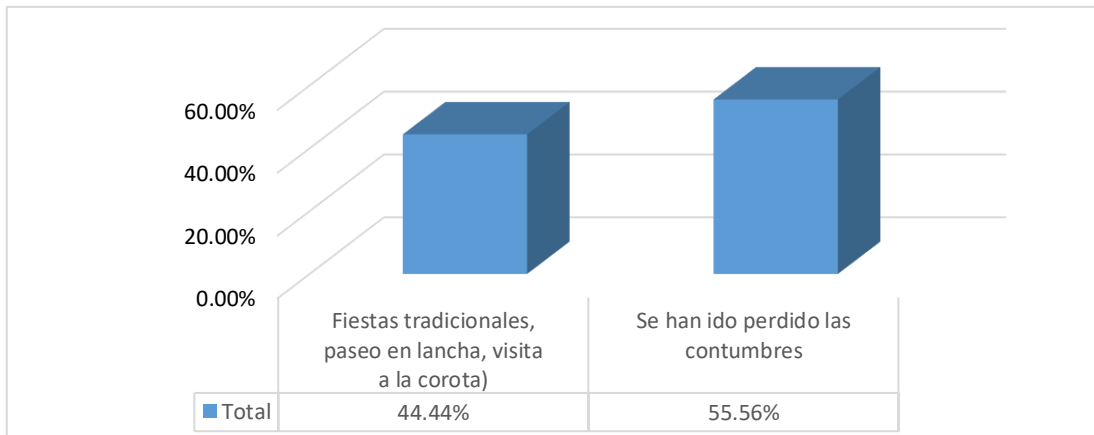
**Figura 14**  
*Actividades productivas tradicionales*



➤ **Actividades productivas vigentes en el territorio**

Como plantea Ochoa y Rueda, (2016) las actividades productivas tradicionales que aún permanecen vigentes en un territorio se refieren a las prácticas económicas que han existido y se mantienen en una región a lo largo del tiempo. Por lo tanto, estas actividades son parte integral de la cultura y economía local del Puerto de EL Encano. Como se evidencia en la figura 15, los resultados indican que el 44,4% de las actividades tradicionales permanecen vigentes en el territorio que representa, por otra parte, el 55,56% cree que se han ido perdiendo las costumbres.

**Figura 15**  
*Actividades productivas tradicionales vigentes en el territorio*



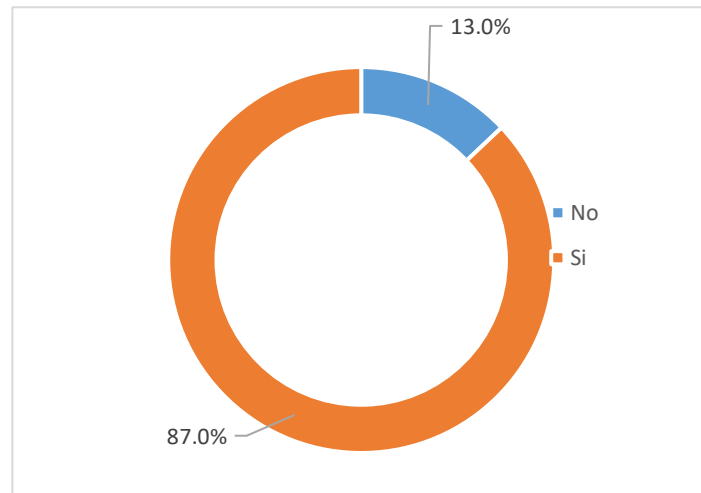
➤ **Actividades generadas en el territorio**

Como expresa Ochoa y Rueda (2016), las actividades creadas en el turismo cumplen una serie de propósitos importantes que benefician tanto a las comunidades locales, como a la economía en general, de lo anterior se forman las siguientes actividades:

- Generación de Ingresos y Empleo.
- Fomento del Desarrollo Económico Local.
- Diversificación de la Economía.
- Promoción de la Cultura y Tradiciones Locales.
- Desarrollo de Infraestructura.
- Fomento del Comercio Local.
- Conservación y Protección del Entorno Natural y Cultural.
- Promoción de la Interacción Cultural y el Entendimiento.

Cabe señalar que, el turismo bien gestionado debe equilibrar los beneficios económicos con la sostenibilidad y la preservación del entorno local. Por todo lo anterior, la figura 16 expresa que, del total de población encuestada, el 87% estima que en el territorio existen varias actividades económicas, a diferencia de un 13% expresa la no existencia

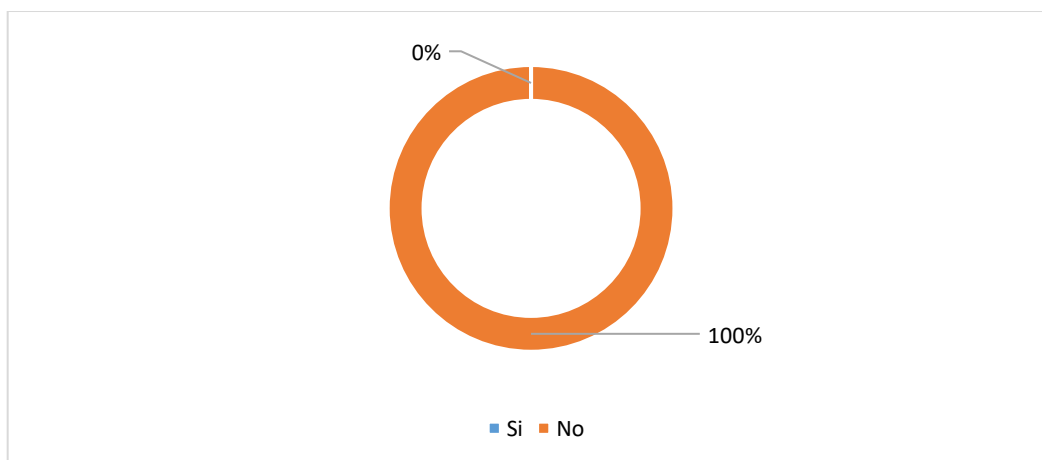
**Figura 16**  
*Actividades que se generan en el territorio*



➤ **Organización de vendedores ambulantes**

Las organizaciones tienen el objetivo de unir a los vendedores ambulantes para abordar y proteger sus intereses, para que sus condiciones sean más favorables para su actividad en el territorio. Ministerio del Interior, (2022) resulta claro que, en El Puerto de El Encano el 100% da a conocer que no hay organización de vendedores ambulantes, ver figura 17.

**Figura 17**  
*Vendedores ambulantes*

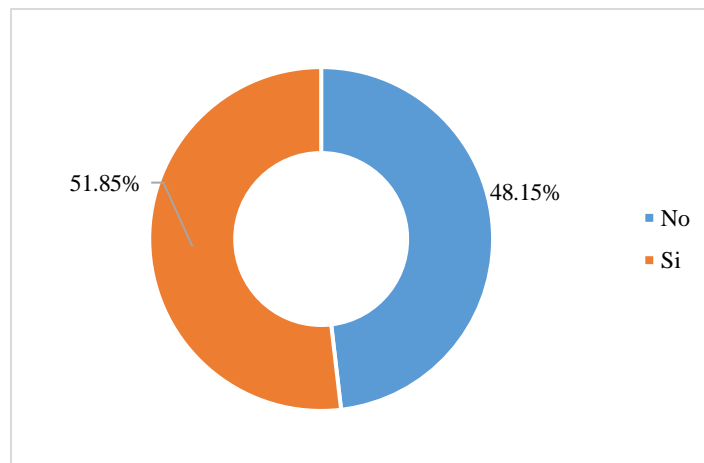


➤ **Compra de bienes y servicios e insumos**

De acuerdo Ochoa y Rueda, (2016), la compra de bienes y servicios en el turismo es un componente esencial de la industria y tiene un impacto significativo en la economía local y global, por lo anterior, los datos muestran que la población encuestada el 51,85% si compra en el territorio en relación a la actividad de compra de bienes, servicios e insumos, mientras que el 48,15% considera que no compra, como se indica en la figura 18.

**Figura 18**

*Bienes y servicios e insumos*

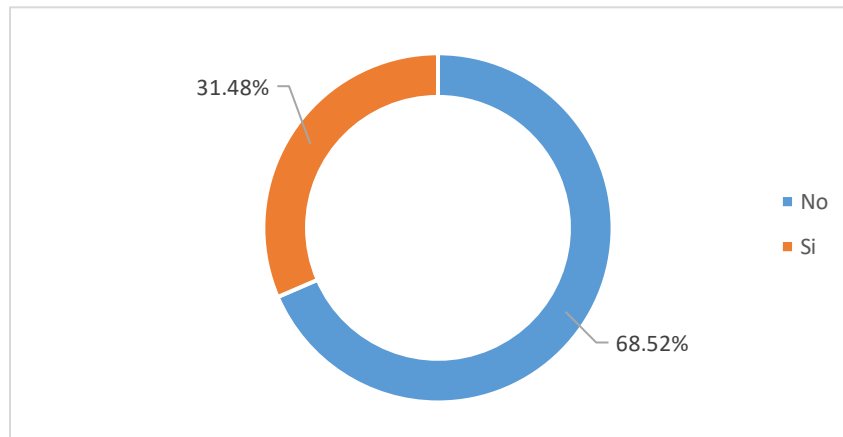


➤ **Adelantar acciones para la comercialización y uso de artesanías, elaboradas por personas o empresas de la región en condiciones comerciales justas**

Las artesanías desempeñan un papel importante en el sector del turismo, ya que representan elementos culturales y tradicionales únicos de un territorio (Universidad Externado de Colombia, MinCIT e Icontec, 2014, p. 5), de la población encuestada el 31,48% si elaboran o comercializan artesanías de la región, mientras el 68,52% no produce artesanías, remitirse a la figura 19.

**Figura 19**

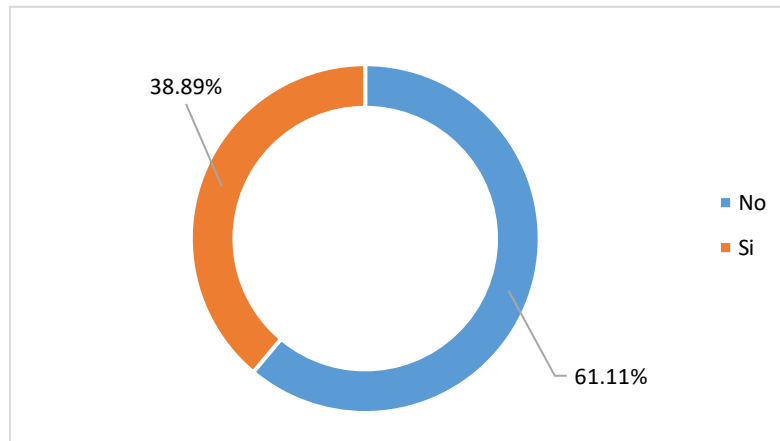
*Comercializan artesanías de la región*



- **Apoyo al desarrollo de las poblaciones que elaboran productos o prestan servicios con uso sostenible de materias primas**

La Norma NTS TS 001 – 1 claramente describe que, las materias primas resaltan las características del territorio, son recursos naturales o elementos que son extraídos o producidos en regiones específicas y que reflejan las características únicas y distintivas de los territorios. Por lo tanto, los encuestados expresan en un 61,11% no utiliza responsablemente materias primas que resaltan las características del territorio, de otro lado, el 38,89% mencionan considera que sí maneja responsablemente las materias primas, como se expresa en la figura 20.

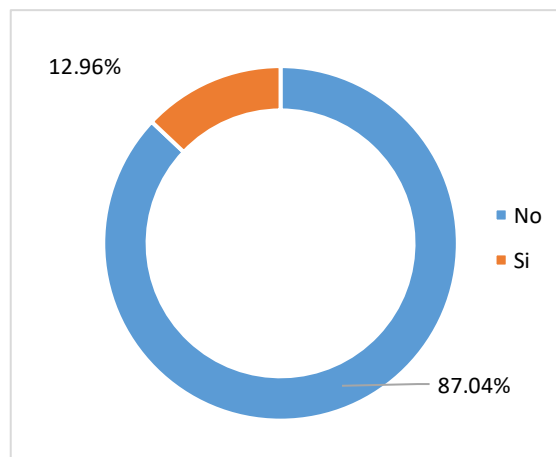
**Figura 20**  
*Materias primas*



➤ **Registro del número de visitantes o turistas**

El registro permite estimar el grado de satisfacción del visitante o turista, es una actividad fundamental para la gestión y planificación del turismo, ya que proporciona información valiosa sobre el flujo de información sobre la cantidad de personas y puede tener un impacto sobre el manejo adecuado de infraestructura, gente y seguridad, lo anterior expresado por Ochoa y Rueda, (2016). Ahora bien, de la población encuestada en esta investigación, el 12,96% manifiesta si llevar un registro del número de visitantes o turistas, mientras que un 87,04% manifiesta no realizarlo (figura 21).

**Figura 21**  
*Registro del número de visitantes o turistas*

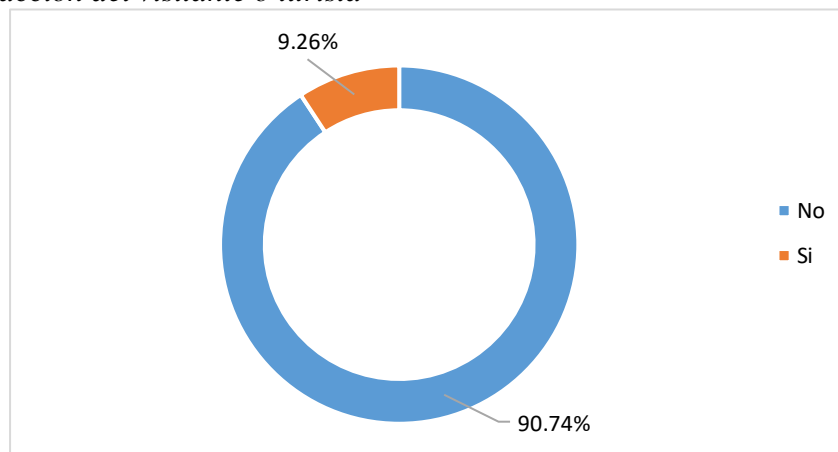


➤ **Medición del grado de satisfacción de visitantes y turistas, teniendo en cuenta los aspectos relacionados con la sostenibilidad**

La norma NTS TS 001 – 1 propone que, medir y registrar el grado de satisfacción de visitantes y turistas, considerando aspectos relacionados con la sostenibilidad, es una práctica esencial en la gestión de destinos turístico. En este caso en la figura 22 se observa que, el 90,74 % no lo realiza, pero solamente el 9,26 % considera que efectivamente si efectúa la medición y registro del grado de satisfacción de visitantes.

**Figura 22**

*Grado de satisfacción del visitante o turista*



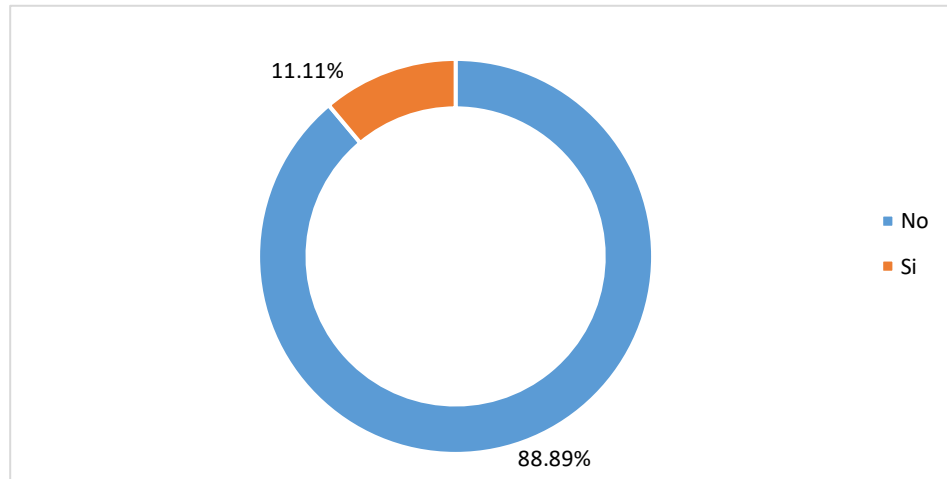
➤ **Aplicación de medidas de acuerdo con los resultados obtenidos**

Bajo este aspecto, la Norma NTS TS 001 – 1, describe que, aplicar medidas basadas en los resultados obtenidos en el turismo es fundamental para asegurar la eficiencia, sostenibilidad y competitividad de un destino turístico; ayuda a adaptarse a las necesidades y expectativas cambiantes de los visitantes y a maximizar los beneficios económicos y sociales que el turismo puede aportar a una comunidad o región. En relación a la idea anterior, de la población encuestada en el Puerto de El Encano, el 89% no aplica medidas, mientras el 11,11% si lo realiza, como se indica la figura 23.



**Figura 23**

*Aplica medidas de acuerdo a resultados*

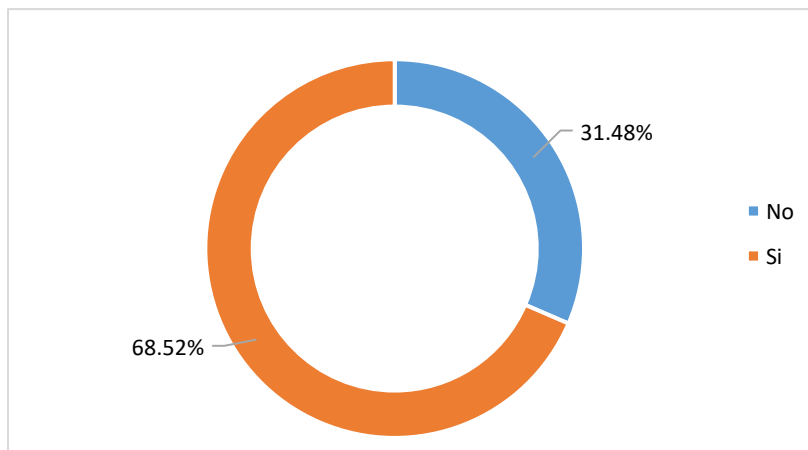


➤ **Medición y monitoreo de la contribución económica directa e indirecta del turismo a la economía del destino turística**

En la figura 24 se refleja que, del total de la población encuestada, el 65,52% manifiesta si conocer la contribución que su negocio realiza a la economía del Puerto de El Encano, mientras que un 31,48% refiere desconocerlo. Es importante tener presente que, medir y monitorear regularmente la contribución económica directa e indirecta del turismo a la economía de un destino o área turística es esencial para comprender el impacto real y la importancia de esta industria en la región.

**Figura 24**

*Contribución del negocio a la economía local*

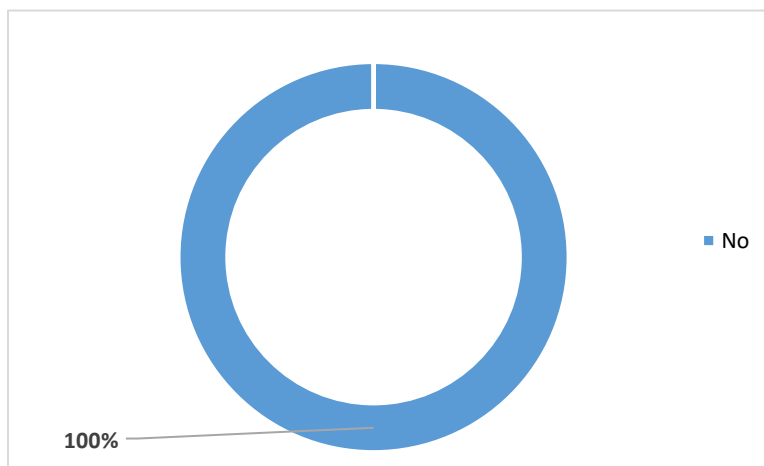


➤ **Divulgación de los resultados**

La Norma NTS-TS 001 – 1, enfatiza la divulgación de datos económicos del turismo promueve la confianza e involucramiento de la comunidad tanto entre los actores de la industria turística como entre la población local. En función de lo planteado, al informar a la comunidad local sobre el impacto económico del turismo, esto puede llevar a una mayor participación en iniciativas locales y una mayor aceptación del turismo como parte integral de la economía local. En relación a los resultados obtenidos el 100% no divulga los resultados como lo indica la figura 25.

**Figura 25**

*Divulga los resultados*



➤ **Difusión de prácticas ambientales, socioculturales y económicas**

La norma NTS TS 001 – 1 plantea lo siguiente:

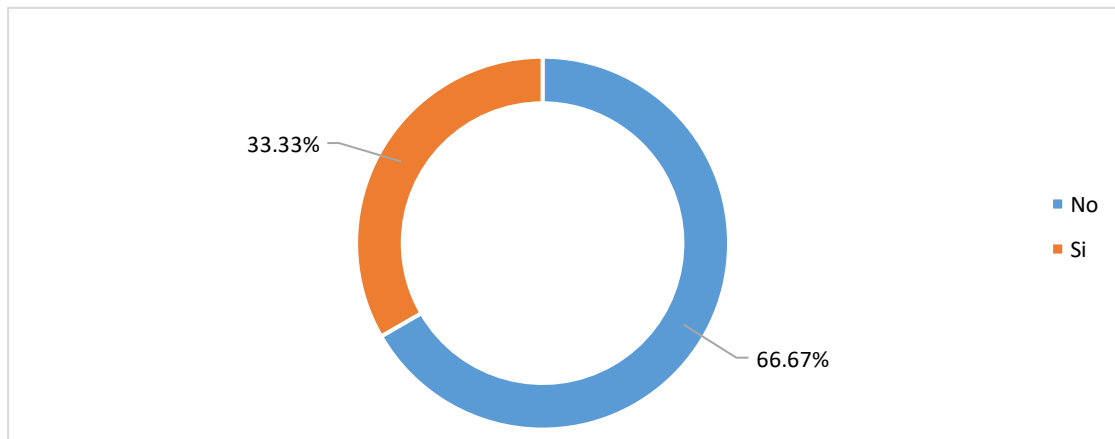
- **Prácticas Ambientales:** Las prácticas ambientales en el turismo se centran en minimizar el impacto negativo en los ecosistemas naturales y promover la conservación de los recursos
- **Prácticas Socioculturales:** Son actividades que respetan y valoran la cultura local, como la participación en festivales, visitas a sitios históricos y la interacción con artesanos y comunidades indígenas.

- **Prácticas Económicas:** Se fomenta la participación de las comunidades locales en la toma de decisiones y en la gestión del turismo, asegurando que una parte significativa de los beneficios económicos se quede en la comunidad (Universidad Externado de Colombia, MinCIT e Icontec, 2014, p. 20)

Teniendo en cuenta lo anterior, el 67% de las actividades económicas identificadas en el territorio no realiza acciones periódicas orientadas a difundir buenas prácticas ambientales, socioculturales y económicas entre la población residente, empresarios, visitantes y turistas, mientras que el 33% si lo cumple, información presentada en la figura 26.

**Figura 26**

*Prácticas ambientales, socioculturales y económicas*

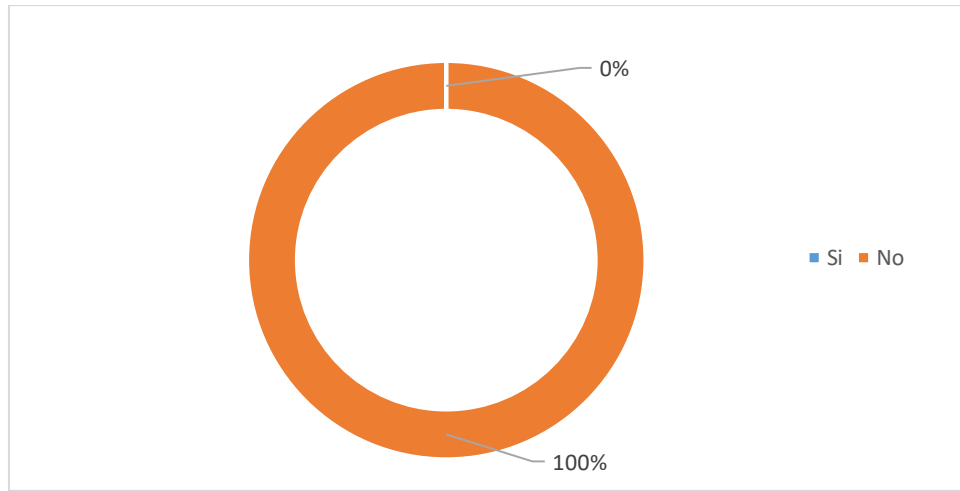


➤ **Conocimiento de la Norma NTS-TS 001-1**

El enfoque de la Norma NTS-TS 001-1 está en establecer pautas y prácticas para garantizar que la industria del turismo opere de manera sostenible desde un punto de vista económico, social y ambiental (Universidad Externado de Colombia, MinCIT e Icontec, 2014, p. 1). Respecto a los hallazgos en esta investigación se determinó que la totalidad de la población encuestada desconocen los beneficios la Norma NTS-TS 001-1, como se señala en la figura 27.

**Figura 27**

*Conocimiento de la Norma NTS-TS 001-1*

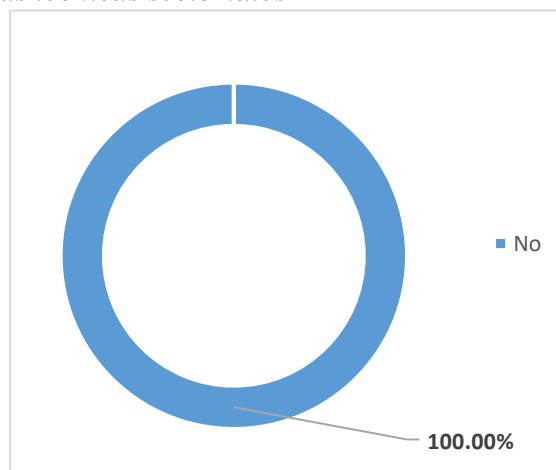


➤ **Conocimiento de Normas técnicas sectoriales de sostenibilidad y calidad turística**

Las normas técnicas tienen como objetivo garantizar que los servicios turísticos cumplan con ciertos estándares de sostenibilidad, brinden experiencias positivas a los visitantes y tengan un impacto negativo mínimo en el medio ambiente y las comunidades locales (Universidad Externado de Colombia, MinCIT e Icontec, 2014, p. 1), de la población censada el 100% de la población desconoce las normas, ver figura 28.

**Figura 28**

*Conocimiento de Normas técnicas sectoriales*



### **2.2.1.2. Capacidades Socioculturales del Puerto de El Encano**

Las capacidades y recursos que posee la comunidad del Puerto de El Encano en términos socioculturales, y el patrimonio natural, influye y contribuye positivamente al desarrollo del turismo en la zona, debe señalarse que, es importante adoptar medidas de respeto enfocados a la autenticidad sociocultural del territorio y sus valores tradicionales.

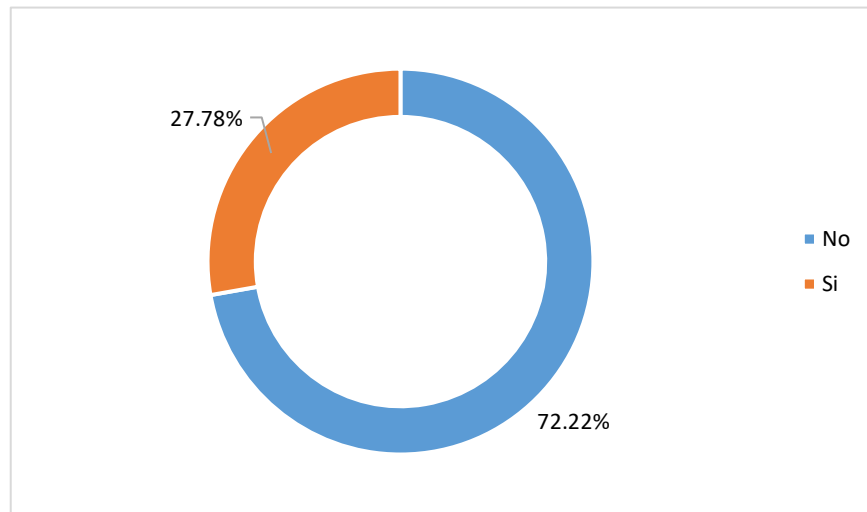
#### **➤ Acciones de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes**

Para iniciar con la caracterización del aspecto sociocultural, primero hay que abordar la explotación sexual, los controles y vigilancia a esta problemática es esencial para promover un turismo sostenible y responsable, para lo cual se requiere una acción concertada por parte de los gobiernos, autoridades turísticas, organizaciones no gubernamentales y la sociedad en su conjunto. La explotación sexual no solo viola los derechos humanos fundamentales, sino que también daña la reputación de los destinos y afecta negativamente la experiencia de los turistas, Ministerio del Interior (2022).

Respecto a lo anterior, el 72,22% de la población encuestada señala que no se han adelantado acciones de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes en el territorio, mientras que un 27,78% manifiesta si realizarlo, como lo indica la figura 29.

**Figura 29**

*Explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes*

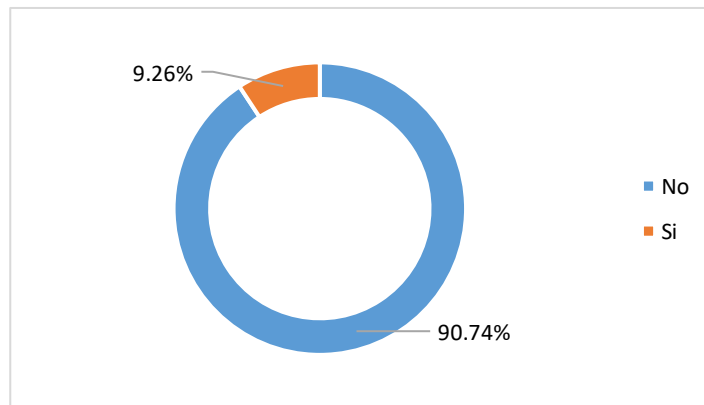


➤ **Acciones enfocadas a la prevención y erradicación de impactos socioculturales negativos asociados al turismo**

El 90,74% de la población objeto de estudio de esta investigación refiere que no se han adelantado acciones enfocadas a la prevención y erradicación de impactos socioculturales negativos asociados al turismo, como: trabajo infantil, mendicidad, drogadicción, alcoholismo, especialmente entre población vulnerable. Por el contrario, el 9,26% mencionan que dichas acciones de prevención si se llevan a cabo, como se expresa en la figura 30.

**Figura 30**

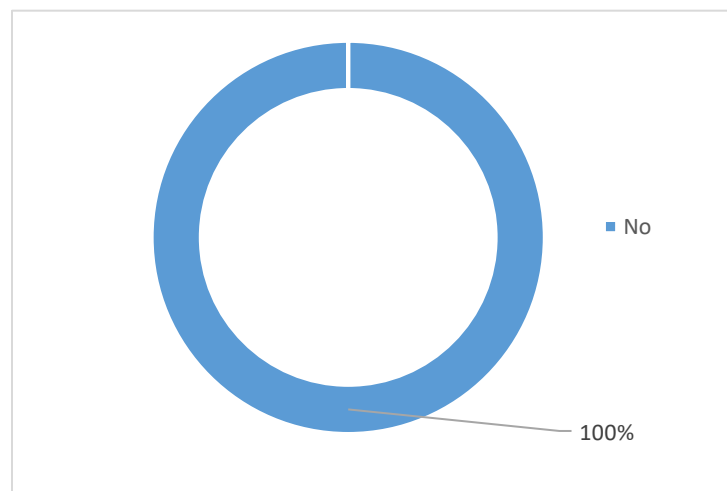
*Prevención y erradicación de impactos socioculturales negativos asociados al turismo*



➤ **Legislación vigente aplicable, en relación con la explotación sexual (ESCNNA)**

El Mincit, (2016) define la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes - ESCNNA- es un delito. La legislación vigente se encuentra establecida en varias leyes y disposiciones legales que buscan proteger a los niños y niñas contra cualquier forma de explotación sexual. Algunas de las leyes y normativas más relevantes incluyen: 1. Código Penal Colombiano. Por tanto, el 100 % de la población encuesta desconocen de la legislación, como se observa en la figura 31.

**Figura 31** *Legislación vigente aplicable (ESCNNA)*

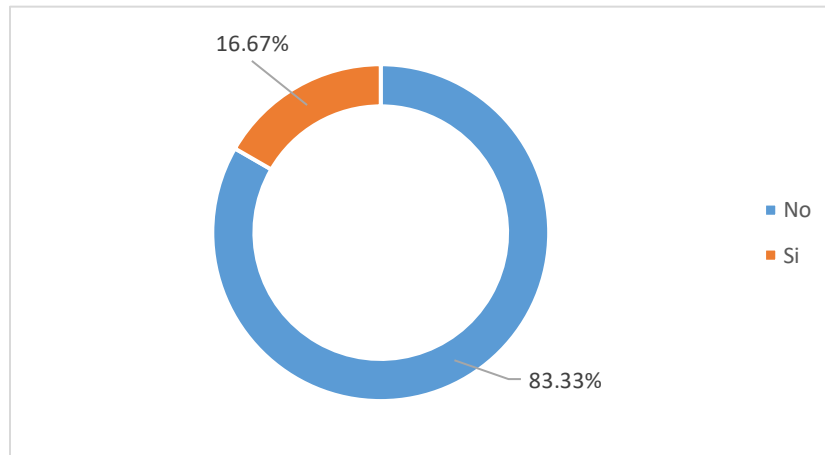


➤ **Prevención de la explotación infantil en el territorio**

Complementariamente a lo planteado en el anterior apartado, el Mincit (2022) sostiene que la explotación infantil en el turismo es un problema grave que afecta a muchos países, incluyendo a Colombia. Esta forma de explotación se refiere a la utilización de niños y niñas en actividades relacionadas con el turismo en condiciones que son perjudiciales para su bienestar físico, mental, emocional y social. Pues para el caso del Puerto de EL Encano, de la población encuesta, el 83,33% refiere la no identificación de acciones contundentes de prevención de la explotación infantil, mientras que el 16,67% si considera que existen acciones de prevención frente a la problemática planteada, ver figura 32.

