

Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Universidad Externado de Colombia

Trabajo de grado

**Diseño de estrategias de planificación para el desarrollo turístico sostenible en el
municipio de Coveñas**

Autor(es):

Karen Isabela Gómez González

Director:

Eduardo Antonio Pacheco Ramírez

Bogotá D.C, 12 de enero de 2021

Tabla de contenido

Tabla de contenido.....	2
Introducción	3
Marcos de referencia	7
1.1 Marco teórico	7
1.2 Marco Conceptual.....	16
1. Diagnóstico integral del destino	19
1.1 Contexto del destino	19
1.2 Diagnóstico y análisis del destino con respecto a la NTS-TS-001-1	23
2. Criterios y retos de sostenibilidad en un destino turístico	43
2.1 Retos de Coveñas como destino turístico sostenible	43
3. Estrategias de planificación para un destino turístico sostenible	49
3.1 Diseño de estrategias para responder a los retos de Coveñas como destino sostenible .	49
3.2 Evaluación y retroalimentación de las estrategias	65
3.3 Reflexiones finales situación actual	66
Conclusiones	70
Recomendaciones	72
Referencias	73
Anexos.....	79
Tablas.....	79
Gráficos	99

Introducción

Colombia, un país que sobresale por su riqueza natural, cultural e histórica, cuenta con diferentes destinos que se ajustan a las expectativas de la demanda turística en las diferentes temporadas del año. Coveñas es un municipio situado en el departamento de Sucre y ha logrado desarrollar la actividad turística en los últimos años gracias a la popularidad que han adquirido sus diferentes atractivos, en particular los de naturaleza, dentro y fuera del área municipal. Sin embargo, se evidencian ciertas deficiencias en la ejecución y planeación de dicha actividad.

Dentro del Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019, desde el marco gubernamental, se propone como meta, fomentar las actividades turísticas involucradas en la conservación de los recursos y la sostenibilidad. Sin embargo, aunque exista una iniciativa sobre la inclusión de la sostenibilidad en la actividad turística, evidenciada en dicho plan, el turismo en Coveñas no tiene una institucionalidad, regularidad y planificación consistente, no cuenta con un compromiso real, ni una conveniente articulación entre los actores, por lo tanto, crea una cadena de valor débil y no genera un proceso adecuado de planificación, que incursione a la sostenibilidad en cada uno de los elementos de la actividad.

Por tal razón y para abordar esta problemática, el presente documento tiene como objetivo general: Diseñar un plan estratégico de sostenibilidad turística en Coveñas. Dicho objetivo está compuesto con 3 objetivos específicos los cuales son: 1. Realizar un diagnóstico del destino y de la actividad turística desde la norma técnica sectorial NTS-TS 001-1. 2. Establecer una serie de criterios que el destino debe desarrollar para ser sostenible según la norma técnica sectorial NTS-TS 001-1. 3. Estructurar estrategias de planificación para Coveñas que permitan el desarrollo del turismo sostenible.

El desarrollo del trabajo se realizará en tres partes principales, cada una correspondiente a cada objetivo específico. En cada parte se explicará: el sustento de las teorías definidas, los enfoques metodológicos, la utilización de fuentes primarias y secundarias, con la utilización de las correspondientes herramientas de recolección y posteriormente procesamiento de la información. La finalidad es utilizar cada uno de los elementos necesarios para desarrollar cada punto necesario y alcanzar los objetivos propuestos. Para conocer un poco más sobre el proceso de investigación efectuado fase a fase (Ver gráfico 031).

La metodología fundamental que conlleva la realización del proyecto se basa en la investigación-acción, la cual busca un cambio desde diferentes fases: diagnóstico, análisis y, finalmente, una propuesta para dar soluciones a una problemática específica que involucra a los diferentes actores de esta (Katayama, 2011, p.61).

El primer capítulo es la base del trabajo investigativo, ya que se presenta un diagnóstico integral del destino donde se describe detalladamente, con base en los lineamientos de la Norma Técnica Sectorial de Destinos Turísticos - Requisitos de Sostenibilidad [NTS-TS 001-1], los elementos del territorio como: descripción geográfica, demografía, uso del suelo, servicios básicos, infraestructura, económica, zonas de interés ambiental y demás elementos enfocados hacia el ámbito turístico. Para el desarrollo del capítulo uno se utilizaron fuentes secundarias, no obstante, el trabajo en campo fue el componente básico, pues se obtuvo información de fuentes primarias dentro de la metodología cualitativa para complementar toda la información obtenida, esto por medio de entrevistas, grupos focales y procesos observación que permitieron tener contacto directo, así como una visión más amplia sobre el destino (Ver gráfico 031).

