



Análisis prácticas asociadas a la sostenibilidad en la cadena de valor del turismo en Norte de Santander

Analysis of practices associated with sustainability in the tourism value chain in Norte de Santander.

^{a*} Lina Carolina Ovallez-Pabón, ^b Ana Delfina Tovar-Quiroz

 a. Magister en Gestión y dirección de proyectos, lcovalles@sena.edu.co, Grupo de investigación CEDRUM NDS, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Regional Norte de Santander, Cúcuta, Colombia.

 b. Magister en Ciencias Biológicas, adtovar@sena.edu.co Grupo de investigación CEDRUM NDS, Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, Regional Norte de Santander, Cúcuta, Colombia.

Julio 1 de 2022 Aceptado: Noviembre 8 de 2022

Forma de citar: L. C. Ovallez-Pabón y A. D. Tovar-Quiróz, “Análisis de las prácticas asociadas a la sostenibilidad en la cadena de valor del turismo en Norte de Santander”, *Mundo Fesc*, vol. 12, no. s1, pp. 22-35, 2022

Resumen

En Norte de Santander los servicios turísticos se agrupan teniendo en cuenta el tipo de municipio y la capacidad de atención a la demanda de usuarios anual. En este análisis se aplicó un instrumento a 322 establecimientos turísticos distribuidos en 45 empresas de alojamiento, 131 bares y restaurantes, 8 empresas de guianza turística y 19 agencias de viaje; cada una con registro Nacional de turismo en las respectivas cámaras de comercio de Cúcuta y Pamplona. Este instrumento recogió información relacionada con las actividades de soporte que generan valor en la organización según la cadena de valor de Porter en relación directa con los componentes ambientales, sociales y económicos. De este análisis se logró identificar que en tanto prestadores de Cúcuta como Pamplona a nivel de infraestructura los servicios de alojamiento y gastronomía presentan más del 50% de dificultades en apropiación de estrategias sostenibles en procesos relacionados con adecuación de espacio para diferentes discapacidades, manejo del recurso hídrico, ahorro de energía, y elaboración de mejoras locativas. En actividades relacionadas a recursos humanos se identificaron que más de 60% no maneja una segunda lengua en servicio al cliente. De igual forma, en actividades relacionadas a desarrollo o implementación de tecnología se identificó específicamente en Pamplona que, en el 80% de prestadores de servicios de alojamiento, guianza y transporte existe dificultad en el uso de software específico para servicio que presta, desarrollo de estudios sobre cambios tecnológicos en la competencia, el establecimiento de procesos automatizados y seguridad informática. Para los PST, el abordaje de procesos ambientales y sociales respecto al componente económico termina convirtiéndose en un gasto más o situaciones que no pueden ser controladas. Para promover el desarrollo sostenible en turismo, se requiere el soporte en procesos de actualización tecnológica, el fortalecimiento del capital humano y el encadenamiento de los procesos productivos.

Palabra clave: Ambiental, Servicio, Sociocultural, Sostenibilidad, Turismo

Autor para correspondencia:

*Correo electrónico: lcovalles@sena.edu.co



Abstract

In Norte de Santander, tourist services are grouped taking into account the type of municipality and the capacity to meet the demand of annual users. In this analysis, an instrument was applied to 322 tourist establishments distributed in 45 accommodation companies, 131 bars and restaurants, 8 tourist guide companies and 19 travel agencies; each one with a National Tourism Registry in the respective Chambers of Commerce of Cúcuta and Pamplona. This instrument collected information related to the support activities that generate value in the organization according to Porter's value chain in direct relation to the environmental, social and economic components. From this analysis, it was possible to identify that both providers in Cúcuta and Pamplona at the infrastructure level, accommodation and gastronomy services present more than 50% of difficulties in appropriation of sustainable strategies in processes related to adaptation of space for different disabilities, resource management water, energy saving, and development of local improvements. In activities related to human resources, it was identified that more than 60% do not use a second language in customer service. In the same way, in activities related to the development or implementation of technology, it was specifically identified in Pamplona that, in 80% of the providers of accommodation, guidance and transport services, there is difficulty in the use of specific software for the service they provide, development of studies on technological changes in the competition, the establishment of automated processes and computer security. For the PST, the approach of environmental and social processes with respect to the economic component ends up becoming one more expense or situations that cannot be controlled. To promote sustainable development in tourism, support is required in technological updating processes, the strengthening of human capital and the chaining of production processes.

Keywords: Environmental, Service, Sociocultural, Sustainability, Tourism.

Introducción

El turismo sostenible es un concepto que se ha venido trabajando desde hace más de 20 años a nivel mundial, esta idea está basada en que, en general las industrias deben propender a la sustentabilidad [1], En el periodo 2010-2018, el turismo experimentó un crecimiento medio anual del 5%, tasa mayor a la reportada por el flujo de exportaciones o, incluso, el PBI mundial [2]. En este sentido, el elemento básico a ser considerado en el TS es el balance que debe existir entre los tres pilares de la sustentabilidad. En los últimos años ha habido un incremento de la conciencia global en cuanto a los impactos ambientales, económicos y socioculturales generados por la actividad turística, sin embargo, en Colombia, “el problema central identificado es la deficiente sostenibilidad ambiental de las actividades y servicios turísticos en Colombia” [3] que afecta la integridad del capital natural, las condiciones de vida de las comunidades locales, la productividad de

los emprendimientos y negocios turísticos, la competitividad de los destinos, y la sofisticación de la demanda del sector.