**Figura 32**

*Previene la explotación infantil*

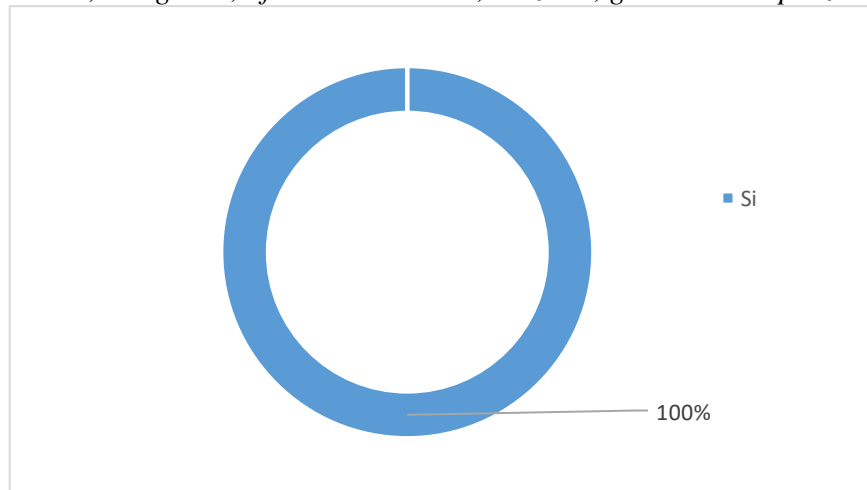


- **Comportamiento responsable con población LGBTI, indígenas, afrodescendientes, raizales, gitanos o desplazados**

Los datos recolectados en la presente investigación señalan que el 100% de la población encuestada se comportan de manera responsable con población (LGBTI), también con población indígenas, afrodescendientes, raizales, gitanos o desplazados, como se expresa en la figura 33.

**Figura 33**

*Población LGBTI, indígenas, afrodescendientes, raizales, gitanos o desplazados*



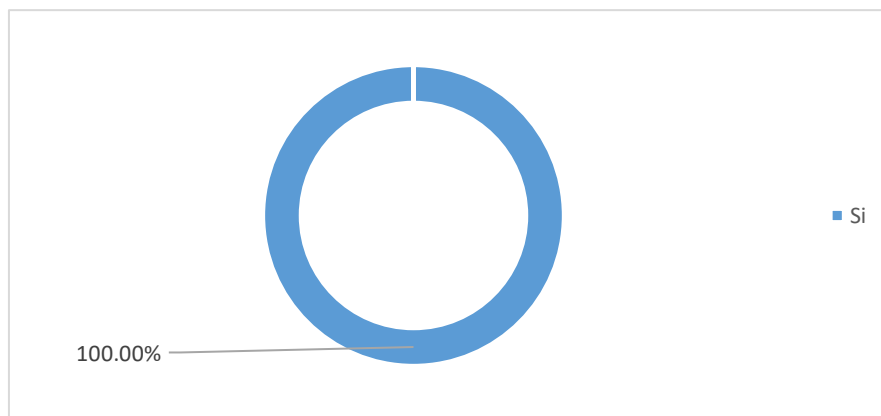
- **Apoya a las poblaciones u organizaciones que elaboran artesanías o prestan servicios**



Las organizaciones juegan un papel importante en la promoción de la cultura local, creándola utilizando métodos tradicionales y generando ingresos para las comunidades y los artesanos individuales Ochoa y Rueda, (2016). Es así que, de la población encuestada, el 100% apoya a las personas u organizaciones que elaboran productos (artesanías) que resalten las características propias de la cultura, igualmente el 100% respetan los usos y costumbres de la población indígena y sus manifestaciones del territorio, como se expresa en la figura 34.

**Figura 34**

*Poblaciones u organizaciones que elaboran artesanías o prestan servicios*

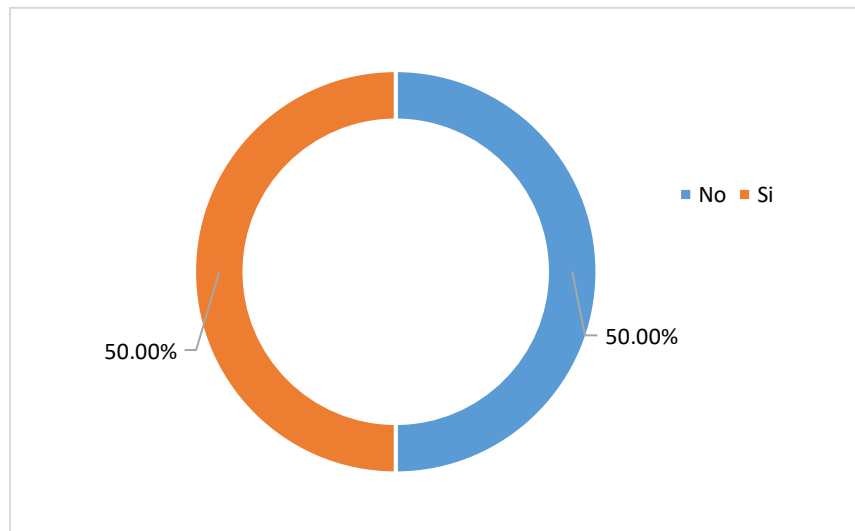


➤ **Legislación del Pueblo indígena Quillasinga**

La Legislación de los pueblos indígenas son importantes para proteger sus derechos y culturas. Los pueblos indígenas muchas veces luchan por el reconocimiento y protección de sus tierras, recursos naturales, lenguas y tradiciones, así lo expresa el Ministerio de Justicia y del Derecho, (2019). En efecto, en el territorio estudiado, el 50% de la población encuestada si establece medidas para el respeto y cumplimiento de la legislación del pueblo indígena Quillasinga, mientras el otro 50% refiere no establecer medidas de respeto, ver figura 35.

**Figura 35**

*Legislación del pueblo indígena Quillasinga*

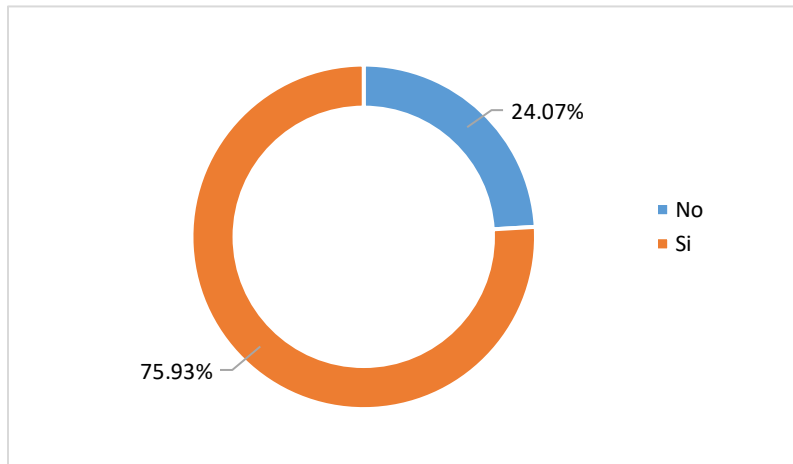


➤ **Legislación referente a derechos de propiedad intelectual y de reconocimiento tradicional de grupos**

La Norma NTS-TS 001 – 1 postula que, la legislación referente a derechos de propiedad intelectual y de reconocimiento tradicional de grupos es un conjunto de normativas y leyes diseñadas para proteger y reconocer los derechos relacionados con la creación intelectual y la herencia cultural de comunidades y grupos específicos, en efecto de la población encuestada, el 75,93% menciona que, si conoce la legislación referente a derechos de propiedad intelectual y de reconocimiento tradicional de grupos, mientras que el 24,07% no la conoce, como se señala en la figura 36.

**Figura 36**

*Derechos de propiedad intelectual y de reconocimiento tradicional de grupos*

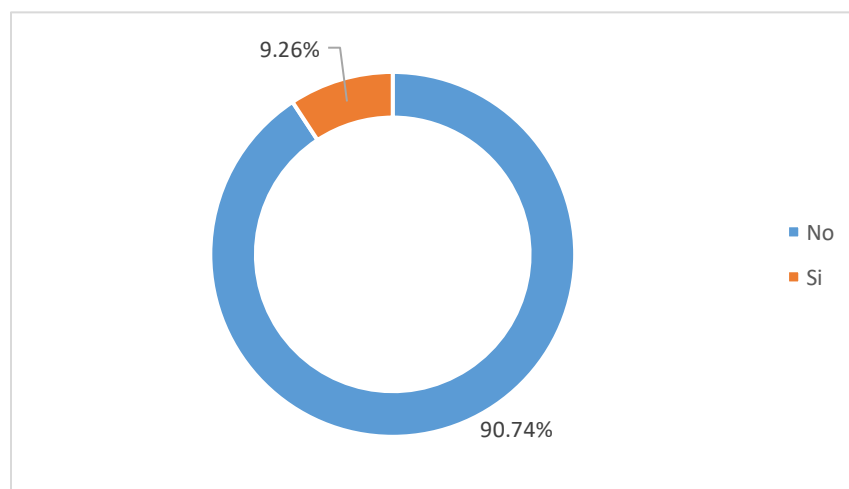


➤ **Grado de satisfacción en relación con la actividad turística**

Esta medida es fundamental para evaluar la calidad de los servicios y la experiencia ofrecida por la industria turística y para comprender cómo los viajeros perciben su viaje en general (Ochoa y Rueda, 2016). El 90,74% de la población encuestada no mide el grado de satisfacción de la población residente, mientras que solamente el 9,26% si mide el grado de satisfacción, como se expresa en la figura 37.

**Figura 37**

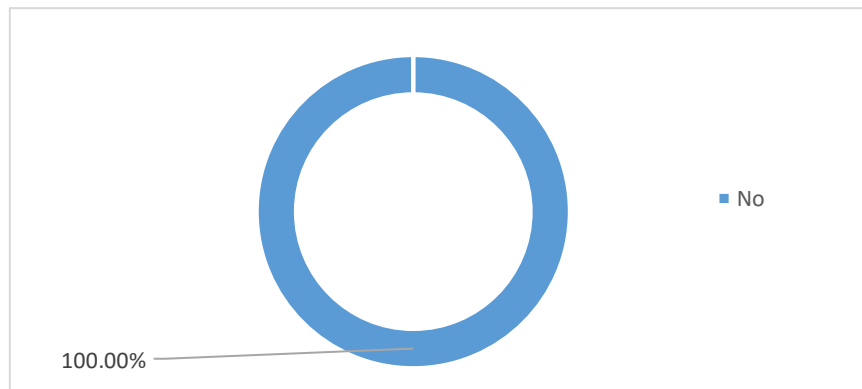
*Satisfacción a la actividad turística*



➤ **Responsabilidad Social Empresarial**

En esta investigación se pudo determinar que en el Puerto de El Encano, la totalidad de las personas representantes de las actividades empresariales, mencionan no tener conocimiento respecto a temas de Responsabilidad Social Empresarial, ver la figura 38. Al respecto, Cardona, D. A. (2023) afirma: la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un concepto que hace referencia al compromiso voluntario y ético que asumen las empresas para contribuir al bienestar de la sociedad y al desarrollo sostenible, además de perseguir sus objetivos económicos y financieros.

**Figura 38**  
*Responsabilidad Social Empresarial*

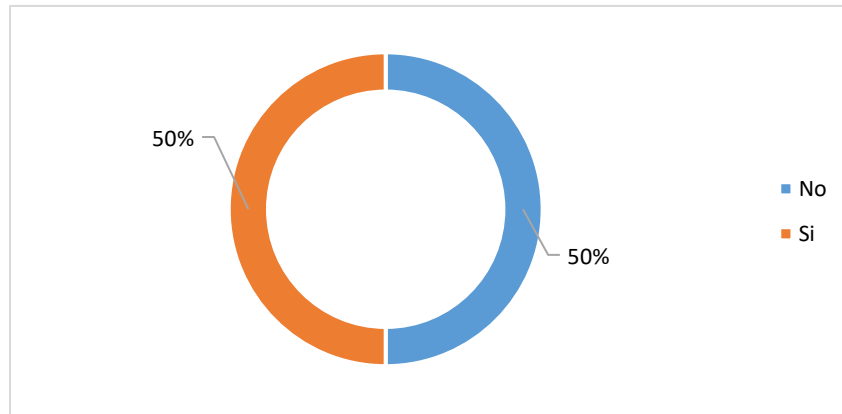


➤ **Planificación del turismo y toma de decisiones**

Farinós (como se citó en Ocho y Rueda, 2016) sostiene la planificación y gestión de las dinámicas territoriales y compartidas, respaldadas por multiplicidad de actores que comparten objetivos, que conocen y asumen cuál debe ser su papel en su consecución. Es decir, la planificación turística y la toma de decisiones es un proceso fundamental para el desarrollo sostenible y exitoso de la industria turística en el Puerto de El Encano, por eso el 50% de los encuestados si promueve la participación de la población en la planificación relacionada con el turismo y la toma de decisiones, el otro 50% no lo promueve en sus negocios, tal como lo indica la figura 39.

**Figura 39**

*Planificación del turismo*

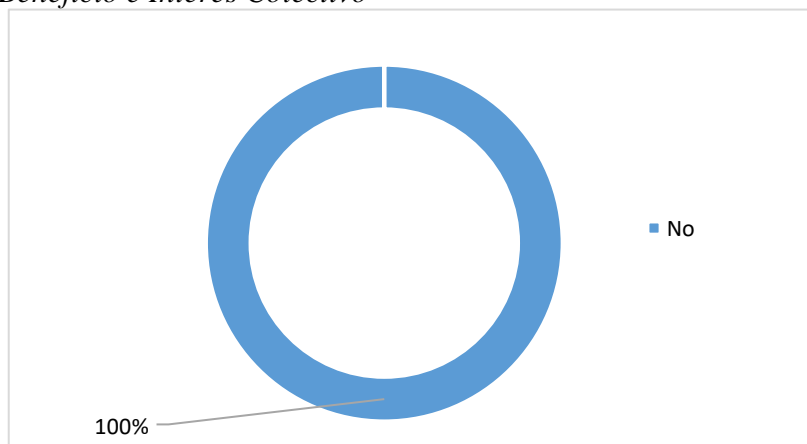


➤ **Sociedades de Beneficio e Interés Colectivo**

Las Sociedades Comerciales de Beneficio y de Interés Colectivo (BIC) es un tipo de entidad empresarial que busca combinar objetivos empresariales con impactos positivos en la sociedad y el medio ambiente (MINCIT, 2022), en efecto, el 100% de la población encuestada expresan que no tienen conocimiento de Sociedades de Beneficio e Interés Colectivo, ver figura 40, y mucho menos de las múltiples ventajas para la empresa, la sociedad y el medio ambiente que las sociedades BIC generan.

**Figura 40**

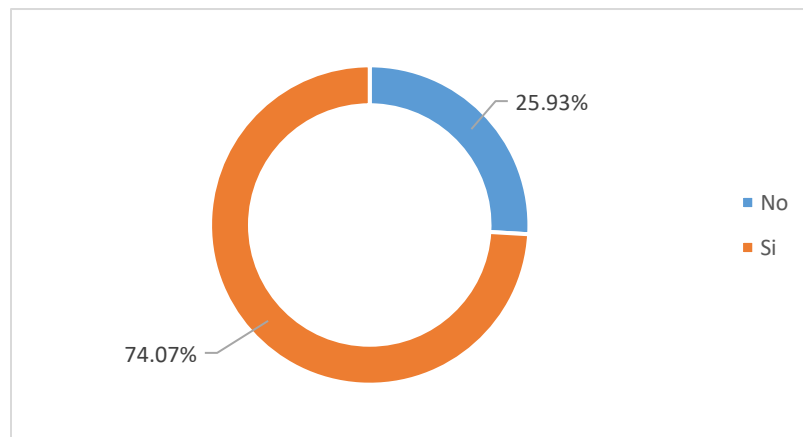
*Sociedades de Beneficio e Interés Colectivo*



➤ **Identificación del Patrimonio cultural en el Puerto de El Encano**

El 74,07% menciona que efectivamente se informa a los visitantes y turistas sobre el valor del patrimonio cultural de la región, a través de la comunicación que se gesta en las actividades comerciales en restaurantes, hospedaje y transporte en lancha. No obstante, el 25,93% de los encuestados menciona que no informa sobre el patrimonio cultural de la región, como lo señala la figura 41. Frente a este particular, la Universidad Externado de Colombia, en alianza con MinCIT e Icontec (2014, p. 18), sostienen que el patrimonio cultural se refiere al conjunto de bienes culturales tangibles e intangibles que han sido heredados de generaciones pasadas y que tienen un valor significativo para una comunidad.

**Figura 41**  
Patrimonio cultural

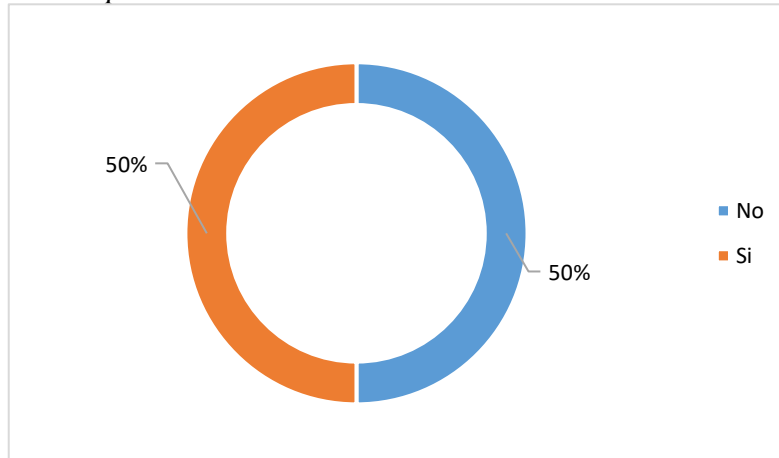


➤ **Acciones de conservación y uso responsable de las áreas culturales de interés turístico**

El 50% de la población encuestada si lleva a cabo las indicaciones de conservación y uso responsable de las áreas culturales de interés turístico, mientras que la otra mitad % no lo realiza,

**Figura 42**

*Conservación y uso responsable de las áreas culturales de interés turístico*

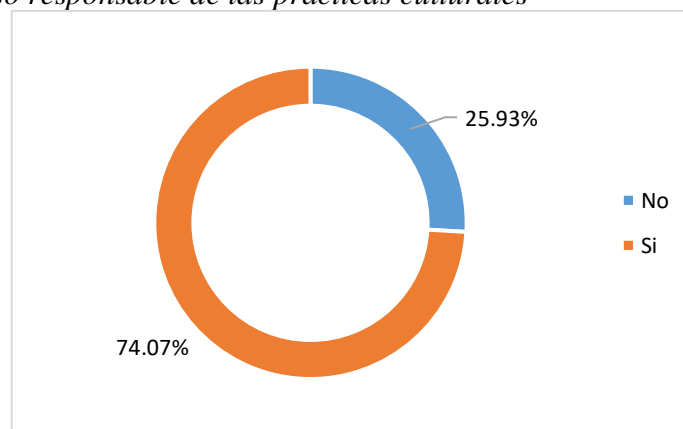


- **Acciones con las organizaciones o entidades que trabajen y contribuyan a la preservación, promoción y conservación del patrimonio cultural**

De la población encuestada el 74,07% señala que, si promuevan el uso de indicaciones sobre el uso responsable de las prácticas culturales, locales, regionales o nacionales, mientras el 25,93% no lo lleva a cabo como se observa la figura 43.

**Figura 43**

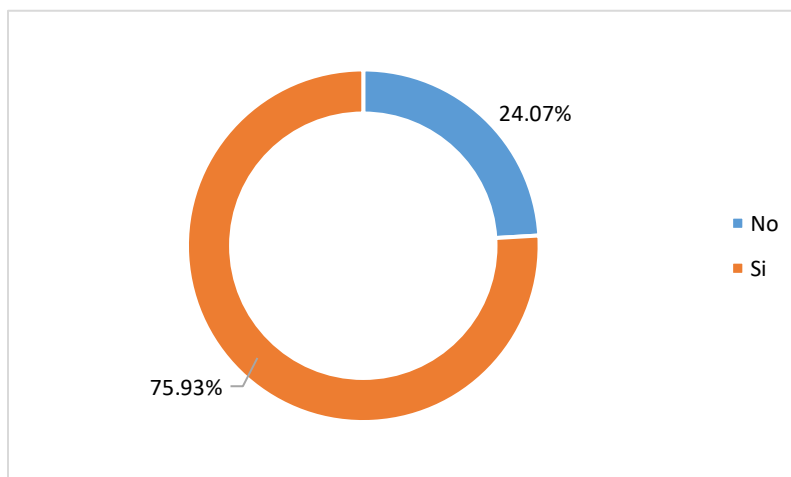
*Promuevan el uso responsable de las prácticas culturales*



- **Acciones para incentivar la gastronomía y las cocinas tradicionales locales, regionales o nacionales**

De acuerdo a la Norma NTS-TS 001-1 la gastronomía se refiere a prácticas y conocimientos relacionados con la preparación y el consumo de alimentos y las tradiciones culinarias de un territorio en particular (Universidad Externado de Colombia, MinCIT e Icontec, 2014, p. 18). De hecho, el 76 % de los encuestados indican que, si promueven la gastronomía y las cocinas tradicionales locales, regionales o nacionales, mientras el 24,07% no lo realizan, ver figura 44.

**Figura 44**  
*Gastronomía y las cocinas tradicionales*

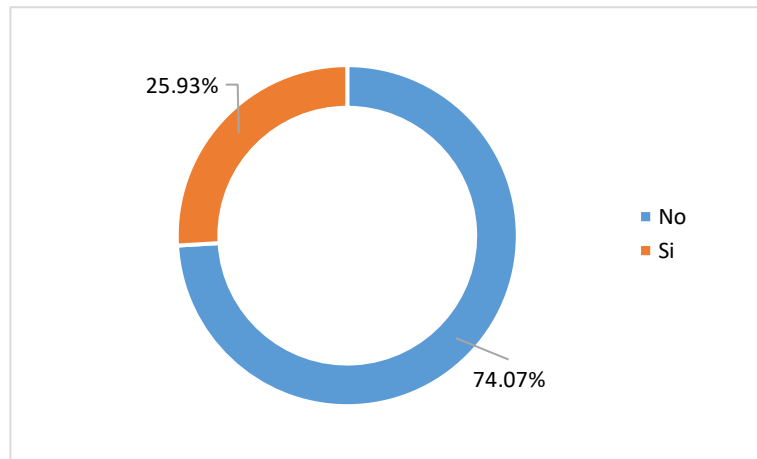


➤ **Campañas con las organizaciones y entidades competentes, enfocadas prevención del tráfico ilícito de bienes culturales**

De la población censada el 74,07% expresan que, si lideran campañas teniendo en cuenta la legislación vigente enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, por otro lado, el 29,93% no conoce la legislación remitirse a la figura 45.

**Figura 45**  
*Tráfico ilícito de bienes culturales*



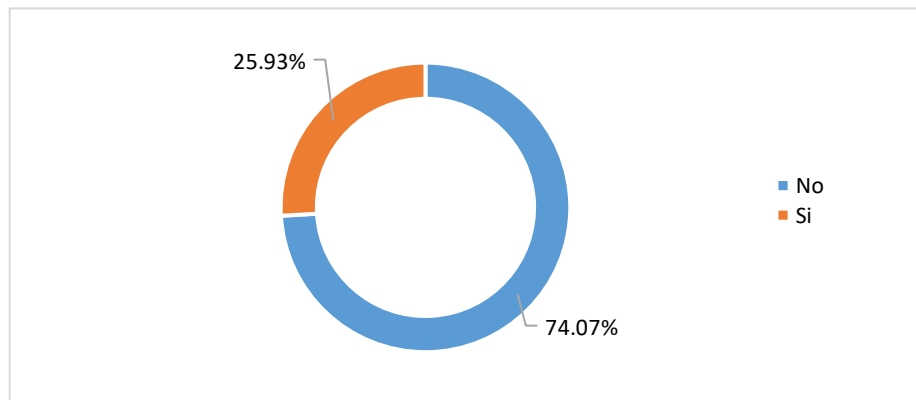


- **Demostrar la gestión que se ha realizado con respecto al tráfico ilícito de bienes culturales**

El 74,07% de la población encuestada no conoce del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la legislación vigente aplicable, mientras el 25,93% si tiene conocimiento ver figura 46.

**Figura 46**

*Tráfico ilícito de bienes*

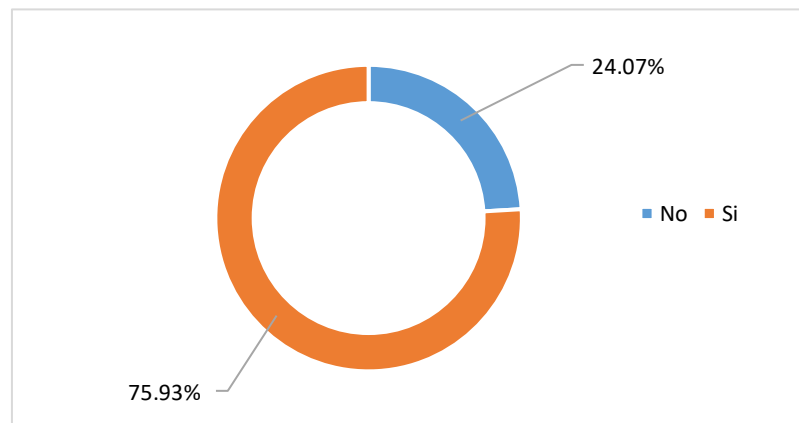


- **Diseñar, operar y promocionar productos turísticos, que salvaguarden el patrimonio cultural**

Los productos turísticos patrimoniales son enfoques y experiencias turísticas que protegen, promueven y respetan la riqueza cultural y el patrimonio de los territorios, sobre todo crean

oportunidades para que los visitantes disfruten y aprendan (Universidad Externado de Colombia, MinCIT e Icontec, 2014, p. 18). Por lo tanto, de las actividades encuestadas el 75,93% si promocionan productos turísticos, que salvaguarden el patrimonio cultural, entre tanto el 24,07% no lo realiza, como lo indica la figura 47.

**Figura 47**  
*Salvaguardan el patrimonio cultural*



### **2.2.1.2. Capacidades Ambientales del Puerto de El Encano**

Las capacidades ambientales de un destino turístico sostenible se refieren a la capacidad de un lugar para mantener y proteger su entorno y recursos naturales en equilibrio con las actividades turísticas. Estas capacidades son esenciales para garantizar que el turismo no tenga un impacto negativo en el medio ambiente y que las generaciones futuras también puedan beneficiarse de los recursos naturales y culturales del destino (Universidad Externado de Colombia, MinCIT e Icontec, 2014, p. 14).

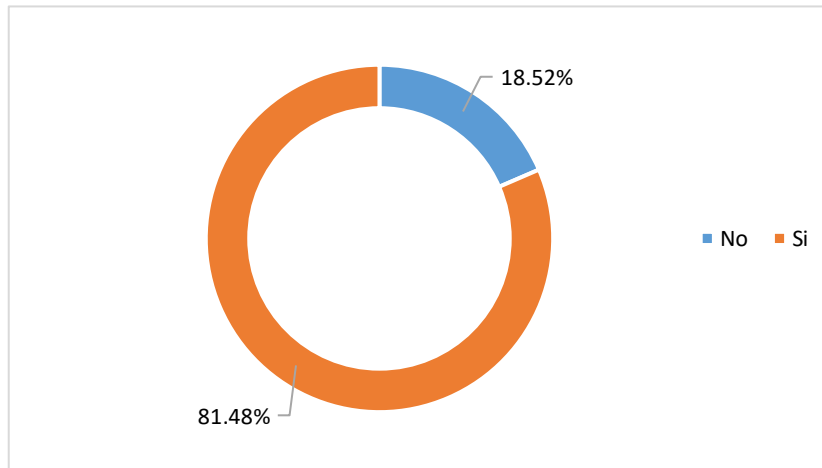
#### **➤ Acciones de conservación y uso responsable, de las áreas naturales**

Por su parte la NTS - TS 001 – 1 define las acciones de conservación y el uso responsable de las áreas naturales son fundamentales para conservar y proteger los ecosistemas frágiles y biodiversos, permitiendo que las personas disfruten de la belleza y los beneficios que estas áreas ofrecen. En función de lo planteado, de la población encuestada el 81,48% si adelanta

acciones de conservación y uso responsable, de las áreas naturales, por el contrario, el 18,52% no lo realiza como se resalta en la figura 48.

**Figura 48**

*Conservación y uso responsable, de las áreas naturales*

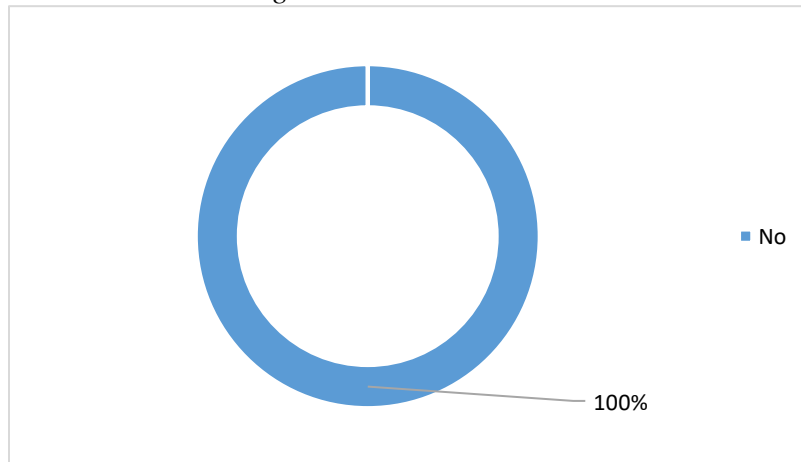


➤ **Respeto por las rondas hídricas y otras áreas naturales**

De acuerdo a la Norma NTS TS 001 – 1 respetar las rondas hídricas, los cuerpos de agua, humedales, lagos, lagunas, ciénagas y manglares, reservas de flora y fauna y áreas naturales de alta amenaza y riesgo no mitigable, es fundamental para la conservación del medio ambiente, la protección de la biodiversidad y el bienestar de la población residente en el Puerto de El Encano, el cual dependen de estos ecosistemas. Bajo esa perspectiva, contribuye a la sostenibilidad a largo plazo y al cumplimiento de compromisos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en materia de conservación ambiental. Es por eso que, el 100% de la población encuestada cree que no se respeta la ronda hídrica del lago y del río, como lo muestra la figura 49.

**Figura 49**

*Respeto por la ronda hídrica del lago*

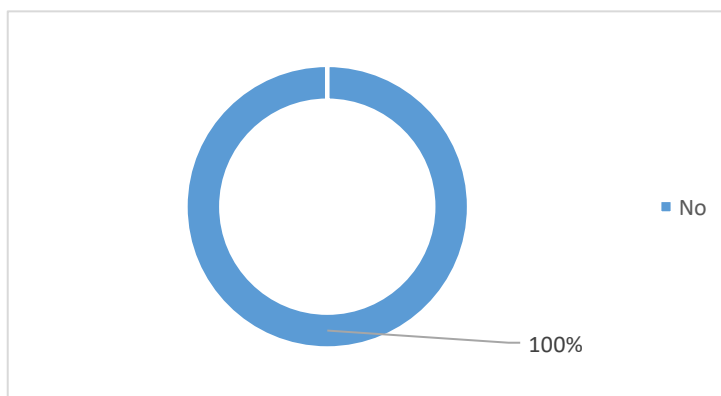


➤ **Legislación vigente ambiental rondas hídricas**

El MinAmbiente (2022) afirma que, la legislación tiene como objetivo principal proteger el medio ambiente, mitigar el riesgo en áreas de alta amenaza, en lo esencial, asegurar la disponibilidad de recursos hídricos y promover la sostenibilidad a largo plazo tanto para la naturaleza como para la comunidad asentada en El Puerto de El Encano, el cual dependen de estos ecosistemas. Dentro de este marco, el 100% no conoce la legislación vigente (respeto por la ronda hídrica del lago, reservas de flora y fauna y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable, ver figura 50).

