

Estrategias de Mejora del Turismo Sostenible de los Diferentes Actores Empresariales para el Caso del Municipio de Guadalajara de Buga.

Strategies for the Improvement of Sustainable Tourism of the Different Business Actors for the Case of the Municipality of Guadalajara de Buga

Katherine Ossa Solano¹
katherine.ossa00@usc.edu.co

Universidad Santiago de Cali, Facultad de Ingeniería, Programa de Maestría en Ingeniería Industrial

Resumen

El turismo sostenible es importante porque ayuda a la conservación de los recursos con los que se cuenta, impactando económica y socialmente las comunidades, el municipio de Guadalajara de Buga posee atractivos culturales, patrimoniales, 3naturales, entre otros; los cuales al no ser protegidos y brindarles un buen trato de propios y visitantes, se encuentran en peligro de degradación o extinción, de acuerdo a lo anterior este estudio se centró en proponer estrategias para mejorar el turismo sostenible de los diferentes actores empresariales del municipio de Guadalajara de Buga, en el departamento del Valle del Cauca, que hace parte de la Red de Pueblos Patrimonios desde el año 2013 y recibe en promedio cerca de 3.000.000 millones de turistas al año, para ello se realizó una investigación con enfoque cualitativo, de tipo descriptiva, método inductivo teniendo en cuenta que se identificó el alcance de los lineamientos e indicadores de sostenibilidad turística, tomando como referencia la propuesta de indicadores del Centro de Pensamiento Turístico de Colombia y se describió los niveles de sostenibilidad turística del municipio. A partir de lo anterior se realizó una propuesta que se compone de cuarenta y seis indicadores, agrupados en 4 dimensiones macro para la construcción del Indicador de Sostenibilidad Turística de Guadalajara de Buga (ISTGB), el cual permitió valorar el estado de sostenibilidad turística del municipio y diseñar estrategias de mejora para el sector empresarial.

Palabras Clave: Indicadores, índice, turismo, sostenibilidad, Guadalajara de Buga

Abstract

Sustainable tourism is important because it helps to conserve available resources, impacting the communities economically and socially. The municipality of Guadalajara de Buga has cultural, heritage, and natural attractions, among others; which, by not being protected and providing them with a good treatment of their own and visitors, are in danger of degradation or extinction, according to the above, this study focused on proposing strategies to improve sustainable tourism of the different business actors of the municipality of Guadalajara de Buga, in the department of Valle del Cauca, which has been part of the Network of Heritage Towns since 2013 and receives an average of about 3,000,000 million tourists a year, for which an investigation with a qualitative approach was carried out. of a descriptive type, inductive method taking into account that the scope of the guidelines and indicators of tourism sustainability was identified, taking as a reference the proposal of indicators of the Center for Tourism Thinking of Colombia and the levels of tourism sustainability of the municipality were described. Based on the above, a proposal was made that is made up of forty-six indicators, grouped into 4 macro dimensions for the construction of the Guadalajara de Buga Tourism Sustainability Indicator (ISTGB), which allowed assessing the state of tourism sustainability of the municipality and Design improvement strategies for the business sector.

Keywords: Indicators, index, tourism, sustainability, Guadalajara de Buga

1. INTRODUCCIÓN

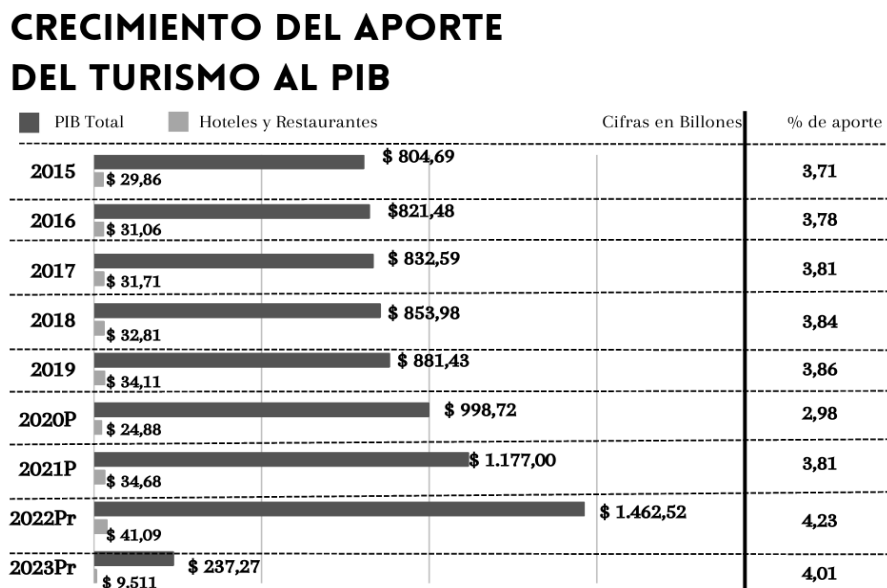
El turismo es un fenómeno de alcance mundial, de principal interés para los países, porque constituye un importante elemento para el desarrollo económico, pero presenta una desventaja que al mismo tiempo contribuye a la degradación del medio ambiente.

Al respecto la Organización Mundial de Turismo destaca la importancia del desarrollo del turismo sostenible, el cual debe:

“atender a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida”. (OMT, 1993) pág. 23)

El turismo es uno de los sectores más importantes en la actualidad y de expansión de la economía mundial; para el caso de Colombia y de acuerdo con el Centro de Información Turística de Colombia (CITUR) el sector trae un desempeño positivo histórico, en los últimos años el aporte al PIB (ver grafica1) por parte del sector se ha mantenido en un crecimiento entre el 3.5% y el 3.8% , aunque debido al estado de emergencia para el año 2020 bajo a un 2,98% (Sánchez, 2020), para el 2022 subió a 4,23 % y en el primer trimestre del 2023 va en 4,01% .

Figura 1. Crecimiento del aporte del Turismo al PIB en Colombia



P: Preliminar
Pr: provisional

Para el 2023 datos del primer trimestre.

Fuente: Citur/ Gráfico: LR-AL

Fuente: (Citur, 2020; MINCIT M. d., 2023)

De ahí la importancia de implementar el turismo sostenible en el país, pues Colombia tiene atractivos culturales, patrimoniales, naturales, arqueológicos, entre otros; los cuales, al no ser protegidos y cuidados, se encontrarán en peligro de degradación o extinción. Este estudio se centra en el desarrollo turístico sector empresarial del municipio de Guadalajara de Buga, en el departamento del Valle del Cauca, donde hace parte de la Red de Pueblos Patrimonios desde

el 2013 y recibe en promedio cerca de 3.000.000 millones de turística al año, que visitan uno de los atractivos turístico religioso más importante del país el Señor de los Milagros.

Debido a la afluencia de visitantes que cada año recibe el municipio de Guadalajara de Buga, por su principal atractivo religioso el Señor de los Milagros, el crecimiento en el sector hotelero y gastronómico del municipio, se ha dado de manera acelerada y en algunos casos, descoordinada, no planeada. A partir del 2014 se establece la Norma de Sostenibilidad Turística a los establecimientos del sector turístico, conformada por los seis eslabones del turismo. Se cita, como ejemplo el sector hotelero, que para el año 2020 de acuerdo a la Cámara de Comercio de Buga, se encuentran 70 hoteles activos en el RNT del municipio al 1 de abril de 2020, no reconocen la importancia de esta norma para el mejoramiento del servicio, ya que solo el 5.7% que equivale a cuatro (4) establecimientos de alojamiento del municipio cuentan con certificación en sostenibilidad al mes de agosto de 2020 (MINCIT M. d., 2020, pág. 59).

Asimismo, el desconocimiento de los procesos y herramientas para la implementación de la Normas Técnicas Sectoriales de Sostenibilidad Turística (NTS- TS), los lleva a no contar con una política integrada de gestión y demás mecanismos o herramientas para la realización de registros, control, seguimiento, planeación y efectuar toma de decisiones. Por ello la necesidad del análisis en términos de indicadores de sostenibilidad turística, para la capacitación y mejora del sector empresarial, para que preste un mejor servicio a los turistas y visitantes que día a día visitan el municipio.