Dentro de las principales consecuencias de la ausencia de una política concreta en para el manejo de la sostenibilidad en el Sector turístico Colombiano se identifican problemas como: ausencia de información confiable para orientar la toma de decisiones para el desarrollo sostenible del turismo, esta situación afecta tanto a PST como a autoridades, secretarías y clúster regionales y locales [4]. Debido a lo anterior, se presenta debilidad en la incorporación de criterios de sostenibilidad ambiental en los procesos planificación y gestión turística, esto genera una desarticulación entre el sector turismo y las autoridades ambientales. De igual forma, se han desarrollado muy pocas practicas para la mitigación, control y compensación de los impactos ambientales negativos por parte de los empresarios y actores asociados a la cadena de valor.

Norte de Santander es un departamento que no es ajeno a esta problemática, es por esto que es necesario realizar una revisión de los componentes de la sostenibilidad como parámetro teórico para el análisis de las prácticas asociadas a las organizaciones turísticas presentes en el departamento. Cuando se habla de desarrollo sostenible, se debe hacer directa referencia al uso y disfrute de los recursos naturales sin comprometer la satisfacción de las necesidades futuras [5] y permite mantener un desarrollo económicamente viable, socialmente equitativo y ambientalmente sostenible. Pero al igual que el panorama global, reconocer un equilibrio entre los pilares del desarrollo sostenible es una tarea compleja, Maxime si no se identifica las dinámicas y comportamientos sectoriales de los PST en cada uno de los subsectores.

Los prestadores de servicios (PST) de la cadena productiva del turismo realizan actividades económicas en las cuales hacen uso de los recursos naturales según las operaciones establecidas en su servicio. Desde un punto de vista sectorial, se desconoce la dinámica de las dimensiones ambiental, económico y social que han venido trabajando las empresas turísticas en términos de sostenibilidad. Las políticas actuales de la cadena productiva turística están alineadas con los objetivos de desarrollo sostenible y han desarrollado estrategias que reconozcan y beneficien las comunidades locales y conserven el patrimonio natural y cultural del país.

Desde el punto de vista económico, resulta lógico afirmar que, para generar incremento en el desarrollo de una comunidad, paralelo se debe generar un incremento en el consumo de recursos [6]. En este sentido, el fortalecimiento del componente económico se da cuando se mantiene o se disminuye el consumo de recursos, permitiendo a su vez, el mantenimiento o incremento de los indicadores de producción y crecimiento económico. Pero

este concepto de ecoeficiencia se soporta en la sensibilidad que han adquirido los gobiernos para motivarse hacia la idea de que los recursos son finitos y transformar todas las actividades, especialmente las de producción y consumo, para que se integren en procesos cíclicos, circulares, sustentables [7]

Teniendo en cuenta lo anterior, el actual modelo neoliberal se caracteriza por el consumo insostenible de recursos y culturas, acelerando de esta manera la degradación ambiental, que el mismo capital es incapaz de detener, ya que “los ciclos de reproducción de la naturaleza no son tan rápidos como el ciclo de rotación del capital” [8] lo que ha generado en un deterioro y desequilibrio de los ecosistemas.

Desde el punto de vista socio cultural con el turismo, lo que se importa a un país, no son solo los turistas con sus maletas, sino un modelo de sociedad, cuando se habla de masificar el turismo en entornos naturales, unos de los aspectos menos estimados es la respuesta del entorno que recibe del impacto de las poblaciones atendidas. Dentro de los aspectos de la sostenibilidad relacionados con el entorno sociocultural es la afectación que reciben las comunidades nativas con la llegada y presencia de visitantes. De otro lado, para contextos regionales, como Norte de Santander, aun no se cuentan con estudios que determinen estudios tales como [9] en los que se sugieren que aproximadamente el 73% de los viajeros millennials están dispuestos a pagar precios más altos por experiencias sostenibles.

El abordaje de conceptos relacionados a sistemas socio-ecológicos pone sobre la mesa los conflictos y las tensiones que se desarrollan entre diferentes renglones económicos y cuyas incompatibilidades incrementan la frecuencia de impactos ambientales negativos en los contextos geográficos donde se presentan.

Materiales y métodos

Para el desarrollo de este proceso de análisis se planteó un diseño metodológico basado en una fase de socialización, una fase de análisis y una fase de estudio comparativo. Este diseño se aplicó a una población de 228 prestadores de servicio turístico distribuidos de la siguiente forma: (Tabla I).

Tabla I. Prestadores de servicio turístico

Municipio	Subsector	Muestra
Pamplona	Alojamiento	30
	Transporte	7
	Gastronomía	90
	Guianza	11
Cúcuta	Alojamiento	22
	Transporte	12
	Gastronomía	51
	Guianza	4

Dentro de la fase de socialización se realizaron sesiones de talleres de trabajo con los prestadores de servicios turísticos en las cuales a través de técnica de Focus group, se realizó la sensibilización sobre la importancia de la Normas técnicas sectoriales de Turismo Sostenible NTS-TS, dentro de la dinámica de la sesión se trabajaron preguntas orientadas hacia el conocimiento de las NTS-TS en las organizaciones turísticas, las diferencias, beneficios en la adopción de la norma y consecuencias de su desconocimiento. El enfoque cualitativo de esta fase permitió realizar un ejercicio de moderación [10] que permitiera recoger datos sobre las impresiones focalizando en el tema central.