En el segundo capítulo, conforme el conjunto de acciones de la NTS-TS 001-1 y diferentes casos de estudio, se presentan los estándares necesarios que requiere un destino

turístico para que sea sostenible. Por consiguiente, se plantean los objetivos y retos que Coveñas debe enfrentar como destino sostenible, para superar las (Ver gráfico 031).

En el tercer capítulo se diseñan unas estrategias de planificación que se derivan de los objetivos y necesidades expuestas en el anterior capítulo y que permiten llegar a cumplir con los requisitos determinados por la norma NTS-TS 001-1. Cabe resaltar que cada objetivo tendrá sus correspondientes actividades y lineamientos para ser cumplidos. Estas estrategias se basan en la metodología de planificación estratégica por escenarios la cual permite la construcción colectiva del conocimiento entre todos los actores para la resolución de conflictos (como se cita en Vergara, Fontalvo y Maza, 2010, p24).

Finalmente, en el último apartado del capítulo se obtiene una evaluación de determinados actores de la actividad turística del destino, con la finalidad de adquirir una perspectiva sobre la viabilidad y mejora de las estrategias propuestas. En esta última fase se termina de aplicar la metodología mencionada (Ver gráfico 031). Los resultados del presente trabajo determinarán un aporte para el enfoque de la gestión turística en el municipio.

En conclusión, se transforman los lineamientos de la norma NTS-TS 001-1, con el propósito de obtener el planteamiento de 4 estrategias fundamentales (1. Identificación, 2. Diseño y creación de herramientas para la gestión, 3. Difundir y promocionar, 4. Seguimiento y control) las cuales determinan los correspondientes requerimientos y pasos fundamentales a seguir, para lograr que Coveñas tenga una planificación adecuada y responsable hacia una actividad turística sostenible desde el ámbito normativo. Cabe aclarar, que este trabajo de investigación se realizó mucho antes de la actual pandemia COVID-19, lo cual le brinda aún más una mayor importancia los procesos de planeación en sector turístico y la propuesta final generada, ya que esto suple con las exigencias la nueva realidad hacia turismo sostenible.

Palabras clave: Destino turístico sostenible, Desarrollo sostenible, Norma Técnica Sectorial Colombiana de Destinos Turísticos Sostenibles [NTS-TS001-1], Planeación estratégica, Coveñas.

Marcos de referencia

1.1 Marco teórico

Para el desarrollo del trabajo de grado se implementan 3 teorías expuestas las cuales sustentan el análisis y la elaboración de los tres capítulos presentados.

La primera teoría para desarrollar es la Teoría del Turismo, esta se puede interpretar desde diferentes perspectivas según los distintos autores.

El autor Ascanio (2012) afirma que el turismo estimula la interacción entre diferentes sectores de la economía. En su relación insumo-producto tiene una función multiplicadora, donde el estado debe estar atento para estimular el empleo, la generación y ahorro de divisas, la integración con otros sectores de la economía produciendo mayor valor agregado.

Igualmente, el turismo es una actividad de esparcimiento, que enfatiza el comportamiento lúdico y sociológico en los diferentes tipos de turistas y sus relaciones con la comunidad anfitriona, generando diferentes consecuencias sociales de esta relación.

En el turismo existen dos teorías para comprender la actividad turística desde el ámbito económico y social-cultural. La teoría económica turística plasma que el hombre se desplaza de su lugar de residencia habitual, teniendo su renta, llega a otro sitio por tiempo determinado para gastar en el servicio turístico, por lo tanto, el destino debe invertir y proporcionar diferentes servicios para suplir las necesidades del viajero. (Ascanio, 2012, p. 66).

La segunda teoría se basa en el modelo de las interrelaciones, el autor explica los 2 subsistemas que componen el modelo, el subsistema nacional (relación empresa- recursos) y un subsistema de ambiente comunal (relación residente turista), los cuales están controlados y directamente relacionados con la normatividad, políticas públicas, los modelos económicos,

el comportamiento del turista y del residente junto con las nuevas tecnologías (Ascanio, 2012 p.78).