Toda esa sinergia lleva a estudiar cómo está la parte empresarial y social del sector turístico, que en este caso, se realizará en el municipio de Guadalajara de Buga (Valle del Cauca); que cuenta con una población de 127.545 habitantes (DANE, 2019) y uno de los principales sitios de visitas del suroccidente colombiano por la Basílica del Señor de los Milagrosos, que es uno de los atractivos turísticos principal, por la arquitectura y turismo religioso, donde es un destino que mueve más de 3 millones de turistas al año y que está considerada como uno de los municipios más antiguos del departamento del Valle del Cauca (Holguín, 2020).

Así mismo, Guadalajara de Buga se conoce como un destino religioso principalmente y de acuerdo al Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia- ICTRC se posiciona como el segundo municipio con vocación turística en el país entre los años 2018 y 2019, con una calificación de 5,81 y 5,75 respectivamente. Las estrategias de infraestructura y mercadeo fueron las que más aportaron a la competitividad del municipio. También cuenta con indicadores de mayor atención como la carencia de instituciones prestadoras de servicios de salud, desarrollo empresarial, prestadores de servicios turísticos certificados en calidad turística debe ser una meta principal para el destino, además de la construcción de proyectos turísticos en alianza y/o mediante convenios de cooperación público privada (UNICAFAM, COTELCO, 2019, pág. 111)

De ahí que la investigación se argumenta en la realización del estudio en este municipio y en el sector turístico antes mencionado, porque se encuentra ubicado en el centro histórico del municipio. Además, el municipio desde 1959 fue declarado Monumento Nacional en su centro histórico y en 1996 en virtud de la ley de turismo, ingresó al Circuito Metropolitano Turístico en el Valle. Y en el cumpleaños número 453 del municipio, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo incluyó a Guadalajara de Buga en la Red Pueblos Patrimonio de Colombia (PROCOLOMBIA, 2013).

Por eso, se realizará el análisis en el sector empresarial del municipio, donde se podrá identificar el manejo ambiental, la prestación del servicio e información que se da a los turistas y visitantes en la cadena turística. Para lograr un equilibrio dinámico de empresario – medio ambiente (Mejía & Hamman, 2011). Al proponer estrategias para mejorar el turismo sostenible de los diferentes actores empresariales del municipio, identificando el alcance de estos lineamientos e indicadores de sostenibilidad turística, que describan los niveles de sostenibilidad y de esa manera diseñar una propuesta de mejorar para la sostenibilidad empresarial.

1.1 ANTECEDENTES

Un ejemplo de la implementación del Turismo Sostenible en Colombia, se encuentra en el departamento de Nariño, donde han valorado la calidad desde el punto de vista paisajístico, al constituir una propuesta de turismo sostenible denominada “ Ruta del Oro” (Delgado Martinez & Pantoja Timaran , 2016) también Cartagena en el año 2015 logro la certificación en Turismo Sostenible convirtiéndose en la única capital colombiana con el primer Centro Histórico Patrimonial certificado internacionalmente (Fuentes, 2015). Y esto se logra cuando el desarrollo sostenible es inducido

por la acción estatal mediante el diseño de estrategias incluyentes de la población y no se deja en manos de la libre movilidad del mercado (Cruz, 2009).

1.1.1. Definición de Sostenibilidad Turística.

Para la realización de esta investigación es necesario desarrollar los conceptos básicos. Y por ello se inicia con el método de mapeo que de acuerdo a Hernández Sampieri y Méndez (2010, pág. 66) consiste en elaborar un mapa conceptual para organizar y edificar el marco teórico.

A continuación, se desglosa el mapa de la literatura de estudio, que tiene como objetivo “El análisis de la Sostenibilidad Turística en el sector hotelero del Municipio de Guadalajara de Buga”. Se realizó una revisión en la literatura que se centró en la definición de Turismo, Turismo Sostenible, así como la normatividad que lo regí a nivel de Colombia, guías y los modelos existentes para la implementación (ver figura 2).

Figura 2. Principales conceptos de la investigación



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 1, se expondrán los diferentes referentes bibliográficos (ver tabla 1), para introducir el concepto de turismo sostenible y así mismo describir el macro entorno en el que se desarrolla aspectos como: el ámbito legal, sociocultural, económico y modelos referentes para la puesta en marcha de turismo sostenible.

Tabla 1. Definición de turismo sostenible

Autor	Definición
Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y desarrollo en el informe de Brundtland	“Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades propias” (CMMAD, 1987)
En el 41 Congreso de la International Association of Scientific Experts in Tourism (AIEST)	“Un turismo que mantiene un equilibrio entre los intereses sociales, económicos y ecológicos, integrando las actividades económicas y recreativas con el objeto de buscar la conservación de los valores naturales y culturales” (AIEST, 1991, pág. 46)
Organización Mundial del Turismo	“Un modelo de desarrollo económico concebido para mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora. Para facilitar al visitante una experiencia de alta calidad y mantener la calidad del medio ambiente, del que tanto la comunidad anfitriona como los visitantes dependen” (OMT O. M., 1998, pág. 260)
Sthepen Wearing	“Aquel que reporta beneficios económicos al tiempo que mantiene la diversidad y la calidad ecológica, es decir conjuga la conservación con el desarrollo económico” (Wearing, 1999, pág. 57)
Instituto Nacional de Estadística de México	“Aquel que satisface las necesidades actuales de los turistas, comunidades anfitrionas y prestadores de servicios, protegiendo y fortaleciendo oportunidades para el futuro, y que contempla y se dirige hacia el manejo integral y planificado de los elementos económicos, sociales y culturales de la región, y los procesos ecológicos esenciales para la conservación del medio ambiente y su biodiversidad” (INE, 2000, pág. 16).
Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Enfoque de desarrollo que se fundamenta en una visión de largo plazo y en la armonización entre crecimiento económico y conservación. Incluye las tres dimensiones, como son la ambiental, la sociocultural y la económica. (MINCIT, 20104, pág. 10)

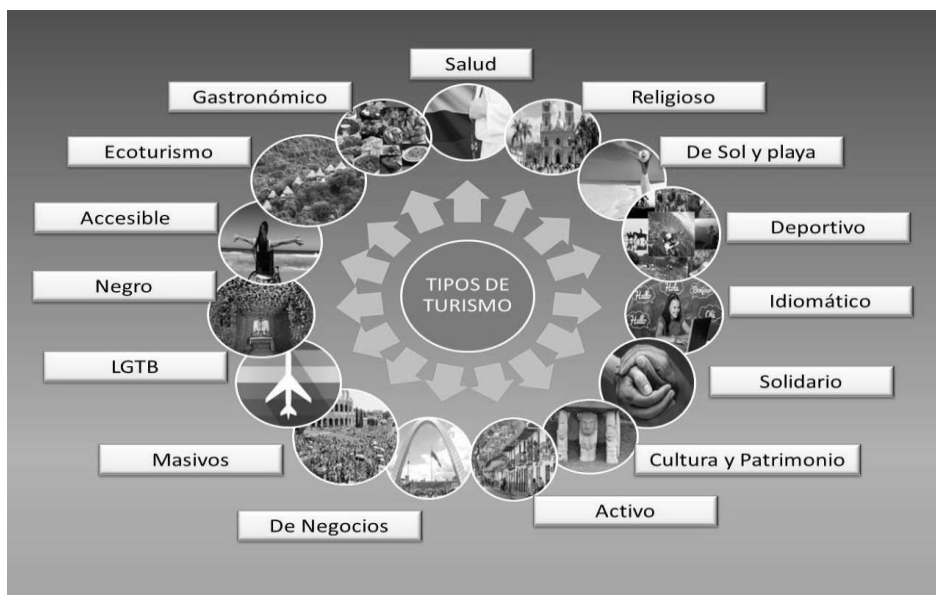
Fuente: Elaboración propia

Y todo lo que concierne a la parte de sostenibilidad va ligada al concepto principal de esta área de estudio que es el turismo, según la OMT se entiende como « comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual durante un período de tiempo inferior a un año, con fines de ocio, negocios u otros» (Sancho, 2001, pág. 11).

1.1.2 Tipos de turismo en Colombia

A continuación, se describen los diferentes tipos de turismo que se desarrollan en el país en los últimos años (ver figura 3).

Figura 3. Tipos de turismo en Colombia



Fuente: Elaboración propia

De esta manera, como se ha abordado los tipos de turismo en Colombia no va ser el único precedente, ya que es difícil decir con exactitud cuántos se llevan a cabo en el país, pues depende de las expectativas que el cliente tenga del destino como la tendencia que se esté desarrollando en el momento y que cada día pareciera que crece, posiblemente por la variación de costumbres y la búsqueda de nuevas experiencias que se conviertan en momentos memorables para los visitantes (Cajal, 2019).