Paralelo al focus, dentro de la fase de análisis se aplicó un instrumento tipo encuesta en el cual se identifica el nivel de reconocimiento de la norma en las organizaciones. Este instrumento manejaba las variables de tipo escala de likert [11] con su respectiva ficha de análisis con 33 variables, principalmente de selección múltiple y de respuesta sí y no, y con algunos campos abiertos para registrar información relevante que no estaba cubierta por los anteriores. Dichas variables permitieron recoger y analizar cuantitativamente información sobre 2 aspectos principales: los datos generales del prestador, los impactos identificados en la

dimensión ambiental de la sostenibilidad, los impactos identificados en la dimensión sociocultural; y los impactos identificados en la dimensión económica. Esta fase se caracterizó por tener un enfoque cuantitativo con un amplio margen representativo de los PST en Cúcuta y la provincia de Pamplona.

En la fase de estudio comparativo, se realizó una revisión de los resultados obtenidos en la fase de análisis con los datos actualizados de la página de calidad Turística [12], de este estudio se revisó que las empresas certificadas correspondiera en cantidad y tipo de Norma certificada. Adicionalmente se revisó la antigüedad de la obtención de la certificación. La técnica utilizada se fundamentó en la revisión documental y conteo de cifras relacionadas a las dos fuentes de estudio: calidad turística y el PST.

Resultados y análisis

Socialización de las NTS-TS en PST de Norte de Santander. Dentro de las jornadas de sensibilización desarrolladas se logró identificar que los PST en su mayoría tienen poco conocimiento específico de las normas relacionadas al turismo sostenible, al igual que los sistemas integrados de gestión.

Tabla II Aspectos identificados en el reconocimiento de necesidades relacionadas a sostenibilidad.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Biodiversidad	Deterioro de vías de transporte
Potencial de avistamiento	Inseguridad en las carreteras
Abundancia del recurso hídrico	Falta de procesos de bodegaje
Variedad de Fruver	Presencia de grupos armados
Sitios de gran atractivo natural	Altos costos de insumos para cultivos
Amplia producción agrícola	Informalidad
cercanía entre los pueblos	
Variedad de climas	
Diversidad Cultural	

Análisis de las prácticas asociadas a la sostenibilidad. Para el desarrollo del análisis se tomaron los aspectos relacionados a cada dimensión del desarrollo sostenible por separado, se tomaron los datos relacionados con valores negativos, se reflejaron en las gráficas de los cuales se realizó una discriminación de según el subsector de la cadena productiva hotelera, teniendo como secuencia los sectores de: alojamiento, transporte, gastronomía, y guianza. Los valores se estimaron de las cifras porcentuales debido a la heterogeneidad de las poblaciones analizadas en cada subsector.

A. Análisis del componente ambiental. Dentro del análisis realizado se logra identificar que los sectores de guianza, gastronomía, y transporte para el área metropolitana de Cúcuta manejan rangos superiores al 30% de incidencia en problemas relacionados con el ahorro de energía. De igual forma, en aspectos como el manejo de proveedores locales, más del 50% de PST en guianza, identifica este aspecto como una debilidad.

En aspectos relacionados con aseo, limpieza y ajuste del paisaje interior a las condiciones climáticas locales, dentro de la figura 1 se evidencian que los valores cercanos a cero (0%) indican un alto índice de apropiación de este aspecto en la dimensión ambiental. La gestión de residuos mantiene un porcentaje bajo en cada uno de los PST, al igual que las acciones encaminadas al cuidado de la biodiversidad.

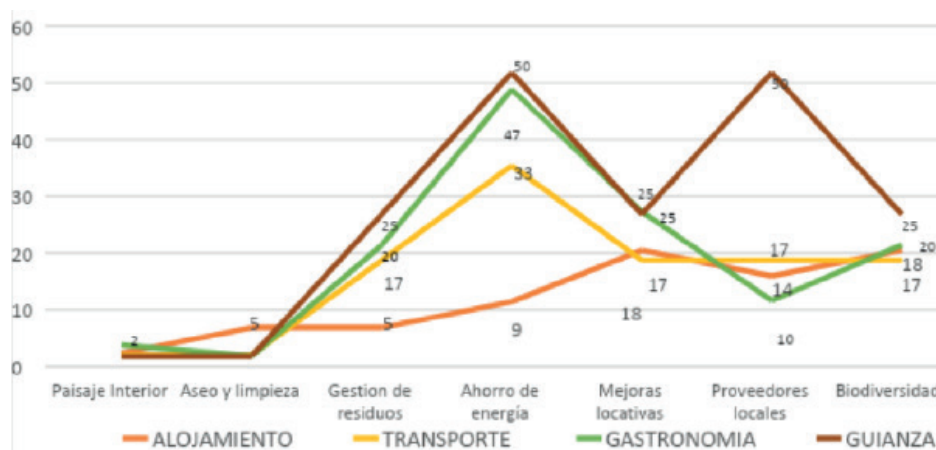


Figura 1. Dimensión/componente Ambiental del sector turismo en el área metropolitana de Cúcuta.

Los datos reportados evidencian un significativo desconocimiento de la obtención de beneficios tangibles e inmediatos como la reducción de costos a corto plazo en ahorro de agua y de energía [13], en la gestión de sus residuos, etc., pero también fiscales y financieros, al mismo tiempo que otros intangibles a medio y largo plazo como la confianza de los clientes y el reconocimiento oficial o de la opinión pública.

Por otro lado, al mencionar sobre el ahorro de agua, es común que los PST descarten ideas como el uso de agua de pozos, la recolección de agua lluvia o la reutilización del agua del aire acondicionado, de lavandería o de las piscinas. [14] Incluso, la ausencia de sistema de ahorro de agua en baños, cocina y lavandería. De igual forma, la capacidad de respuesta a la demanda y a proveedores locales es limitada [15]. Promover dentro de los PST la adquisición de productos locales requiere de la activación de una oferta de productos y servicios, así como la capacitación del personal para realizar estas actividades productivas relacionadas con productos complementarios a la acción turística.