**Figura 50**

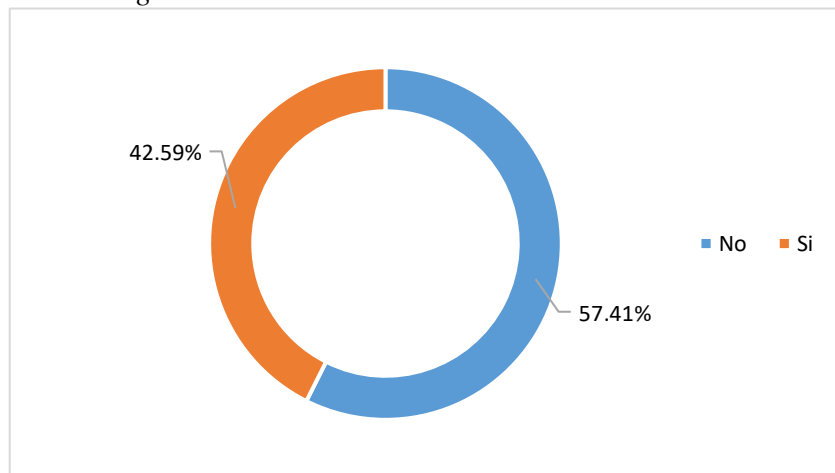
*Legislación vigente ambiental*



➤ **Acciones para aumentar la cobertura vegetal de las áreas verdes y en áreas de restauración**

Según el Minambiente (2021), la restauración ecológica es el proceso por el cual se toman acciones que tiene como objetivo revertir o reducir los daños causados a los ecosistemas naturales y restaurarlos a un estado natural. Es así que, de la población encuestada el 42,59% si realizan tareas de restauración en el territorio, por tanto, el 57,41% no lo hacen, información expresada en la figura 51.

**Figura 51**  
*Restauración ecológica*



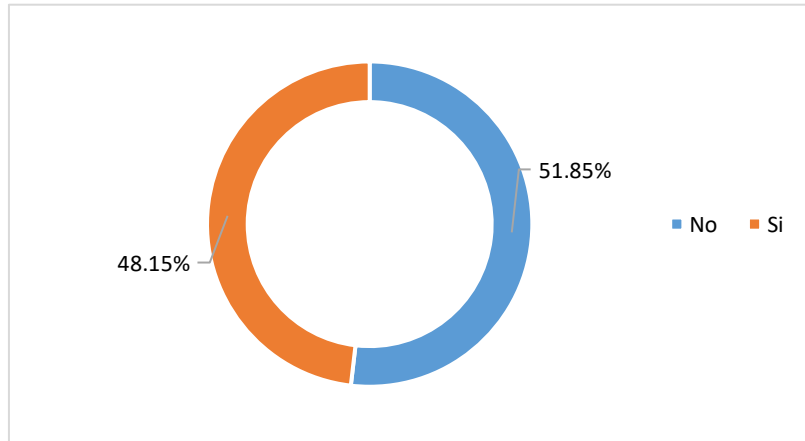
➤ **Acciones encaminadas a la protección, conservación y uso sostenible, según la legislación vigente aplicable, de los ecosistemas presentes**

La Norma NTS TS 001 – 1 plantea que, las acciones encaminadas a la protección, conservación y uso sostenible de acuerdo a la legislación vigente tienen como objetivo principal garantizar la sostenibilidad a largo plazo de los ecosistemas y la biodiversidad, de hecho, esto implica un equilibrio entre el crecimiento económico, la equidad social y la protección del medio ambiente. así como promover el bienestar de los territorios que dependen de ello. Por su parte, el 48,15% si adelanta acciones encaminadas a la conservación,

uso sostenible de la biodiversidad y fomentar comportamientos responsables de los actores para con su entorno, mientras el 51,85% no realiza acciones ver la figura 52.

**Figura 52**

*Acciones de conservación*

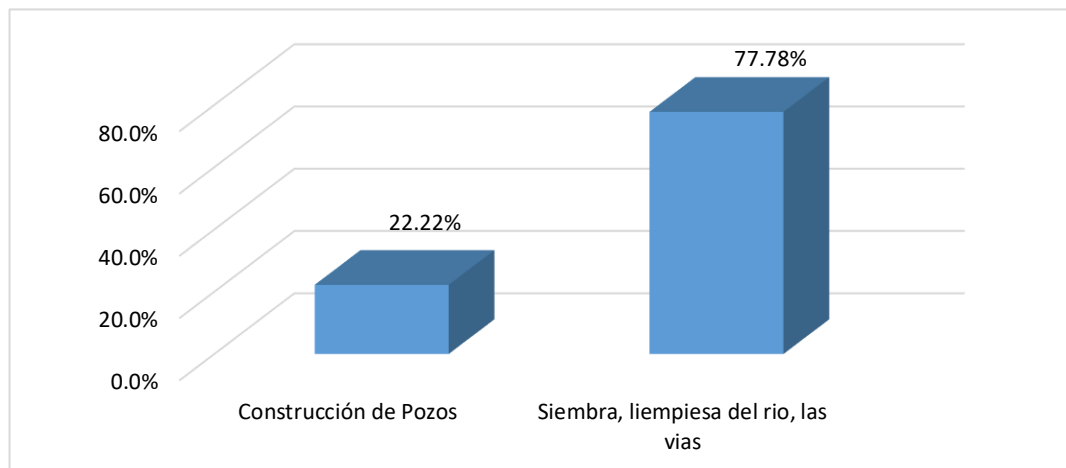


➤ **Acciones encaminadas a la conservación, uso sostenible de la biodiversidad y fomentar comportamientos responsables de los actores para con su entorno**

El 77,78% de la población encuestada si realiza acciones como; siembra, limpieza de los ríos y limpieza de las vías, mientras tanto el 22,22% realiza actividades de construcción de pozos sépticos remitirse a la figura 53.

**Figura 53**

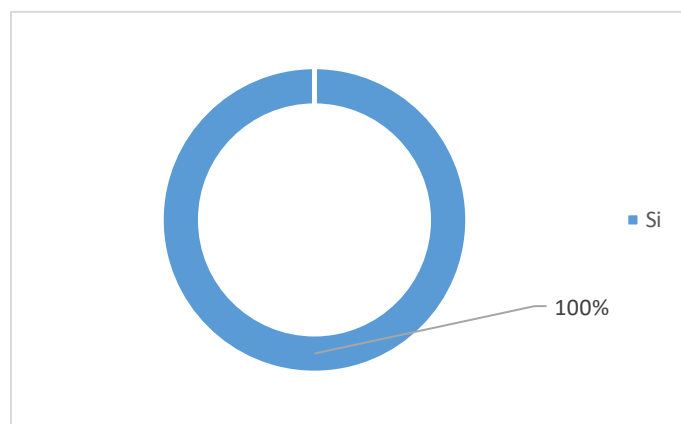
*Acciones de conservación en el territorio*



➤ **Adelantar acciones o participar en programas ambientales**

De acuerdo a la Norma NTS-TS 001-1 los programas ambientales son iniciativas organizadas y planificadas que abordan temas ambientales y promueven la sostenibilidad en diferentes contextos, como la conservación de la biodiversidad, la gestión de los recursos naturales, la mitigación del cambio climático, la educación ambiental y la promoción de prácticas sostenibles para destinos turísticos. Por eso, de la población encuestada el 100% realizan acciones o participan en programas ambientales en el territorio, como lo señala la figura 54.

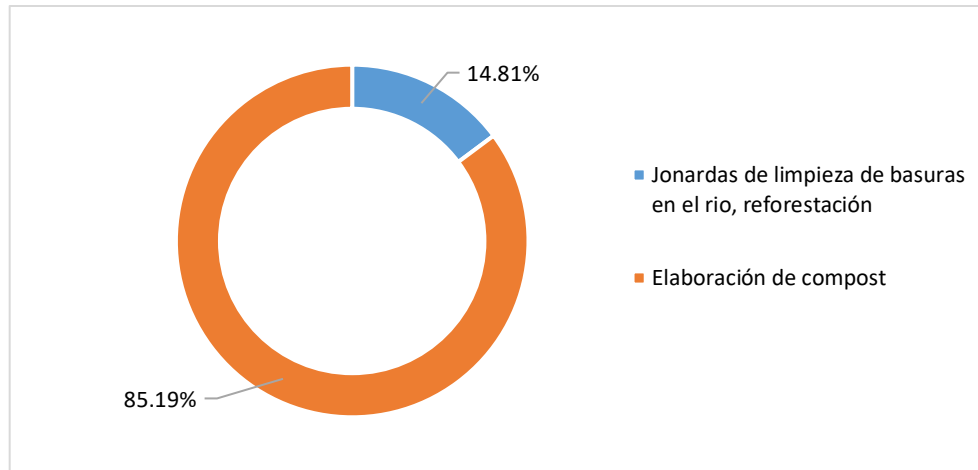
**Figura 54** *Programas ambientales*



➤ **Actividades ambientales**

La Norma NTS TS 001 – 1 considera que, las actividades ambientales sirven para abordar y gestionar los impactos que las acciones humanas tienen en el medio ambiente. Estas acciones están diseñadas para promover la conservación, protección y uso sostenible de los recursos naturales y la biodiversidad, sucede pues que, El 81,19% de la población encuestada si realiza actividades de elaboración de compost y 14,81% hace tareas de reforestación y limpieza del río, ver figura 55.

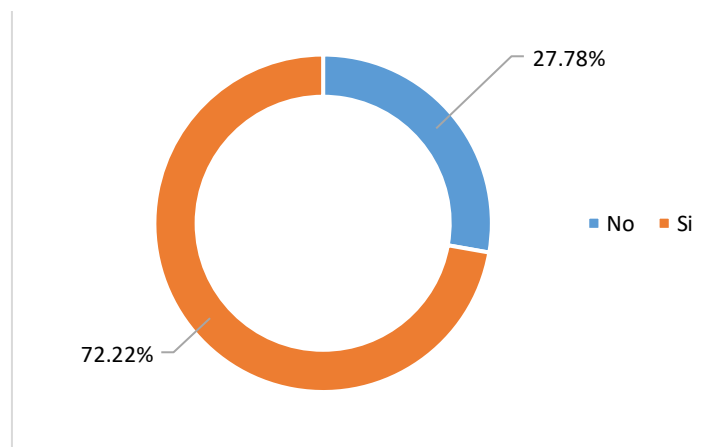
**Figura 55**  
*Actividades ambientales*



➤ **Acciones encaminadas a impedir la comercialización de especies endémicas**

La Norma NTS-TS 001-1 muestra que, la comercialización de especies endémicas se refiere a la venta y el intercambio de organismos vivos que son exclusivos de una región geográfica específica, conocida como área endémica (Universidad Externado de Colombia, MinCIT e Icontec, 2014, p. 14). El 72,22% adelantan acciones encaminadas a impedir la comercialización, el consumo, a la colección y tráfico de especies animales o vegetales silvestres y de especies endémicas, mientras el 27,78% no realizan acciones, como se expresa en la figura 56.

**Figura 56**  
*Comercialización de especies endémicas*



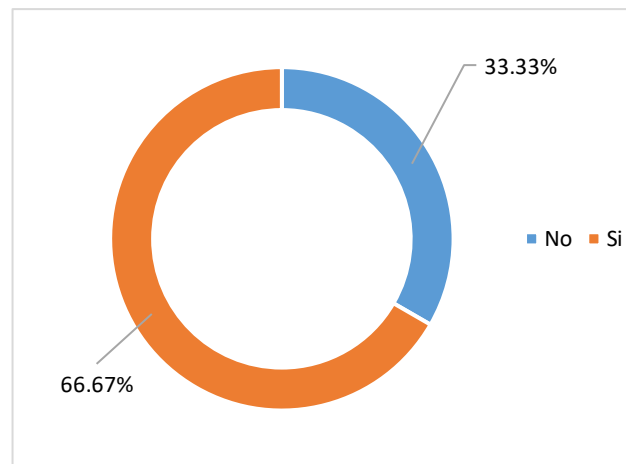


➤ **Legislación vigente aplicable promoción y uso sostenible de la biodiversidad y a la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna**

De acuerdo a la Norma NTS TS 001 – 1 propone que, la legislación vigente en Colombia dirigida a la promoción y uso sostenible de la biodiversidad y la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna tiene como objetivo principal garantizar la sostenibilidad a largo plazo de los ecosistemas y la biodiversidad de los territorios, se observa que, el 66,67% de la población encuestada si apoya o adelantan campañas enfocadas a la promoción y uso sostenible de la biodiversidad y a la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna, teniendo en cuenta la legislación vigente aplicable, mientras tanto el 33,33% no lo lleva a cabo como lo muestra la figura 57.

**Figura 57**

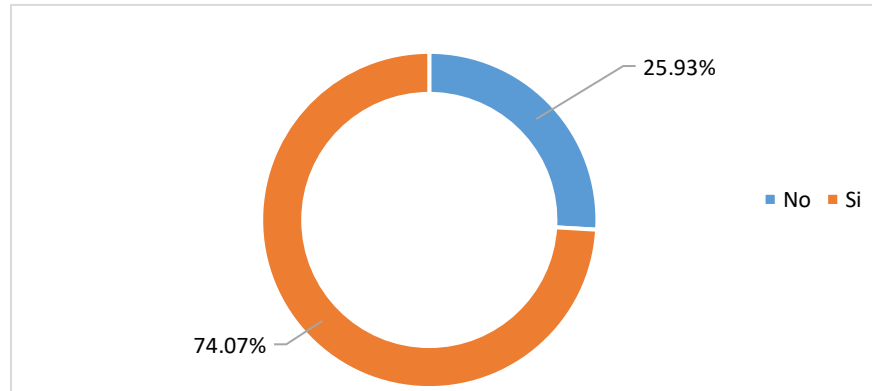
*Legislación vigente tráfico ilícito de flora y fauna*



➤ **Contar con la información acerca de las áreas naturales protegidas y ecosistemas estratégicos, sus especies representativas y emblemáticas**

La Norma NTS-TS 001-1 señala que, las áreas naturales protegidas son áreas de territorio que han sido designadas y manejadas con el propósito principal de preservar la biodiversidad, los ecosistemas y los valores naturales y culturales relacionados con los destinos turísticos. De la población censada el 74,07% si cuenta con información acerca de las áreas naturales protegidas y ecosistemas estratégicos, en tanto el 25,93% no tiene información ver figura 58.

**Figura 58**  
*Áreas naturales*

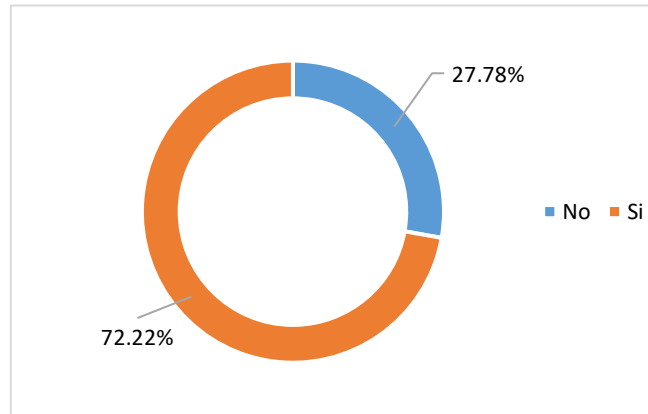


➤ **Acciones para que los visitantes y turistas conozcan las áreas naturales protegidas y ecosistemas estratégicos**

La Norma NTS-TS 001-1 considera las Áreas Naturales Protegidas y los Ecosistemas Estratégicos, sus especies representativas y emblemáticas, asumiendo comportamientos responsables con el entorno teniendo en cuenta el plan de manejo del área protegida, son componentes fundamentales de un destino turístico sostenible, ya que desempeñan un papel crucial en la conservación de la biodiversidad, la preservación de los recursos naturales y la oferta de experiencias auténticas a los visitantes.

Estos elementos son esenciales para garantizar que el turismo se desarrolle de manera equilibrada y responsable, minimizando los impactos negativos en el entorno naturales. De la población encuestada el 72,22% del sector encuestado adelantan acciones para que los visitantes y turistas conozcan las áreas naturales protegidas y ecosistemas estratégicos, en cambio el 27,78% no lo realiza, remitirse a la figura 59.

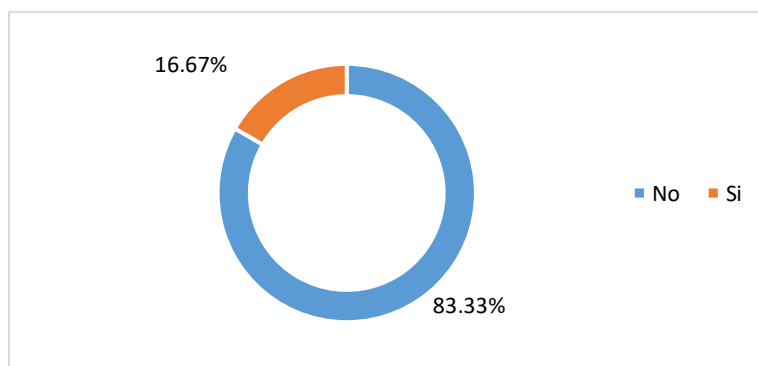
**Figura 59**  
*Áreas naturales protegidas*



➤ **Capacidad de carga para los atractivos turísticos naturales**

La Norma NTS-TS 001-1 apunta que, la capacidad de carga, se refiere a la cantidad de visitantes que un destino o zona turística puede recibir de manera sostenible, sin impactar negativamente el entorno natural, los recursos, la cultura y la calidad de vida de la comunidad local, es por eso que, el 83.33% de las actividades encuestadas señalan no haber realizado la capacidad de carga para el Puerto de El Encano, por el contrario, el 16.67% si lo ha llevado a cabo figura 60.

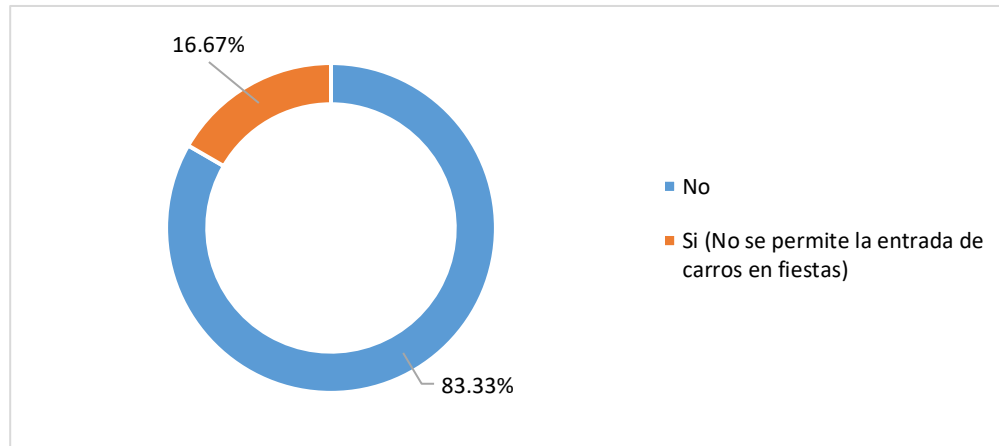
**Figura 60**  
*Capacidad de carga*



➤ **Acciones de cumplimiento**

De acuerdo con la figura 61, del total de población encuesta, el 83,33% no ha adelantado acciones para el cumplimiento de la capacidad de carga en el Puerto de El Encano, en cambio el 16,67% si ejecuta acciones,

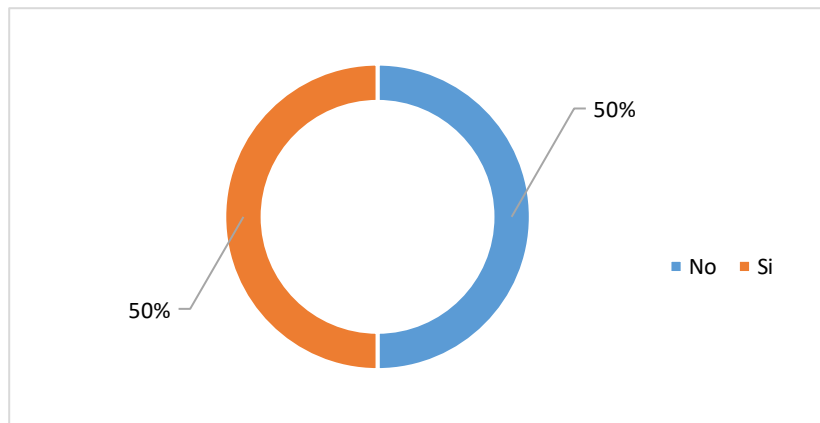
**Figura 61**  
*Acciones*



➤ **Riesgo en el suministro de servicios básicos**

Por su parte la Norma NTS-TS 001-1 propone que, el riesgo en el suministro de servicios básicos en el turismo se refiere a la posibilidad de que los servicios esenciales necesarios para el funcionamiento y la satisfacción de los turistas puedan verse interrumpidos, comprometidos o afectados de manera negativa. Estos servicios básicos incluyen aspectos como alojamiento, alimentación, transporte, agua potable, energía eléctrica y comunicaciones. En todo caso, el 50% de las organizaciones encuestadas evita que las actividades turísticas pongan en riesgo el suministro de servicios básicos, mientras que el 50% no lo ejecuta remitirse a la figura 62.

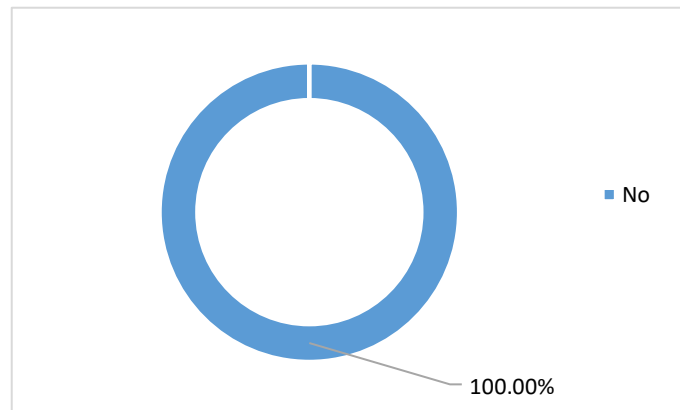
**Figura 62**  
*Suministro de servicios básicos*



➤ **Registra y monitorea periódicamente el consumo de agua**

La Norma NTS TS 001 – 1 plantea que, registrar y monitorear el consumo de agua en el turismo es una herramienta clave para promover la gestión sostenible de este recurso vital, lo que contribuye a la preservación del medio ambiente y a la promoción de un turismo responsable y sostenible. Por lo tanto, de las actividades encuestas señalan que el 100% no realiza monitoreo del consumo de agua, ver la figura 63.

**Figura 63**  
*Consumo de agua*



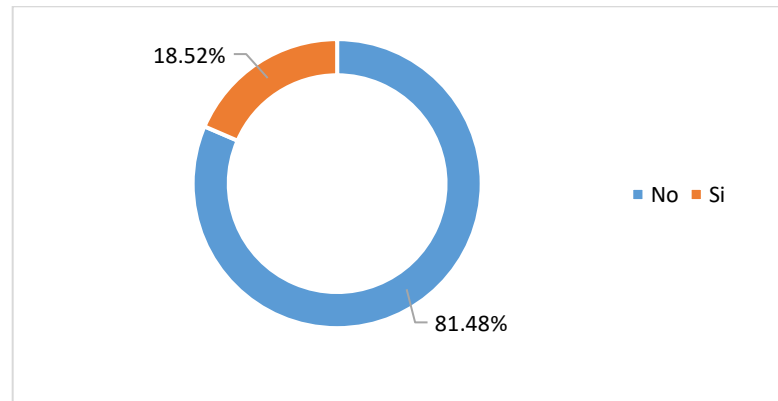
➤ **Uso eficiente y ahorro del agua**

La Norma NTS TS 001 – 1 adopta que, el uso eficiente y el ahorro del agua son prácticas cruciales para garantizar la disponibilidad de agua a largo plazo, preservar el medio ambiente y promover la sostenibilidad en múltiples sectores de la sociedad. Por su parte, el 81,48% del

sector encuestado no ejecuta acciones para el uso eficiente y ahorro de agua entre la población residente, en cambio el 18,52% si lo realiza como lo indica la figura 64.

**Figura 64**

*Uso eficiente y ahorro del agua*

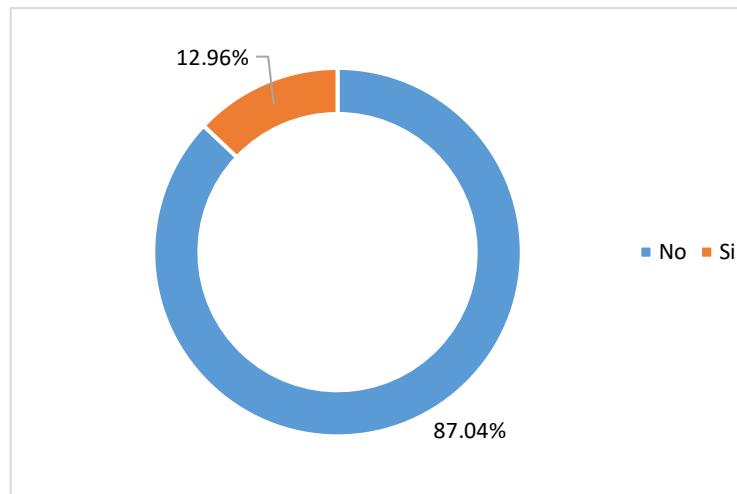


➤ **Estrategia de divulgación sobre los mecanismos de uso eficiente y ahorro de agua**

El MinAmbiente (2021) indica que, las estrategias de divulgación sobre el uso eficiente y ahorro de agua son fundamentales para promover una gestión sostenible de este recurso vital. Contribuyen a la conservación del agua, la reducción de costos, la concienciación ambiental y la adopción de prácticas más responsables en la comunidad del El Puerto de El Encano y en los diferentes sectores de la economía. Es por eso que, el 87,04% señalan que no han diseñado e implementado una estrategia de divulgación sobre los mecanismos de uso eficiente y ahorro de agua, por último, el 12,96% si lo lleva a cabo, remitirse a la figura 65.

**Figura 65**

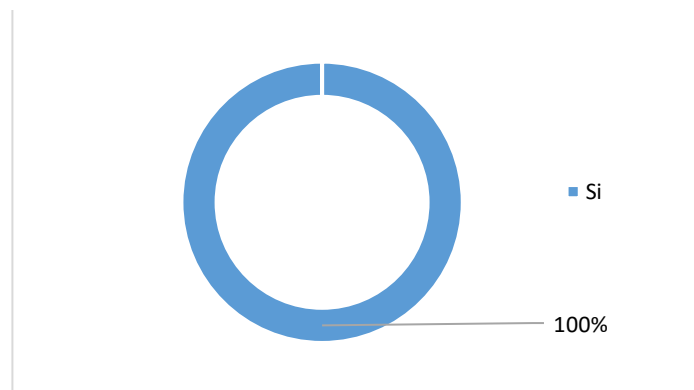
*Estrategias de divulgación*



- **Contar con agua potable para el consumo humano, disponible para los turistas y la población residente**

La Constitución Política de Colombia del año 1991 establece que, el acceso al agua potable es un derecho humano básico y vital para el bienestar y desarrollo de las comunidades. Es por eso que, el 100% de la población encuestada menciona que cuentan con agua potable.

**Figura 66**  
*Agua potable*



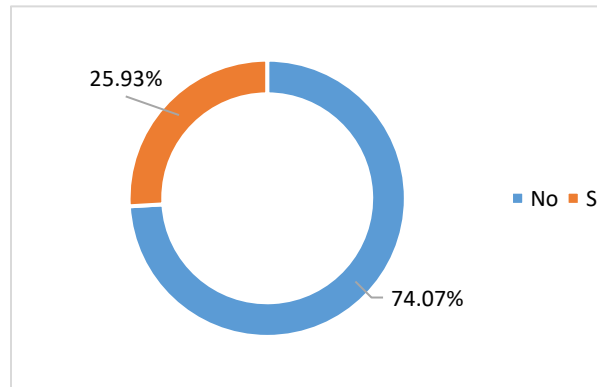
- **Disposición final y sistemas de tratamiento de las aguas residuales y vertimientos**

La norma técnica sectorial NTS – TS 001-1 señala, los sistemas de tratamiento de aguas residuales y vertimientos son procesos diseñados para eliminar o reducir la contaminación presente en las aguas residuales, con el fin de prevenir los impactos ambientales negativos.

En ese sentido, de las empresas encuestadas el 74,07% no adelantan acciones para el manejo adecuado, la disposición final y sistemas de tratamiento de las aguas residuales y vertimientos generados en el territorio, mientras que el 25,93% si lo realiza, como lo muestra la figura 67.

**Figura 67**

*Sistemas de tratamiento de las aguas residuales y vertimientos*

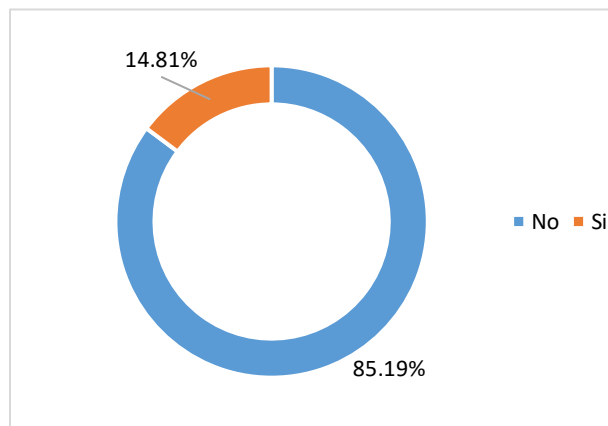


➤ **Registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía**

La Norma NTS TS 001 – 1 expone que, el consumo de energía es esencial para una amplia variedad de actividades humanas y es fundamental para el funcionamiento del turismo en El Puerto de EL Encano. Ahora bien, de la población encuestada el 85,19% de las empresas cesadas no monitorean el consumo de energía, al efecto se destaca que el 14,81% si lo realiza ver figura 68.

**Figura 68**

*Consumo de energía*

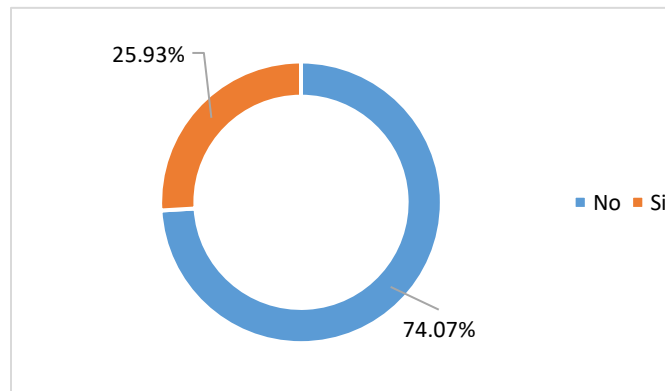




- **Disminuir el consumo de energía, sin afectar el servicio prestado a la población residente, visitantes y turistas**

De acuerdo con la Norma NTS TS 001 – 1 disminuir el consumo de energía en el turismo es esencial reduce la presión sobre los recursos naturales y disminuye la huella ambiental del sector turístico. Esto incluye la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y otros contaminantes. En vista de ello, de la población encuestada el 74,07% de la población encuestada menciona que no ha disminuido o ha afectado el servicio de energía prestado a la población residente, mientras que el 25,93% señala que si se ha afectado, como se indica en la figura 69.

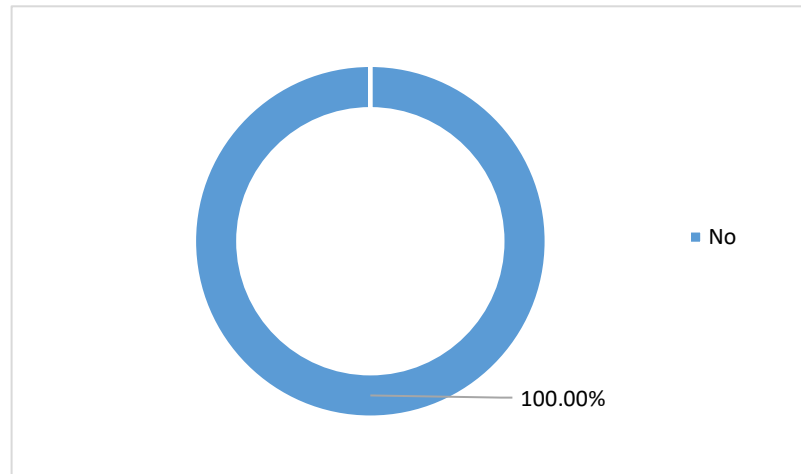
**Figura 69**  
*Servicio de energía*



- **Acciones para minimizar y utilizar adecuadamente los productos químicos, identificando aquellos que generan un impacto significativo sobre el ambiente**

El 100% de las organizaciones indica que no adelantan acciones para minimizar y utilizar adecuadamente los productos químicos, remitirse a la figura 70. Aun cuando, la Norma NTS TS 001 – 1 describe que, adelantar acciones para minimizar y utilizar adecuadamente los productos químicos en el sitio turístico es esencial para promover la sostenibilidad y reducir los posibles impactos negativos en el ambiente y la salud humana.

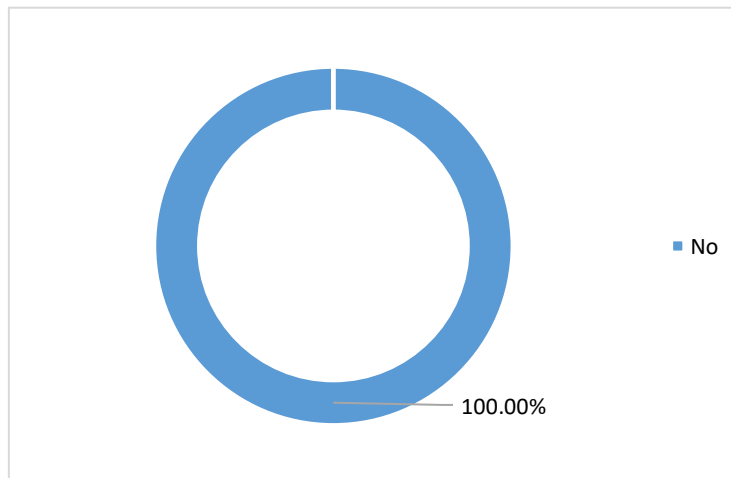
**Figura 70**  
*Productos químicos*



➤ **Registros de la cantidad mensual y tipo de residuos generados**

La Norma NTS TS 001 – 1 da a conocer que, llevar registros de la cantidad mensual y tipo de residuos que se generan es una práctica esencial en la gestión de residuos en el turismo sostenible, por lo tanto, de la población encuestada el 100% expresa que no lleva registros de la cantidad mensual y tipo de residuos que se genera en el territorio como lo señala la figura 71.