Por otra parte, la teoría general de sistemas y turismo desarrollada por Bertalanffi (1901-1972) expresa que todos los elementos de un sistema deben estar directamente ligados para ser comprendidos como un todo (como se cita en Panosso, 2012, p13). Un sistema se debe analizar desde el medio ambiente, sus unidades, como se relaciona, lo que entra y sale del sistema. Según Leiper (1990) este sistema permite entender el desarrollo del turismo, integrando todos sus elementos y la posición de cada uno de ellos (como se cita en Panosso, 2012, P. 18).

A continuación, se plantean teorías más sólidas expuestas por el autor Jiménez con respecto al sistema económico y el sistema sociocultural en la actividad turística. Según Boyer, el turismo se desarrolla como un hecho social, ya que ocurre una relación cuando un sujeto llamado turista entra en contacto con otro sujeto social llamado receptor, a través de un movimiento con fines de ocio, ocurrido en un tiempo y espacio determinado; es el factor cinético- estático (como se cita en Jiménez, 1986).

Cuando el turista se desplaza y permanece o pernocta necesita estar dotado de recursos económicos, para poder intercambiarlos por otros bienes y servicios turísticos que pertenecen al receptor. Cabe resaltar que el gasto que destina el turista es para el bienestar físico y psicológico. En consecuencia, en el turismo existe un proceso de producción turística, y un consumidor turístico el cual generan una relación de oferta- demanda turística que solventa el mercado turístico. (Jiménez, 1986, pp.107-109).

Esta teoría económica es más rigurosa que la plasmada por Ascanio ya que complementa y enfatiza con qué fin el turista se desplaza y gasta en otro destino y cuál es la relación de oferta-demanda que se crea con respecto a esta acción.

Ahora es importante resaltar que el turista y el receptor son seres sociales, con una concepción y percepción diferente sobre su entorno, su naturaleza y los demás seres. Cada uno de ellos posee una ubicación y papel específico, unos valores y una cultura particular. Por ello, tanto el turista como el receptor están llamados a intercambiar y relacionarse dentro de experiencias sociales (Jiménez, 1986, p.55).

Estas teorías permiten ver los elementos y hechos fundamentales del turismo, para identificar las falencias o fortalezas que se tengan en cada uno de estos y que influyen sobre el territorio. Así mismo buscan y articulan las estrategias desde cada punto con el fin de contribuir en la correcta planificación de la actividad turística. Como conclusión es significativo determinar que dentro de la investigación se debe analizar el turismo como se plasma en las teorías expuestas Jiménez y la Teoría General de Sistemas, generando un diagnóstico desde la fundamentación de cada uno de los factores y actores que influyen en la actividad del municipio, cuál es la relación entre sus sistemas y como ha sido su desarrollo.

La segunda teoría desarrollada en el trabajo se denomina Planificación del Espacio Turístico. Dentro de esta teoría se desglosan diferentes supuestos de distintos autores.

El turismo debe ser planificado para la buena ejecución y control de la misma actividad. La planificación turística tiene como objetivo que ciertos beneficios socioeconómicos reviertan sobre la sociedad y que se mantenga al mismo tiempo la sostenibilidad del sector turístico mediante la protección al medio ambiente y a la cultura local (Organización Mundial del Turismo [OMT], 1999, p.46).

La planificación turística se divide en dos enfoques. El primer enfoque se dirige hacia la planificación urbanística orientada en el turismo local; este enfoque se da por la necesidad de adaptar el territorio debido a la presión de un creciente turismo masivo, detallando la evaluación y el análisis de los recursos turísticos, con base a la calidad y posibilidades de explotación de este (Acerenza, 2014).

El segundo enfoque se basa en la política económica que analiza los beneficios que brinda el desarrollo de la actividad, con el fin de que estos ayuden al logro de los objetivos en el proceso de desarrollo económico y social de los países (como se cita en Acerenza, 2014).

Cabe señalar que para el autor Hernández (1982) el hombre puede proseguir en el desarrollo de las fuerzas productivas si logra totalizar, ordenar, dirigir e impulsar aquellos fenómenos que desea poner en forma racional a su servicio (p.15).