Así mismo, con la meta de seguir promocionando a Colombia en el ámbito turístico internacional en el segmento de turismo vacacional y de reuniones, ProColombia realizó a principio de año la Vitrina Turística de Anato, la décimo segunda versión de la rueda de negocios Colombia Travel Mart (CTM), el encuentro empresarial especializado en turismo más importante del país; con el que se proyecta las perspectivas que surgirán en el mundo turístico y la participación que tendrá Colombia en el campo.

1.1.3 Requisitos legales en turismo Sostenible

La normatividad en el turismo es muy extensa, pero en el proyecto de investigación a desarrollar, se han resumido la siguiente tabla los requisitos legales más importantes:

Tabla 2. Requisitos legales en turismo Sostenible

REQUISITOS LEGALES	OBJETIVO	ASPECTO	DESCRIPCIÓN
Decreto 1879 de 2008 , Por el cual se reglamentan la Ley 232 de 1995, el artículo 27 de la Ley 962 de 2005, los artículos 46, 47 y 48 del Decreto Ley 2150 de 1995 y se dictan otras disposiciones.	Matricula Mercantil, Registro Nacional de Turismo	Económico / Legal	Requisitos documentales para apertura y operación,
Ley 300 de 1996 - Ley General del Turismo y Otras Disposiciones	Cumplimiento de la Normatividad Vigente, RNT, Contribución Parafiscal	Turístico	Disposiciones y Principios Generales, De La Descentralización de Funciones, Planeación del Sector Turístico.
Ley 1336 de 2009 Por medio de la cual se adiciona y robustece la Ley 679 de 2001 /	Código de Conducta	Turístico	Extinción de Dominio y Otras Medidas en caso de Esna.
Resolución 3840 de 2009. Lucha contra La Explotación, Pornografía, y El Turismo Sexual con Niños, Niñas y Adolescentes			
Resolución 0148 de 2015 , Por medio de la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas Técnicas de Calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística.	Implementación del de Gestión para la sostenibilidad	Turístico	Cumplimiento de Normas Técnicas Sectoriales; Art 2, Demostrar Implementación; Art 3, Sanciones; Art 6, Deroga la Resolución 2804 de 2014
Ley 63 de 1986 , Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre las medidas que deben adoptarse para prohibir e impedir la importación, la exportación y la transferencia de propiedad ilícita de bienes culturales".	Información sobre la prohibición a la Comercialización de Bienes Culturales	Cultural - Patrimonio	Servicios de protección a los bienes culturales.
Ley 1185 de 2008 , por la cual se modifica y adiciona la Ley 397 de 1997 –Ley General de Cultura– y se dictan otras disposiciones.	Patrimonio Cultural de la Nación	Cultural - Patrimonio	Sistema Nacional de Patrimonio Cultural de la Nación;
Ley 697 de 2001. Mediante la cual se fomenta el uso racional y eficiente de la energía, se promueve la utilización de energías alternativas y se dictan otras disposiciones.	Programa de Uso Racional y Eficiente de la Energía.	Ambiental	
Ley 373 de 1997 por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua.	Programa de uso eficiente y ahorro de agua	Ambiental	Programa para Uso Eficiente y Ahorro de Agua.
Resolución 627 de 2006 , Por la cual se Establece la Norma Nacional de Emisión de Ruido y Ruido Ambiental	Programa de disminución de contaminación auditiva	Ambiental	Del Ruido Ambiental;
Decreto 838 de 2005 por el cual se modifica el Decreto 1713 de 2002 sobre disposición final de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones. Manejo de residuos.	Programa de manejo de Residuos Sólidos, Disposición final de los Residuos Sólidos	Ambiental	Consideraciones ambientales y técnicas de planeación, construcción y operación de los rellenos sanitarios.
Decreto 2981 de 2013 , Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo.	Servicio Público de Aseo	Ambiental	Actividades del Servicio Público de Aseo. Almacenamiento, Presentación; recolección y Transporte; Selectivo de Residuos para el Aprovechamiento.
Ley 1618 de 2013 , Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con Discapacidad.	Derechos de las personas con discapacidad	Social - Infraestructura	Medidas para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad
Decreto 1080 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura	Patrimonio Cultural de la Nación	Cultural - Patrimonio	Tendrá como objetivos: formular, coordinar, ejecutar y vigilar la política del Estado en materia cultural.

Fuente: Elaboración propia con base en la normatividad turística de Colombia

Continuación Tabla 2. Requisitos legales en turismo Sostenible

REQUISITOS LEGALES	OBJETIVO	ASPECTO	DESCRIPCIÓN
Decreto 2063 de 2018 , por medio de la cual se modifica los artículos 2.2.4.1.1.6, 2.2.4.1.2.1, 2.2.4.1.2.2, 2.2., 2.2.4.1.2.3, 2.2.4.1.2.4 y 2.2.4.1.3.4 del Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio , Industria y Turismo Decreto 1074 de 2015.	Registro Nacional de Turismo	Turístico	El MINCIT decreta el 2063, para las actuales condiciones para la renovación del RNT.
Ley 1335 del 2009 , Disposiciones por medio de las cuales se previenen daños a la salud de los menores de edad, la población no fumadora y se estipulan políticas públicas para la prevención del consumo del tabaco y el abandono de la dependencia del tabaco del fumador y sus derivados en la población colombiana.	Espacios libres de Humo	Salud y Seguridad	Disposiciones para prevenir el consumo de tabaco y sus derivados en menores de edad y población no fumadora.

Fuente: Elaboración propia con base en la normatividad turística de Colombia

Los requisitos legales en el turismo sostenible que se citaron anteriormente, lleva a analizar la Sostenibilidad Turística en el Sector Hotelero en el Contextos del Turismo Religioso, Patrimonial y Ecoturístico; porque son las normas establecidas por los entes encargados de velar por el cumplimiento de ellas y de esta manera que las políticas de sostenibilidad turística se lleven a cabo en todo el territorio nacional, por medio de guías y modelo para su puesta en marcha (ver tabla 3)

Tabla 3. Guías y modelos de Sostenibilidad Turística

CONCEPTO	AUTOR	TEMA
GUÍAS	Víctor D. Manríquez (2016)	Sistemas integrados de gestión
	Corporación CICCE (2016)	Guía para la implementación NTS-TS002
	Mincomercio Industria y Turismo (2016)	Manual de apoyo para la implementación de las NTS-TS
MODELOS	Consejo Nacional de la Cultura y las Artes Chile (2015)	Guía metodológica para proyectos y productos turismo cultural sustentable
	Francisco J. Blancas Pera Mercedes González L. Flor María Guerrero Macarena Lozano Oyola (2010)	Indicadores sintéticos de turismo sostenible: una aplicación para los destinos turísticos de Andalucía
	Silvia Ayuso Siart (2003)	Gestión sostenible en la industria turística. Retórica y practica en el sector hotelero Español

Fuente: Elaboración Propia

Por ello, la importancia de la investigación que se propone en este trabajo, que es realizar estrategias de mejora del Turismo Sostenible de los diferentes actores empresariales municipio de Guadalajara de Buga. Debido a que actualmente los establecimiento no cumple la normativa expuesta en la Ley no 1558 del 10 julio de 2012 en el Congreso de Colombia, donde en el artículo 3 ítem 9 expone “Desarrollo sostenible. El turismo se desarrolla en armonía con los recursos naturales y culturales a fin de garantizar sus beneficios a las futuras generaciones. La determinación de la capacidad de carga constituye un elemento fundamental de la aplicación de este principio. El desarrollo sostenible se aplica en tres ejes básicos: ambiente, sociedad y economía”. Además, que el tema propuesto hasta el momento no ha sido indagado en el sector.