**Figura 71**  
*Registros de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera*

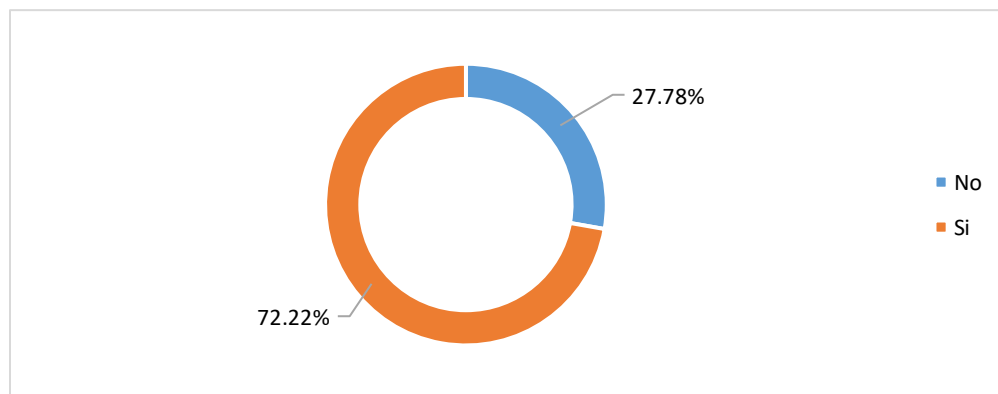


➤ **Manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos**

La Norma NTS-TS 001-1 plantea el manejo integral de residuos en el turismo se refiere a la planificación, implementación y control de estrategias y acciones para gestionar de manera responsable y sostenible los residuos generados por la actividad turística. Este enfoque abarca todo el ciclo de vida de los residuos, desde su generación hasta su disposición final, con el objetivo de reducir al máximo los impactos negativos en el medio ambiente. De las actividades encuestadas el 72,22% adelanta acciones para el manejo integral de residuos, por su parte el 27,78% no lo llevan a la práctica revisar la figura 72.

**Figura 72**

*Manejo integral de residuos*

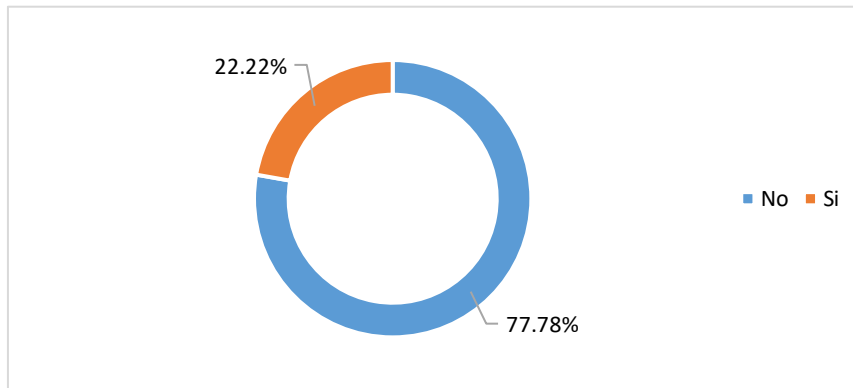


➤ **Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual resultantes de su actividad**

Según la Norma NTS-TS 001-1, las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual pueden estar relacionadas con las actividades y la infraestructura turística que generan emisiones, ruido excesivo y alteran la belleza del entorno turística. Es decir, las fuentes pueden afectar negativamente la calidad de la experiencia turística, así como el entorno natural y cultural del El Puerto del El Encano. Por tanto, de la población encuesta El 77,78% de los negocios encuestados no identifican las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual resultantes de su actividad, sin embargo, el 22,22% si lo hace, ver figura 73.

**Figura 73**

*Fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual*

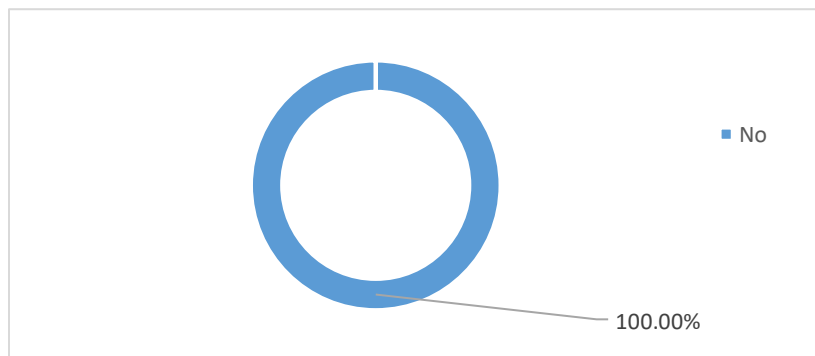


➤ **Acciones para incentivar el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual**

La Norma NTS-TS 001-1 indica que, incentivar el control y la disminución de la contaminación en el turismo implica implementar estrategias y medidas para motivar a los actores del sector turístico a adoptar prácticas más responsables y sostenibles en términos ambientales, con el objetivo de reducir los impactos negativos de la actividad turística en el medio ambiente y en las comunidades locales. Por tanto, estos incentivos buscan promover la protección del entorno natural y cultural. El 100% del comercio encuestado determina que no adelanta acciones para incentivar el control y la disminución de la contaminación en el territorio, revisar la figura 74.

**Figura 74**

*Incentivar el control y la disminución de la contaminación*

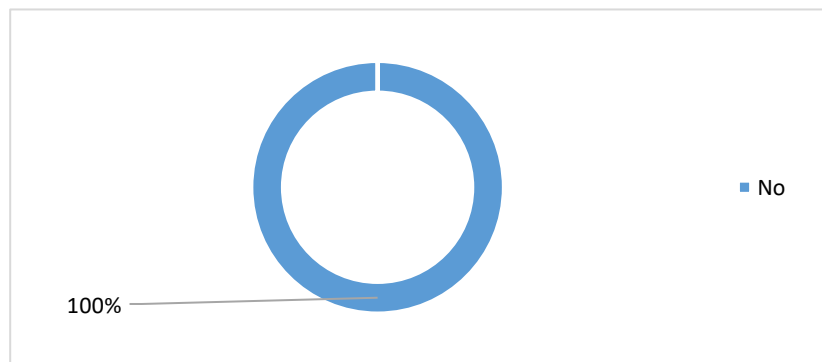


➤ **Estimar y monitorear la huella de carbono**

La huella de carbono en los destinos turísticos se refiere a la cantidad total de gases de efecto invernadero (GEI), principalmente dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), emitidos directa e indirectamente debido a las actividades como el transporte turístico, la generación de energía, la construcción y operación de hoteles, restaurantes y otros servicios turísticos (Minambiente, 2021). A lo cual, los datos muestran que el 100% de las empresas encuestadas no adelantan acciones para estimar y monitorear la huella de carbono generada por el turismo en el Puerto de El Encano como lo establece la figura 75.

**Figura 75**

*Estimar y monitorear la huella de carbono*

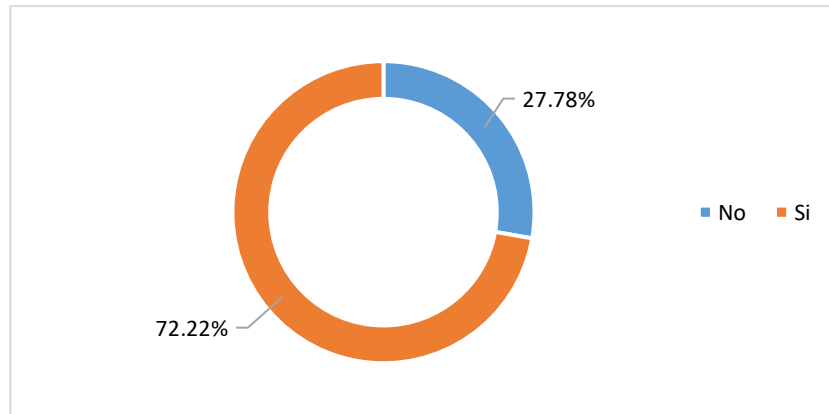


➤ **Transporte de bajo impacto**

El objetivo del transporte de bajo impacto es minimizar los impactos negativos sobre el medio ambiente, promover la sostenibilidad y la accesibilidad en el movimiento de personas y bienes en los destinos turísticos (Minambiente, 2021). Por lo cual, de la población encuestada el 72,22% del comercio censado si analizan la posibilidad de utilizar transporte de bajo impacto, incluido el transporte público, mientras el 27,78% no lo considera, ver figura 76.

**Figura 76**

*Transporte de bajo impacto*



### ***2.2.2 Verificación del cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad establecidos por la Norma NTS - TS 001-1 en el puerto de El Encano.***

Es importante iniciar mencionando que, en este objetivo de la investigación, se realiza la verificación como tal, del cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad contemplados por la Norma NTS-TS 001-1 en el puerto analizado, así como aquellos relacionados con la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, aplicables a un destino turístico, orientados al desarrollo y competitividad.

#### **2.2.2.1. Verificación de los requerimientos económicos**

En primer lugar, la norma mencionada establece las necesidades económicas para la gestión sostenible de destinos turísticos. En particular, se requiere el desarrollo de la capacidad empresarial y la generación de empleo en el destino o área turística, tal como lo sugieren Ochoa F. Nancy Rueda (2016). De hecho, la norma también establece requisitos para la gestión financiera y la inversión en el destino turístico, incluyendo la identificación de fuentes de financiamiento y la elaboración de planes de inversión.

##### **➤ Desarrollo de la capacidad empresarial y generación de empleo**

Ocho y Rueda, (2016) sostienen que, el desarrollo de la capacidad empresarial y la generación de empleo en el sector del turismo son componentes cruciales para el crecimiento económico y el desarrollo sostenible en lugares turísticos. Frente a este requerimiento, se

obtuvo los siguientes resultados para el caso del destino turístico analizado en la presente investigación, remitirse a la figura 77, el cual representa la capacidad empresarial y generación de empleo en El Puerto de EL Encano de acuerdo a los requerimientos establecidos en la Norma, así:

**a) Fortalecer el desarrollo empresarial de la población residente.**

Según Ochoa F. Nancy Rueda (2016) el desarrollo empresarial en el contexto del turismo sostenible se refiere a un conjunto de acciones y estrategias dirigidas a mejorar la capacidad de las empresas turísticas para operar de manera eficiente, rentable y responsable desde el punto de vista ambiental, social y económico. El objetivo principal es asegurar que las actividades turísticas beneficien tanto a las empresas como a las comunidades locales y al medio ambiente a largo plazo. Por lo anterior, en el proceso de verificación se determinó que en un 68,5% se confronta que no hay cumplimiento del requisito, tal como se relaciona en la figura 77.

**b) Creación de empresas en la población residente.**

Fierro, (2018) postula la creación y el fortalecimiento de la institucionalidad encargada del sector y, en segunda instancia, hacia el sector privado vinculado al turismo, se identifica como la población objetivo, la cual debe capacitarse y encadenarse entre sí, saliendo de la informalidad y el empirismo para que el sector se vuelva más competitivo y el destino pueda proyectarse nacional e internacionalmente, de manera que se conformen cadenas de servicios turísticos como clústeres y se deje el trabajo individualizado y de baja calidad que ha caracterizado al sector turístico en Nariño.

Crear empresas en una población residente de un sitio turístico, puede tener varios beneficios significativos para la comunidad local, la economía regional y el desarrollo sostenible, aunado a eso puede ofrecer una fuente importante de empleo para los residentes locales. Teniendo en cuenta los datos de la caracterización en los aspectos económicos y específicamente en los relacionados con la creación empresarial en los últimos cinco años, en donde el 74,07% si han creado empresa como se indica en la figura 77. Por tanto, los hoteles, restaurantes, tiendas de artesanías y actividades relacionadas, estas oportunidades laborales

pueden mejorar la calidad de vida de los habitantes y reducir la emigración hacia áreas urbanas en busca de trabajo (Valenzuela., et al 2020).

c) **Generación de empleo para la población residente en condiciones justas y equitativas.**

Valenzuela., et al 2020, plantea las potencialidades que se le atribuyen al turismo, los beneficiarios indirectos finales serían a toda la comunidad y el departamento, por medio del desarrollo socioeconómico, la generación de empleo y las divisas producto de la actividad turística, agregando a lo anterior, la actividad turística ayuda con el beneficio económico de la población de El Puerto del El Encano.

De acuerdo con lo anterior, el 77,45% de las empresas genera entre dos y tres empleos, mientras que el restante 22,55% genera entre uno y cuatro empleos. La mayor proporción de empleos generados es de dos con un 45,10%. Por tanto, el 68,5% considera que no se da en condiciones justas y equitativas, el cual se verifica que no cumple este requisito como se muestra en la figura 77.

La falta de una estructura organizativa, normas claras y apoyo por parte de las instituciones gubernamentales y otros actores relevantes en la región (Martínez, 2019). Es decir, cuando hay una escasa presencia institucional, puede ocasionar un impacto negativo en el empleo formal y el escaso apoyo técnico conlleva a tener poco éxito en los esfuerzos de la sostenibilidad de las empresas (Valenzuela., et al 2020).

d) **Mantenimiento de las actividades productivas tradicionales.**

La OMT, (2023) define las actividades productivas tradicionales del turismo son aquellas que se han desarrollado históricamente en un destino turístico y que están directamente relacionadas con la experiencia que los visitantes tienen en ese lugar. Estas actividades suelen estar arraigadas en la cultura, el entorno natural y las tradiciones de la comunidad local. En consecuencia, las actividades productivas tradicionales en el territorio si se mantienen en un 68,5% si se cumple este requisito, como se indica en la figura 77.

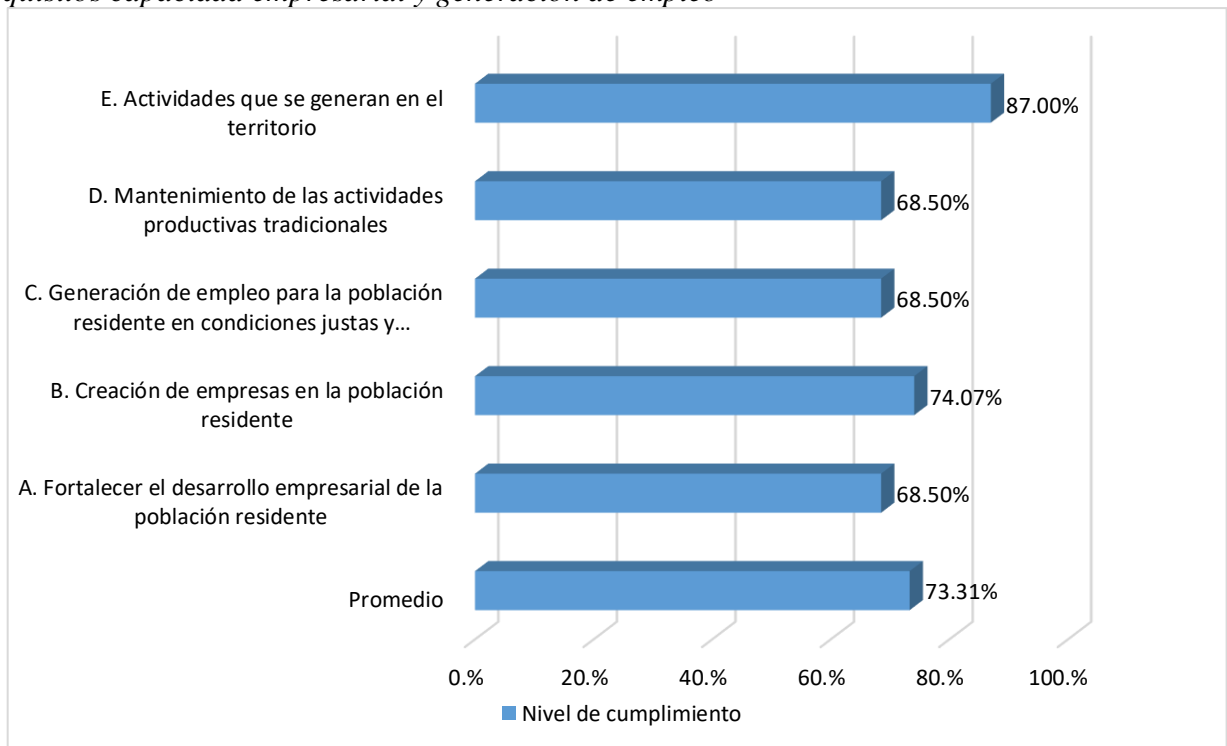
e) **Actividades que se generan en el territorio.**



Como señala la Norma NTS TS 001 – 1 es importante señalar que el equilibrio y la diversificación de las actividades económicas son clave para mantener una economía fuerte y resiliente en un territorio con aptitud turística. En ese sentido se comprende, el 87% cumpliría con este requisito ver figura 77.

**Figura 77**

*Requisitos capacidad empresarial y generación de empleo*



➤ **Organización de vendedores informales**

Según el DANE (2023), para el total nacional, en el trimestre abril - junio 2023 la proporción de ocupados informales fue 55,8% lo que significó una disminución de dos puntos porcentuales respecto al mismo trimestre del año anterior (57,8%). La ciudad de Pasto, se ubica en la posición 14 con un 53,7%, lo cual representa una tasa alta de informalidad bastante alta, este fenómeno se agudiza con la llega de migrantes a zonas como el Puerto de El Encano. Por todo lo anterior, el 100% señala no haber una organización de vendedores ambulantes, así pues, este requisito no se cumple, como se expresa en la tabla 11.

**Tabla 11**  
*Requisito Organización de vendedores informales*

Ítem	Requisito	Nivel de cumplimiento
2.3.1.2	Organización de vendedores informales	0%

En coherencia con lo anterior, el Ministerio del Interior (2022) sugiere lo siguiente;

1) Falta de representación y voz: Las necesidades y preocupaciones frente a las autoridades locales y nacionales.

2) Falta de regulación y protección: Expone a los vendedores a condiciones laborales precarias, explotación y abusos. Es decir, sin una organización que los represente, los vendedores pueden enfrentar dificultades para comunicar sus necesidades y preocupaciones a las autoridades locales y nacionales.

3) Las organizaciones tienen el objetivo de unir a los vendedores ambulantes para abordar y proteger sus intereses, para que sus condiciones sean más favorables para su actividad en el territorio.

4) Falta de cohesión y colaboración: Sin organización, los vendedores pueden estar más dispersos y tener dificultades para abordar problemas comunes, como la competencia desleal o la inseguridad en las zonas donde trabajan.

5) Mayor Informalidad: Los vendedores informales podrían operar sin normas claras ni estándares de calidad, lo que podría tener un impacto negativo en la seguridad de los productos y en la satisfacción de los clientes.

6) Conflictos y tensiones: En ausencia de organizaciones, los vendedores podrían enfrentarse entre sí o con otras partes interesadas, como comerciantes formales o autoridades locales.

➤ **Comercialización de insumos, bienes y servicios de la población residente**

La Norma NTS TS 001 – 1 plantea la comercialización de insumos, bienes y servicios es el resultado de las funciones, acciones y actividades que, ejecutadas coordinadamente por los actores del sector turístico, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades y poner en valor los atractivos o recursos turístico.

a) Adelantar acciones para la comercialización y uso de artesanías, elaboradas por personas o empresas de la región en condiciones comerciales justas.

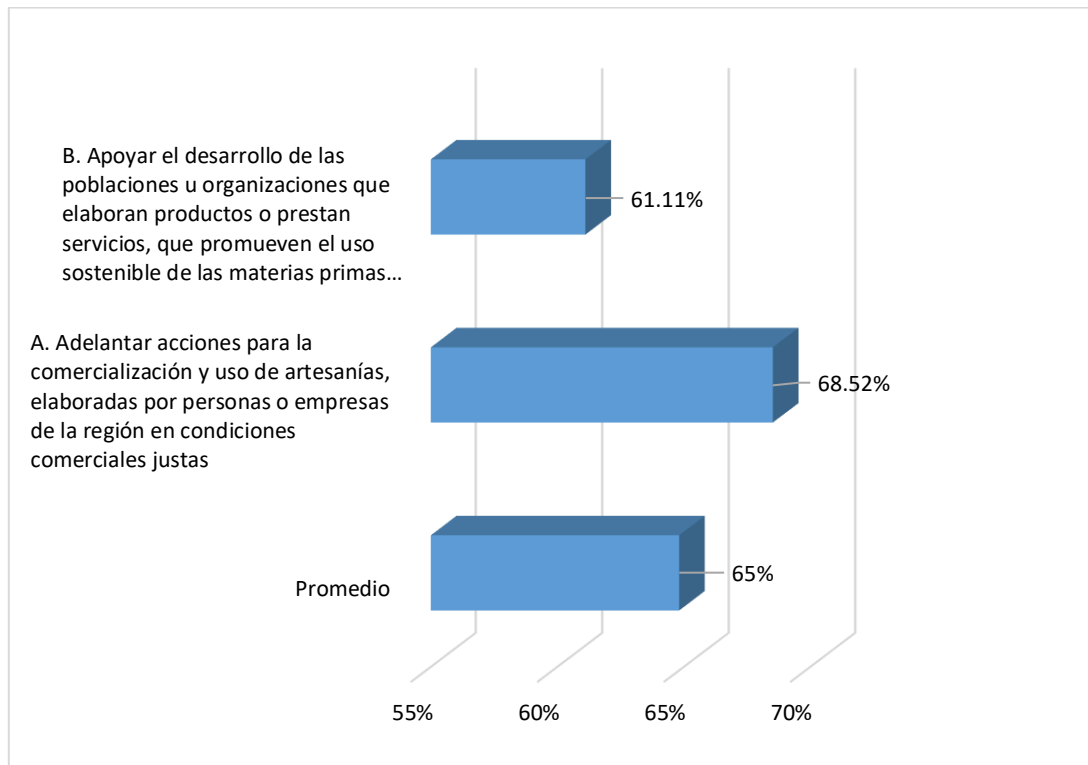
Ochoa y Rueda, (2016) postula, la comercialización de artesanías de una región sirve como una forma importante de preservar la cultura local, proporcionar ingresos a los artesanos y sus comunidades asentadas en lugares turísticos y de atraer visitantes. El análisis precedente, el 68,52% no cumplen con este requisito ver figura 78.

b) 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.

La Norma NTS TS 001 – 1 menciona, las materias primas que resaltan las características del territorio son esenciales para la economía y la cultura de una región. De hecho, su uso y promoción adecuado pueden llevar a un desarrollo económico sostenible y a la preservación de la identidad cultural y natural de la comunidad del El Puerto del El Encano. Se observa que, el 61.11% no cumplen con este requerimiento, como se muestra en la figura 78.

**Figura 78**

*Requisitos Comercialización de insumos, bienes y servicios de la población residente*



➤ **Satisfacción de los visitantes y turistas**

Ocho y Rueda (2016) afirman, la satisfacción de los visitantes y turistas es un requisito clave en destinos turísticos, se refiere a la experiencia positiva y el grado de cumplimiento que los viajeros experimentan durante su estadía en un lugar específico, así;

a) **Llevar registro periódico del número de visitantes y turistas.**

Ostelea (2022) considera que, algunas de las implicaciones más importantes sobre el registro de visitantes son:

- 1) Planificación ineficiente: la falta de un registro dificulta la capacidad de los destinos para planificar y gestionar visitantes de manera efectiva.
- 2) Medición de impacto: El registro de visitantes es fundamental para evaluar los impactos económicos, sociales y ambientales del turismo en una región.

- 3) La falta de información dificulta la capacidad de los municipios y las instituciones turísticas para comprender el impacto del turismo en la economía, la infraestructura y el medio ambiente.
- 4) Asignación insuficiente de recursos: La falta de información precisa sobre el número y tipo de turistas puede conducir a una asignación insuficiente de recursos para el desarrollo y mantenimiento de la infraestructura turística.
- 5) Falta de Promoción Efectiva: Los datos de los visitantes son de gran valor en la promoción y mercadeo de un destino turístico. La falta de información puede dificultar la respuesta efectiva a tales situaciones y poner en peligro la seguridad de los visitantes.
- 6) Ingresos perdidos: Siendo las cosas así, los destinos turísticos si no se realizan registros de visitantes, pierden oportunidades de mejorar y en ese caso dejan de percibir ingresos. De esta manera, el 87.04% manifiesta no realizarlo, como consecuencia, el requisito no se cumple, ver la figura 79.

**b) Medir y registrar el grado de satisfacción de visitantes y turistas, teniendo en cuenta los aspectos relacionados con la sostenibilidad.**

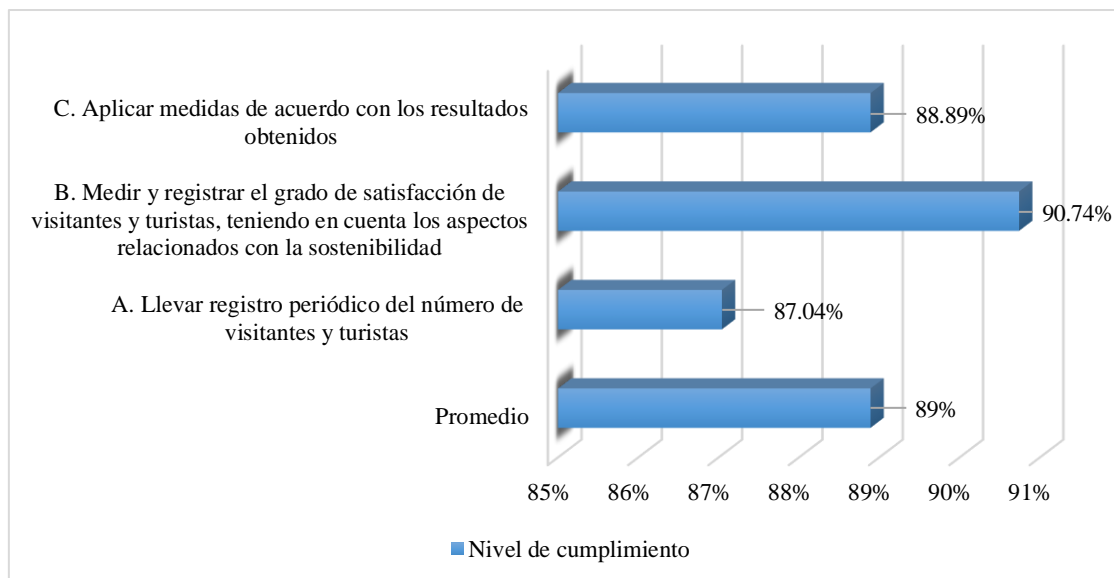
La falta de registros del número de visitantes o turistas puede tener impactos negativos en la gestión, planificación y promoción de destinos turísticos, así como en la experiencia de los propios visitantes Ochoa F. Nancy Rueda (2016). Por eso, el seguimiento adecuado de los visitantes es esencial para garantizar un turismo sostenible que beneficie tanto a la población local como a los turistas. El 90,74% no cumple con este requerimiento como se señala en la figura 79.

**c) Aplicar medidas de acuerdo con los resultados obtenidos**

LA Norma NTS TS 001 – 1 considera que, aplicar medidas basadas en los resultados obtenidos en el turismo es fundamental para asegurar la eficiencia, sostenibilidad y competitividad de un destino turístico. De hecho, ayuda a adaptarse a las necesidades y expectativas cambiantes de los visitantes y a maximizar los beneficios económicos, socioculturales y ambientales que el turismo puede aportar a El Puerto de El Encano. Se ha verificado que, el 88,89% no cumple con este requerimiento como se muestra en la figura 9.

**Figura 79**

*Satisfacción de los visitantes y turistas*



➤ **Monitoreo económico**

Ochoa y Rueda, (2016) proponen el monitoreo económico en el turismo es esencial para comprender, gestionar y desarrollar esta industria de manera efectiva y sostenible. Proporciona una base sólida para la toma de decisiones y contribuye al crecimiento económico y al bienestar de las comunidades locales.

a) **Medir y monitorear regularmente la contribución económica directa e indirecta del turismo a la economía del destino o área turística.**

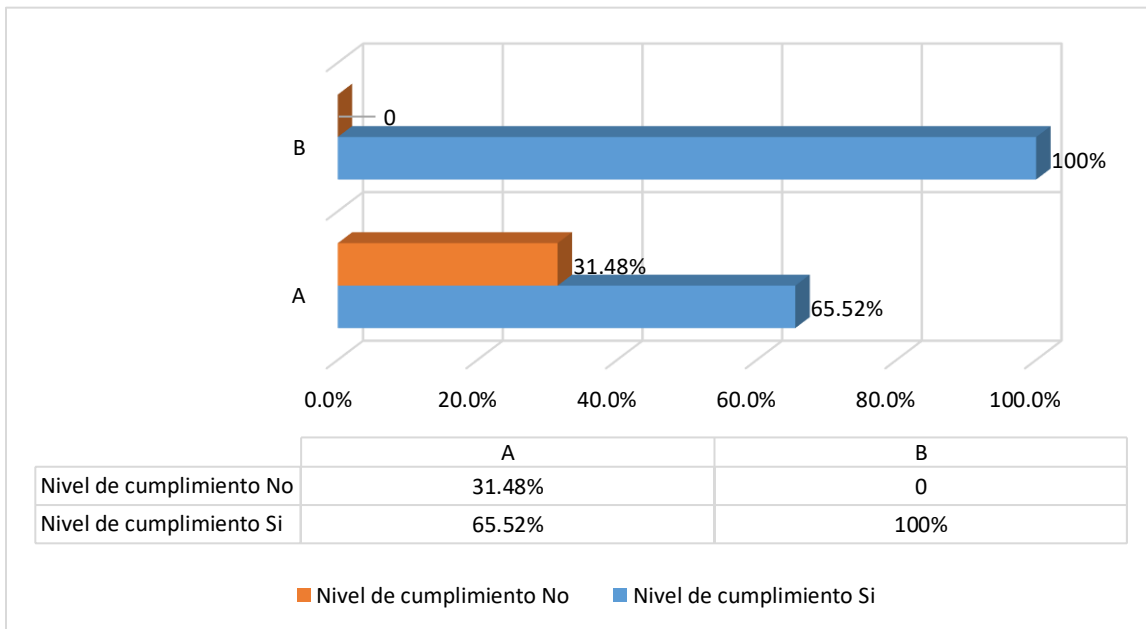
La Norma NTS TS 001 – 1 considera, al realizar la identificación y gestión de la contribución económica la actividad turística se orienta a prácticas sostenibles en el

turismo, garantiza el crecimiento de la industria, por lo cual no comprometa el entorno natural ni el bienestar de la comunidad local. Sucede pues que, el 65.52% si cumplen con este requisito porque conoce la contribución que su negocio realiza a la economía de El Puerto del El Encano, mientras que el 31,48% no cumple ver figura 80.

**b) Divulgación de resultados**

La Norma NTS TS 001 – 1 alude que, proveer una base de datos objetiva que puede utilizarse para tomar decisiones informadas y promover el crecimiento económico y el bienestar de las comunidades locales en un destino turístico permite la innovación e impulsa la sostenibilidad del sector. En esta perspectiva, el 100% de la población, población bajo análisis, población objeto de estudio, población de El Puerto de El Encano, participante de la investigación, del El Puerto de la Comunidad del El Encano no cumple con este requisito, remitirse a la figura 80.

**Figura 80**  
*Monitoreo económico*



➤ **Información y sensibilización**

Para empezar, Mincomercio (2022) describe, el desconocimiento de la norma en destinos turísticos sostenibles puede tener un impacto significativo en la viabilidad y el éxito de la

sostenibilidad en la industria turística. A lo cual puede afectar negativamente los destinos turísticos sostenible en los siguientes puntos: Impacto ambiental, deterioro cultural, presión en la infraestructura, inequidad social, falta de educación del turista, percepción negativa (Ochoa F. Nancy Rueda, 2016). Es por ello, en El Puerto de El Encano el 100% desconocen la norma al realizar la verificación se determinó que no cumple el requisito, como se indica en la figura 81.

- a) Adelantar acciones periódicas orientadas a difundir buenas prácticas ambientales, socioculturales y económicas entre la población residente, empresarios, visitantes y turistas.