Asimismo, existen dos enfoques desarrollados en la planificación turística, diferentes a los planteados por el autor Acerenza (2014). El primero está constituido por la planificación económica donde se analiza el turismo desde su desarrollo y comportamiento histórico con el fin de pronosticar un modelo integral a futuro. El segundo nivel está comprendido por la planificación física ya que genera una ordenación, dirección y control de las actividades turísticas en el territorio, a través de diferentes medios y recursos y espacios físicos donde se desarrolla la misma (Hernández, 1982, p. 18).

De otro modo, la Teoría de La Planificación del Espacio Turístico planteada por Boullon (2006) afianza que la planificación física es la base de la actividad turística al ordenar las acciones del hombre sobre el espacio y las dimensiones físicas para resolver armónicamente cualquier problemática y también para anticipar el efecto de la explotación de los recursos naturales.

Ahora bien, el espacio turístico es la consecuencia de la presencia y distribución territorial de los atractivos turísticos los cuales son la materia prima del turismo, incluyendo además en el espacio la infraestructura turística; estos factores definen el espacio turístico de cualquier país (Boullon, 2006).

Existen dos elementos principales dentro del espacio turístico definidos por Boullon (2006) los cuales son el paisaje natural y el paisaje urbano. El paisaje natural definido como un sistema formado por muchos componentes orgánicos e inorgánicos, que se influyen

recíprocamente y se mantienen en un equilibrio dinámico (p.96). y el espacio urbano definido por conglomerados de sociedades asentados en ciudades las cuales tienen un ambiente artificial inventado y construido por el hombre (p. 162).

Así pues, el turismo busca planificar el espacio turístico desde el ámbito natural y urbano. En el espacio natural busca conservar sus recursos de tal modo que las obras turísticas lo afecten lo menos posible, delimitando el uso y las clases de turismo que se llevan a cabo. En el espacio urbano se busca integrar todos los elementos de la actividad turística como prestadores de servicios turísticos, infraestructura, transporte, atractivos, centros históricos de tal forma que exista una compensación entre las áreas donde existe o no un conglomerado turístico para un equilibrio que beneficie al turista y a la comunidad sin perder la calidad de la actividad (Boullon, 2006).

Es importante comprender que la planificación en un destino se plantea con base a la normatividad exigida, según el punto de interés. Las Normas Técnicas Sectoriales son certificaciones en materia de calidad turística que permiten: mejorar el desempeño de los servicios turísticos, generar competitividad, facilitan el acceso al mercado, mejoran la imagen del turismo en los destinos y promueven el uso y el desarrollo de procesos, técnicas y tecnología aplicable de calidad para el sector turismo.

Para efectos de documento se tendrá en cuenta la Norma Técnica Sectorial de Destino Turísticos, Requisitos de Sostenibilidad [NTS-TS-001-1] la cual tiene como objetivo especificar los requisitos de gestión, así como aquellos relacionados con la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, aplicables a un destino turístico o a un área turística dentro del mismo (Universidad Externado de Colombia, 2014). Ahora bien, el proceso de planificación y el modelo planteado por Boullon es el complemento necesario que determina la forma de desarrollar y aplicar todos los puntos de la norma, con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos.

Además de dicha norma especificada, también se tendrá en cuenta la norma NTS TS 001-2 la cual implementa requisitos para la sostenibilidad en destino o atractivos de playa (Universidad Externado de Colombia, 2011); esta se utiliza como referente para los procesos de planeación de playas, estando así articulada en la propuesta generada en el tercer capítulo del trabajo de investigación y con la normativa general de destinos sostenibles.

Paralelamente, la buena planificación turística se debe hacer con un enfoque sostenible. La Teoría Sostenible es la tercera teoría aplicada y es primordial para el sustento del trabajo, ya que está inmersa en cada uno de los elementos en el desarrollo de este.

La primera vez que delibera la relevancia de los problemas medio ambientales y sociales mundiales, se evidencia en el Informe Brundtland donde se genera una hipótesis de las decisiones que toman las grandes potencias industrializadas en materia de desarrollo que afectan el progreso de las generaciones futuras, evidenciando la decadencia y la degradación de la pobreza, los recursos y la pérdida de las oportunidades en la humanidad (1987).