2 MATERIALES Y MÉTODOS/METODOLOGÍA

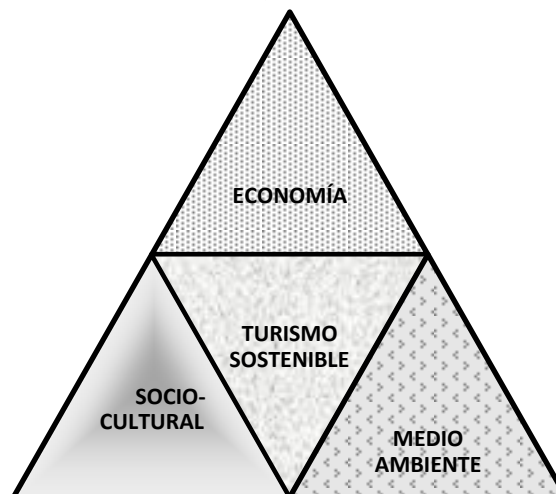
Para la realización del artículo se ha definido el enfoque es cualitativo, de tipo descriptivo, debido a que se va identificar indicadores de sostenibilidad turística y se describió los niveles de sostenibilidad turística, es decir se recolectó información secundaria teniendo en cuenta las bases de datos que brindan información respecto al turismo y primaria basada en la observación en el inventario turístico del municipio; “busca especificar las propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice; es decir, medir y recoger información de manera independiente y someterlas a análisis” (Sampieri, 2018, pág. 105)

El método es el deductivo porque se parte del estudio de los indicadores de sostenibilidad turística del municipio, para llegar a las conclusiones acerca de los impactos que tiene IST en el sector hotelero, y diseñar las estrategias de mejora. Las técnicas de recolección de información se hicieron por medio de fuentes primarias y secundarias, de la siguiente manera:

- Fuentes primarias: Observación del estado de la infraestructura e instalaciones en el centro histórico del municipio.
- Fuentes secundarias: Análisis de datos del sector turístico.
- Fuentes secundarias: Análisis de las estadísticas en sostenibilidad turística del municipio.
- Fuentes secundarias: Interpretación de la norma NTS 2014.

Para el desarrollo del análisis se toma los principios de la OMT, que establece que debe haber un equilibrio de sostenibilidad adecuado entre ellos, que incluye aspectos en el área medioambiental, económico y sociocultural (ver figura 4)

Figura 4. Componentes que integran el Turismo Sostenible



Fuente: (Consejo Nacional de la Cultura y las Artes, 2015)

Lo anterior se tiene en cuenta para realizar una reflexión y proponer el desarrollo de una “nueva ruralidad”, teniendo en cuenta que es importante el análisis de los territorios y para el desarrollo de un turismo sostenible (Pérez, 2010, pág. 507). A continuación, se describe los niveles y dimensiones para garantizar la sostenibilidad a largo plazo de acuerdo a la (OMT, 2005, pág. 9), teniendo en cuenta la medición de:

- Uso óptimo de los recursos ambientales.
- La autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas.
- Desarrollo de actividades económicas viables, para las comunidades anfitrionas que contribuyan a la reducción de

la pobreza

Y para el análisis de las proyecciones de los indicadores se clasificarán bajo el Modelo PER (Presión-Estado-Respuesta), basado en la metodología de la OCDE (2003), y de acuerdo con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP, 2002), significa:

- Presión: Indicadores que describen los impactos de las actividades humanas sobre el medio ambiente.
- Estado: Indicadores que indican la calidad del medio ambiente y los aspectos cualitativos y cuantitativos de los recursos ambientales (agua, aire, etc.). Dan una visión del medio ambiente y sus cambios.
- Respuesta: Indicadores que miden cómo la sociedad responde ante los cambios ambientales. Son las acciones individuales y colectivas con las que se quieren atenuar las repercusiones negativas sobre el medio ambiente que tienen las actividades humanas.

Los indicadores a proponer serán realizados a partir de información extraída del Centro de Pensamiento Turístico de Colombia CPTUR, que nació de una iniciativa de COTELCO y UNICAFAM para la generación de nuevo conocimiento y el desarrollo de productos de investigación aplicada y de impacto para el sector turismo a partir de su creación en el año 2015. Define a la competitividad turística regional, como base para la formulación de criterios e indicadores que componen el índice:

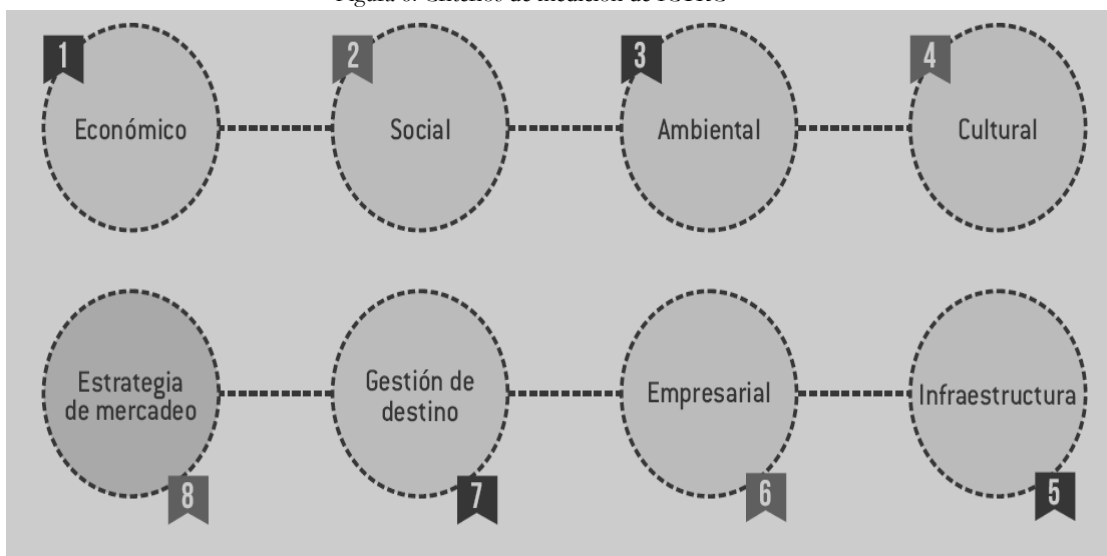
Figura 5. Definición de CPTUR en Competitividad Turística



Fuente: (CPTUR, 2019)

El modelo se organizó en tres niveles: indicador, criterio e índice, esta estructura permite incorporar la información desde la variable a la calificación. El índice es construido a partir del proceso que inicia la recolección de las variables que son extraídas de fuentes primarias, por los entes turísticos de las ciudades capitales y municipales, como fuentes secundarias provenientes de las diferentes instancias nacionales y regionales que están vinculadas al sector turístico de Colombia. Para ello se construye una estructura en la que se considera ocho criterios alineados de acuerdo a la definición adoptada (ver figura 6):

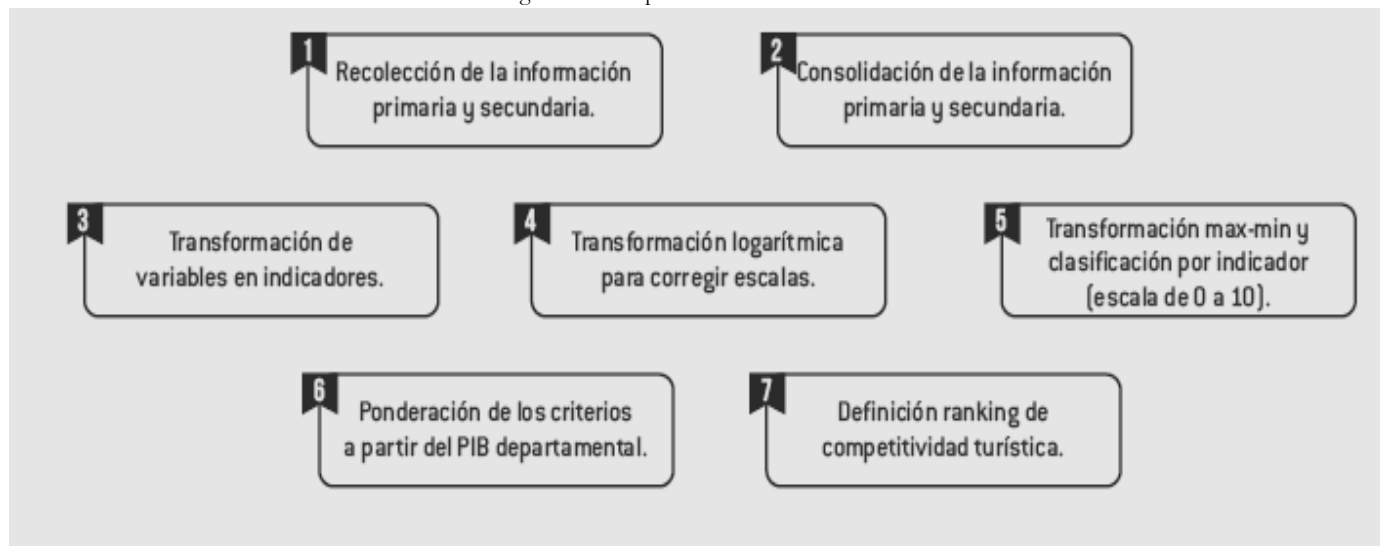
Figura 6. Criterios de medición de ICTRC



Fuente: (CPTUR, 2019)

Y está formado por 83 indicadores que conforman las mediciones ICTRC, agrupados en ocho subíndices: económico, social, ambiental, cultural, estrategia de mercadeo, gestión de destino, empresarial e infraestructura; para lograr la calificación el índice se lleva a cabo siete pasos en la fase de diseño metodológico (ver figura 7).