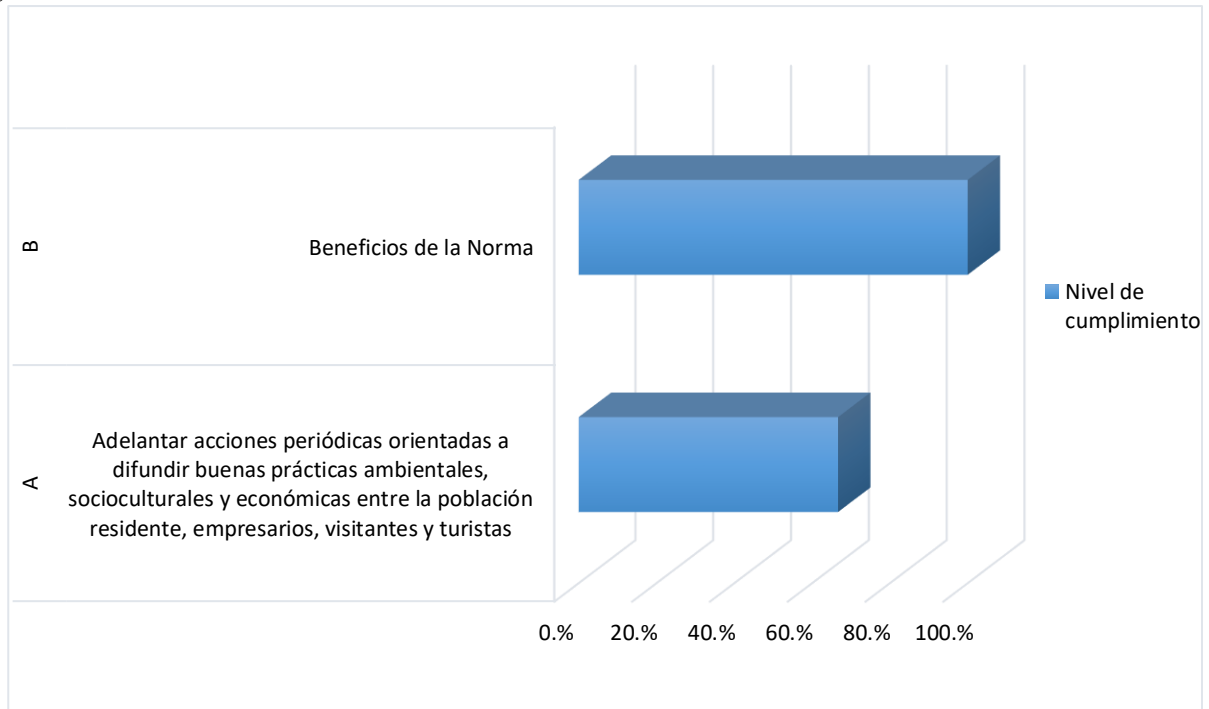
La Norma NTS TS 001 – 1 describe que, la información puede promover prácticas turísticas responsables y sostenibles que minimizan los impactos negativos en la comunidad local en las dimensiones económicas, socioculturales y ambientales. En efecto el 66,67% no cumpliría con este requerimiento, como se relaciona en la figura 81.

- b) Beneficios de la Norma

La Norma NTS TS 001 – 1 postula la norma de destinos turísticos sostenibles no solo contribuye a la preservación del medio ambiente y la cultura, sino que también promueve el desarrollo económico. Sin duda, ayuda a los destinos a ser más competitivos en el mercado turístico y a gestionar sus recursos de manera más efectiva y responsable. Debe señalarse que, el 100% no cumplen con este requerimiento, ver figura 81.



**Figura 81**  
Información



### 2.2.2.3. Verificación de los requerimientos socioculturales

Como se ha mencionado previamente, las normas sectoriales son un conjunto de requisitos técnicos y de sostenibilidad y de calidad que deben cumplir los servicios para garantizar su seguridad, eficacia y calidad, en efecto para el cumplimiento de estos requisitos.

Aunado a lo anterior, la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 001-1 expresa, las normas son una herramienta importante para garantizar la competitividad y la sostenibilidad del del destino turístico; para ilustrar mejor:

**1. Calidad del servicio:** los estándares de productos turísticos se enfocan en definir criterios específicos para la calidad del servicio ofrecido a los turistas. Esto puede incluir aspectos como la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones, la formación del personal, la comodidad y la eficiencia de los servicios prestados.

**2. Seguridad y salud:** en este contexto, también se aplican las normas de seguridad y salud de los pasajeros. Estos estándares pueden abarcar desde medidas de seguridad en el lugar y el transporte hasta la higiene de los alimentos y la prevención de riesgos turísticos.

**3. Sostenibilidad:** las regulaciones turísticas se enfocan cada vez más en la sostenibilidad ambiental y cultural. Estas normas tienen como objetivo garantizar que las actividades turísticas no causen daños significativos al entorno natural y cultural, teniendo en cuenta prácticas responsables y sostenibles.

**4. Transparencia y Honestidad:** las reglas también pueden relacionarse con la publicidad y promoción de servicios de viaje. Esto incluye la precisión de la descripción de los servicios ofrecidos y la claridad de las condiciones para evitar malentendidos y decepciones entre los pasajeros.

➤ **Manejo y prevención de riesgos sociales**

Inicialmente se refiere a la gestión sostenible de los destinos turísticos, lo cual es necesario promover y respetar la diversidad cultural y las tradiciones de la población local, así como proteger el patrimonio cultural y arqueológico (Mincit, 2022). Incluyen la gestión y prevención de riesgos sociales, como la explotación sexual comercial de niños, niñas y jóvenes (ESCNNA) en viajes y turismo, la prevención y erradicación de los impactos socioculturales negativos asociados con el turismo, como el trabajo infantil, la mendicidad, el abuso de drogas y alcohol, especialmente entre las poblaciones vulnerables y prevenir la explotación del trabajo infantil (Mincit, 2016).

Asimismo, se deberá informar a los residentes, empresarios, visitantes y turistas sobre la contención, normas y sanciones previstas en la legislación aplicable vigente, en materia de ESCNNA, en el marco de los viajes y el turismo y los viajeros. Además, se deben tomar acciones para promover una cultura de denuncia y denuncia de acontecimientos a las autoridades.

Por todo lo anterior, al realizar el proceso de verificación se determinó que no cumple el requisito en los siguientes puntos:

- a) 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.

El 72.22% desconocen el marco legal de la explotación laboral, sexual de niños y niñas, ver figura 82.

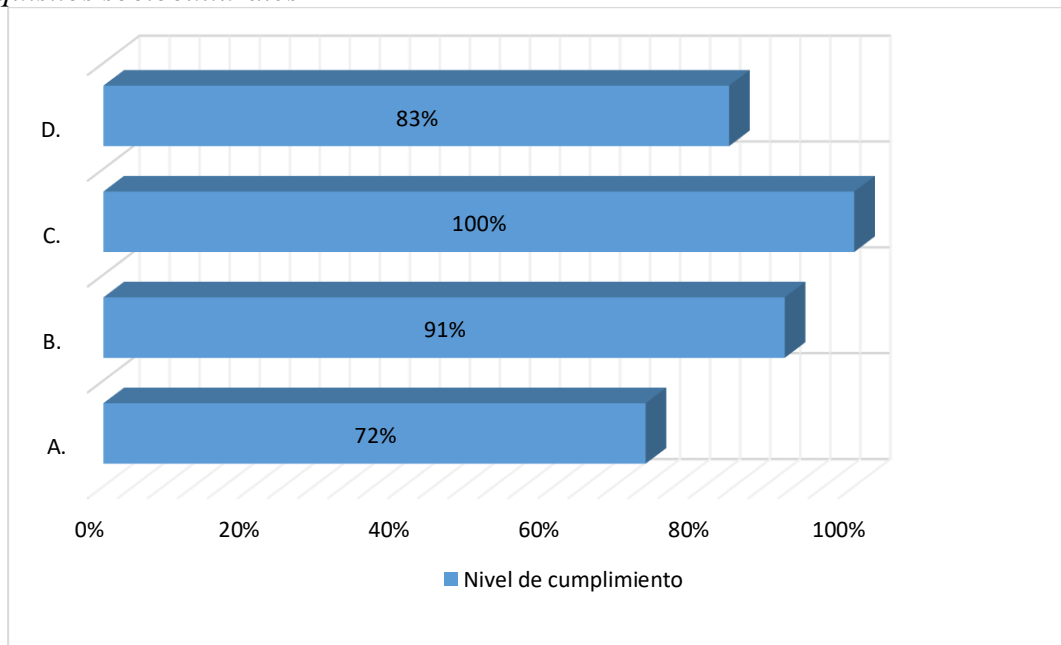
- b) Adelantar acciones enfocadas a la prevención y erradicación de impactos socioculturales; negativos asociados al turismo, como: trabajo infantil, mendicidad, drogadicción, alcoholismo, especialmente entre población vulnerable el 90.74% no lo realiza, remitirse a la figura 82.

- c) 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 el 100% desconoce la legislación, como lo muestra la figura 82.

- d) Prevenir la explotación laboral infantil el 83,33% no proviene, ver la figura 82.

**Figura 82**

*Requisitos socioculturales*



➤ **Apoyo a las comunidades**

De igual forma, la norma NTS TS 001 – 1 relaciona la comunidad local va más allá de sus componentes estructurales: es un patrón que se afianza día a día con la participación de los sujetos que la conforman. Es decir, el apoyo a las comunidades es esencial para abordar una serie de desafíos socioeconómicos y culturales que enfrentan la población del Puerto de El Encano, por lo cual la norma postula los siguientes requerimientos.

- a) 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.

El 100% de la población encuestada se comportan de manera responsable con población (LGBTI), también con población indígenas, afrodescendientes, raizales, gitanos o desplazados, por lo tanto, cumplen con este requisito dirigirse a la figura 83.

- b) Adelantar acciones para apoyar a las poblaciones u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características propias

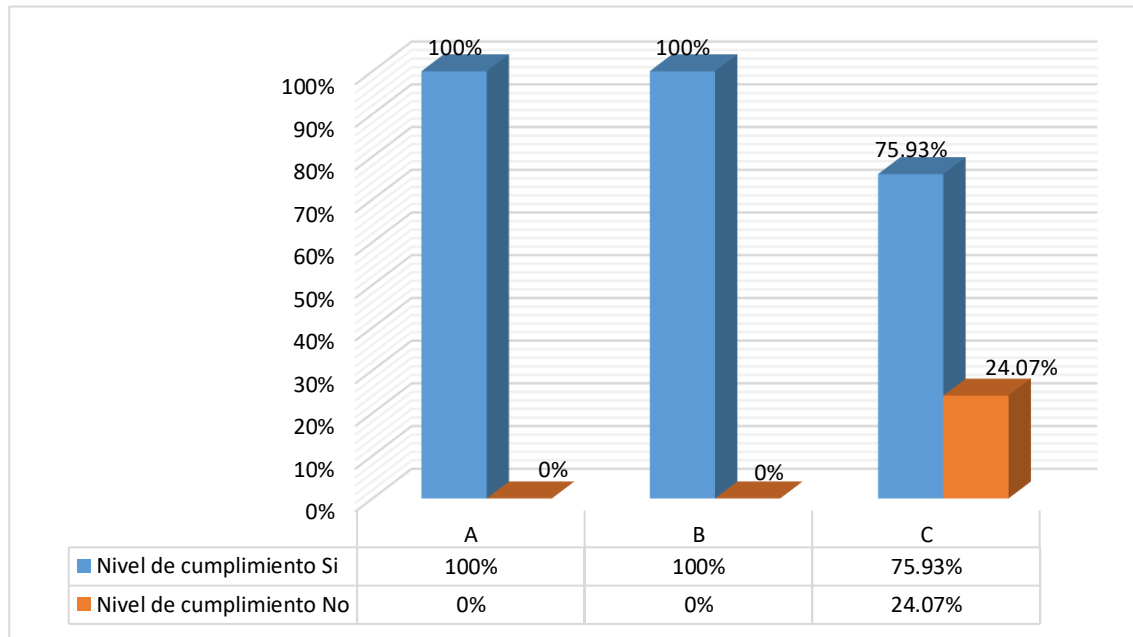
El 100% apoya a las poblaciones u organizaciones que elaboran productos (artesanías) que resalten las características propias de la cultura, es así que cumplen con este requisito ver figura 83.

- c) Asegurar el respeto sobre la propiedad intelectual de manifestaciones tangibles e intangibles de individuos y comunidades.

El 75.93% si cumplen con el requisito de conocer la legislación referente a derechos de propiedad intelectual y de reconocimiento tradicional de grupos como hace referencia la figura 83.

**Figura 83**

*Requerimiento apoyo a la comunidad*



➤ **Apoyo a grupos étnicos**

Como señala la Norma NTS TS 001 – 1 El apoyo a grupos étnicos se refiere a las acciones y políticas diseñadas para ayudar y promover el bienestar de comunidades que comparten una identidad étnica o cultural específica. Sobre todo, la norma promueve la adopción de un enfoque basado al apoyo a grupos étnicos.

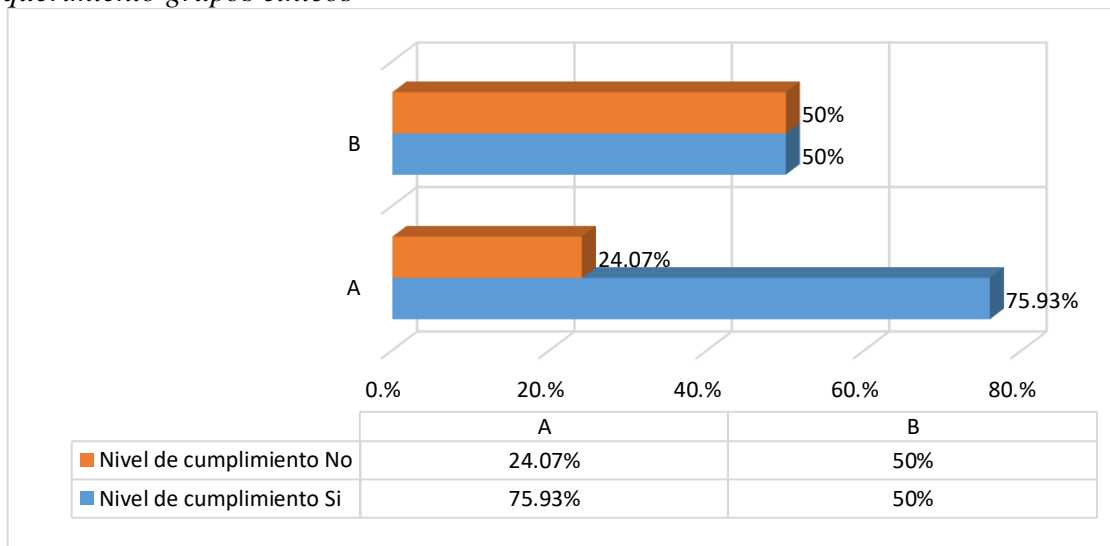
Por eso, teniendo en cuenta a MinInterior, (2008) la legislación relacionada con los pueblos indígenas, comunidades negras afrocolombianas, palenqueros, raizales y comunidades gitanas en Colombia es un conjunto de normativas y leyes que reconocen y protegen los derechos de estas comunidades, así como su patrimonio cultural y territorial.

Por consiguiente, en el Puerto de El Encano se debe tener en cuenta los siguientes requisitos:

- a) Establecer medidas para el respeto y cumplimiento de la legislación de pueblos indígenas, comunidades negras afrocolombianas, palenqueros, raizales, y comunidades gitanas; el 75.93% si cumplen con este requisito, el cual conoce la legislación referente a derechos de propiedad intelectual y de reconocimiento tradicional de grupos, ver figura 84.
- b) Acciones para dar a conocer la legislación referente a derechos de propiedad intelectual y de reconocimiento tradicional de grupos étnicos. El 50% si cumple con el requerimiento de establecer medidas para el respeto y cumplimiento de la legislación del pueblo indígena Quillasinga, como se señala en la figura 84.

**Figura 84**

*Requerimiento grupos étnicos*



➤ **Satisfacción de las poblaciones residentes**

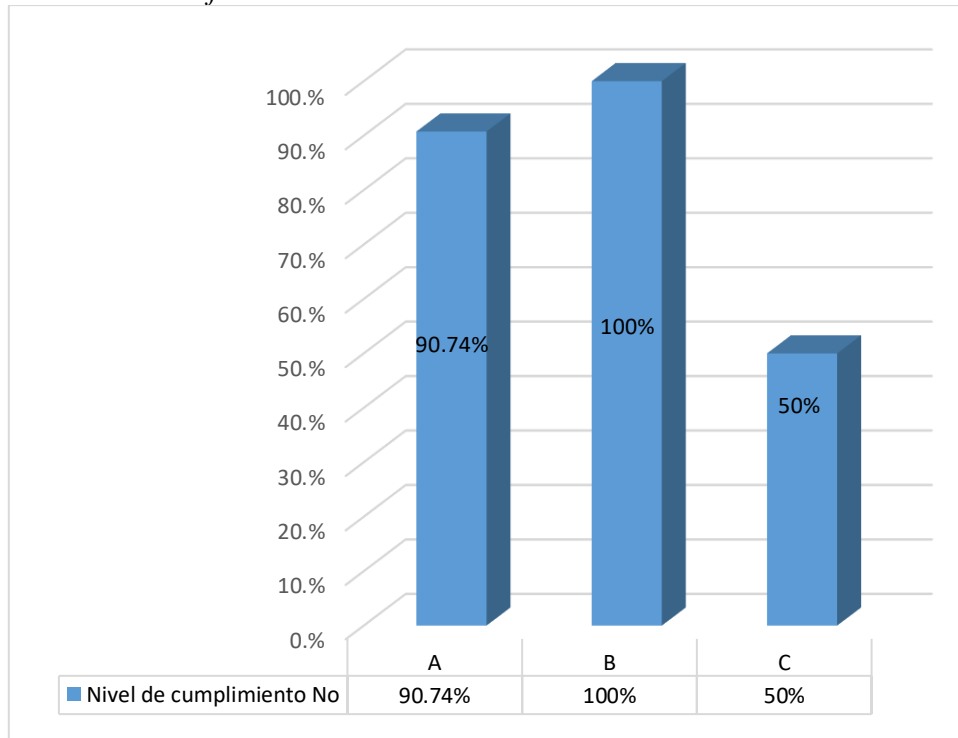
La Norma NTS TS 001 – 1 propone la satisfacción de las poblaciones residentes en relación al turismo se refiere al bienestar que experimentan los habitantes locales en destinos turísticos o áreas que reciben afluencia turística. Otro aspecto, a considerar en la gestión del turismo es el manejo sostenible que le proporcionen a la llega de visitantes.

- a) Medir el grado de satisfacción de los miembros de la población residente, en relación con la actividad turística, y aplicar medidas de acuerdo con los resultados obtenidos. Ochoa y Rueda, (2016) menciona que medir el grado de satisfacción de los miembros de la población residente en relación con la actividad turística es esencial para evaluar cómo esta actividad afecta a la comunidad local y cómo se pueden tomar medidas para mejorar la convivencia y el bienestar de los residentes. Por otro lado, en un 90.74% no cumplen este requisito, ver figura 85.
  
- b) Adelantar acciones para que las organizaciones identificadas que promuevan la responsabilidad social. Cohen y Werbin, (2021) afirman la responsabilidad social se enfoca en equilibrar los objetivos económicos contribuir de manera positiva y ética a la sociedad y al medio ambiente. Como resultado, no cumplen con este requerimiento en un 100%.
  
- c) Adelantar acciones para promover la participación permanente de la población residente y los empresarios, en la planificación relacionada con el turismo y la toma de decisiones, como se relaciona en la figura 85.

Como plantea, Ochoa y Rueda, (2016) la planificación del turismo sostenible es un enfoque estratégico que busca desarrollar y gestionar la industria del turismo de manera que se maximicen los beneficios económicos, sociales y ambientales a largo plazo, al tiempo que se minimizan los impactos negativos de El Puerto de El Encano, Así pues, en un 50% no cumplen este requisito de acuerdo con la norma, como se indica en la figura 85.

**Figura 85**

*Requerimiento de Satisfacción*



➤ **Conservación, protección y uso sostenible del patrimonio cultural**

Como afirman Ochoa y Rueda, (2016), la conservación, protección y uso sostenible del patrimonio cultural en el turismo son principios fundamentales que buscan preservar y promover la riqueza cultural de El Puerto del El Encano para lo cual es importante se aprovechan sus beneficios económicos y sociales, como muestra;

a) **Identifica el Patrimonio cultural del Puerto de El Encano**

Ochoa y Rueda (2016) proponen el patrimonio cultural es un conjunto de bienes, recursos y expresiones culturales que son considerados de valor significativo para una sociedad, a lo cual el 74.07% si cumplen con el requisito de llevar a cabo las indicaciones de conservación y uso responsable de las áreas culturales de interés turístico ir a la figura 86.



- b) Acciones de conservación y uso responsable de las áreas culturales de interés turístico  
Como plantea la Norma NTS TS 001 – 1 las acciones de conservación involucran adoptar medidas y prácticas que permitan preservar su valor cultural y patrimonial, al mismo tiempo que se permita su disfrute por parte de visitantes de manera sostenible y sin comprometer su integridad, por eso EL 50% si cumplen con este requerimiento de llevar a cabo indicaciones de conservación y uso responsable de las áreas culturales de interés turístico ver la figura 86.
- c) Adelantar acciones con las organizaciones o entidades que trabajen y contribuyan a la preservación, promoción y conservación del patrimonio cultural  
La UNESCO (2023) considera que el patrimonio es el legado que heredamos del pasado, con el que vivimos hoy en día, y que transmitiremos a las generaciones futuras, además agrega que el patrimonio cultural y natural constituye una fuente irremplazable de vida y de inspiración. Dicho esto, el 74.07% si cumplen con el requerimiento de promover el uso de indicaciones sobre el uso responsable de las prácticas culturales como hace referencia la figura 86.
- d) Adelanta acciones para incentivar la gastronomía y las cocinas tradicionales locales, regionales o nacionales  
Citando a Ochoa y Rueda, (2016) fomentar y promover la gastronomía y las cocinas tradicionales es una forma importante de preservar la cultura y el patrimonio culinario de locales, regionales y nacionales, por lo cual, el 75.93% indica que si cumplen con el requerimiento de promover la gastronomía y las cocinas tradicionales como lo indica la figura 86.
- e) Lideran o adelantar campañas con las organizaciones y entidades competentes, enfocadas prevención del tráfico ilícito de bienes culturales  
Como lo expresa La UNESCO, (2023 la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales es un esfuerzo global dirigido a detener el comercio ilegal y la exportación no autorizada de objetos y artefactos que poseen un valor cultural, histórico o arqueológico significativo, así las cosas el 74.07% si cumplen con el requisito de se dedica a promover, en todo el mundo, la identificación, la protección y la

preservación del patrimonio cultural y natural considerado de valor excepcional para la humanidad ver la figura 86.

- f) Demostrar la gestión que se ha realizado con respecto al tráfico ilícito de bienes culturales

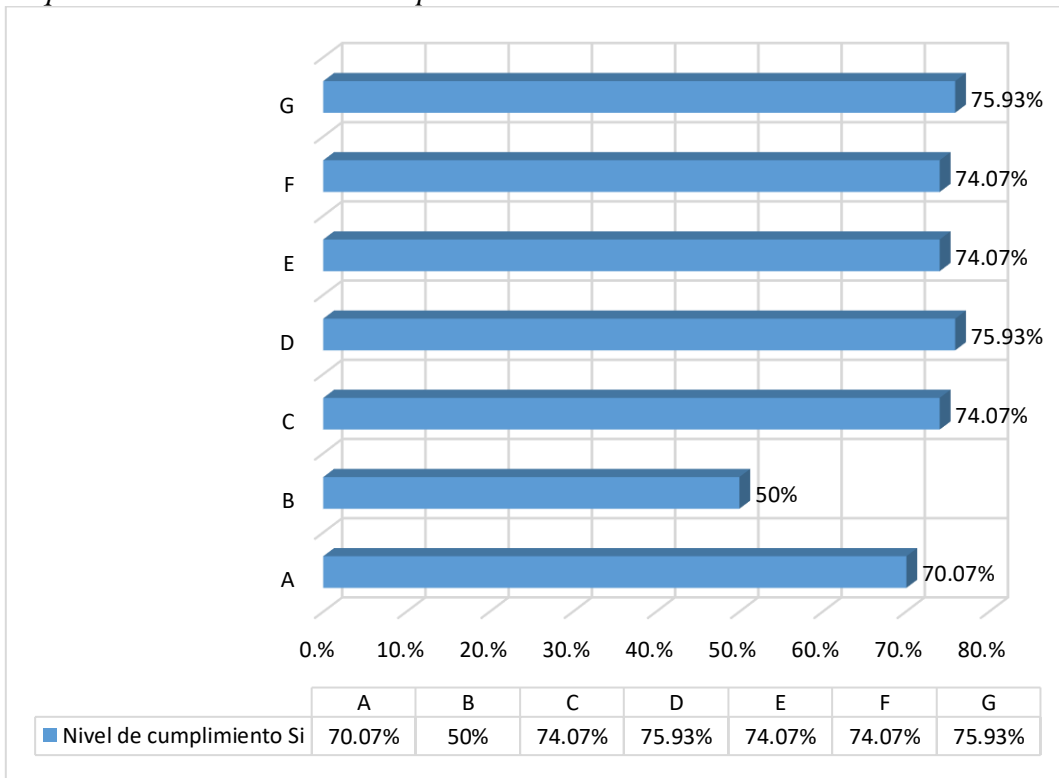
El 74.07% no cumplirían con este requisito, el cual no conocen la legislación vigente aplicable del tráfico ilícito de bienes culturales como lo muestra la figura 86.

- g) Diseñar, operar y promocionar productos turísticos, que salvaguarden el patrimonio cultural

El 75.93% si cumple con el requisito de llevar a cabo la promoción de productos turísticos, que salvaguarden el patrimonio cultural de El Puerto de El Encano remitiré a la figura 86.

**Figura 86**

*Requisitos de Conservación del patrimonio cultural*



### **2.2.2.3. Verificación de los requerimientos ambientales**

La Norma NTS TS 001 -1 propone para el turismo sostenible directrices diseñadas para garantizar que la actividad turística se desarrolle de manera responsable y respetuosa con el medio ambiente. Así mismo, Ochoa F. Nancy Rueda (2016) argumentan que, los estos requisitos buscan minimizar los impactos negativos del turismo en los ecosistemas naturales y culturales, al tiempo que promueven beneficios económicos y sociales para las comunidades locales, la norma establece;

#### **➤ Protección de la biodiversidad**

Citando al MinAmbiente (2021) es el encargado de orientar y regular el ordenamiento ambiental del territorio y de definir las políticas y regulaciones a las que se sujetarán la recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables y del ambiente de la nación, a fin de asegurar el desarrollo sostenible.

##### **a) Acciones de conservación y uso responsable, de las áreas naturales**

La Norma NTS TS 001 – 1 propone la conservación y el uso responsable de áreas naturales son fundamentales para preservar la biodiversidad, los ecosistemas y los recursos naturales. Esto implica equilibrar la protección de la naturaleza con la posibilidad de disfrutar y utilizar sosteniblemente estos espacios, ahora bien, si cumplirían este requisito en un 81.48%, el cual adelanta acciones de conservación y uso responsable, de las áreas naturales como se menciona en la figura 87.

##### **b) Respeto la ronda hídrica del lago**

Como señala la Norma NTS TS 001 – 1 La "ronda hídrica" es una franja de terreno que rodea un cuerpo de agua, como ríos, lagos o embalses. Esta área cumple una función importante en la protección y conservación del recurso hídrico y de los ecosistemas asociados. Por ello no cumplen en 100% con este requisito en El Puerto de El Encano remitirse a la figura 87.

##### **c) Legislación vigente ambiental rondas hídricas**

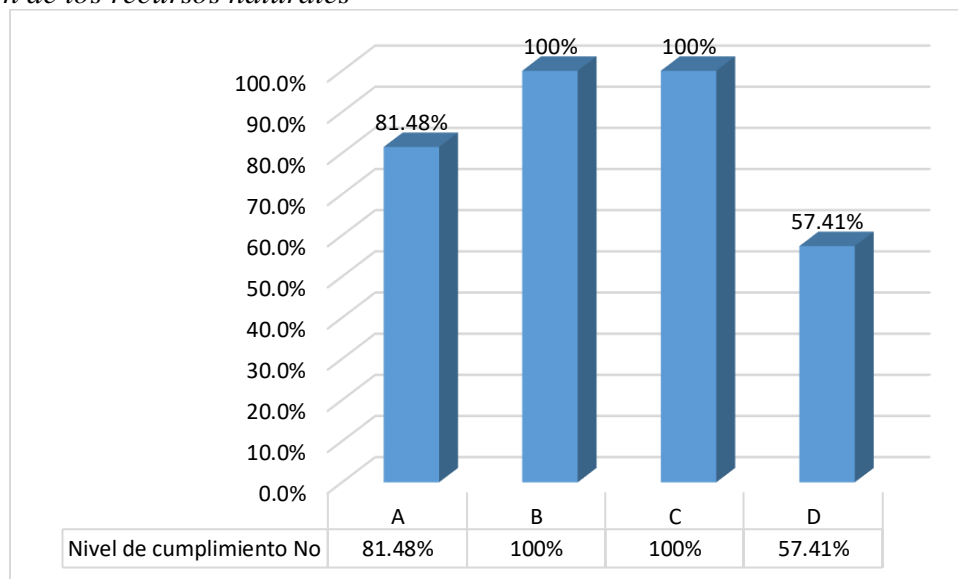
El MinAmbiente, (2021) expresa, la legislación ambiental tiene como objetivo principal proteger y conservar las áreas alrededor de cuerpos de agua, como ríos, lagos y embalses. Un ejemplo de eso, las leyes y regulaciones son clave en este contexto: 1. Ley 99 de 1993 - Ley General Ambiental: - Esta ley establece los principios y normas generales para la gestión del medio ambiente en Colombia. En el contexto de las rondas hídricas; 2. la Ley 99 de 1993 reconoce la importancia de las áreas de protección alrededor de los cuerpos de agua y establece pautas para su conservación. De este modo, no se cumpliría en un 100% de este requisito como hace referencia la figura 87.

- d) Adelantar acciones para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y en tareas de restauración

La restauración ecológica como plantea MinAmbiente (2021) es un proceso planificado y deliberado que busca recuperar, rehabilitar o mejorar ecosistemas degradados o alterados por la actividad humana u otros eventos. El objetivo principal es alcanzar el funcionamiento natural de un ecosistema, de manera que se asemeje lo más posible a su estado original. Ahora bien, el 57.41% no cumplen con este requerimiento, mientras el 42.59% si lo cumplirían con trabajos de restauración en el territorio ir a la figura 87.

**Figura 87**

*Protección de los recursos naturales*



➤ **Apoyo a programas de protección y uso sostenible de la biodiversidad**

- a) Acciones encaminadas a la protección, conservación y uso sostenible, según la legislación vigente aplicable, de los ecosistemas presentes

El MinAmbiente (2021) propone la protección y uso sostenible de la biodiversidad se refiere a la gestión responsable y equitativa de los hábitats en las regiones, tanto a nivel de especies como de ecosistemas. Implica adoptar medidas para conservar y proteger la diversidad biológica, al mismo tiempo que, se permite un uso responsable y beneficioso de los recursos naturales. Por lo tanto, el 51.85% no cumple este requisito, mientras el 48.15% si lo cumple ver figura 88.

- b) Adelantar acciones encaminadas a la conservación, uso sostenible de la biodiversidad y fomentar comportamientos responsables de los actores para con su entorno

La Norma NTS TS 001 – 1 propone los comportamientos están orientados a preservar y mejorar la calidad de vida y el bienestar de las personas, así como a contribuir a la sostenibilidad y equidad en la sociedad. Ya que, el 77.78% si cumplen con el requisito de realizar acciones de siembra, limpieza de los ríos y limpieza de las vías como se apunta en la figura 88.

- c) Adelantar acciones o participar en programas ambientales

Según la Norma NTS TS 001 – 1 los programas ambientales son iniciativas diseñadas para mejorar la calidad del entorno natural y promover prácticas que reduzcan el impacto negativo de las actividades humanas en el ecosistema encaminados a abordar y resolver problemas relacionados con el ambiente y la sostenibilidad, dicho esto, si cumplen este requisito en un 100% referirse a la figura 88.

- d) Acciones encaminadas a impedir la comercialización de especies endémicas

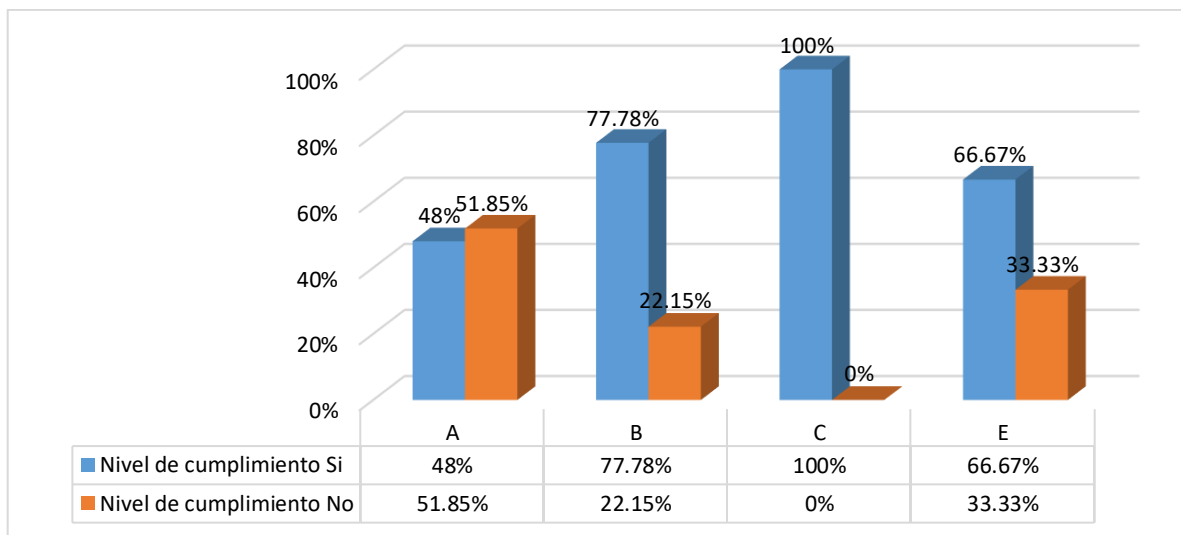
Tal como menciona la Norma NTS TS 001 – 1 las acciones enfocadas a impedir la comercialización de especies endémicas son medidas y estrategias implementadas para evitar el comercio de organismos que son exclusivos de una región geográfica particular, en tal sentido el 72.22% si cumplen el requisito como hace referencia la figura 88.