Al identificar los porcentajes mas altos que presentan deficiencia o debilidad en la ejecución de las acciones en ahorro de energía, desarrollo de mejoras locativas y el uso de proveedores locales, los índices de ausencia de prácticas relacionadas con la sostenibilidad. En la figura 3 es de destacar que, para la provincia de Pamplona, los porcentajes de empresas que no realizan un control en el consumo de energía, con fines de reducir el consumo, es muy bajo: en el subsector guianza el 55% de los PST carecen de estas prácticas, en el subsector de gastronomía el 40% de los PST no tienen en cuenta la cantidad de energía que están usando en el desarrollo de las actividades productivas.

Dentro de la figura 2 se puede observar uno de los aspectos menos tenidos en cuenta en la dimensión ambiental es la protección de la biodiversidad, más del 30% de los PST desconocen estrategias y prácticas en su actividad productiva para el aprovechamiento y protección de este componente ambiental.

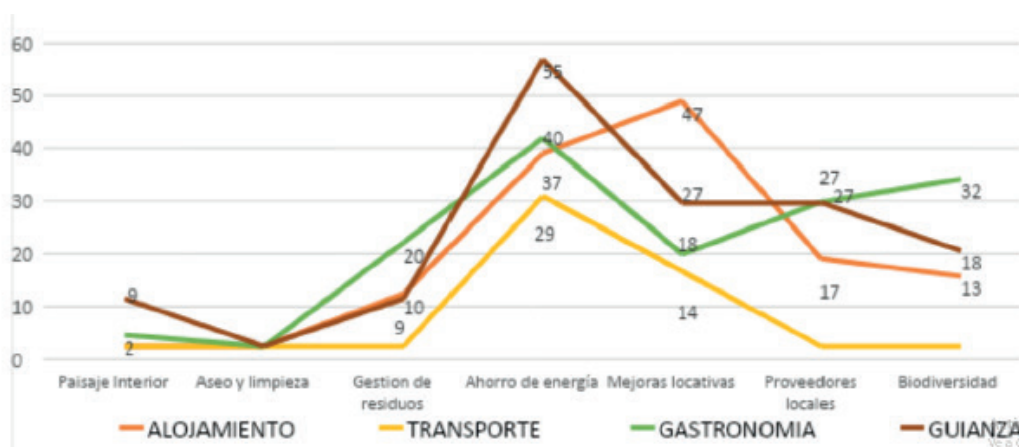


Figura 2. Dimensión/componente ambiental del sector turismo en la Provincia de Pamplona.

Teniendo en cuenta lo anterior, una de las estrategias más viables es el consumo de energías renovables las cuales tienen un impacto significativo y positivo en el turismo [16]. Esto se puede lograr si se asume la necesidad de implementar políticas turísticas respetuosas con el medio ambiente y mantener la estabilidad en la formulación de políticas para tales fines.

En términos de biodiversidad, una estrategia que estimularía el turismo rural es identificar formas de diversificación productiva que genera ingresos económicos adicionales a los agricultores y puedan favorecer la conservación de entornos semi naturales no cultivados. Es claro que, para el caso del turismo de avifauna, los turistas prefieren entornos que también sustentan una mayor diversidad de aves [17]. Sin embargo, el turismo al convertirse en insostenible puede afectar negativamente a la biodiversidad debido al aumento del tráfico humano y puede devastar un área silvestre [18].

Al comparar los datos relacionados en las 2 poblaciones analizadas en la figura 2 y 3 es clara la tendencia de incremento en actividades relacionadas al ahorro de energía y un porcentaje considerado en la inclusión de proveedores locales dentro de las compras y adquisiciones de la organización. Al valorar estos aspectos se identifica que no existe una relación entre la creación de valor consistente resultado de la relación positiva entre la naturalidad percibida y el bienestar suministrado por el entorno natural [19].

B Componente sociocultural. En el área metropolitana de Cúcuta, se encuentra la mayor concentración de PST de la región y el departamento, a pesar de esto, en la figura 3 se puede identificar el 100% de los PST en el subsector de guianza no cuentan con competencias para el manejo de una segunda lengua, el 67% de PST en el subsector de gastronomía presenta la misma debilidad, así como más del 50% de los PST en los subsectores de alojamiento y transporte.

De igual forma es reiterada la incidencia de debilidades todos los subsectores en aspectos como la incorporación de Software, tecnología y acciones de Investigación e innovación. Respecto al manejo de accesos para discapacitados existe un porcentaje muy parejo entre alojamiento, gastronomía y transporte que reporta debilidad.

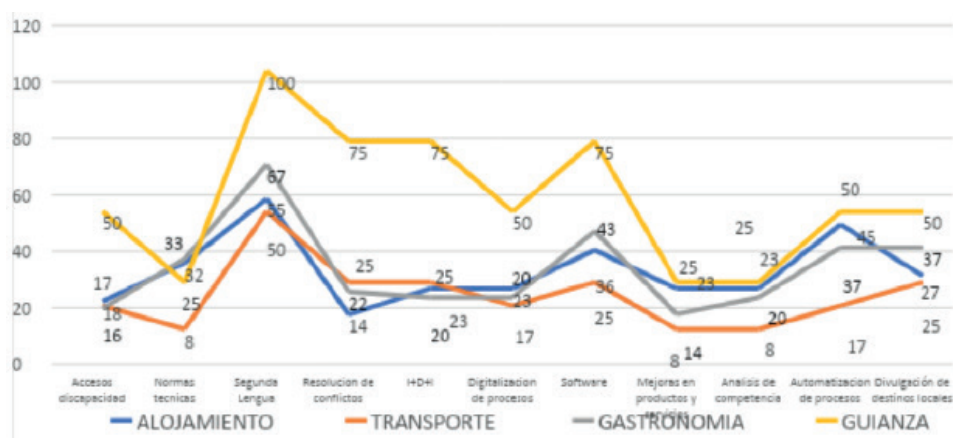


Figura 3. Dimensión/componente sociocultural del sector turismo en el área metropolitana de Cúcuta