Figura 7. Fases para el cálculo de la ICTRC



Fuente: (CPTUR, 2019)

Generando la fórmula del ICTRC (ver figura 8):

Figura 8. Formula del ICTRC y variables.

$$ICTRC = \%A * CA + \%C * CC + \%E * CE + \%M * CM + \%G * CG + \%EM * CEM + \%S * CS + \%I * CI$$

Donde:

%A = Ponderación del criterio ambiental

A = Criterio ambiental

%C = Ponderación del criterio cultural

C = Criterio cultural

%E = Ponderación del criterio económico

E = Criterio económico

%M = Ponderación del criterio empresarial

M = Criterio empresarial

%G = Ponderación del criterio gestión de destino

G = Criterio gestión de destino

%EM = Ponderación del criterio estrategia de mercadeo

EM = Criterio estrategia de mercadeo

%S = Ponderación del criterio social

S = Criterio social

%I = Ponderación del criterio infraestructura

I = Criterio infraestructura

Fuente: (CPTUR, 2019)

3 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La identificación de los lineamientos e indicadores de sostenibilidad turística aplicables al sector empresarial del municipio de Guadalajara de Buga, con base al sistema Europeo de indicadores de turismo y el CPTUR. Para la definición de Indicador de Sostenibilidad Turística de Guadalajara de Buga (ISTGB), estará formado por un total de 46 indicadores básicos que aportan datos para facilitar la toma de decisiones y en los que está incluido las 3 dimensiones componentes que integran el Turismo Sostenible.

3.1 Indicadores

El listado de los indicadores aplicados a ISTGB (ver figura 9) se agruparon en términos Culturales, Gestión de destino, infraestructura y ambiente, donde se desglosa el ID y característica de cada indicador:

Figura 9. Indicadores aplicados al ISTGB



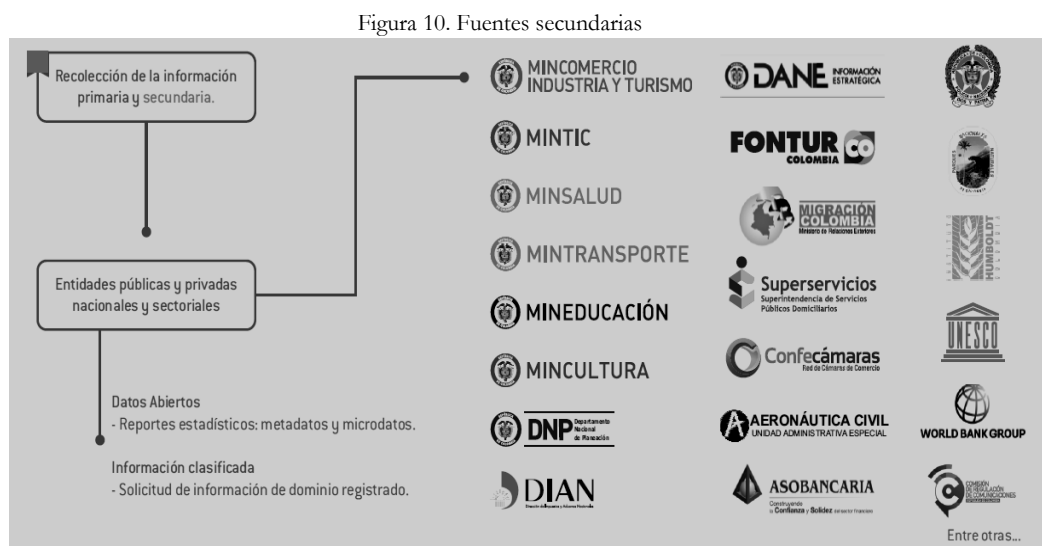
Fuente: Adaptado CPTUR, (2018)

De acuerdo con la metodología empleada por el CPTUR, es importante destacar que a nivel municipal la disponibilidad de información para cada indicador es limitada. Debido a esta falta de datos suficientes, los indicadores relacionados con el criterio económico y algunos de los indicadores del criterio social son excluidos. Sin embargo, tres de ellos son reubicados dentro del criterio de gestión de destino, estos son: SOC 8, SOC 9 y SOC 23A.

3.2 Proceso para el cálculo del ISTGB

Para poder definir cuál va ser el indicador de sostenibilidad turística de municipio de Guadalajara de Buga, se realizarán los siguientes pasos, tomando como referencia la metodología diseñada por el Centro de Pensamiento Turístico de Colombia:

Paso 1. Se lleva a cabo la recopilación de datos utilizando los instrumentos designados para cada fuente de información. En el caso de la información primaria, las autoridades turísticas de los municipios completan una encuesta específicamente diseñada para este propósito. Por otro lado, la información secundaria se obtiene de las mismas entidades a nivel nacional y regional que proporcionan los datos de los departamentos (ver figura10).



Fuente: (CPTUR, 2019)

Paso 2. Los datos obtenidos se organizan, dependiendo de características y la fuente, a continuación, se describe el paso a paso:

- Se lleva a cabo una revisión y estructuración de los datos según su fuente de origen.
- Los datos se distribuyen de acuerdo con los criterios establecidos.
- Los datos se codifican y se agregan según los indicadores correspondientes.
- Se realiza la clasificación departamental utilizando la DIVIPOLA como referencia.

Paso 3: A partir de la combinación de las variables, se procede al cálculo de los indicadores especificados en el modelo. En esta etapa se emplean las fichas metodológicas establecidas en el ICTRC.

Paso 4: Después de la construcción de los indicadores, se aplica una transformación logarítmica para corregir las escalas de los datos originales, preservando la distancia relativa entre cada unidad de medida. Para evitar la indeterminación del log (0), se añade 1 a la expresión.

$$V_d = \log (x_d + 1)$$

Dónde: x_d = indicador de municipio
 V_d = variable transformada

Paso 5: Se lleva a cabo la transformación Max-Min, un procedimiento que asigna una puntuación a cada municipio en una escala de 0 a 10. Es importante destacar que esta puntuación es relativa a los valores extremos, ya que en el proceso de transformación se utilizan los valores mínimos y máximo de cada indicador como puntos de referencia, como se muestra en la siguiente ecuación.

Para variables en las que un mayor valor indica un mejor desempeño:

$$i_d = 10 \times \frac{(v_d - \min_{muestra})}{(\max_{muestra} - \min_{muestra})}$$

Dónde: i_d = indicador normalizado para el municipio
 V_d = variable transformada para cada municipio

Para variables en las que un mayor valor significa un mal desempeño:

$$i_d = 1 - 10 \times \frac{(v_d - \min_{muestra})}{(\max_{muestra} - \min_{muestra})}$$

Dónde: i_d = indicador normalizado para el municipio
 V_d = variable transformada para cada municipio

Paso 6: Con las ponderaciones asignadas a cada criterio, se aplica la fórmula que determina la puntuación final obtenida, utilizando la siguiente expresión.