- e) Legislación vigente aplicable promoción y uso sostenible de la biodiversidad y a la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna

De acuerdo a la Norma NTS TS 001 – 1 la legislación tiene el objetivo de proteger y conservar la diversidad biológica de un país y prevenir la explotación ilegal y no sostenible de especies de plantas y animales en los territorios. En efecto el 66.67% si cumplieron con el requerimiento como lo muestra la figura 88.

**Figura 88**

*Requerimiento a programas de protección de la biodiversidad*



➤ **Áreas protegidas y ecosistemas estratégicos**

El MinAmbiente, (2021) propone las áreas protegidas como los ecosistemas estratégicos son claves en los esfuerzos de conservación de la biodiversidad y la sostenibilidad ambiental. Ambos conceptos buscan preservar los recursos naturales y los servicios que proporcionan para el beneficio de la comunidad del El Puerto de El Encano.

- a) Contar con la información acerca de las áreas naturales protegidas y ecosistemas estratégicos, sus especies representativas y emblemáticas Al respecto MinAmbiente (2021) da a conocer los ecosistemas estratégicos son áreas o regiones consideradas de

vital importancia para la conservación de la biodiversidad y la prestación de servicios ecosistémicos cruciales. Estos ecosistemas desempeñan roles fundamentales en la regulación del clima, la provisión de agua potable, la protección contra inundaciones y sequías, entre otros servicios esenciales, por lo anterior el 74,07% si cumple con este requisito, remitirse a la figura 89.

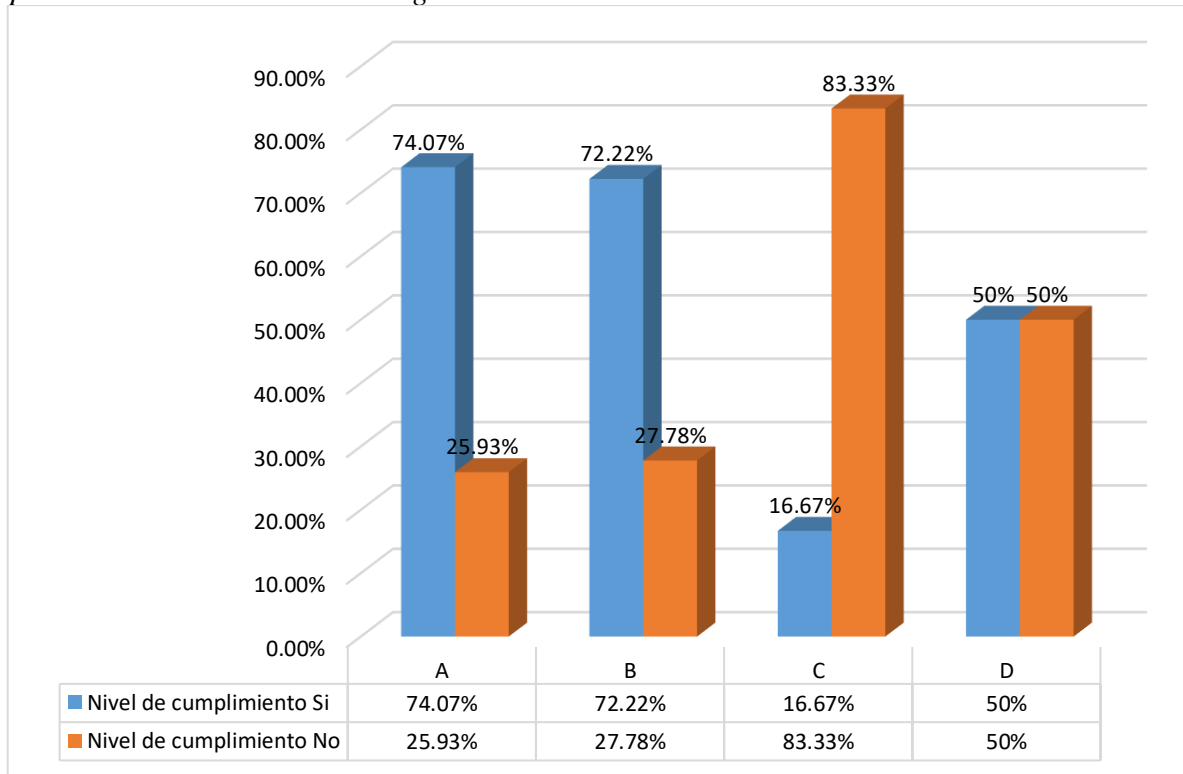
b) Adelantar acciones para que los visitantes y turistas conozcan las áreas naturales protegidas y ecosistemas estratégicos, sus especies representativas y emblemáticas, asumiendo comportamientos responsables con el entorno teniendo en cuenta el plan de manejo del área protegida. La Norma NTS TS 001 – 1 indica el objetivo de adelantar acciones implica implementar estrategias educativas y de sensibilización para las personas que visiten estas áreas lo hagan de manera consciente y responsable, minimizando su impacto en el ecosistema y contribuyendo a su conservación. Cabe señalar, el 72.22% cumplen con este requerimiento, como se demuestra en la figura 89.

c) Capacidad de carga para los atractivos turísticos naturales. La Norma NTS TS 001 – 1 describe la capacidad de carga de un área natural se refiere a la máxima cantidad de visitantes o actividad humana que un ecosistema o hábitat puede soportar sin sufrir daños significativos o alteraciones irreversibles en sus procesos naturales y en la calidad de su ambiente. Es una medida importante para la gestión y conservación de áreas naturales protegidas y otros espacios de interés ecológico. Por lo tanto, el 83.33% no cumplen con este requerimiento, ver figura 89.

d) Riesgo en el suministro de servicios básicos. La Norma NTS TS 001 – 1 menciona el riesgo en el suministro de servicios básicos se refiere a la posibilidad de interrupciones o fallos en la prestación de servicios esenciales que son fundamentales para el bienestar y funcionamiento de una comunidad o sociedad. Por tanto, el 50% si cumplen con el requisito que las organizaciones encuestadas evitan que las actividades turísticas pongan en riesgo el suministro de servicios básicos, mientras el otro 50% si cumplen con el requerimiento, como se indica en la figura 89.

**Figura 89**

Requerimiento ecosistemas estratégicos



➤ **Gestión del agua**

La Norma NTS TS 001 – 1 propone la gestión del agua en sitios turísticos es fundamental para garantizar un suministro adecuado de agua potable, así como para preservar los recursos hídricos naturales y minimizar el impacto ambiental generado por el flujo de visitantes.

a) Registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua.

La Norma NTS TS 001 – 1 enfatiza en registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua, es crucial porque permite estimar y planificar la cantidad de agua que se necesita para satisfacer las demandas de los visitantes y las operaciones del sitio turístico en este caso de El Puerto de El Encano. Dicho esto, el 50% si cumplen con este requisito, mientras el 50% no cumple con este requisito, como lo señala la figura 90.



b) Uso eficiente y ahorro del agua.

La Norma NTS TS 001 – 1 establece que, el uso eficiente y el ahorro del agua son prácticas y medidas destinadas a maximizar el beneficio obtenido de este recurso vital, minimizando su desperdicio y asegurando su disponibilidad a largo plazo. Es decir, esto implica adoptar hábitos y tecnologías que permitan utilizar el agua de manera responsable y sostenible. Ahora bien, el 81.48% no cumplen con este requisito, lo que supone que, no realizan acciones para el uso eficiente y ahorro de agua entre la población residente, ver figura 90.

c) Estrategia de divulgación sobre los mecanismos de uso eficiente y ahorro de agua.

Según la Norma NTS TS 001 -1 los mecanismos están diseñados para informar, educar y concientizar a la población sobre la importancia de utilizar el agua de manera responsable y sostenible. Pues bien, estas estrategias buscan promover prácticas y hábitos que reduzcan el consumo de agua, minimicen el desperdicio y contribuyan a la conservación de este recurso. A pesar de eso, el 87.04% no cumplen con este requisito, señalan que no han diseñado e implementado una estrategia de divulgación sobre los mecanismos de uso eficiente y ahorro de agua remitirse a la figura 90.

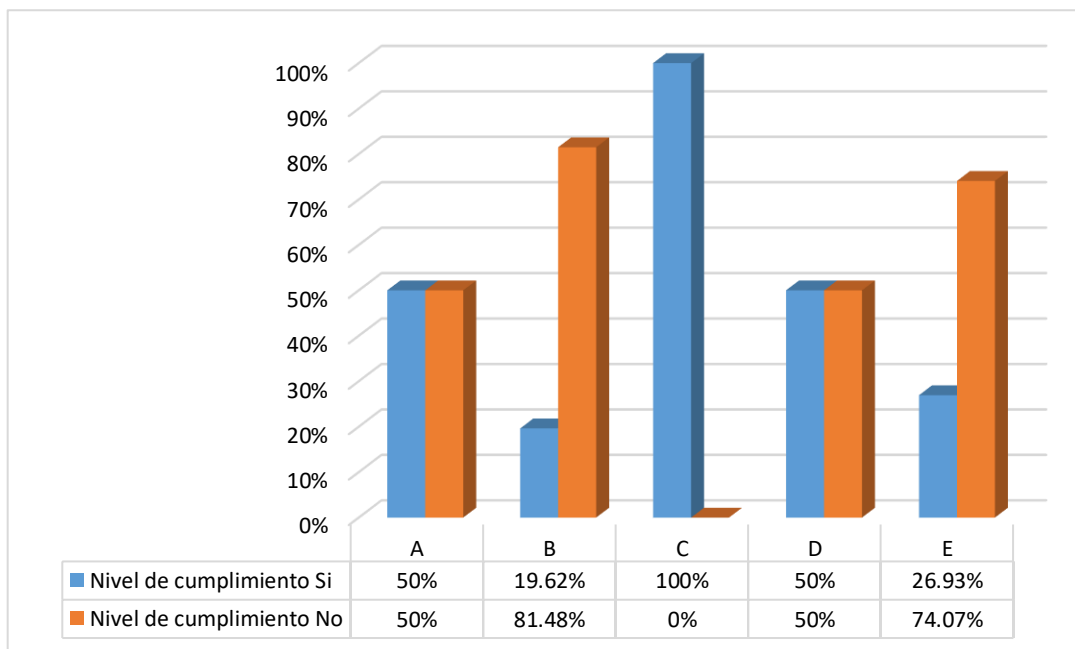
d) Contar con agua potable para el consumo humano, disponible para los turistas y la población residente.

La Norma NTS TS 001 – 1 plantea que, contar con agua potable disponible para el consumo humano garantiza que las personas puedan satisfacer sus necesidades básicas, lo que es esencial para mantener la salud y prevenir enfermedades relacionadas con el consumo de agua contaminada. En efecto, el 100% cumple con el requerimiento de contar con agua potable en El Puerto de El Encano como lo señala figura 90.

e) Disposición final y sistemas de tratamiento de las aguas residuales y vertimientos.

La Norma NTS TS 001 – 1 señala que, la disposición final y los sistemas de tratamiento de aguas residuales y vertimientos tienen un papel crítico en la gestión sostenible del agua y la protección del medio ambiente. Sino también, la importancia; 1. Protección del Medio Ambiente; 2. Prevención de Contaminación. Esto es esencial para mantener la salud de los ecosistemas acuáticos y la biodiversidad. Dado que, el 74.07% no cumplen con este requisito, en general no adelantan acciones para el manejo adecuado, la disposición final y sistemas de tratamiento de las aguas residuales y vertimientos generados en el territorio, ver la figura 90.

**Figura 90**  
*Requerimiento gestión del agua*



➤ **Gestión de la energía**

Según La Norma NTS TS 001 – 1 la gestión de la energía en el turismo se refiere a la planificación, implementación y supervisión de estrategias y medidas destinadas a optimizar el uso de la energía en los sitios turísticos. Si bien es cierto que, esto incluye tanto la reducción

del consumo de energía como la incorporación de fuentes de energía más sostenibles y limpias.

- a) Registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía.

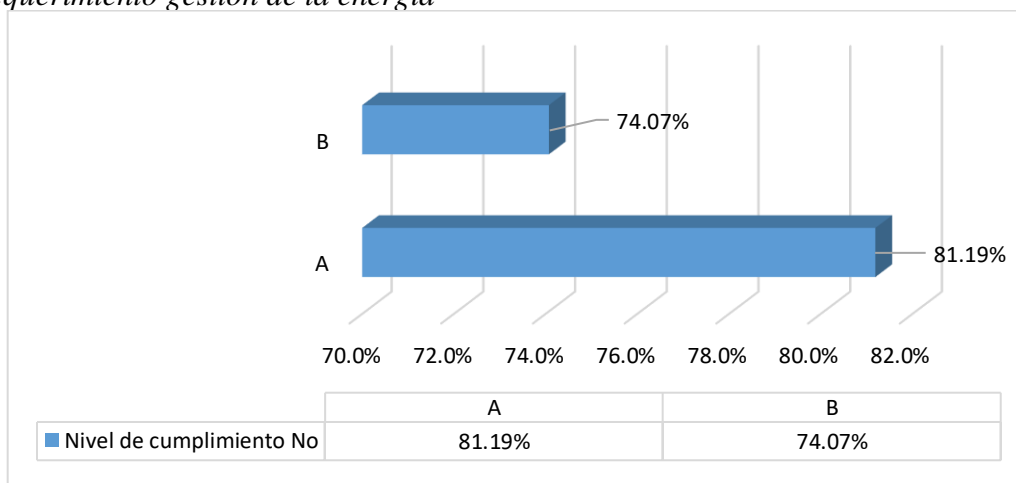
La Norma NTS TS 001 – 1 considera que, registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía en el turismo permite comprender cómo se utiliza la energía en diferentes instalaciones turísticas. Esto facilita la identificación de áreas donde se puede mejorar la eficiencia energética es clave para el sector y el medio ambiente. De este modo, el 85.19% no cumplen con este requisito de monitorean el consumo de energía ver figura 91.

- b) Disminuir el consumo de energía, sin afectar el servicio prestado a la población residente, visitantes y turistas.

La Norma NTS TS 001 – 1 enfatiza que, implementar medidas para disminuir el consumo de energía sin afectar el servicio prestado a la población residente, visitantes y turistas es fundamental porque permite la sostenibilidad y conservación de recursos. Así las cosas, el 74.07% no cumplen con el requerimiento, como lo indica la figura 91.

**Figura 91**

*Requerimiento gestión de la energía*



➤ **Uso de productos químicos**

- a) 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.

La Norma NTS TS 001 – 1 recomienda que, adelantar acciones para minimizar y utilizar adecuadamente los productos químicos en el ámbito turístico tiene un propósito fundamental es disminuir el impacto ambiental en ecosistemas locales, a lo cual contribuye a la conservación de la biodiversidad. Dicho esto, el 100% no cumplen con este requerimiento, ver tabla 12.

**Tabla 12**  
*Requerimiento productos químicos*

Ítem	Requisito	Nivel de cumplimiento	
		Si	No
A	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	–	100%

➤ **Gestión y manejo de residuos**

- a) Llevar registros de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera.

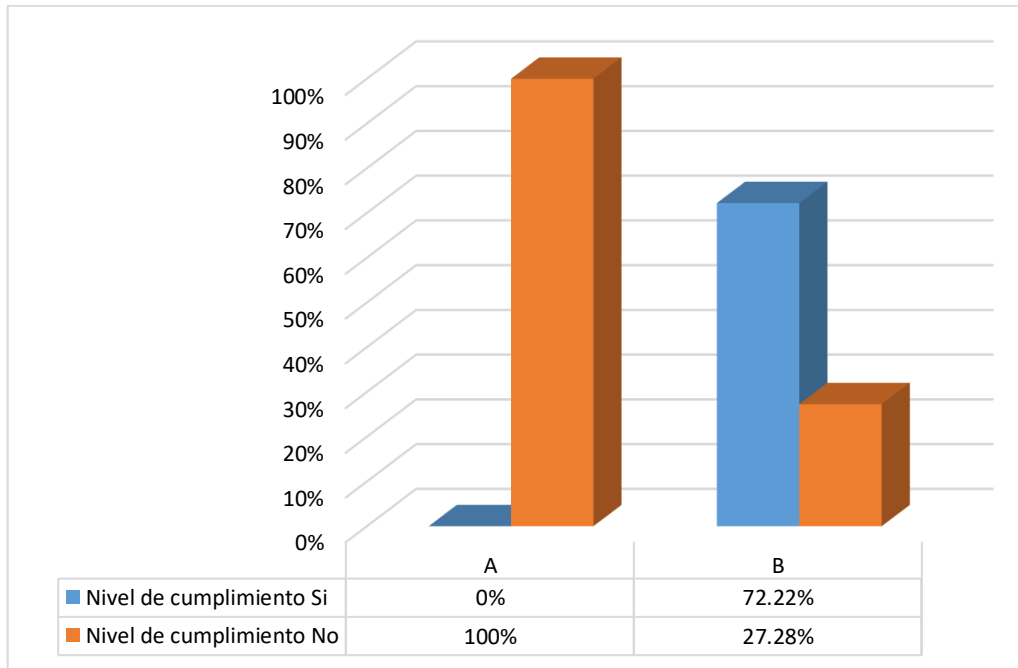
La Norma NTS TS 001 – 1 propone que, llevar registros permite a las empresas y destinos turísticos la planificación de la gestión de residuos permite la optimización y gestionar los residuos generados. Es decir, incluye la identificación de las cantidades y tipos de residuos que se esperan, lo que facilita la adopción de estrategias adecuadas para su manejo remitirse a la figura 92.

- b) Manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.

Teniendo en cuenta a la Norma NTS TS 001 – 1 respecto a que, el manejo integral de residuos es un enfoque completo y sostenible para gestionar los residuos generados en los destinos turísticos. Incluye varias etapas y prácticas esenciales para minimizar, promover la eficiencia en la gestión los residuos y reducir el

impacto ambiental. Sucede pues que, el 100% no cumplen con el requerimiento como lo señala la figura 92.

**Figura 92**  
*Requerimiento manejo de residuos*



➤ **Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual**

El MinAmbiente (2021) relaciona que, el manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual implica la implementación de medidas y estrategias para reducir o controlar los impactos negativos que estas formas de contaminación pueden tener en el Puerto de El Encano.

- a) Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual resultantes de su actividad.

Citando a la Norma NTS TS 001 – 1 menciona que, identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual es esencial para entender y abordar los impactos ambientales negativos de una actividad. Esto permite tomar medidas preventivas en los destinos turísticos, cumplir con las regulaciones, proteger la

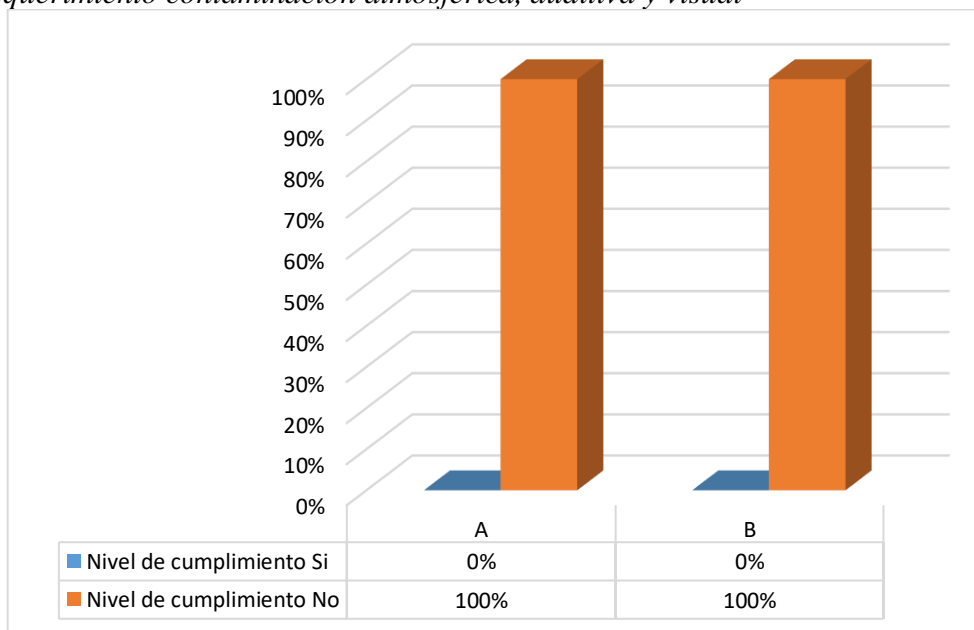
salud pública y contribuir a un desarrollo más sostenible y responsable de El Puerto de EL Encano. El análisis precedente, el 77.78% no cumple con el requerimiento, es ese sentido se comprende, que no identifican las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual resultantes de su actividad, observar figura 93.

- b) Adelantar acciones para incentivar el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.

Como dice la Norma NTS TS 001 – 1 las acciones para incentivar el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, en cumplimiento de la legislación vigente, tiene el propósito esencial de salvaguardar la salud humana y del ambiente, por supuesto que este fenómeno, garantiza un entorno más saludable para los turistas y seguro para la comunidad de El Puerto de El Encano y la biodiversidad al reducir los niveles de contaminación en el aire, el ruido y el paisaje visual. Dentro de este marco el 100% no cumplen con este requerimiento, ver figura 93.

**Figura 93**

*Requerimiento contaminación atmosférica, auditiva y visual*



➤ **Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)**

El MinAmbiente, (2021) destaca que, el principal propósito de la gestión de emisiones de (GEI) es reducir la cantidad de gases que contribuyen al calentamiento global. Esto busca frenar el aumento de la temperatura promedio del planeta y minimizar los efectos negativos del cambio climático y dar cumplimiento a los objetivos y metas de desarrollo sostenible ODS.

a) Estimar y monitorear la huella de carbono.

La Norma NTS TS 001 – 1 considera que, estimar y monitorear la huella de carbono generada por el turismo mediante métodos reconocidos internacionalmente es esencial para comprender, gestionar y reducir el impacto ambiental de esta industria, promoviendo así un turismo más sostenible y responsable desde el punto de vista ambiental. Dentro de este marco, el 100% no cumplen con el requerimiento de adelantar acciones para estimar y monitorear la huella de carbono generada por el turismo en el Puerto de El Encano. como lo señala la tabla 13.

**Tabla 13**  
*Requerimiento gases de efecto invernadero*

Ítem	Requisito	Nivel de cumplimiento	
		Si	No
A	Estimar y monitorear la huella de carbono	–	100%

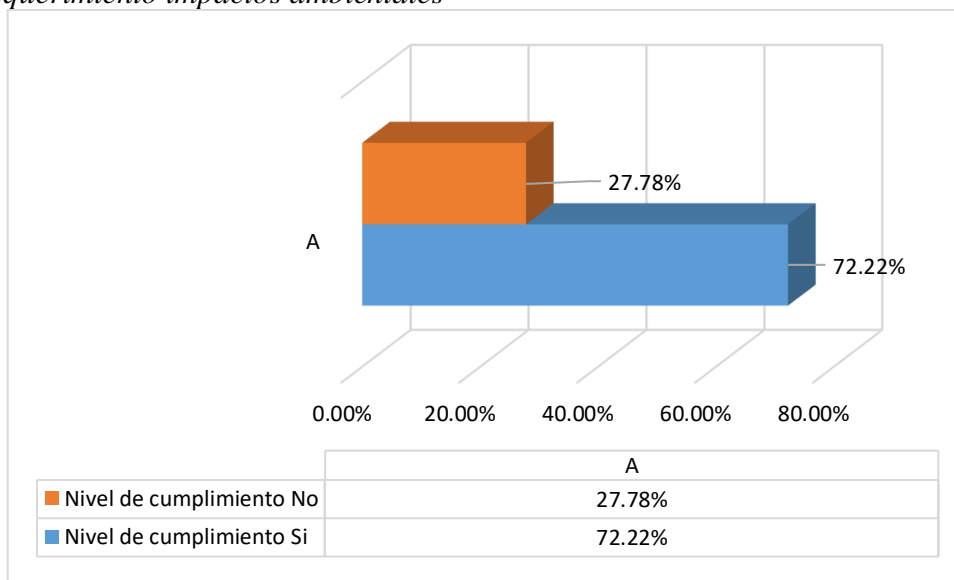
➤ **Manejo de otros impactos ambientales**

La Norma NTS TS 001 – 1 plantea que, el manejo de los impactos ambientales sirve para controlar y minimizar los efectos negativos del turismo pueda tener en el entorno natural y en la calidad de vida de las comunidades asentadas en el Puerto de El Encano.

a) Transporte de bajo impacto

La Norma NTS TS 001 – 1 propone que, el transporte de bajo impacto en el turismo se refiere a modalidades de desplazamiento que generan una menor carga ambiental en comparación con opciones más convencionales y menos sostenibles. En todo caso, tiene impactos positivos en el turismo como la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). En relación a la idea anterior, el 72.22% cumplen con el requerimiento, se explica que, si analizan la posibilidad de utilizar transporte de bajo impacto, incluido el transporte público en El Puerto del El Encano ver figura 94.

**Figura 94**  
*Requerimiento impactos ambientales*



### ***2.2.3 Propuesta de estrategias de mejora que aporten a alcanzar la certificación del puerto de El Encano como destino turístico sostenible bajo la Norma NTS TS 001- 1.***

Para el desarrollo del tercer objetivo específico se propone una serie de estrategias de mejora que permitan alcanzar, o al menos contribuir de forma significativa en el reto de lograr la certificación del Puerto de El Encano, como un destino turístico sostenible bajo los requerimientos de la Norma NTS-TS 001- 1. Para tal propósito se recurrió a la metodología de la matriz DOFA y a la metodología PESTEL, este tipo de análisis integra variables de índole político, económico, social y tecnológico; dichas variables, también conocidas como



fuerzas macro, se describen en el fundamento teórico de la investigación.

Así las cosas, la mencionada metodología de referencia, se divide en tres fases y sirve de apoyo para la realización del objetivo propuesto, específicamente para determinar la viabilidad de la certificación como destino turístico sostenible, según la norma NTS-TS 001 – 1, misma metodología que se establece en la tabla 14, con sus referentes actividades a realizar, se adopta como los métodos, técnicas y herramientas a implementar.

**Tabla 14**  
*Metodología implementada*

<b>Fases</b>	<b>Actividades</b>	<b>Métodos, técnicas y herramientas</b>
<b>Fase 1</b>		Métodos
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analítico-sintético</li> <li>• Descriptivo</li> </ul>
		Técnicas
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión bibliográfica</li> <li>• Análisis documental</li> <li>• Encuesta cerrada</li> </ul>
		Herramientas
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de encuesta</li> <li>• Matriz de operatividad de variables</li> <li>• Matriz PESTEL</li> <li>• Matriz FODA</li> </ul>
	Caracterización de las capacidades económicas, ambientales y socioculturales del área de estudio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Levantar información base del área de estudio.</li> <li>• Aplicar un análisis PESTEL.</li> <li>• Aplicar un análisis FODA.</li> </ul>
<b>Fase 2</b>		Métodos
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inductivo-deductivo</li> <li>• Analítico—sintético</li> <li>• Revisión bibliográfica</li> </ul>
		Técnicas
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión bibliográfica</li> <li>• Análisis documental</li> </ul>
		Herramientas
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz de operatividad de variables</li> </ul>
	Verificación del cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad establecidos por la norma NTS-TS 001-1 en el territorio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar las capacidades económicas, ambientales y socioculturales del territorio</li> </ul>

<p><b>Fase 3</b></p> <p>Propuesta del plan de desarrollo turístico sostenible para la certificación de el Puerto de El Encano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Establecer estrategias y actividades para la mejora de la calidad turística y ambiental.</li> <li>● Proponer programas de bandera azul.</li> <li>● Plan de seguimiento y control.</li> </ul>	<p>Métodos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Descriptivo</li> </ul> <p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Revisión de documentos</li> </ul> <p>Herramientas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Matriz de plan de acción</li> <li>● Matriz de seguimiento y control</li> </ul>
--	---	---

## **Análisis de PESTEL**

### ➤ **Análisis de Macroentorno**

El análisis PESTEL es una herramienta valiosa para comprender los factores externos que pueden afectar los sectores del turismo. En efecto, ayuda a identificar y analizar los factores políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos, ecológicos y legales que pueden influir en el éxito o el fracaso de un proyecto sostenible en El Puerto de El Encano.

En el contexto del turismo sostenible, Guevara, Pérez y Quint (2014) plantean el análisis PESTEL puede proporcionar información sobre las condiciones del mercado, el crecimiento o declive potencial y las perspectivas generales de la industria. Al comprender estos factores externos, las comunidades y organizaciones pueden tomar decisiones informadas y desarrollar estrategias que se alineen con las tendencias actuales y futuras del mercado (Frue, 2017).

Por último, el análisis PESTEL es una herramienta valiosa para que las comunidades y las organizaciones de la industria turística evalúen los factores externos que pueden afectar su negocio y tomen decisiones informadas para lograr el éxito a largo plazo.

### ➤ **Entorno Político**

De acuerdo con la naturaleza del turismo En el Puerto del El Encano, es crucial mencionar la Política de Turismo Sostenible, que surge del “Decreto 646 de 2021, por el que se adopta la política pública de Turismo Sostenible denominada Unidos por la Naturaleza, en el que se adiciono del capítulo 11 al título 4 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2021, p. 1)”. Ochoa y Rueda, (2016) resaltan que, en una zona geográfica recibe a los turistas y visitantes, tiene límites de naturaleza física, políticos y de percepción por parte del cliente; sucede pues que, se dan las relaciones entre los diferentes actores y que la gestión requiere de análisis y de procesos para la implementación de la norma en sostenibilidad turística NTS TS 001 – 1 destinos turísticos sostenibles (Ochoa y Rueda, 2016).

El componente político, preside de las políticas y regulaciones gubernamentales que pueden afectar a la industria del turismo. En este contexto, se menciona que la política en el sector turismo se deriva del Pacto por la Sostenibilidad, el cual establece la línea central de "Producir conservando y conservar produciendo". Este pacto forma parte del "Plan Nacional de Desarrollo Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad", que busca el reconocimiento del país gracias a su diversidad y potencial como país megadiverso. Esto indica que el gobierno colombiano tiene un enfoque en el turismo sostenible reconociendo la importancia de conservar el medio ambiente y promover el desarrollo económico y sociocultural de manera equitativa. (MinTic, p.4).

Para finalizar, el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, (2020, p. 81), señala que, la problemática del turismo sostenible en Colombia se centra en la falta de sostenibilidad ambiental en las actividades y servicios turísticos. Esto tiene un impacto negativo en los recursos naturales del país, así como en las condiciones de vida de las comunidades locales, la contaminación del aire y del agua también es una preocupación ambiental asociada al turismo, la falta de regulaciones y políticas claras, por último, la falta de coordinación entre los diferentes actores involucrados en el turismo, son desafíos para el turismo.

➤ **Entorno económico**

Colombia a partir del año 2022 ingresó a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Este respaldo de la OCDE representa un reconocimiento a los esfuerzos de Colombia en la implementación de políticas y estrategias para promover el turismo sostenible. Así pues, demuestra el compromiso del país en abordar los desafíos y obstáculos que impiden la implementación y desarrollo.

Por otro lado, la inclusión de Colombia en la OCDE también brinda una plataforma para el intercambio de conocimientos y buenas prácticas en materia de turismo sostenible con otros países miembros. Esto permite fortalecer la gobernanza de los territorios y gestión del turismo, así como impulsar la adopción de políticas y regulaciones efectivas.

La OCDE tiene como objetivo promover estándares internacionales de comercio justo y transparente. En el caso específico de Colombia, el respaldo de la OCDE representa un reconocimiento a los esfuerzos del país en la implementación de políticas y estrategias para promover el turismo sostenible, según Zárate, C. (2022, p. 64). No obstante, es importante mencionar que la OCDE no se enfoca exclusivamente en el sector turístico, sino que abarca diferentes áreas de la economía y el desarrollo. En el contexto del comercio exterior, la OCDE puede brindar asesoramiento y apoyo a Colombia para mejorar sus estándares y regulaciones comerciales, promoviendo así un sector más equitativo, justo y competitivo.

Zárate, C. (2022) propone las organizaciones que busca buenos estándares en los acuerdos comerciales bajo las regulaciones internacionales, destaca el sector de comercio exterior colombiano, como un referente para otros sectores que desarrollan procesos de fortalecimiento y modernización de sus marcos regulatorios y sus capacidades institucionales, bajo un horizonte transparente.

Finalmente, la entrada de Colombia a la OCDE puede tener un impacto positivo en el entorno económico del país. Esto puede significar una mayor apertura al comercio

internacional, inversiones extranjeras y mejores oportunidades de crecimiento económico. Este contexto económico favorable puede generar más oportunidades para el desarrollo del turismo sostenible en El Puerto de El Encano.

➤ **Entorno sociocultural**

Los factores socioculturales como la demografía, el empleo, bienestar social y personal, el estilo de vida y las normas culturales pueden influir en las preferencias y comportamientos de los turistas.