Las personas con y sin discapacidad coinciden en las preferencias de los servicios ecosistémicos culturales radican en el disfrute del paisaje, especialmente aquellos que su origen es de contextos urbanos [20], pero el tipo de discapacidad es un factor diferenciador, es por esto que las condiciones para el mejoramiento de la experiencia de disfrute en poblaciones discapacitadas constituyen un determinante en la calidad de la prestación del servicio. De igual forma, es necesario pensar en un turismo accesible “permite a las personas con requisitos de acceso, incluidas la movilidad, la vista, la audición” [21] y las dimensiones cognitivas del acceso, funcionar de manera independiente y con equidad y dignidad mediante

Es necesario que los PST comprendan que la automatización se ha convertido en el ingrediente clave de la transformación digital que se está produciendo en muchos sectores [22]. La automatización no implica el simple reemplazo del trabajo humano por máquinas, sino la integración de las máquinas en un sistema autónomo que puede realizar un proceso sin asistencia humana.

Es innegable que la industria del alojamiento avanza irremediamente hacia un nuevo paradigma definido por la Industria 5.0 [23], las disrupciones tecnológicas están ayudando a las empresas a transformarse rápidamente. Para PST mas avanzados es urgente estudiar la creciente autonomía de robots y las correspondientes redes de intrincadas interacciones entre ellos y los clientes

Con relación a la provincia de Pamplona, dentro del componente sociocultural, existen unas tendencias de no aprovechamiento o debilidades identificadas en aspectos como el manejo de la segunda lengua, la incorporación de tecnología como software al desarrollo de las actividades productivas, y la automatización de procesos. En la figura 4, se puede observar de forma particular que mas de 70% de los PST del subsector de Guianza reconocen no aplicar las NTS-TS en sus organizaciones, así como la aplicación de estudios de la competencia o la digitalización de procesos.

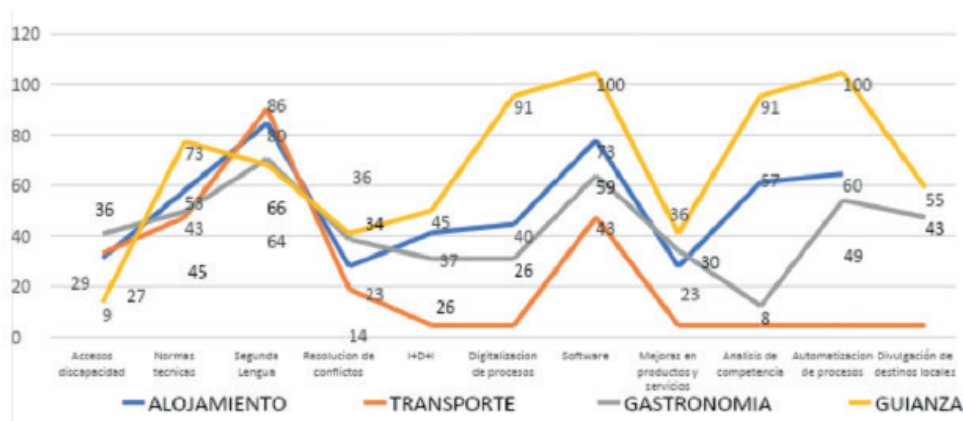


Figura 4. Dimensión/componente sociocultural del sector turismo en la provincia de Pamplona

La incorporación de la tecnología debe ser un proceso paulatino, en general, los turistas son positivos hacia el uso de robots de servicio en los hoteles. Sin embargo, todavía prefieren los servicios prestados por personal de servicio humano [24]. En relación con las Normas técnicas Sectoriales de turismo Sostenible, es fundamental que los diferentes establecimientos vayan adquiriendo las prácticas sustentables [25], que sean resultado de la planificación estratégica.

Al comparar las figuras 3 y 4 se puede identificar que la recurrencia de debilidades en aspectos relacionados con el bilingüismo y la incorporación de tecnologías en las organizaciones, así mismo los elevados índices de PST que no han implementado NTS-TS de cada uno de los subsectores. La necesidad de actualización y uso del idioma hablado de los empleados de la hostelería pone de manifiesto la necesidad de mejorar sus habilidades en idiomas extranjeros [26] y actualizar su conocimiento de idiomas extranjeros de forma regular.

C **Componente Económico.** Aspectos como equidad en la remuneración y personal profesionalizado, se pueden evidenciar en la figura 5, en la que se identifica que el 63% de los PST en el subsector de gastronomía no mantiene salarios equitativos en relación con el género, el horario y el nivel profesional. Esta situación de inequidad salarial se relaciona con el estado de desarrollo sostenible de la comunidad en que se presenta, es por esto, que paralelo a los esfuerzos que realizan las organizaciones para mejorar los rangos salariales, se deben implementar políticas apropiadas para lograr un equilibrio entre el sector bancario [27], el turismo receptor y la desigualdad de ingresos en las economías de ingresos altos y bajos y garantizar el desarrollo sostenible.