$$ISTGB = \%A*CA + \%C*CC + \%G*GG + \%I*CI$$

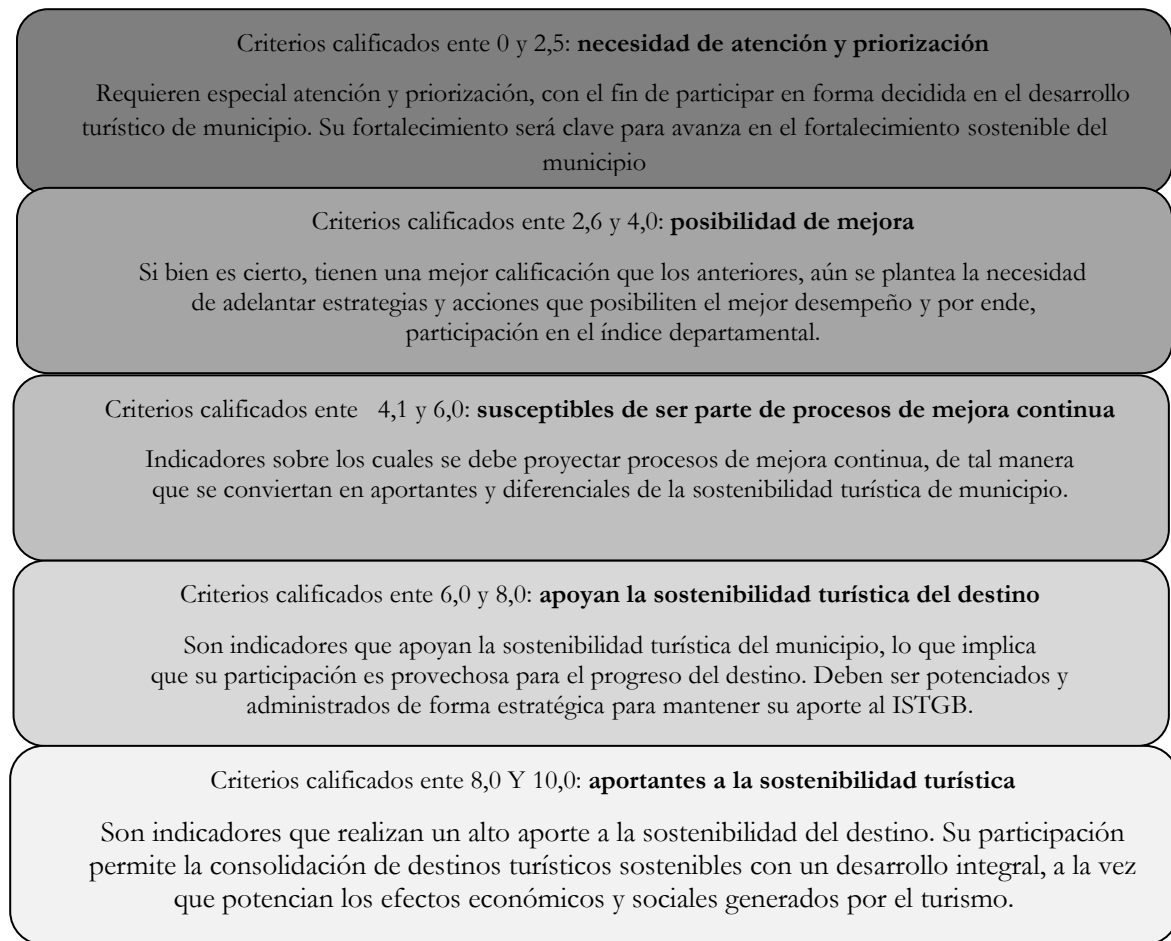
Donde:

- $\%A$ = ponderación del criterio ambiental
- $\%C$ = ponderación del criterio cultural
- $\%G$ = ponderación del criterio gestión de destino
- $\%I$ = ponderación del criterio infraestructura

- A = calificación del criterio ambiental
- C = calificación del criterio cultural
- G = calificación de criterio gestión del destino
- I = calificación del criterio infraestructura

Paso 7. Con respecto a la contribución de los criterios de medición, se establecen cinco intervalos según su aporte a la sostenibilidad turística municipal

Figura 11. Criterios de valoración del ISTGB



Fuente: Adaptado de (CPTUR C. d.-C., 2018)

3.3 Resultado del ISTGB

A continuación, se expone el índice de sostenibilidad turística para el municipio de Buga, el cual será calculado para los últimos cinco años. También se hace la salvedad que para el año 2021 no hay datos del municipio, debido al estado de emergencia por Covid-19 que se presentó en Colombia.

Tabla 4. Criterio Cultural

CULTURAL					
Código	2018	2019	2020	2021	2022
CUL 1	10	10	10		5.98
CUL 8	1.81	7.56	3.39		
CUL9	6.87	6.87	6.87		
CUL 12	0	0	0		
CUL 13	0	0	0		
CUL 14	1.81	10	2.63		
CUL 16	0	0	0		
I CUL	<u>2.93</u>	<u>4.92</u>	<u>3.27</u>	<u>NA</u>	<u>5.98</u>

Fuente: (CPTUR C. d.-C., 2023)

En el criterio cultural en el periodo del 2018 al 2020, el municipio no logra llegar a la mitad de la cifra de calificación que va de cero a 10, así mismo es pertinente que se realicen acciones para mitigar tres indicadores que hace que el indicador tenga un mal desempeño, como son: la oferta de productos turísticos gastronómicos, eventos para la preservación y promoción de la gastronomía tradicional y también los festividades y eventos tradicionales.

Tabla 5. Criterio Ambiental

AMBIENTAL					
Código	2018	2019	2020	2021	2022
AMB 1	2.26	2.28	3.69		6.26
AMB 2	0.93	0	2.63		
AMB 15	10	0	10		
AMB 19	10	0	0		
AMB 20	10	10	10		
AMB 23	7.83	4.59	4.87		
I AMB	<u>6.84</u>	<u>2.48</u>	<u>4.53</u>	<u>NA</u>	<u>6.26</u>

Fuente: (CPTUR C. d.-C., 2023)

A nivel ambiental el municipio obtiene buena calificación, pero debería apuntar a la creación de productos turísticos de naturaleza, así mismo mantener constante el apoyo técnico orientado a los productos turísticos de naturaleza y planes de gestión para la mitigación de cambio climático.

Tabla 6. Gestión de Destino

Gestión de Destino					
Código	2018	2019	2020	2021	2022
GES 1	10	10	10		6.45
GES 4A	10	10	10		
GES 5A	0	0	10		
GES 9	8.07	8.06	8.14		
GES 10	6.31	5	6.83		
GES 15	0.07	1.68	0.11		
GES 19A	10	10	10		
GES 32	2.69	2.45	2.56		
GES 33	10	10	10		
GES 34	1.32	1.57	1.39		
GES 37	10	10	9.46		
GES 38	10	6.31	6.31		
GES 40	5.07	4.46	2.55		
GES 43	0	0	5.15		
GES 45	10	10	10		
SOC 8	5	0	0		
SOC 9	9.03	10	7.74		
SOC 23A	9.54	9.26	9.22		
I GES	6.51	6.04	6.96	NA	6.45

Fuente: (CPIUR C. d.-C., 2023)

El criterio de desarrollo empresarial es de gran importancia y requiere una atención especial, debido a su escaso impacto en la sostenibilidad del destino, así como a una disminución en su calificación con respecto al año anterior. La certificación de calidad por parte de los proveedores de servicios turísticos debe ser considerada una meta prioritaria para el destino. Del mismo modo, es crucial promover la ejecución de proyectos turísticos a través de alianzas y convenios de cooperación entre el sector público y privado.

Tabla 7. Infraestructura

INFRAESTRUCTURA					
Código	2018	2019	2020	2021	2022
INF 1	6.18	7.81	5.6		7.63
INF 3	7.32	8.85	3.31		
INF 4	3.69	9.31	8.09		
INF 5	5.09	7.46	8.21		
INF 6	0	0	0		
INF 7	6.73	7.25	8.02		
INF 11	9.25	9.25	9.24		
INF 12	9.22	9.22	9.19		
INF 13	8.53	8.53	8.51		
INF 14	9.87	9.94	9.99		
INF 16	10	10	10		
INF 25	10	10	10		
INF 29	8.55	8.5	8.7		
INF 30	9.92	7.95	9.04		
INF 31	4.72	7.92	9.1		
I INF	<u>7.27</u>	<u>8.13</u>	<u>7.8</u>	<u>NA</u>	<u>7.63</u>

Fuente: (CPTUR C. d.-C., 2023)

La estrategia de infraestructura se destaca como uno de los criterios que más contribuyen a la sostenibilidad turística del municipio. En general, Guadalajara de Buga cuenta con condiciones óptimas en la mayoría de los indicadores de este criterio, con la excepción de la falta de instituciones prestadoras de servicios de salud. En cuanto al marketing en el destino, se obtienen altas calificaciones en sus indicadores, aunque la participación en ferias nacionales e internacionales especializadas en turismo podría beneficiarse de acciones adicionales para aumentar su calificación.