Por lo anterior, se busca explorar tendencias o comportamientos, según datos del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2020) indica que, por cada dos hombres que perdieron su empleo en octubre, siete mujeres también lo hicieron aumentando la desigualdad de género. La cifra también es relevante entre los jóvenes, se observa, para el año 2020 señaló una tasa alta de desempleo de 29,7%. No obstante, en comparación para el año 2023 la tasa de pérdida de empleo se ubicó en el 18,7% en el trimestre de diciembre de 2022 a febrero de 2023. En el caso de Colombia, el desempleo, se comprende, aspectos de desigualdad social y de género. De hecho, El DANE indica para el año 2023 presentó una tasa de desempleo de un promedio del 9,6 % estando en una cifra continua la brecha en el mercado laboral.

De acuerdo al Ministerio de Comercio Industria y Turismo, (2020, p. 81) las tendencias que se vienen presentando en turismo para el país, y que están relacionadas con la implementación de prácticas sostenibles. Estas tendencias incluyen el turismo de avistamiento de aves, el turismo comunitario y el turismo cultural y creativo. Estas actividades turísticas aprovechan la rica biodiversidad y variedad de paisajes y escenarios del país. Por último, es conveniente acotar, El Puerto del El Encano y al país se sitúan entre los primeros en biodiversidad y variedad de paisajes y escenarios aprovechables para el turismo.

➤ **Entorno tecnológico**

En el contexto del análisis PESTEL, el aspecto tecnológico se refiere a los avances tecnológicos y cómo pueden afectar a la industria del turismo. Por un lado, la tecnología puede ser una herramienta valiosa para mejorar la experiencia turística, como el uso de aplicaciones móviles para facilitar la reserva de hoteles o la planificación de actividades, según Zárate, C. (2022). También puede ayudar a mejorar la eficiencia operativa de las empresas turísticas, como el uso de sistemas de gestión de reservas o la automatización de procesos.

Por otro lado, Zárate, C. (2022) manifiesta el análisis PESTEL también puede ayudar a identificar y analizar los factores tecnológicos que pueden influir en el éxito o el fracaso de un proyecto sostenible en el sector turístico evidencian porcentajes altos de reservas de cerca del 60% respecto de la oferta por parte de prestadores de servicios turísticos en todo el mundo. Debe señalarse, las plataformas digitales, como Booking, Despegar, Trivago y Tripadvisor, son ejemplos de cómo la tecnología ha transformado la industria del turismo, brindando beneficios tanto para los turistas como para los proveedores de servicios turísticos; por supuesto que este fenómeno, de las aplicaciones se hacen reservas del 60% (Zárate, C, 2022). Sin embargo, también existen desafíos y riesgos asociados con la tecnología en el sector turístico, que deben tenerse en cuenta al realizar un análisis PESTEL.

Para concluir, existen desafíos y riesgos asociados con la tecnología en el sector turístico. Por ejemplo, la dependencia de las plataformas digitales puede llevar a una mayor competencia y una mayor presión sobre los precios.

#### ➤ **Entorno ecológico**

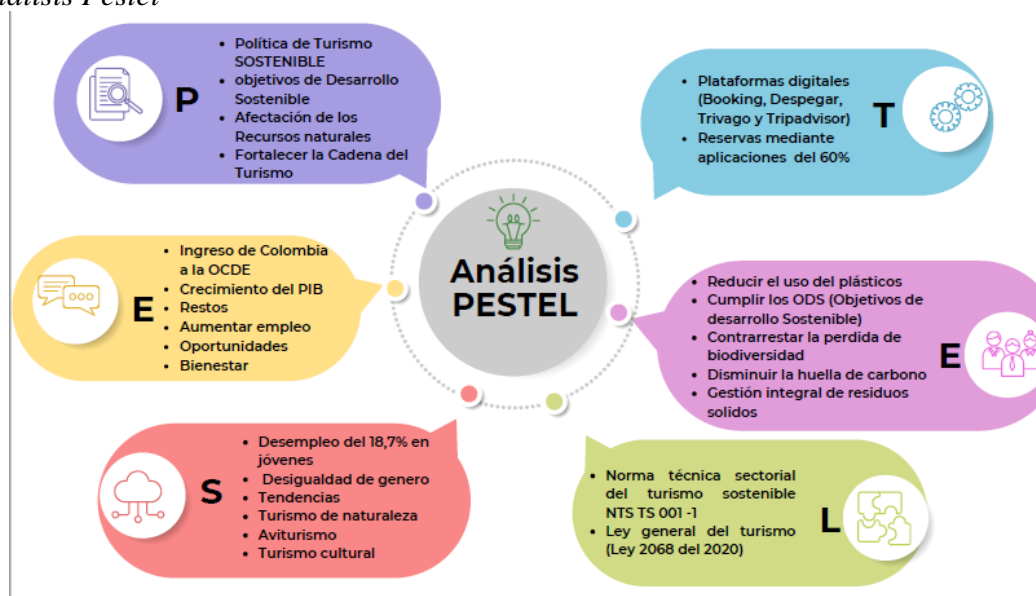
El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, (2021) juega un papel importante en la promoción de prácticas turísticas sostenibles y en la protección del entorno ecológico. No obstante, el impacto ambiental del turismo afecta el entorno ecológico. Por ejemplo, la construcción de infraestructuras turísticas, la emisión de gases de efecto invernadero por los medios de transporte y la generación de residuos pueden tener un impacto negativo en el medio ambiente.

Por otro lado, Zárata, C. (2022) señala que, con el fin de contrarrestar la pérdida de la biodiversidad, mitigar el uso del plástico, incrementar la educación medioambiental, la sensibilización y lucha contra los efectos del cambio climático y la disminución de la huella de carbono, la reducción de la demanda y la oferta de productos ilegales de vida silvestre alrededor del mundo, entre otros. Para ello, se resaltan las estrategias y enfoques; paisajes y ecosistemas, biodiversidad, recursos naturales y culturales, conservación y preservación, turismo ecológico o ecoturismo y regulaciones y políticas (MinAmbiente, 2021).

### ➤ Entorno Legal

Para comenzar, las políticas y decretos mencionados a lo largo de este estudio, es necesario tener en cuenta la nueva ley general de turismo, Ley 2068 de 2020 (El Congreso de Colombia, 2020), en efecto, adaptó la ley general de turismo e introduce otras regulaciones. Esta ley pretende reactivar el turismo como un sector vital para el desarrollo del país y ahora busca hacerlo de una manera más responsable y sostenible tanto para los turistas como para las comunidades asentadas en zonas geográficas con aptitudes turísticas. La ley también apunta a aumentar el énfasis en la sostenibilidad, la formalización y la competitividad de la industria turística, al tiempo que establece a Colombia como un destino sostenible y de calidad (Zárata, C, 2022).

**Figura 95**  
*Análisis Pestel*



➤ **Análisis DOFA**

Este análisis, tiene el propósito de analizar los hallazgos encontrados durante el desarrollo del trabajo de grado “Análisis de la capacidad económica, social y ambiental del Puerto de El Encano” para determinar la viabilidad de la certificación como destino turístico sustentable según la NTS 001-1”. Por ello, se utilizó el análisis DOFA, que se deriva del acrónimo inglés DOFA (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) es una herramienta que se utiliza para evaluar las Fortalezas (F), Oportunidades (O), Debilidades (D) y Amenazas (A) (Ponce Talancón, 2007, p. 114).

En relación a la idea anterior, la matriz DOFA es una herramienta que, proporciona una visión de los puntos clave a tratar por cada uno de los cuatro aspectos que contiene los factores internos y externos que pueden influir en el desarrollo y éxito del turismo sostenible en El Puerto de El Encano. Dentro de este marco, para el caso de esta matriz DOFA, se estudió desde la mirada de la norma sectorial NTS TS 001 – 1 en relación con la comunidad y los stakeholders, desde la mirada de la para determinar la viabilidad de la certificación como destino turístico sostenible. Es importante utilizar esta información para diseñar estrategias que capitalicen las fortalezas y oportunidades, mientras se abordan las debilidades y amenazas de manera efectiva. Resulta claro, este instrumento permite plantear unas estrategias y posibilidades que responden a los desafíos del futuro, y otros aspectos examinados en la matriz DOFA. En seguida se relaciona el resultado:

**Tabla 15**

*Matriz FODA (Fortalezas y debilidades)*

<b>Condiciones internas</b>			
<b>Fortalezas</b>			
<b>No</b>	<b>Indicador</b>	<b>No</b>	<b>Indicador</b>
1	Creación de empresas durante los últimos 5 años	9	Adelanta acciones para incentiva la gastronomía y las cocinas tradicionales locales, regionales o nacionales



2	Crecimiento de los niveles de empleabilidad entre de 2 a 3 empleos	10	Participación e interés de la comunidad y del gobierno local en el desarrollo de acciones encaminadas a la protección, conservación y uso sostenible
3	Comportamiento responsable con población LGBTI, indígenas, afrodescendientes, raizales, gitanos o desplazados	11	Hospitalidad de la comunidad
4	Apoya a las poblaciones u organizaciones que elaboran artesanías o prestan servicios	12	Tranquilidad, belleza escénica del paisaje
5	Alto conocimiento de la legislación referente a derechos de propiedad intelectual y de reconocimiento tradicional de grupos	13	Los segmentos actuales demuestran conciencia ambiental.
6	Acciones de conservación y uso responsable, de las áreas naturales	14	Proximidad a Pasto a diversidad de atractivos naturales y oportunidades de recreación
7	La comunidad participa en programas ambientales	15	Productos turísticos existentes y consolidados que se comercializan entre nacionales y extranjeros
8	Actitudes positivas de la comunidad hacia la adopción de transporte de bajo impacto	16	Inmensidad en biodiversidad, tipos de ecosistema y cultura

**Condiciones internas**

**Debilidades**

No	Indicador	No	Indicador
1	Bajo fortalecimiento empresarial.	10	Bajo conocimiento de las leyes y normas que conducen al uso ilegal del suelo (capacidad de carga, rondas hídricas para los atractivos turísticos naturales)
2	Bajas condiciones justas y equitativas del empleo ofertado en el territorio	11	Limitadas acciones del tratamiento de las aguas residuales y vertimientos en El Puerto del El Encano
3	Falta de organización de vendedores ambulantes	12	Escasas acciones para utilizar adecuadamente los productos químicos, que generan un impacto significativo sobre el ambiente

4	Débil aplicación del registro del número de visitantes o turistas	13	Limitadas acciones para incentivar el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, de acuerdo con la legislación vigente aplicable
5	Débil aplicación de medir el grado de satisfacción en relación con la actividad turística promoción del destino	14	Bajas acciones para la comercialización y uso de artesanías, elaboradas por personas o empresas de la región en condiciones comerciales justas
6	Incumplimiento en el respeto a la ronda hídrica de los cuerpos de agua	15	Bajo nivel de conocimiento de la Norma NTS-TS 001-1
7	Bajo conocimiento de la legislación vigente ambiental	16	Débil aplicación de las leyes y normas en relación con la explotación sexual y explotación infantil (ESCNNA)
8	Bajo conocimiento sobre la legislación vigente aplicable promoción y uso sostenible de la biodiversidad y a la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	17	Débil aplicación en el registro y monitoreo periódicamente el consumo de agua y energía
9	Bajo conocimiento en Responsabilidad Social Empresarial y Sociedades de Beneficio e Interés Colectivo	18	_

**Tabla 16**  
*Matriz FODA (Oportunidades y fortalezas)*

<b>Condiciones externas</b>			
<b>Oportunidades</b>			
<b>No</b>	<b>Indicador</b>	<b>No</b>	<b>Indicador</b>
1	Implementación de un nuevo sistema de transporte.	8	Recuperación de la industria turística global.
2	Aumento de reservas mediante plataformas del 60%	9	El plan estratégico de turismo sostenible considera muchos de los aspectos de desarrollo regional sostenible.

3	La ampliación del aeropuerto Antonio Nariño en Chachagui y el aeropuerto de San Juan en Ipiales creará la posibilidad de recibir más vuelos, conectando la ciudad con las principales ciudades de Colombia	10	Aumento de visibilidad del tema del desarrollo sostenible (certificación de productos sostenibles, subsidios, asistencia técnica para programas de calidad y conservación ambiental, etc.).
4	Aumento en el número y calidad de programas de educación técnica y profesional de turismo	11	Crecimiento sostenible y concientización social hacia la protección del ambiente.
5	Se planea construir red de alcantarillado, planta de tratamiento aguas residuales y un mejor acueducto.	12	Generación de nuevos empleos en el sector turístico
6	Políticas de turismo sostenible.	13	Acuerdo de paz.
7	Posibilidad de concienciar a la población local en el desarrollo económico local e innovación.	14	Tendencia creciente de los segmentos de ecoturismo, turismo cultural, turismo de naturaleza, así como de turistas alineados a la reducción de impactos frente al cambio climático de destinos sostenibles

### **Condiciones externas**

#### **Amenazas**

<b>No</b>	<b>Indicador</b>	<b>No</b>	<b>Indicador</b>
1	Los efectos del cambio climático, principalmente el aumento de la temperatura media, descenso del nivel del espejo de agua y las anomalías climáticas.	6	Crecimiento de la población que conduce al sobre desarrollo del destino y la pérdida de su atractivo.
2	Descuido por parte de los actores y gestores locales en relación a la gestión ambiental	7	Un conflicto entre las empresas turísticas y la comunidad causado por la presión del turismo sobre los recursos.
3	Un exceso de la oferta turística causada por el aumento del número de alojamientos creciendo desproporcionalmente a la demanda.	8	Problemas sociales asociados a los visitantes que llegan al destino.
4	Pérdida de voluntad por parte de la comunidad.	9	Informalidad en la comercialización de servicios turísticos
5	Cambio del gobierno local, podría implicar un cambio de actitud hacia el tipo de desarrollo regional.	10	Desarrollo de un modelo turístico invasivo – masivo que atente con la sostenibilidad del destino turístico

**Tabla 17**  
*Ponderación*

Análisis interno							
Fortalezas	Impacto			Debilidades	Impacto		
	Alto	Medio	Bajo		Alto	Medio	Bajo
F. 1	X			D. 1	X		
F. 2	X			D. 2	X		
F. 3			X	D. 3	X		
F. 4		X		D. 4	X		
F. 5			X	D. 5	X		
F. 6		X		D. 6		X	
F. 7			X	D. 7			X
F. 8		X		D. 8			X
F. 9	X			D. 9	X		
F. 10		X		D. 10		X	
F. 11	X			D. 11	X		
F. 12	X			D. 12	X		
F. 13			X	D. 13		X	
F. 14		X		D. 14	X		
F. 15	X			D. 15	X		
F. 16	X			D. 16		X	
-	-	-	-	D. 17	X		
Análisis externo							
Oportunidades	Impacto			Amenazas	Impacto		
	Alto	Medio	Bajo		Alto	Medio	Bajo
O.1	X			A. 1	X		
O.2			X	A. 2	X		
O.3		X		A. 3	X		
O.4		X		A. 4	X		
O.5	X			A. 5			X
O.6	X			A. 6	X		
O.7	X			A. 7	X		
O.8	X			A. 8	X		
O.9		X					-
O.10		X					-
O.11	X						-
O.12	X						-
O.13	X						-
O.14	X						-

**Tabla 18**

*Cuantificación factores internos*

<b>Factores internos</b>			
<b>Fortalezas</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Impacto</b>	<b>Valor</b>
F. 1	0.6	5	3
F. 2	0.6	5	3
F. 3	0.2	4	0.9
F. 4	0.3	6	1.9
F. 5	0.2	2	0.3
F. 6	0.5	5	2.5
F. 7	0.3	3	0.9
F. 8	0.4	2	0.8
F. 9	0.6	4.5	2.5
F. 10	0.2	5	0.8
F. 11	0.5	4	2
F. 12	0.6	4	2.4
F. 13	0.3	1	0.3
F. 14	0.3	4	0.9
F. 15	0.2	5	0.9
F. 16	0.6	5	3
<b>Factores internos</b>			
<b>Debilidades</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Impacto</b>	<b>Valor</b>
D. 1	0.6	5.0	3.0
D. 2	0.6	5.0	3.0
D. 3	0.5	5.0	2.5
D. 4	0.2	5.0	0.9
D. 5	0.6	5.0	3.0
D. 6	0.2	5.0	0.8
D. 7	0.2	1.0	0.2
D. 8	0.2	1.0	0.2
D. 9	0.5	4.7	2.4
D. 10	0.3	2.0	0.6
D. 11	0.6	5.0	2.8
D. 12	0.5	4.0	2.0
D. 13	0.3	3.5	0.9
D. 14	0.2	4.5	0.9
D. 15	0.6	5.0	3.0
D. 16	0.2	3.0	0.6
D. 17	0.15	5.0	0.8

**Tabla 19**

*Cuantificación factores externos*

<b>Factores externos</b>			
<b>Oportunidades</b>	<b>Probabilidad</b>	<b>Impacto</b>	<b>Valor</b>
O. 1	0.5	5	2.5
O. 2	0.2	3.8	0.8
O. 3	0.3	3.2	1.0
O. 4	0.3	6	1.8
O. 5	0.4	5	2.0
O. 6	0.4	4	1.6
O. 7	0.25	3.8	1.0
O. 8	0.25	3.8	1.0
O. 9	0.35	6	2.1
O. 10	0.25	3	0.8
O. 11	0.25	3.5	0.9
O. 12	0.5	5	2.5
O. 13	0.4	5	2.0
O. 14	0.4	4	1.6
<b>Factores externos</b>			
<b>Amenazas</b>	<b>Probabilidad</b>	<b>Impacto</b>	<b>Valor</b>
A.1	0.6	5	3.0
A.2	0.5	5	2.3
A.3	0.5	4	2.0
A.4	0.3	5	1.3
A.5	0.5	4	1.6
A.6	0.5	5	2.5
A.7	0.2	2	0.4
A.8	0.2	5	0.9
A.9	0.5	5	2.3
A.10	0.4	4	1.4

**Tabla 20**

*Análisis DOFA*

<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
O. 1 Implementación de un nuevo sistema de transporte.	A.1 Los efectos del cambio climático, principalmente el aumento de la temperatura media, descenso del nivel del espejo de agua y las anomalías climáticas.
O. 4 Aumento en el número y calidad de programas de educación técnica y profesional de turismo	A.2 Descuido por parte de los actores y gestores locales en relación a la gestión ambiental

**Análisis DOFA**

O. 5 Se planea construir red de alcantarillado, planta de tratamiento aguas residuales y un mejor acueducto

O. 6 Políticas de turismo sostenible

O. 9 El plan estratégico de turismo sostenible considera muchos de los aspectos de desarrollo regional sostenible

O. 12 Generación de nuevos empleos en el sector turístico

O. 13 Acuerdo de paz

O. 14 Tendencia creciente de los segmentos de ecoturismo, turismo cultural, turismo de naturaleza, así como de turistas alineados a la reducción de impactos frente al cambio climático de destinos sostenibles

A.3 Un exceso de la oferta turística causada por el aumento del número de alojamientos creciendo desproporcionalmente a la demanda

A.4 Pérdida de voluntad por parte de la comunidad

A.5 Cambio del gobierno local, podría implicar un cambio de actitud hacia el tipo de desarrollo regional

A.6 Crecimiento de la población que conduce al sobre desarrollo del destino y la pérdida de su atractivo

A.9 Informalidad en la comercialización de servicios turísticos

A.10 Desarrollo de un modelo turístico invasivo – masivo que atente con la sostenibilidad del destino turístico

<b>Fortalezas</b>	<b>Estrategias tipo FO</b>	<b>Estrategias tipo FA</b>
F. 1 Creación de empresas durante los últimos 5 años		
F. 2 Crecimiento de los niveles de empleabilidad entre de 2 a 3 empleos	1. Implementar programas para el fortalecimiento empresarial 2. Impulsar la economía local	1. Promoción del empleo local e inclusivo 2. Fomento del emprendimiento local
F. 4 Apoya a las poblaciones u organizaciones que elaboran artesanías o prestan servicios	3. Aumentar la satisfacción del cliente 4. Fomentar la innovación en turismo sostenible 5. Impulsar la economía creativa y artesanal.	3. Promoción de empleo en turismo comunitario: Establecer metas para fomentar la creación de empleo en proyectos de turismo comunitario que empoderen a las comunidades locales y promuevan la sostenibilidad
F. 6 Acciones de conservación y uso responsable, de las áreas naturales	6. Promover la gastronomía del territorio 7. Fomentar la conservación de la biodiversidad	4. Adaptación al cambio climático 5. Gestión de conflictos comunitarios
F. 9 Adelanta acciones para incentiva la gastronomía y las cocinas tradicionales locales, regionales o nacionales	8. Promover el transporte sostenible	6. Promover prácticas de turismo responsable. 7. Fomentar la formación y capacitación en turismo cultural

F. 11 Hospitalidad de la comunidad

F. 12 Tranquilidad, belleza escénica del paisaje

F. 16 Inmensidad en biodiversidad, tipos de ecosistema y cultura

<b>Debilidades</b>	<b>Estrategias tipo DO</b>	<b>Estrategias tipo DA</b>
D. 1 Bajo fortalecimiento empresarial	1. Apoyo a la reconversión laboral	1. Promoción del turismo de bajo impacto
D. 2 Bajas condiciones justas y equitativas del empleo ofertado en el territorio	2. Promoción de la equidad salarial y condiciones laborales justas	2. Preservación de patrimonio cultural
D. 3 Falta de organización de vendedores ambulantes	3. Participación activa de la comunidad en la planificación	3. Fomento de prácticas de turismo responsable
D. 5 Débil aplicación de medir el grado de satisfacción en relación con la actividad turística promoción del destino	4. Promoción de prácticas de turismo sostenible en el sector	4. Protección de la biodiversidad
D. 9 Bajo conocimiento en Responsabilidad Social Empresarial y Sociedades de Beneficio e Interés Colectivo	5. Diversificación de la oferta turística	5. Prevención y control de la contaminación
D. 11 Limitadas acciones del tratamiento de las aguas residuales y vertimientos en El Puerto del El Encano	6. Altos conocimientos en la norma NTS TS 001 - 1, legislación ambiental, legislación cultural y la normatividad en turismo sostenible	6. Gestión adecuada de residuos
D. 12 Escasas acciones para utilizar adecuadamente los productos químicos, que generan un	7. Flexibilidad en la planificación estratégica (Promover la Responsabilidad Social Empresarial y Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo en la industria del turismo)	7. Prevención del trabajo infantil y explotación laboral.
	8. Promoción de prácticas de turismo sostenible en la industria	8. Promoción de la igualdad de género y diversidad en el empleo



impacto significativo  
sobre el ambiente

---

D. 15 Bajo nivel de  
conocimiento de la  
Norma NTS-TS 001-  
1

➤ **Estrategias y actividades de mejora de la calidad turística y ambiental en El Puerto de el Encano**

Este ejercicio se dividió en dos partes: en primer lugar, se tuvo en cuenta una caracterización de aspectos internos y externos del área y se creó análisis PESTEL y análisis DOFA que muestra las potencialidades y debilidades del Puerto de El Encano y sus recursos naturales, socioculturales y económicos. En relación con la idea anterior se presenta la segunda parte del objetivo específico, considerando un plan de acción a implementar en un período de cuatro años y proponiendo un proyecto de desarrollo integral que permitirá a el Puerto de El Encano verificar la viabilidad de alcanzar la certificación como destino turístico sostenible basado en la Norma NTS-TS 001 – 1.

Se planea entonces definir las acciones que se deben realizar para ingresar al proceso de certificación como destino turístico sostenible, de acuerdo con las disposiciones legales y requisitos técnicos de la norma sectorial. Los criterios utilizados incluyen; requisitos legales, documentación y registros de calidad, programas de gestión para la sostenibilidad del agua, gestión de energía, gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI), manejo y prevención de riesgos sociales, apoyo a las comunidades, contratación y generación de empleo, calidad y satisfacción del cliente, educación, gestión ambiental, Seguridad y Servicios y gestión sociocultural. Se tiene en cuenta al Ministerio de Industria y Comercio y Turismo Fontur, cuya Norma NTS TS 001 – 1 especifica el propósito de certificar a destinos turísticos sostenibles.

Se utilizan las bases para la mejora de la calidad del uso sostenible del turismo. Este estándar se establece como directriz para la planificación espacial y la gestión turística de los

gobiernos locales. Se han establecido los requisitos que deben cumplir para obtener la certificación en destino turístico sostenible.

Por todo lo anterior, y teniendo en cuenta la debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades identificadas en el anterior análisis DOFA se procede a diseñar un plan de acción tendiente a mejorar los aspectos más críticos para lograr la certificación de calidad turística bajo los requisitos de la Norma NTS TS 001 – 1.

**Tabla 21**  
*Plan de acción*

	¿Qué hacer? (PROYECTOS)	¿Por qué hacerlo?	¿Cómo hacerlo?	¿Quién debe hacerlo?	¿Dónde hacerlo?	¿Cuándo hacerlo?	Duración del programa
1) Programa Desarrollo económico capacidad empresarial.	1) Implementación de un proyecto encaminado al desarrollo económico y fortalecimiento empresarial enfocado al turismo sostenible	Para fortalecer el sector económico del turismo del territorio y mejorar la competitividad e innovación del sector de manera sostenible.	Se debe realizar lo siguiente: A) Un diagnóstico turístico identificando necesidades, desafíos específicos e identificar los recursos y capacidades existentes en los negocios del sector turismo del territorio B) Talleres y cursos sobre gestión empresarial, finanzas, marketing y ventas. C) Capacitación en habilidades específicas como atención al cliente, idiomas, guía turística, etc. Talleres de innovación y nuevas tendencias en la industria del turismo D) Se realiza talleres de Asesoría y Mentoring:	Ministerio de industria, comercio y turismo, Fontur, secretarías de turismo municipales y departamental. Empresarios locales. Comunidad en general.	Se implantará en cada uno de los negocios y el sitio turístico.	Primer semestre 2024	1 año
	2) Calidad y satisfacción de los turistas	Porque es importante la modernización en los procesos para optimizar la atención ciudadana.	• Asesoría personalizada para los negocios del territorio, brindando orientación en áreas específicas de mejora. • Se asignan mentores con experiencia en el sector turismo.				
	3) Propuesta de productos innovadores de acuerdo con las tendencias actuales del turismo	Porque los mercados y las tendencias están en constante evolución y hay que satisfacer a los turistas en base a sus nuevas necesidades	E) Se desarrolla de Productos y Experiencias Turísticas: • Se ayuda en la creación o mejora de productos turísticos, como rutas, paquetes, actividades, etc. • Se fomenta de la innovación y creatividad en la creación de experiencias únicas para los visitantes				
	4) Conocimiento en la norma NTS TS 001 - 1, legislación ambiental, legislación cultural		F) Networking y Alianzas Estratégicas: • Se Facilita espacios para que las				
	5) Promover la Responsabilidad						

---

Social Empresarial y Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo en la industria del turismo	empresas del programa puedan establecer alianzas entre sí y con otras organizaciones relacionadas con el turismo.
6) Promoción del empleo local e inclusivo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se lleva a cabo la participación en ferias, eventos y encuentros turísticos para promocionar los productos y servicios.</li></ul> G) Seguimiento y Evaluación: <ul style="list-style-type: none"><li>• Se establece métricas para medir el progreso y el impacto del programa:</li><li>• Se realiza evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora y ajustar la estrategia.</li></ul> H) Se socializa y trabajo en conjunto con los actores sobre las necesidades. I) Se pone en práctica un número de cantidad de encuestas de satisfacción que se vayan a aplicar correspondería al 45% de los servicios prestados, siendo esta muestra muy pequeña para poder determinar la satisfacción de los clientes. Por último, no se efectúan planes de mejora para las encuestas que son calificadas con puntajes menores de 4.0 puntos. J) Sistematizar la información de forma transparente y accesible al público mediante páginas web, talleres participativos y ferias de atención al visitante, a la comunidad y a líderes. K) Prestar atención los cambios permanentes de las tendencias turísticas nacionales y mundiales L) Por medio de los resultados y estudios continuos de la oferta, demanda y tendencia se elaboran productos accesibles y aptos para satisfacer a los visitantes y a la

---

		comunidad en general	
2) Programa Desarrollo ambiental.		Para capacitar a los actores y la comunidad de la importancia turística y el manejo sostenible.	A) Se despliegan invitaciones a los empresarios y emprendedores del turismo local. Se imparten talleres participativos utilizando medios teóricos, prácticos y tecnológicos
	1) Gestión ambiental sostenible	Por la necesidad de crear prácticas sostenibles en las actividades turísticas cotidianas y el manejo de los recursos naturales y culturales	B) Se desarrollan talleres participativos para el manejo y uso sostenible de los recursos. C) Se capacitan a los líderes, comunidad y a todos los negocios en indicadores y establecimiento de metas
	2) Gestión del agua		D) Se desarrolla el documento de programas para la sostenibilidad
	3) Gestión de la energía	Documentar los diversos programas establecidos para sostenibilidad, actividades y metas, recursos, plazos e indicadores, no se encuentra controlado y se presenta debilidad en la estructura de los indicadores.	E) Se documenta con las acciones de uso eficiente del agua y de la energía que se han realizado y las que se tienen proyectadas para realizar
	4) Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)		F) Se realiza talleres de la norma ISO 14064-1
	5) Gestión adecuada de residuos		G) Se lleva a cabo talleres de cómo hacer el llenado trabajadores responsables del diligenciamiento de formatos la importancia del control de registros. H) Se diligencia una matriz en la cual se reporten los resultados de las encuestas
	6) Protección de la biodiversidad	Documentar las acciones de uso eficiente del agua y la energía que se han realizado y las que se tienen programadas para realizar	I) Se realiza socialización y trabajo en conjunto con la comunidad y los actores sobre el manejo de residuos. Se realiza un estudio y diseño técnico para implementar señalética y facilidades turísticas (accesibilidad y manejo de residuos)

Ministerio de industria, comercio y turismo, Corponariño FONTUR, secretarías ambientales municipal departamental

En cada una de la comunidad y sitio con potencial turístico sostenible  
Segundo semestre 2024  
1 año

Empresarios locales. Comunidad general.

en

		Llevar registros de los gases como lo establece la norma ISO 14064-1, que puedan ocasionar los equipos con que cuenta los negocios y la comunidad		
3) Programa Desarrollo sociocultural.	1) Manejo y prevención de riesgos sociales 2) Apoyo a las comunidades 3) Satisfacción de las poblaciones residentes 4) Conservación, protección y uso sostenible del patrimonio cultural 5) Fomentar la formación y capacitación en turismo cultural	Realizar capacitaciones en el tema de la prevención de la ESCNNA. Direccionar de forma adecuada la gestión sociocultural y ambiental, aplicando normativas para el control y manejo sostenible. Informar a la comunidad, líderes y todos los actores sobre las actividades realizadas para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios que resalten las características culturales del	A) Se realiza un programa de capacitación de Manejo y prevención de riesgos sociales de acuerdo a la normatividad vigente B) Se desarrolla un plan de capacitaciones Apoyo a las comunidades presentes en el territorio. C) Seguimiento y Evaluación: • Se establece métricas para medir la satisfacción de los visitantes y a comunidad • Se realiza evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora y ajustar la estrategia D) Se realiza un programa de capacitación conservación, protección y uso sostenible del patrimonio cultural y natural de acuerdo a la normatividad vigente E) Invitar a los funcionarios y miembros de las Juntas de Accione Comunal del territorio a participar en las capacitaciones F) Talleres de retroalimentación de procesos. G) Diagnóstico participativo con los actores y gestores locales. H) Revisar la importancia de las acciones para la certificación sostenible	Ministerio de industria, comercio y turismo, FONTUR, secretarias de turismo ambientales municipal departamental Empresarios locales. Comunidad en general.
				En cada una de la y comunidad y sitio con potencial turístico sostenible Primer semest re 2025 8 meses

---

territorio

Para que los procesos sean eficientes y continuos se debe realizar una retroalimentación y control para verificar la sostenibilidad de las acciones.

---

## **2.3 Discusión**

El turismo ha emergido como una fuerza significativa en la economía global, desempeñando un papel fundamental en el desarrollo socioeconómico de numerosos países y regiones. En este contexto, el enfoque de la Norma NTS TS 001 – 1 destinos turísticos sostenibles cobran una relevancia creciente, delineando un paradigma que busca armonizar el crecimiento económico con la conservación del entorno natural y la promoción del bienestar de las comunidades locales.

Por lo anterior, en el caso de específico para el Puerto de El Encano, una región dotada de una riqueza cultural y natural, el turismo sostenible permite la preservación de su patrimonio y la estimulación de su economía y la norma se convierte en una herramienta fundamental para obtener el certificado de calidad turística, el equilibrio de tres ejes ambientales, económicos y socioculturales en el desarrollo del turismo, para garantizar su sostenibilidad a largo plazo, para ello se plantea los siguientes retos:

### **1) Eje Económico:**

- La diversificación y resiliencia económica: fomentar una economía diversificada que no dependa excesivamente de un solo recurso o sector de El Puerto de El Encano. Esto ayuda a mitigar riesgos asociados a fluctuaciones económicas o crisis en un área específica.
- Fomento de alternativas de actividades económicas sostenibles: la norma se puede convertir en una valiosa herramienta para la comunidad de planificación en el desarrollo sostenible en la integración equitativa y armoniosa de tres pilares interdependientes: económico, ambiental y sociocultural. Cada uno de estos ejes juega un papel crucial en la promoción de una sociedad equitativa y sostenible a largo plazo.
- Innovación y Tecnología Sostenible: Promover la investigación y desarrollo de tecnologías que reduzcan el impacto ambiental y fomenten la eficiencia económica, permitiendo la transición hacia una economía más sostenible.