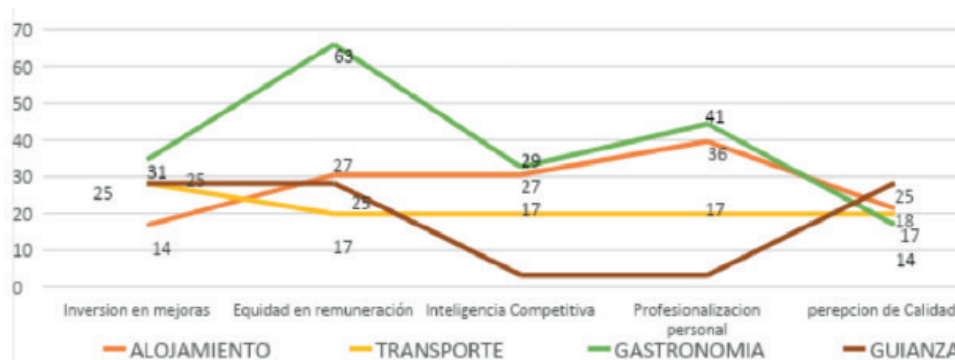


Figura 5. Dimensión/componente económica del sector turismo en el área metropolitana de Cúcuta

En relación con la provincia de Pamplona, la figura 6 muestra altos índices en la mayoría de los aspectos relacionados al componente económico, con una recurrencia en la mayoría de los PST. Se puede observar que personal profesionalizado en administración o manejo de finanzas es escaso en mas del 40% de los PST. Tanto el sector gastronómico, alojamiento y transporte presenta un alto porcentaje de PST que no realizan estudios de inteligencia competitiva relacionada con precios y costos vigentes en el mercado. Sobre la percepción de la calidad entre el 14% y el 27% de la población analizada no realiza estas mediciones ni tiene en cuenta este proceso de la planeación o ejecución de los procesos de las organizaciones. Es de destacar que ninguna empresa de transporte turístico de la provincia de Pamplona reportó inequidad en las remuneraciones o salarios. Para superar estas limitaciones relacionadas al talento humano, es crucial que los recursos humanos de la industria del turismo tengan las habilidades técnicas y sociales [28] adecuadas para garantizar que los usuarios puedan participar plenamente en las actividades turísticas y lograr experiencias memorables. De cualquier forma, la profesionalidad de los guías turísticos incide directamente en la satisfacción del turista y por ende en el crecimiento del sector [29].

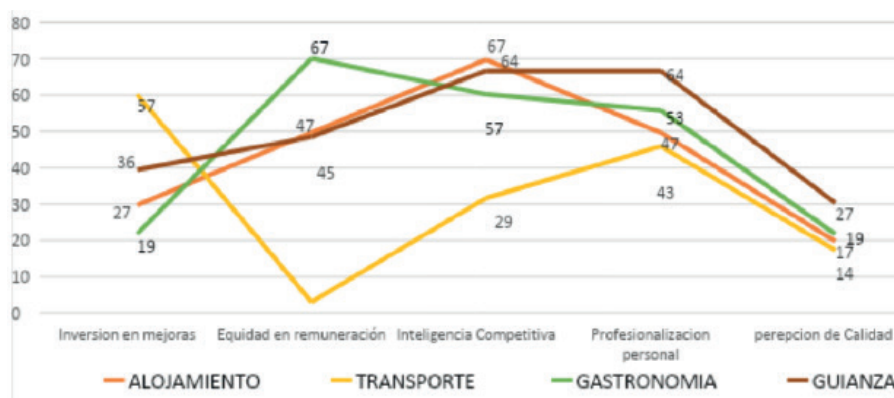


Figura 6. Dimensión/componente económica del sector turismo en la provincia de Pamplona

Dentro de los procesos de profesionalización, el abordaje de competencias para el desarrollo de un turismo inteligente, los ecosistemas de turismo inteligente todavía tienen problemas con la privacidad, seguridad y gestión de datos [30] y el talento humano para abordar este tipo de desafíos. De igual forma, en la medida que se realice seguimiento y estudio de las condiciones laborales en la cadena turística del departamento, se deberán poner énfasis en otros factores que también se han señalado como fuente de desigualdad salarial de género como lo son: la desigualdad en las oportunidades de trabajo, el rol biológico, el rol cultural y el estrato social [31].

Al realizar la comparación de los datos registrados tanto en la población del área metropolitana de Cúcuta como la provincia de Pamplona se puede observar que es común en ambos contextos que la equidad salarial, y la profesionalización del personal presente valores altos como resultado de la identificación de la carencia o necesidad. Por el contrario, se observan datos opuestos en relación con la inteligencia competitiva, ya que, a diferencia de los datos reportados en el área metropolitana de Cúcuta, en la provincia de Pamplona, estos valores superan el promedio de 50%. Esta tendencia es recurrente en el sector turístico estudios evidencian que pocos gerentes tienen las capacidades para realizar conexiones entre la planificación estratégica y el posicionamiento competitivo, esta afirmación contrasta con la idea de que la eficacia de la formación de los empleados media parcialmente la relación entre la inteligencia competitiva y la competitividad [32].

Respecto a la inteligencia competitiva, el empoderamiento de los consumidores [33] a través de los sistemas de calificación del producto y de revisión permite a éstos contribuir de algún modo a una regulación del comportamiento empresarial y la competencia. El consumo colaborativo puede ser visto como una novedad dentro de la economía social. De hecho, la novedad

es uno de los tres requisitos básicos de la evolución económica.