Así mismo, después de haber determinado el valor de los cuatro criterios ya analizados, se agrupan en la siguiente tabla para determinar cómo está el ISTGB (ver tabla 8) y de esta manera identificar por medio de la matriz las acciones a realizar (ver tabla 9).

Tabla 8. Calculo del ISTGB

ISTGB					
Código	2018	2019	2020	2021	2022
I CUL	2.93	4.92	3.27	NA	5.98
I AMB	6.84	2.48	4.53	NA	6.26
I GES	6.51	6.04	6.96	NA	6.45
I INF	7.27	8.13	7.8	NA	7.63
<u>ISTGB</u>	<u>5.89</u>	<u>5.39</u>	<u>5.64</u>	<u>NA</u>	<u>6.58</u>

Fuente: Adaptado de CPTUR C. d.-C., 2023

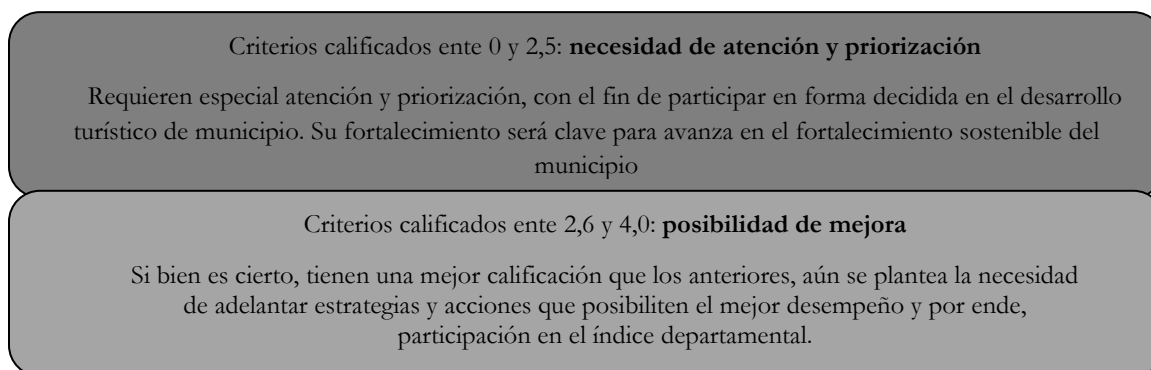
Tabla 9. Matriz de posicionamiento de los criterios que conforman la sostenibilidad turística de municipio de Guadalajara de Buga

Rango de calificación de los criterios	Años				
	2018	2019	2020	2021	2022
0 - 0,25		Ambiente: 2,48			
2,6 – 4,0	Cultura:2,93		Cultura:3,27		
4,1 – 6,0		Cultura:4,92 Gestión de destino: 6,04	Ambiente:4,53		Cultura:5,98
6,1 – 8,0	Ambiente:6,84 Gestión de destino:6,51 Infraestructura :7,27		Gestión de destino: 6,96 Infraestructura:7,8		Ambiente:6,26 Gestión de destino: 6,45 Infraestructura:7,63
8,1 – 10		Infraestructura:8,13			

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la matriz el resultado que se obtuvo en el municipio fue:

Figura 12. Criterios de valoración del ISTGB donde se deben dirigir las estrategias



Fuente: Adaptado de (CPTUR C. d.-C., 2018)

Con ello se concluye que el municipio debe crear estrategias para mitigar los indicadores de Cultura y Ambiente especialmente, ya que arrojó dos resultados: la necesidad de atención y priorización, también la posibilidad de mejora.

3.3 Estrategias de Mejora

A continuación, se expone estrategias que permita que el ISTGB, suba de 7 a 8 en la escala de valoración de indicador con una meta de mediano y largo plazo (ver tabla 10).

Tabla 10. Estrategias para ISTGB

Objetivo	Estrategias	Tácticas	Plan
Posicionar las rutas turísticas del municipio (Destino verde, Buga sin límite, Buga destino espiritual de las Américas, Buga los sabores de mi tierra, Buga una espiral en el tiempo) teniendo en cuenta los criterios de sostenibilidad turísticas.	Posicionamiento de las rutas turísticas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear redes sociales para el reconocimiento de las rutas turísticas del municipio. 2. Generar alianzas estrategias interinstitucionales (Cámara de comercio, alcaldía municipal, agremiaciones de turismo), para la promoción de las rutas turísticas. 3. Diseñar un plan de marketing para el posicionamiento de las rutas turísticas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocimiento de las rutas del municipio por Facebook e Instagram. 2. Alianza lidera por la Secretaria de Turismo y Desarrollo Económico con los actores empresariales. 3. Posicionar la página Bugatravel del municipio que cuenta con toda la oferta turística del municipio.
Identificar los impactos ambientales que se pueden generar sobre los atractivos y recursos que se pueden transformar en productos turísticos, con el fin de proteger y conservar los recursos naturales, culturales y patrimoniales.	Identificación de impactos ambientales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y evaluar los impactos ambientales que se generan por el desarrollo del turismo. 2. Crear planes de acción para mitigar los impactos ambientales generados por el turismo. 	Por medio del diseño y puesta en marcha de una Matriz de impacto ambiental para identificar, evaluar y registrar lo que sucede en el municipio y de esta forma poderlo controlar.
Promover el turismo de naturaleza del municipio, por medio de puntos de información turística que se promocionaran a través de medios publicitarios digitales y tradicionales.	Promoción del turismo de naturaleza	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar productos turísticos que promuevan el turismo de naturaleza. 2. Diseñar estrategias de marketing para la promoción del turismo de naturaleza. 3. Crear puntos de información ubicados en lugares estratégicos, para promocionar el turismo de naturaleza. 	Exponer a Fontur el proyecto de un PITs rural físico en el municipio de Guadalajara de Buga, así mismo replicar la información del turismo rural para que haga parte de la aplicación y sea masifique la información a nivel nacional como internacional.
Definir la oferta gastronómica y cultural del municipio.	Oferta gastronómica y cultural del municipio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar un inventario de la oferta gastronómica y cultural del municipio, teniendo en cuenta los platos típicos. 2. Construir una memoria histórica de la oferta gastronómica y cultural del municipio. 3. Promocionar la oferta gastronómica y cultural del municipio. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualmente se han identificado cuatro platos típicos fuertes que son: el Atollado, Sopa de pandebono, Guiso Bugeño y la Chuleta, como el manjar blanco y el mecato. 2. Con apoyo de la Académica de historia Leonardo Tascón, crear las memorias de estos platos a nivel cultural y gastronómico para su promoción.
Fortalecer, apoyar y recuperar la infraestructura turística del municipio, por medio de proyectos para potenciar los recursos y atractivos del municipio.	Infraestructura turística	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar constantemente la base de datos de la infraestructura turística. 2. Realizar monitoreo del estado y las condiciones en las que se encuentra la infraestructura turística. 3. Diseñar planes de restauración y conservación de la infraestructura turística. 	Presentar proyectos a Fontur para la preservación y cuidado de la infraestructura turística del municipio y que esté acorde, con las políticas de turismo definidas por el MinCIT.
Crear un observatorio turístico, que ayude a la recopilación de información de la cadena de valor de turística, con el fin de tener datos para el diseño de estrategias que fomenten el turismo.	Creación de un observatorio turístico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar una base de datos de los actores turísticos. 2. Gestionar recursos para el funcionamiento del observatorio. 3. Definir el comité técnico del observatorio turístico. 	Con experiencias de otros observatorios del país, se proponga que desde la Cámara de Comercio Buga lidere, el comité técnico para la conformación del Observatorio Turístico con la inclusión de los actores turísticos del municipio.

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a las estrategias planteadas en la tabla anterior, se busca que el índice de sostenibilidad ambiental, socio cultural y económico se encuentre por encima o mayor a seis punto cero (6.0), lo cual indica que el municipio apoyan la sostenibilidad turística para que la participación sea provechosa para el progreso del destino. Deben ser potenciados y administrados de forma estratégica para mantener su aporte al ISTGB.