- **Inclusión Financiera:** Garantizar que todas las partes interesadas tengan acceso a servicios financieros y oportunidades de inversión, promoviendo la equidad y la participación en la economía.
- **Creación de Empleo y Desarrollo de Capacidades:** asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los interesados unos beneficios socioculturales bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de calidad y programas de capacitación que promuevan habilidades relevantes para una economía sostenible y que contribuya a la reducción de la pobreza.
- **Economía Circular:** Fomentar la reutilización, reciclaje y reducción de residuos a través de prácticas y políticas que promuevan la economía circular, reduciendo la presión sobre los recursos naturales.

## **2) Eje Ambiental:**

- **Conservación de la Biodiversidad:** Proteger y restaurar la diversidad biológica y los ecosistemas naturales a través de áreas protegidas, corredores biológicos y prácticas de gestión sostenible.
  - **Impacto Ambiental:** un claro ejemplo es la implementación de la gestión de residuos y reciclaje, en efecto crear una ruta para establecer un sistema eficiente de recolección y gestión de residuos, incluyendo la promoción de la separación y reciclaje de desechos, también fomentar la reducción del uso de plásticos desechables y otros materiales no biodegradables. Por otro lado, dar un buen uso a los recursos naturales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando conservar los recursos naturales y diversidad biológica.

- **Gestión de Recursos Naturales:** Promover la gestión sostenible de recursos como agua, suelo, aire, energía y minerales para garantizar su disponibilidad a largo plazo.
- **Mitigación del Cambio Climático:** Adoptar medidas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y fomentar la adaptación a los cambios climáticos ya en curso.
- **Preservación de Ecosistemas Marinos y Acuáticos:** Promover prácticas sostenibles de pesca y conservación marina para mantener la salud de los ecosistemas acuáticos.
- **Restauración Ambiental:** Implementar proyectos de restauración de ecosistemas degradados para recuperar la funcionalidad y la biodiversidad.

### **3) Eje Sociocultural:**

- **Inclusión de Comunidades Locales:** la participación Comunitaria: involucrar a las comunidades locales en la gestión y toma de decisiones sobre el turismo en sus áreas, conlleva al fomento de la responsabilidad compartida.
- **Cultura y Patrimonio:** respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar su patrimonio cultural como un todo (arquitectónico) y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.
- **Equidad y Justicia Social:** Garantizar que todas las personas tengan igualdad de acceso a oportunidades económicas, educativas y de salud, independientemente de su origen socioeconómico o cultural.
- **Participación Ciudadana:** fomentar la participación activa y significativa de la sociedad en la toma de decisiones que afectan a su entorno y comunidad.

- **Derechos humanos y dignidad:** Respetar y promover los derechos humanos fundamentales, incluyendo el acceso a la educación, la salud y un ambiente sano.
- **Inclusión y diversidad:** valorar y respetar la diversidad cultural, étnica y de género, promoviendo la inclusión y la igualdad de oportunidades para todos.
- **Acceso a servicios básicos:** garantizar el acceso a servicios esenciales como educación, salud, agua potable y saneamiento básico para toda la población.
- **El desarrollo sostenible implica un enfoque holístico y equilibrado** que considera estos tres ejes interconectados para asegurar un futuro próspero y equitativo para las generaciones presentes y futuras.

Para finalizar, el desarrollo sostenible del turismo implica un enfoque holístico y equilibrado que considera estos tres ejes interconectados para asegurar un futuro próspero y equitativo para las generaciones presentes y futuras, en función de lo planteado, aplicar la norma apuesta por unas estrategias de mejora y condiciones de calidad del El Puerto de El Encano, por supuesto que este estudio, pone en consideración mejorías que contribuyen a alcanzar la certificación como un destino turístico sostenible.

### **3. Conclusiones**

El desarrollo de la investigación, se plantea entonces la caracterización en segundo lugar se llevó a cabo un muestreo estratificado de las familias ubicadas en el Puerto del Encano cuyas actividades económicas guardan una estrecha relación con el turismo en el departamento de Nariño, después de analizar la información recolectada en campo, se evidencia que gracias a la investigación que; Las características económicas, ambientales y socioculturales más sobresalientes son:

Respecto a lo económico; el 74% ha creado empresas en los últimos 5 años, el sector más representativo es de restaurante, además es el que más empleos genera y para concluir el 100% desconoce los beneficios de la norma.

Respecto a lo sociocultural las características más representativas son: El 100% desconocen los beneficios de la responsabilidad social empresarial y los beneficios de las sociedades de beneficio e interés colectivo, por otro lado, el 75% no mide el grado de satisfacción en relación con la actividad turística.

Respecto a lo ambiental las características más representativas son: EL 83% no pone en práctica la capacidad de carga en el Puerto de El Encano, además, el 100% desconoce la legislación Ambiental vigente y por último el 100% de la población no hace una gestión adecuada del agua y energía.

Por otra parte, el cumpliendo con los objetivos propuestos se determinó que el 68% no cumple con el requisito de fortalecimiento empresarial, mientras en mayor porcentaje el 77.45% de las empresas genera entre 2 y 3 empleos, además el 68% del empleo no se da en condiciones justas, para finalizar no cumplen con el requisito en el territorio de haber una organización de vendedores ambulantes. Otro aspecto clave es la sección sociocultural se evidencio el 94% no cumple con el requisito de prevención y erradicación de impactos socioculturales; negativos asociados al turismo, como: trabajo infantil, mendicidad, drogadicción, alcoholismo, especialmente entre población vulnerable, además el 94% no

cumple el requisito de medir el grado de satisfacción de los miembros de la población residente, en relación con la actividad turística, por último, el 80% cumple con el requisito de salvaguarda el patrimonio cultural.

Otro aspecto clave también la sección ambiental se evidencio que el 100% no cumple el requisito de manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos, también no cumplen con el requisito de monitoreo de la huella de carbono, por último la articulación con los diferentes actores consolidar el turismo sostenible y de fortalecimiento a comunidad; A la Universidad le sugerimos dar a conocer a todos los actores involucrados estudiantes, de todas las facultades, desde el primer semestre, los grandes programas de acción social que se adelantan en alianza con otras entidades. Esto podría empujar a muchos a que participen activamente.

La industria del turismo tiene mucho potencial y sobre todo tiene muchas oportunidades de crecimiento, principalmente porque Colombia se está convirtiendo en un paraíso turístico para diferentes extranjeros nacionales y extranjeros. Asimismo, el gobierno nacional ha tomado las medidas necesarias para promover el turismo en nuestro territorio, que tiene como objetivo lograr que todos los colombianos puedan viajar a todos los rincones del país.

El turismo sostenible se centra en la conservación y protección del entorno natural. Esto implica la adopción de prácticas que reduzcan la contaminación, la conservación de la biodiversidad y la gestión responsable de los recursos naturales. En todo caso es una responsabilidad importante para las comunidades, las empresas asentadas y los entes gubernamentales, es esencial la coordinación entre diferentes entidades gubernamentales a nivel nacional, regional y local, en la medida que crean políticas que coadyuven a promover beneficios para todos los actores, en todo caso, convendrían comenzar a trabajar en algunos de los ODS, propuestos por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, finalmente construir paulatinamente un mundo mejor, con más oportunidades y mejores posibilidades de desarrollo.

Estimo que la aplicación de los principios del desarrollo sustentable en la industria turística, mediante la introducción de un sistema de gestión dentro de los parámetros de la norma técnica NTS-TS 001 – 1 de la industria turística sustentable, es una buena herramienta para lograr que todo las empresas vinculas al sector cumpla con unos requisitos elementales y comunes, por supuesto que este fenómeno, se centran en actividades que cuidan el medio ambiente, protegiendo a las comunidades vulnerables de la región, así como, promueve la creación de empleos locales, apoya a pequeñas empresas y puede contribuir al desarrollo económico de regiones menos desarrolladas y oportunidades planificadas de crecimiento o desarrollo.

La principal pregunta de la presente investigación de esta tesis, el cual se formuló si es posible determinar la viabilidad del El Puerto de El Encano como destino turístico sostenible, razón por la cual estableció unos objetivos específicos; el análisis de la matriz de operatividad, análisis de variable, caracterización, encuesta, digitalización de las encuestas y estudio. En efecto, el turismo en el territorio reveló primero que la comunidad ha creado empresas relacionadas con el turismo y es necesario su fortalecimiento empresarial, también el fortalecimiento de actividades para mitigar los impactos negativos en el ambiente y, capacitar en prácticas socioculturales que salvaguarden los usos y costumbres del territorio. Por último, demuestra que el turismo es considerado una importante fuente de ingresos fuera y dentro de El Puerto del El Encano, por lo que es necesario capacitar a los profesionales en este campo en la implementación de turismo sostenible de acuerdo a las normas técnicas sectoriales del turismo sostenible.

Al realizar un análisis externo para determinar las fortalezas del turismo sostenible, se observó que los viajeros después de la situación sanitaria del Covid-19 y con base en el mercado y la libertad de información se ha creado un nuevo perfil de viajeros que quieren vivir una gran experiencia, reducir su huella ecológica y desarrollar un turismo más responsable y consciente en los territorios donde se alojan.

La biodiversidad, la diversidad sociocultural, y la sostenibilidad económica, son temas de los que se puede llegar a hablar bastante, en la medida que, es relevante diseñar espacios

de reflexión y transmisión alrededor del conocimiento, como políticas, planes, programas y proyectos, desde el nivel público y privado, a nivel territorial, nacional e internacional, a fin de dar respuesta a temas como fenómenos que ameritan de una solución para un naturaleza que merece ser más amigable y habitable en territorios con vocación turística y que analice resolver las necesidades de la comunidades.

#### **4. Recomendaciones**

En función de lo planteado en El Puerto de El Encano, tiene un bajo porcentaje de cumplimiento de los requisitos económicos, socioculturales y ambientales, es necesario que, por parte de la comunidad, todos los actores y las entidades publica privadas tomen medidas necesarias para lograr la viabilidad como destino turístico sostenible, con el objetivo de buscar el Certificado de Calidad Turística, ello representa alcanzar a cumplir los requisitos de sostenibilidad exigidos por la noma NTS TS 001 – 1.

En relación a la idea anterior, en el caso de El Puerto de El Encano es un territorio rico en recursos naturales y culturales, es fundamental promover el turismo sostenible para garantizar la preservación de su patrimonio y el bienestar de sus habitantes. Se plantea entonces, minimizar el impacto negativo en el medio ambiente, promover la conservación de la biodiversidad y contribuir al desarrollo económico y social de la comunidad local y los *stakeholders* del turismo.

Con relación al análisis elaborado se realizan las siguientes recomendaciones:

- 1) Fortalecer los programas de gestión para proteger y conservar los recursos naturales la sostenibilidad, el control en los documentos y registros y las acciones de mejora continua que son necesarios llevar a cabo.
- 2) Implementar medidas de control y regulación del turismo en estas áreas.
- 3) Documentar las practicas sostenibles, como el uso responsable del agua y la energía y promover la minimización de los residuos generados por el turismo.
- 4) Actualizar del registro de gases efecto invernadero (GEI) con datos recientes del tipo de equipo, fuente energética y consumo energético de la emisión de gases efecto invernadero.
- 5) Incrementar sus esfuerzos en las actividades que se llevan a cabo dentro y fuera de la vereda El Puerto de El Encano con las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios que resalten las características culturales del territorio.



- 6) Implementar estrategias para la adecuada evaluación de la satisfacción de los clientes.
- 7) Implementar un modelo de verificación de todo el listado maestro de documentos con el fin de mantener siempre las versiones vigentes de los documentos y que estos sean conocidos e interiorizados por todos los actores y comunidad.
- 8) Promover el turismo responsable e incluir programas de educación y conciencia ambiental a turistas y a las comunidades locales sobre la importancia de conservar el medio ambiente.
- 9) Creación de comités de turismo en las comunidades, donde se discutan y tomen decisiones sobre el desarrollo turístico de la región, en segundo lugar, se debe involucrar la participación activa de las comunidades locales en la toma de decisiones relacionadas con el turismo sostenible.
- 10) Promover prácticas responsables, como el respeto por la cultura y las tradiciones locales, el consumo responsable de recursos y la minimización de los residuos generados durante el viaje dirigido a los turistas y a la comunidad, el cual deben ser conscientes de su impacto en el medio ambiente.

## Referencias

Alan Neill, D., Cortez Suárez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. UTMACH.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>

Alomia, C. y. L. (2018). Estrategias de planificación participativa para el desarrollo de turismo sostenible en el municipio de Cumbal. Pontificia Universidad Javeriana facultad de Estudios Ambientales y Rurales Maestría en Gestión Ambiental. <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/38131>

Alvarado, Y., Rodero, A. (2021). Mompo, Bolívar sustentable y sostenible en el tiempo. *Turismo y Sociedad*, xxviii, pp. 39-56. <https://doi.org/10.18601/01207555.n28.02>

Blanco-Romero, A., Navalón-García, R., Troitiño-Torralba, L. y Blázquez-Salom, M. (eds.). *Sostenibilidad turística: overtourism vs undertourism*. pp. 298. <file:///C:/Downloads/Sostenibilidad%20Tur%C3%ADstica%20TOT.pdf>

Castro, CCF (2018). El modelo de gobernanza del sector turístico. Gobernanza participativa o jerárquica del turismo en el departamento de Nariño-Colombia. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador Departamento de Asuntos Públicos. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/13613>

Cardoso, J., Farias, K. y De Araújo, A. (2021). Turismo cultural y sostenibilidad turística: mapeo del desempeño científico desde Web of Science. *Turismo y Sociedad*, xxviii, pp. 95-113. <https://doi.org/10.18601/01207555.n28.05>

Cardona, D. A. (s/f). La responsabilidad social empresarial. Concepto, evolución y tendencias. The corporate social responsibility concept, trends and development. Edu.co. Recuperado el 28 de agosto de 2023, de <https://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2016/1sin/25.pdf>

CEPAL, (2020). América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19 Efectos económicos y sociales. Informe especial Covid - 19 (No. 1). [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/6/S2000264\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/6/S2000264_es.pdf)

CEPAL, (2020). Observatorio COVID-19 en América Latina y el Caribe, Impacto económico y social. <https://www.cepal.org/es/temas/covid-19>

Cohen, N. y Werbin, EM (2021). EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LOS CONCEPTOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y DE LA SUSTENTABILIDAD CORPORATIVA. Unam.mx. Recuperado el 4 de septiembre de 2023, de <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2021/17.02.pdf>

Constitución Política 1 de 1991 Asamblea Nacional Constituyente - Gestor Normativo. (s/f). Gov.co. Recuperado el 28 de agosto de 2023, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4125>

Competitividad. Organización Mundial del Turismo Agencia (OMT). (2023). <https://www.unwto.org/es/competitividad-turismo>

CORPONARIÑO, Corporación Autónoma Regional de Nariño, (2011). Plan de Manejo Ambiental Integral Humedal Ramsar Laguna de La Cocha. Pasto.

DANE, (2019). Cuentas Departamentales-Colombia. Valor agregado, por grandes ramas de actividad económica a precios corrientes. (2012). <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-departamentales>

DANE, (2014). Censo Nacional Agropecuario. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/agropecuario/censo-nacional-agropecuario-2014>

De Rus G. y León C. (1997). Economía del Turismo un Panorama. Revista de Economía Aplicada, Número 15 (vol. V), 1997, págs. 71 a 109, 71. [https://www.revecap.alde.es/revista/numeros/15/pdf/derus\\_leon.pdf](https://www.revecap.alde.es/revista/numeros/15/pdf/derus_leon.pdf)

Delgado, Aida Mercedes; Sandra Lucía Ruiz; Luz Marina Arévalo; Guillermo Castillo y Nancy Viles, (2008). Plan de Acción en Biodiversidad del departamento de Nariño 2006 - 2030. Pasto: CORPONARIÑO / Gobernación de Nariño - Secretaría de Agricultura / Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt / Unidad Administrativa Especial del Sistema de Parques Nacionales Naturales, UAESPNN Territorial Surandina / Universidad de Nariño / Universidad Mariana y Asociación para el Desarrollo Campesino.

Estadísticas Sistema de Información Turística de Nariño. SITUR NARIÑO (2019). <https://siturnarino.com/estadisticas>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE (2023). Ciudades y AM y centros poblados y rural disperso Trimestre abril-junio, 23. (s/f). Trimestre abril - junio 2023. Gobernador.co. Recuperado el 28 de agosto de 2023, de <https://www.dane.gov.co/files/operaciones/GEIH/bol-GEIHEISS-abr-jun2023.pdf>

Fredy A. Ochoa F y Nancy R. Rueda E, (2016). *La Implementación De Las Normas Técnicas Sectoriales En Turismo Sostenible En Colombia Universidad Externando de Colombia*. Editorial Universidad del Externado de Colombia.

Gallini, Stefania (2005). Invitación a la Historia Ambiental. Tareas, (120),5-27. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=535055631002>

Herrera J. Barrera y Lombana J. del Río. (2019). Modelo de Gestión para la Sostenibilidad Turística. Editorial Tecnológico Comfenalco Fundación Universitaria Tecnológico. 100 p. <https://tecnologicocomfenalco.edu.co/wp->

content/uploads/librosinvestigacion/SOSTENIBILIDAD%20TURISTICA%20%281%29.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6<sup>a</sup> ed. México: McGraw-Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hufty, Marc. Báscolo Ernesto y Roberto Bazzani. 2006. Gobemanza en salud: un aporte conceptual y analítico para la investigación, *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, 22 Sup: S35-S45.

Jankilevich, Silvia (2003). Las cumbres mundiales sobre el ambiente. Estocolmo, Río y Johannesburgo. 30 años de Historia Ambiental. Documento de Trabajo N° 106, Universidad de Belgrano. [http://www.ub.edu.ar/investigaciones/dt\\_nuevos/106\\_jankilevich.pdf](http://www.ub.edu.ar/investigaciones/dt_nuevos/106_jankilevich.pdf)

Kotler P. (2013). Dirección de Marketing, Edición del Milenio. Prentice Hall. Recuperado el 25 de octubre. [https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod\\_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller\\_2006%29.pdf](https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf)

Leguizamón, M. (2016). Análisis de la implementación de las NTS TS por empresas prestadoras de servicios turísticos.: dimensión económica. In F. A. Ochoa F. & N. R. R. Esteban (Eds.), *La implementación de las normas técnicas sectoriales en turismo sostenible en Colombia* (1st ed., pp. 113–128). Universidad del Externado. <https://doi.org/10.2307/j.ctv18msq11.8>

López, N. y Sandoval, I. (s.f.). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa. [http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/20050101/1103/1/Metodos\\_y\\_tecnicas\\_de\\_investigacion\\_cuantitativa\\_y\\_cualitativa.pdf](http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/20050101/1103/1/Metodos_y_tecnicas_de_investigacion_cuantitativa_y_cualitativa.pdf)

Llegadas de turistas internacionales a Colombia durante (2001-2017). Evolución, características y determinantes. [https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/9647/be\\_1064.pdf](https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/9647/be_1064.pdf).

Madrid, F. (2009). Aplicaciones de la Gobernanza en las PYMES para mejor toma de decisiones en la industria turística. El sistema Datatu México. *Primera conferencia Internacional sobre Medición y Análisis Económico del Turismo Regional*. Donostia-San Sebastián, España.

María, E., Valenzuela, M., Lucía, S., & Iliana, V. (2020). Desigualdad, crisis de los cuidados y migración del trabajo doméstico remunerado en América Latina. Cepal.org. Recuperado el 28 de agosto de 2023, de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46537/1/S2000799\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46537/1/S2000799_es.pdf)

Medeiros, V., Gonçalves Godoi, L., Camargos, E., & Resumen, T. (s/f). La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo. Cepal.org. Recuperado el 28 de agosto de 2023, de [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129\\_Medeiros.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129_Medeiros.pdf)

Mercado, S. (2014). *Mercadotecnia Programada*. Limusa. <https://books.google.cl/books?id=Ix-31bK5agMC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible (2021,). Restauración <https://www.minambiente.gov.co/direccion-de-bosques-biodiversidad-y-servicios-ecosistemicos/restauracion-2/>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, MINCIT (2023). <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, MINCIT (2022). El ABC de las Sociedades de Beneficio e Interés Colectivo. <https://www.mincit.gov.co/minindustria/sociedades-bic/ebook-sociedades-bic-02dic.aspx>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, MINCIT (2016). Buenas prácticas para la prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes - ESCNNA. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/analisis-sectorial-y-promocion/turismo-responsable/prevencion-de-la-explotacion-sexual-comercial-de-n/manual-de-buenas-practicas.aspx>

Ministro del Comercio. (2018). Plan Sectorial de Turismo 2018 – 2022 Turismo: El propósito que nos une. <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013>

Objetivos del Milenio al desarrollo sostenible: Naciones Unidas y las metas globales post, (2015). [file:///C:/Downloads/Dialnet-DeLosObjetivosDelMilenioAlDesarrolloSostenible-4942588%20\(1\).pdf](file:///C:/Downloads/Dialnet-DeLosObjetivosDelMilenioAlDesarrolloSostenible-4942588%20(1).pdf)

Organización Mundial del Turismo OMT, (2022). <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>

Orduña, F. y Dzib, U. (2020). Análisis de las políticas públicas del turismo sustentable en el centro histórico de Santiago de Querétaro. *Turismo y Sociedad*, xxvi, pp. 21-44. <https://doi.org/10.18601/01207555.n26.01>

Perdomo y Carlos Mauricio Ramírez Pava, D. C. (2020). Estimación de la huella de carbono y formulación de estrategias de mitigación para las actividades turísticas del sector 2 del centro histórico de La Candelaria, para dar cumplimiento a la NTS-TS 001-1 de turismo sostenible. Universidad de La Salle, Bogotá. Recuperado el 28 de agosto de 2023, de [https://ciencia.lasalle.edu.co/ing\\_ambiental\\_sanitaria/1760/](https://ciencia.lasalle.edu.co/ing_ambiental_sanitaria/1760/)

Poveda, R. B., Baptista, C. D., & García, M. N. (2012). Setting competitiveness indicators using BSC and ANP. *International Journal of Production Research*, 50(17), 4738-52. 10.1080/00207543.2012.657964.

Realpe, S. P. V. (2018). Diagnóstico y diseño del cumplimiento de la norma técnica sectorial de turismo sostenible nts-ts 002 “establecimientos de alojamiento y hospedaje. Requisitos de sostenibilidad”, en el hotel Valle de Pubenza. Universidad libre facultad de ingeniería Especialización gerencia de calidad de productos y servicios, pp. 13 – 14. Recuperado el 28 de agosto de 2023, de <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/15897>

Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la lengua española*. Madrid: España Calpe. <https://dle.rae.es/gobernanza>

Reyes, Giovanni E. (2001). PRINCIPALES TEORIAS SOBRE EL DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, (4), <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18100408>

Rincón-Ruiz, A., Echeverry- Duque, M., Piñeros, A. M., Tapia, C.H., David, A., Arias-Arévalo, P. y Zuluaga, P. A. (2014). Valoración integral de la biodiversidad y los servicios ecosistémicos: Aspectos conceptuales y meteorológicos. Bogotá, D.C.: Instituto de Investigación de Recursos Biológicos Alexander von Humboldt (IAvH).

Rojas Soriano, A. J.; Fernández Prados, J. S. y Pérez Meléndez, C. (1988). *Investigar mediante encuestas. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos*. Madrid: Editorial Síntesis.

Rodríguez Rubén, José. (2010). *Diseño De La Metodología De La Investigación*. Modulo 4. Universidad Caece.: Centro de estudios en administración de la salud Posgrado en Administración Hospitalaria y Sistemas de Salud Posgrado en Administración y Gestión de Servicios de Enfermería.



Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Soler, P. (1997). *La investigación cualitativa en marketing y publicidad. El grupo de discusión y el análisis de datos*. Barcelona: Paidós Papeles de Comunicación 12.

UICN, Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza. 2016. *The List of Wetlands of International Importance*. Irán: UICN.. [www.ramsar.org/sites/default/files/documents/library/sitelist.pdf](http://www.ramsar.org/sites/default/files/documents/library/sitelist.pdf).

Upegui Juan. C. M (2009). *Doce tesis en torno al concepto de Estado social de Derecho Universidad del Externado de Colombia*. Sello Editorial Universidad Externado de Colombia.

Universidad Externado de Colombia, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCI) e Icontec. (2014). *Norma técnica NTS- TS sectorial colombiana 0001 -I. Destinos turísticos. Área turística. Requisitos de sostenibilidad*. Primera actualización. Bogotá: Universidad del Externado. [https://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/119.NTS\\_TS\\_001\\_1.pdf](https://www.citur.gov.co/upload/publications/documentos/119.NTS_TS_001_1.pdf)

Torres Velandia, C., (2020). *Escenarios para la reactivación del sector turístico de Zipaquirá en el ambiente Covid-19*. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/35716>.

## **Anexos**

### **Anexo 1. Entrevista Población local**

**Universidad Mariana**  
**Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas**  
**Maestría en Administración**

El presente es el formato de entrevista para la recolección de información respecto a la investigación titulada Análisis de las condiciones económicas, sociales y ambientales del puerto de El Encano, para Determinar la Viabilidad de la Certificación como Destino Turístico Sostenible Bajo la Norma NTS 001 – 1, Año 2021; desarrollada por el estudiante de la maestría en administración: Edwin Fabian Valencia Torres.

**Objetivo:** Analizar la viabilidad de la norma técnica NTS 001 – 1 Destinos Turísticos Sostenibles en el Puerto de El Encano, encaminado al desarrollo de actividades turísticas sostenibles

**Cláusula de confidencialidad:** La información recolectada será confidencial y únicamente tiene fines académicos por lo que se garantiza total anonimato. Gracias por su colaboración

**Instrucciones:** De la veracidad de sus respuestas depende en gran parte la orientación acertada del turismo del Puerto de El Encano. Antes de iniciar quiero pedirle su permiso para grabar la entrevista, con el propósito de pueda transcribir la información para su posterior análisis.

### **Anexo Formato Excel Encuesta**



Viabilidad Certificación NTS 001 – 1 Puerto De El Encano Como Destino Turístico Sostenible

No.	SECTOR	B-1 ¿La comunidad se ha organizado en un comité de gestión de la explotación anual (comercial de millos, viñas y abacemos)?	B-2 ¿Se han adelantado acciones enfocadas a la prevención de la explotación anual (comercial de millos, viñas y abacemos)?	B-3 ¿La población residente, empresarios, visitantes y turistas conciben sobre la prevención, reglamentación y sanciones según la legislación vigente aplicable en relación con la explotación anual (BICINA)?	B-4 ¿En el territorio se previene la explotación infantil?	B-5 ¿El equipo de trabajo del negocio de comercio de manera responsable con población indígena (LGBT)?	B-6 ¿El equipo de trabajo del negocio se comporta de manera responsable con población indígena, afrodescendientes, niñas, niñas y discapacitados?	B-7 ¿El negocio respeta los usos y costumbres de la población indígena y sus manifestaciones?	B-8 ¿El negocio promueve a las poblaciones o organizaciones que aborran productos (parameño) o presen servicios (parameño, turismo, restaurantes, guías, que realice las características propias de la cultura)?	B-9 ¿El negocio respeta los derechos de propiedad intelectual y las expresiones tradicionales de grupos étnicos?	B-10 ¿El negocio ha medido el grado de satisfacción de los miembros de la población residente, en relación con la actividad turística, y aplicar medidas de acuerdo con los resultados obtenidos?	B-11 ¿El negocio tiene un plan de Responsabilidad Social Empresarial que refiere también a la actividad y el conocimiento de una empresa encaminada a mejorar el equilibrio entre el desarrollo de la sociedad, personas sustentables, y la viabilidad comercial y económica de ella misma.	B-12 ¿El negocio promueve la participación permanente de la población residente y la justificación relacionada con el turismo (o tema de decisiones)?	B-13 ¿El negocio tiene conocimiento de las Sociedades de Beneficencia Colectiva en las cinco regiones (o modelo de negocio)? ¿Prácticas laborales, 4 prácticas ambientales y 5 prácticas con la comunidad?	B-14 ¿El negocio informa a los visitantes y turistas sobre el valor del patrimonio cultural del Puerto de Encano?	B-15 ¿El negocio o comunidad divulga los resultados de las encuestas y estadísticas de las actividades de conservación y uso responsable de las áreas culturales, locales, regionales o nacionales?	B-16 ¿El negocio promueve el uso responsable de las prácticas culturales, locales, regionales o nacionales?	B-17 ¿El negocio promueve la gastronomía y las comidas tradicionales locales, regionales o nacionales?	B-18 ¿El negocio o comunidad lidera campañas con las organizaciones y periodistas (empresarios, editores) de la prensa cultural, turismo y prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, incluido en contextos de legislación vigente aplicable?	B-19 ¿El negocio o comunidad realiza acciones de sensibilización y promoción de la legislación vigente aplicable?	B-20 ¿El negocio o comunidad promueve productos turísticos, que integren el patrimonio cultural?
1	Restaurante	No	No	No	S	S	S	S	No	S	No	No	No	No	No	S	S	No	No	S	
2	Restaurante	S	S	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	S	S	No	S	S	No	S	
3	Lancheros	No	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	S	No	S	S	No	No	No	S	
4	Lancheros	No	No	No	No	S	S	S	No	No	No	No	No	No	No	S	No	No	No	No	
5	Hotel	No	No	No	No	S	S	S	S	No	S	No	No	No	No	S	S	No	No	S	
6	Lancheros	S	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	S	S	S	S	
7	Restaurante	No	S	No	S	S	S	S	S	S	No	No	No	S	S	S	No	No	No	S	
8	Región Turismo y Abacemos	No	No	No	No	S	S	S	S	No	No	No	No	No	S	No	No	No	No	S	
9	Restaurante	No	No	No	No	S	S	S	No	S	No	No	No	No	No	S	No	No	No	S	
10	Restaurante	S	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	S	S	S	S	
11	Lancheros	No	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	S	S	S	No	No	No	S	
12	Hotel	No	No	No	No	S	S	S	S	No	No	No	No	No	S	No	No	No	No	S	
13	Lancheros	No	No	No	No	S	S	S	No	S	No	No	No	No	No	S	No	No	No	S	
14	Lancheros	S	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	S	S	S	S	
15	Restaurante	No	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	S	S	S	No	No	No	S	
16	Región Turismo y Abacemos	No	No	No	No	S	S	S	S	No	No	No	No	No	S	No	No	No	No	S	
17	Restaurante	No	No	No	No	S	S	S	No	S	No	No	No	No	No	S	No	No	No	S	
18	Restaurante	S	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	S	S	S	S	
19	Lancheros	No	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	S	S	S	No	No	No	S	
20	Lancheros	No	No	No	No	S	S	S	No	No	No	No	No	S	No	No	No	No	No	S	
21	Lancheros	No	No	No	No	S	S	S	No	S	No	No	No	No	S	No	No	No	No	S	
22	Región Turismo y Abacemos	S	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	S	S	S	S	
23	Región Turismo y Abacemos	No	No	No	No	S	S	S	S	No	No	No	No	No	S	No	No	No	No	S	
24	Restaurante	No	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	No	No	No	S	
25	Restaurante	S	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	S	S	S	S	
26	Lancheros	No	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	S	No	No	S	
27	Lancheros	No	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	S	No	No	S	
28	Hotel	No	No	No	No	S	S	S	No	No	No	No	No	S	No	No	No	No	No	S	
29	Lancheros	No	No	No	No	S	S	S	S	No	No	No	No	No	S	No	No	No	No	S	
30	Lancheros	S	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	S	S	S	S	
31	Restaurante	No	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	S	S	S	S	
32	Región Turismo y Abacemos	No	No	No	No	S	S	S	No	No	No	No	No	S	No	No	No	No	No	S	
33	Restaurante	No	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	No	No	No	S	
34	Restaurante	S	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	S	S	S	S	
35	Lancheros	No	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	S	No	No	S	
36	Lancheros	No	No	No	No	S	S	S	No	No	No	No	No	S	No	No	No	No	No	S	
37	Hotel	S	No	No	No	S	S	S	No	S	No	No	No	No	S	No	No	No	No	S	
38	Lancheros	S	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	S	S	S	S	
39	Restaurante	No	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	S	S	S	S	
40	Región Turismo y Abacemos	No	No	No	No	S	S	S	No	No	No	No	No	S	No	No	No	No	No	S	
41	Restaurante	No	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	No	No	No	S	
42	Restaurante	No	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	No	No	No	S	
43	Hotel	S	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	S	S	S	S	
44	Hotel	S	S	No	No	S	S	S	No	No	No	No	No	No	S	No	No	No	No	S	
45	Restaurante	No	No	No	No	S	S	S	S	No	No	No	No	No	S	No	No	No	No	S	
46	Restaurante	No	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	S	S	S	S	
47	Hotel	S	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	S	No	No	S	
48	Hotel	No	No	No	No	S	S	S	No	No	No	No	No	No	S	No	No	No	No	S	
49	Hotel	No	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	No	No	No	S	
50	Lancheros	S	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	S	S	S	S	
51	Restaurante	No	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	No	No	No	S	
52	Región de extranjería	No	No	No	No	S	S	S	No	No	No	No	No	No	S	No	No	No	No	S	
53	Restaurante	No	No	No	No	S	S	S	S	No	No	No	No	No	S	No	No	No	No	S	
54	Región de extranjería	No	No	No	No	S	S	S	S	S	No	No	No	No	S	No	No	No	No	S	