Conclusiones

En el Análisis prácticas asociadas a la sostenibilidad en la cadena de valor del turismo en Norte de Santander se logran identificar qué aspectos son necesarios tener en cuenta para el fortalecimiento productivo con fines de competitividad, uno de los más importantes: la gestión integral de los procesos relacionados a las acciones que tiene cada subsector turístico. Este aspecto adquiere importancia, en la medida que la dimensión económica de los PST incorpore en su gestión talento humano que capitalice un conocimiento sobre la sostenibilidad y las estrategias que existen para implementarla en la organización.

Es evidente el desconocimiento sobre las formas de viabilizar el uso eficiente de los recursos, optimizar los tiempos, mejorar los rendimientos de los procesos en la gestión del servicio. Este desafío exige desarrollar y adquirir tecnología conforme a las necesidades no solo productivas, sino también contextuales que el entorno nos pide para que el impacto generado sea mitigado y permita un aprovechamiento de los recursos, incluso de los residuos o recursos indirectos. De igual forma, la adquisición de conocimiento no sólo técnico, si no que se realice la construcción de saberes basados en las comunidades locales, que integren las tradiciones y costumbres como un activo inmaterial del cual el PST puede hacer aprovechamiento integrándose a la calidad y la gestión de la organización.

En la actualidad, es cada vez más frecuente hablar de desarrollo local, basado en el turismo [34], son muchos los territorios en el mundo que han protagonizado procesos de recuperación y expansión económica, gracias a la extraordinaria evolución que experimenta este sector. El turismo ha mostrado gran flexibilidad y versatilidad y ha ocupado posiciones relevantes en las

economías locales.

En el caso de la provincia de Pamplona y las características geográficas, la ruralidad tiene todo para poder consolidar desarrollo sostenible en el ámbito turístico [35]. A pesar de que los PST aplican algunas prácticas asociadas a la sostenibilidad, aún no son conscientes del potencial que permite desarrollar negocios verdes o configurar una economía circular.

Aún continúa sobre la mesa discusiones culturales relacionadas con la diversidad de género, cultural y con la discapacidad; esta última como uno de los aspectos que aún no se consideran como potencial, para una organización turística, en cualquier subsector, realizar procesos de inclusión relacionados a la discapacidad constituye un gasto más no una inversión, debido a las pocas oportunidades en el mercado.

En términos de biodiversidad, aún no es claro el valor que tienen los servicios ecosistémicos para las comunidades y los PST, las políticas actuales, aún no son de conocimiento y conciencia completa por parte de las autoridades locales y de los empresarios del sector turismo. Adicionalmente, se requiere de un sistema de control y monitoreo de las acciones de sostenibilidad que se vienen desarrollando en las regiones, su impacto y trazabilidad productiva y competitiva en la región.

La ruralidad tiene todo para poder consolidar desarrollo sostenible en el ámbito turístico [35], es necesario considerar que la velocidad del desarrollo humano es mucho más acelerada que la velocidad de la que la naturaleza renueva la producción de recursos para el disfrute de sus servicios. Esta dinámica resulta de la interacción eficiente entre la comunidad y la naturaleza, esto debido a que las dinámicas productivas son diferentes y para el caso de las diferentes formas de turismo tales como el agroturismo, turismo de aventura, ecoturismo; el valor agregado se encuentra

en el mantenimiento del equilibrio de los ecosistemas y El desarrollo de acciones con el menor impacto ambiental negativo posible.

Referencias

- [1] A. M. Barriga, “La contradicción del Turismo en la conservación y el desarrollo en Galápagos - Ecuador”, *Estudios y Perspectivas en Turismo*, vol. 24, no. 2, pp. 399-413, 2015
- [2] UNWTO, “Panorama del Turismo Internacional”, 4 Noviembre 2022. [En línea]. <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284421237>
- [3] MINCIT, “Política de Turismo sostenible: Unidos por la naturaleza”, Abril 2020. [En línea]. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/politica-de-turismo-sostenible-9.aspx>
- [4] UNWTO, “El crecimiento del turismo internacional sigue superando a la economía mundial”, 20 enero 2020. [En línea]. <https://www.unwto.org/international-tourism-growth-continues-to-outpace-the-economy#:~:text=1.5%20billion%20international%20tourist%20arrivals,%20in%20view%20of%20current%20uncertainties>
- [5] CEPAL, “Informe: Nuestro Futuro Común”, 1987. [En línea]. <https://www.cepal.org/es/temas/desarrollo-sostenible/acerca-desarrollo-sostenible>
- [6] J. L. Doménech Quesada, “Huella ecológica y desarrollo sostenible”, de *Disociación economía-recursos*, Madrid, AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación),