4 CONCLUSIONES

Los indicadores de sostenibilidad turística aplicables al sector empresarial son cuarenta y seis, agrupados en cuatro dimensiones (Ambiental, Cultural, Infraestructura y Gestión de destino), permiten identificar la situación periódica de las anteriores dimensiones, con el fin de diseñar planes para la oferta y la demanda del destino, garantizando a los turistas y visitantes, la oferta de servicios complementarios en el turismo. Así mismo en relación con el indicador de Gestión de Destino, se determinó que el municipio cuenta con una planificación turística de los productos a ofrecer en el destino, pero que debe de estudiar la oferta gastronómica y cultural del municipio, ya que no se encuentra este producto en la oferta turística. Los indicadores de impacto ambiental tienen como objetivo caracterizar los destinos, por ello se debe brindar mayor información de los atractivos y rutas que se pueden llevar a cabo en la zona rural del municipio, ya que cuenta con una gran ventaja, que es el acceso a los sitios por tener una malla vial en óptimas condiciones y que estos en su gran mayoría quedan a orilla de carretera. Eso sin olvidar el cuidado y preservación del medio ambiente por parte de propios y extraños.

En cuanto a los niveles sostenibilidad el municipio se evidencia que dentro del margen de calificación que es de 0 a 10, ha estado de 5,4 hasta 6,6 en promedio, es decir que cuenta con sistemas que apoyan la sostenibilidad e implica la participación provechosa del destino, y que estos a su vez están siendo administrados de forma estratégica para mejorar, teniendo en cuenta que las brechas no han sido mayores entre cada año.

Con las estrategias propuesta se espera que haya una mejora en cuanto a los indicadores de sostenibilidad, permitiendo posicionar al municipio como un destino turístico sostenible, la estrategia más importante es la creación del observatorio turístico porque proporciona, información como: informe anual de turismo, informe de los subsectores y productos turísticos, estudios de prospectiva de los mercados, estudios sobre nuevos mercados y las condiciones generales de acceso a ellos, análisis comparativo con otros destinos y competidores, estudios sobre el valor y la percepción de la marca del destino, investigaciones sobre comunicación y comercialización del destino, estudios específicos como comparación de precios, capacidad de carga, análisis del empleo en el sector turístico, análisis y tendencias de la demanda turística, informe sobre los principales lugares visitados por los turistas a través de aplicaciones informáticas de seguimiento, uso de sistemas de información geográfica para determinar niveles de concentración espacial de la oferta y la demanda, y perfil del turista, satisfacción y lealtad de los turistas, permitiendo así hacer una gestión efectiva y eficiente de los atractivos y recursos del municipio.

REFERENCIAS

- AIEST. (1991). 41 congreso de International Association of Scientific Experts in Tourism. 46.
- Cajal, M. (15 de abril de 2019). *Marketing y turismo Digital* . Obtenido de Tipos de Turismo - Lista Completa : <https://www.mabelcajal.com/2019/04/tipos-de-turismo.html/>
- CCB, C. d. (1 de abril de 2020). *Biblioteca Turismo*. Obtenido de Directorio Prestadores de Servicios Turisticos: https://ccbuga.org.co/sites/default/files/biblioteca/directorio_turismo.pdf
- CMMAD, C. M. (1987). Informe de la Comision Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. En C. G. Brundtland. Tokio: Oxford University Press.
- COTELCO - UNICONFAM, C. d. (2019). *Indice de Competitividad Turística Regional de Colombia- ICTRC*. Bogota: Estrategik-mente.
- CPTUR, C. d. (2019). *ÍNDICE DE COMPETITIVIDAD TURISTICA REGIONAL DE COLOMBIA ICTRC*. Bogota : Cptur.
- CPTUR, C. d.-C. (2018). *Indice de competitividad turistica regional de Colombia ICTRC*. Bogota : Cptur.
- CPTUR, C. d.-C. (9 de Junio de 2023). *Centro de Pensamiento Turístico - Colombia*. Obtenido de <https://cptur.org/ICTRC/municipios>
- Cruz, J. I. (2009). EL PAPEL DEL ESTADO EN LA CONSTRUCCIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE: EL CASO DEL TURISMO EN EL CARIBE INSULAR. *Cuadernos de Economía*, 265-281.
- DANE. (6 de noviembre de 2019). *Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga*. Obtenido de <http://www.guadalaradebuga-valle.gov.co/noticias/127545-habitantes-tiene-buga-segun-el-censo-realizado>
- DANE. (abril de 2019). *CITUR*. Obtenido de http://www.citur.gov.co/estadisticas/df_ocup_actividad/porcentual/36?t=1#gsc.tab=0
- Delgado Martinez , A. M., & Pantoja Timaran , F. (2016). Valoración del paisaje en una propuesta de turismo sostenible: la “Ruta del Oro”, Nariño (Colombia). *Cuadernos de Geografía - Revista Colombiana de Geografía*, vol. 25, núm. 1, 233-253.
- Fuentes, Z. S. (2015). Certificado en Turismo Sostenible . *Portafolio*, págs. <https://www.portafolio.co/opinion/zully-salazar-fuentes/certificado-turismo-sostenible-38856>.
- Hernandez Sampieri , R., Fernandez Collado , C., & Baptista Lucio , M. d. (2010). *Metologia de la Investigacion* . Mexico: Mc Graw Hill.
- Holguin, A. (4 de marzo de 2020). *Buga recibió un regalo de \$6.800 millones en su cumpleaños número 450*. Obtenido de Cali

buenas noticias : <https://calibuenasnoticias.com/2020/03/04/buga-recibio-un-regalo-de-6-800-millones-en-su-cumpleanos-numero-450/#:~:text=En%20la%20celebraci%C3%B3n%20del%20cumplea%C3%B1os,tanto%20han%20a%C3%B1orado%20los%20bugue%C3%B1os.>

INE, I. N. (2000). *Turismo y ambiente*. Mexico : INE.

Ley No 1558. (10 de Julio de 2012). *Funcion Publica* . Bogota , Colombia.

Mejia , L. F., & Hamman, F. (2011). Formalizando la informalidad empresarial en Colombia . *Banco de la Republica - Borradores de Ecnomia* , 31.

MINCIT. (20104). Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 001. En ICONTEC, *Destino turístico- area turística* (pág. 10). Bogota: Universidad Exrternado de Colombia.

MINCIT, M. d. (30 de Agosto de 2020). *Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*. Obtenido de ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO CERTIFICADOS EN SOSTENIBILIDAD. Norma Técnica Sectorial NTS – TS 002. Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH). Requisitos de: <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/prestadores-de-servicios-turisticos-certificados/establecimientos-de-alojamiento-certificados-en-so/imagenes-alojamiento-sostenible-agosto-2020.pdf.aspx>

MINCIT, M. d. (30 de Mayo de 2023). *Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*. Obtenido de INFORMES PIB: <https://www.mincit.gov.co/estudios-economicos/estadisticas-e-informes/informes-pib>

Mincomercio. (Mayo de 2023). *RNT -BI*. Obtenido de https://gestion.mincit.gov.co/rnt-bi/dashboard6_dashboard.php

OMT. (1993). En T. t. aspects.. Unipub.

OMT. (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos - Guia practica* . España: Organizacion Mundial de Turismo.

OMT, O. M. (1998). *Guía para administradores locales: desarrollo*. España: OMT.

OMT, O. M. (2008). *Glosario de terminos*. Recuperado el 26 de noviembre de 2020, de UNWTO: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

PROCOLOMBIA . (31 de Diciembre de 2013). *Turismo* . Obtenido de Guadalajara de Buga recibe al año cerca de 3 millones de visitantes de todo el mundo. Ahora hace parte de la Red de Pueblos Patrimonio del país.: <https://www.colombia.co/visita-colombia/patrimonio-de-colombia/buga-un-destino-turistico-y-patrimonial/>

Sanchez, A. M. (10 de enero de 2020). *MinCIT espera que el turismo le aporte más de \$37,3 billones al PIB en este año*. Obtenido de La Republica : <https://www.larepublica.co/economia/gobierno-espera-que-el-turismo-le-aporte-373-billones-al-pib-este-ano-2950345>

Katherine Ossa Solano, (2023)

Sancho, A. (2001). *Introducción al Turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo .

UNICAFAM, COTELCO. (2019). Índice de Competitividad Turístico Regional de Colombia - ICTRC. En C. d. Colombia, *Ciudades Capitales y Municipio con Vocación Turística* (págs. 114-115). Bogotá: Estrategik-mente.