- 2010
- [7] C. A. Martínez Riascos, “Economía circular y bioeconomía, pilares del desarrollo sostenible”, *Rev. colomb. biotecnol.*, vol. 22, no. 2, pp. 3–5, dic. 2020
- [8] A. I. Marín Marín y A. Palafox-Muñoz, *Aproximación teórica al estudio de los conflictos ambientales del turismo en comunidades rurales*, Mexico: Editorial Torres Asociados, 2020.
- [9] MINCIT, “Política de Turismo Sostenible”, 2020. [En línea]. <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/documento-de-politica-politica-de-turismo-sostenib.aspx>
- [10] Universidad de Belgrano, “Documentos de Trabajo”, 2010. [En línea]. http://repositorio.ub.edu.ar/bitstream/handle/123456789/4781/254_Roussos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- [11] L. M. Méndez Hinojosa y J. A. Peña Moreno, “Manual Práctico Para El Diseño De La Escala Likert”, 21 noviembre 2012. [En línea]. <https://revistas.lasallep.edu.mx/index.php/xihmai/article/view/101/88>
- [12] Calidad Turística, “Prestadores de Servicios Turísticos Certificado”, 20 noviembre 2021. [En línea]. <https://calidadturistica.gov.co/certificacion/tradicional>
- [13] M. V. Rubio, “La sostenibilidad ambiental del sector hotelero español. Una contribución al turismo sostenible entre el interés empresarial y el compromiso ambiental”, *Arbor*, vol. 193, no. 785. Doi: 10.3989/arbor.2017.785n3009
- [14] J. L. James Cruz y D. J. Barrios Torrejano, “Valoración del uso del agua en la isla de San Andrés: turistas, hoteles y viviendas turísticas”, *PASOS RTPC*, vol. 18, n.º 2, pp. 293–308, abr. 2020
- [15] S. Benavides Vindas, “ El aporte del turismo a la economía costarricense: más de una década después”, *Economía y Sociedad*, vol. 25, no. 57, pp. 1-29. Doi: 10.15359/eyes.25-57.1
- [16] M. Aydin, “The impacts of political stability, renewable energy consumption, and economic growth on tourism in Turkey: New evidence from Fourier Bootstrap ARDL approach”, *Renewable Energy*, vol. 190, pp. 467-473, 2022
- [17] F. Weyland, P. Colacci, A. Cardoni, C. Estavillo, “Can rural tourism stimulate biodiversity conservation and influence farmer’s management decisions?”, *Journal for Nature Conservation*, vol. 64, 2021
- [18] Y. Jung Kim, D. Kun Lee, C.Ki Kim, “Spatial tradeoff between biodiversity and nature-based tourism: Considering mobile phone-driven visitation pattern”, *Global Ecology and Conservation*, vol. 21, March 2020
- [19] A. Tolvanen, et al., “The relationship between people’s activities and values with the protection level and biodiversity”, *Tourism Management*, vol. 81, December 2020
- [20] S. B. Santana-Santana et al., “Is disability a conditioning factor to perceive cultural ecosystem services? Assessing social perception in a coastal protected dunefield”, *Ocean & Coastal Management*, vol. 228, 2022
- [21] B. Gillovic, A. McIntosh, C. Cockburn-Wootten, S. Darcy, “Experiences of

- tourists with intellectual disabilities: A phenomenological approach”, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, vol. 48, pp. Pages 155-162, 2021
- [22] L. Tussadiah, “A review of research into automation in tourism: Launching the Annals of Tourism Research Curated Collection on Artificial Intelligence and Robotics in Tourism”, *Annals of Tourism Research*, vol. 81, 2020
- [23] A. Orea-Giner, et al., “Does the Implementation of Robots in Hotels Influence the Overall TripAdvisor Rating? A Text Mining Analysis from the Industry 5.0 Approach”, *Tourism Management*, vol. 93, 2022
- [24] A. Yi Ayyildiz, M. Baykal, E. Koc, “Attitudes of hotel customers towards the use of service robots in hospitality service encounters”, *Technology in Society*, vol. 70, 2022
- [25] D. Oseda Gago, et al., “Calidad del turismo sostenible desde la perspectiva del cliente en la zona de influencia de Ica –Perú”, *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, vol. 6, no. 2, pp.2206. Doi: 10.37811/cl_rcm.v6i2.2019p 2206
- [26] V. N. Kartashovay N. N. Arkhangel'skaya, “Mejora de las habilidades en idiomas extranjeros de empleados de turismo”, *Apuntes Universitarios*, vol. 11, no. 4, 2021, Doi: 10.17162/au.v11i4.862
- [27] Z. Wang and Y. B. Chiu, “Inbound tourism and income inequality: the role of banking sector development”, *Journal of Sustainable Tourism*, p. 1-20, 2022
- [28] E. Celeste, J. P. Alves, M. J. Rosa and L. Teixeira, “Are higher education institutions preparing future tourism professionals for tourism for all? An overview from Portuguese higher education tourism programmes”, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, vol. 31, no. 100395, 2022
- [29] M. D. Shidende, “Hacia la mejora de la profesionalidad de los guías turísticos en Tanzania a través de un portal de guías turísticos”, *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, vol. 8, no. 4, 2019
- [30] D. Wei, “Gemiverse: The blockchain-based professional certification and tourism platform with its own ecosystem in the metaverse”, *International Journal of Geoheritage and Parks*, vol. 10, no. 2, pp. 322-336, 2022
- [31] M. E. P. Romero, A. K. Cruz y M. B. F. Romero, “Comportamiento salarial por género en nodos turísticos mexicanos”, *PASOS Revista de turismo y patrimonio cultural*, vol. 19, no. 2, pp. 303-321, 2021.
- [32] C. Yılmaz and S. Özgener, “Competitive intelligence and competitiveness in accommodation businesses: the role of employee training effectiveness”, *Current Issues in Tourism*, vol. 25, no. 18, pp. 2905-2921, 2022
- [33] M. d. P. L. Londoño, “TURISMO Y ECONOMÍA COLABORATIVA: EL CASO DE LOS RECORRIDOS GRATUITOS A PIE EN BARCELONA”, *Cuadernos de Turismo*, no. 41, pp. 323-341, 2018
- [34] J. F. Ramírez Pérez, I. Pérez Hernández, M. Rodríguez Martínez y H. Miranda Camejo, “Turismo local sostenible: contribución al desarrollo territorial en Cuba”, *Cooperativismo y Desarrollo*, vol. 8, no. 3, pp. 425-447, 2020
- [35] UNWTO, “Barómetro OMT del

Turismo Mundial, mayo 2020 – Con especial enfoque en el impacto de la COVID-19”, 9 Mayo 2020. [En línea]. <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284421954>