Partiendo de esta base, Naciones Unidas se propone fijar nuevas medidas para que los diferentes estados a nivel mundial aporten a una nueva era enfocada en el crecimiento económico y el crecimiento sostenible social y medio ambiental (1987).

Igualmente, la Asamblea General de Naciones Unidas afirma que el desarrollo implica una transformación progresiva de la economía y de la sociedad para la durabilidad con el apoyo y la debida ejecución de unas políticas enfocadas en el acceso de los recursos, la distribución de los costos y los beneficios para una sociedad (1987, p. 59)

Otra visión sobre la sostenibilidad la plantean los autores Pérez y Rojas (2008) los cuales afirman que el desarrollo sostenible tiene dos enfoques basados en dos teorías, el primer enfoque plantea el papel de la sostenibilidad en el desarrollo de la sociedad y el impacto ambiental que se genere; esta llamada la teoría de la sostenibilidad débil. El segundo se basa en la base ecológica respetando la naturaleza como condición para mejorar la calidad

de vida de la sociedad, y de los mismos ecosistemas; este llamado la teoría de la sostenibilidad fuerte (p. 7).

Así pues, los autores Van Kooten y Bulteeste plasman que la sostenibilidad débil enmarca la prioridad del ser humano al sobreponer la transformación de los recursos naturales sobre su conservación, por lo cual no existen restricciones ambientales al generar crecimiento económico. (como se cita en Pérez y Rojas, 2008).

Por otro lado, según el autor Holmberg, la sostenibilidad débil toma en cuenta los elementos económicos, sociales y medioambientales, donde cada uno de ellos se interpretan de forma independiente. El autor Goodland (1995) afirma que para lograr una integración se deben plantear metas y objetivos para cada sistema de acuerdo con los requerimientos y necesidades dentro de cada uno de ellos, no obstante, como consecuencia se puede llegar a sacrificar la correcta utilización y priorización de alguno de estos sistemas (como se cita en Pérez y Rojas, 2008).

El otro enfoque de la teoría es la sostenibilidad fuerte el cual plantea que todo debe tomarse como un complemento y no como un sustituto; debe haber una concordancia y un equilibrio entre cada uno de los sistemas (Pérez y Rojas, 2008)

A pesar de que el sistema medio ambiental es la base del desarrollo, cada sistema debe soportarlo, protegerlo y racionar su uso para su conservación y obtener un beneficio integral. La sostenibilidad fuerte se basa en la capacidad del medio ambiente en contribuir con los problemas de la actualidad, por esta razón, es la base ambiental y ecológica lo que se requiere sostener y regenerar para que el desarrollo socioeconómico se pueda mantener en el tiempo (Pérez y Rojas, 2008).

Según el autor Mebratu, la Teoría General de los Sistemas al conectar todos los elementos para entender un sistema, fundamenta la sostenibilidad fuerte determinando diferentes áreas de intersección donde cada uno de los sistemas se integran y deben ser

armónicos, enfrentando conflictos y supliendo las necesidades de cada uno de estos (como se cita en Pérez y Rojas, 2008).

Por otra parte, los autores Mazaro y Varzin (2008) afirman que:

Las teorías consideran sostenible al turismo cuando no daña y conserva el medio ambiente, natural, cultural, humano y social, donde se manifiesta; aporta beneficios financieros y/o recursos para el desarrollo de la comunidad; promueve la participación local, o promueve un proceso participativo para el desarrollo como seres humanos e integra las herramientas de evaluación y de seguimiento permanentes para garantizar control sobre los impactos (p. 793).

Finalmente, la sostenibilidad se entenderá como el elemento principal de la investigación, con el fin de generar una visión equilibrada y equitativa del uso, aprovechamiento y conservación de los recursos naturales que repercuten en los demás procesos y sistemas, afianzando el concepto de desarrollo de naciones unidas y el objetivo principal de la sostenibilidad fuerte.

Abarcando la teoría de sostenibilidad, se desarrolla un tema importante para la planificación e implementación de la sostenibilidad en el turismo. Los objetivos de desarrollo sostenible [ODS] son objetivos que pretenden poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad para 2030. Se establecen 17 objetivos y 169 metas, con los que los estados, la sociedad civil y el sector privado para que contribuyan con la sostenibilidad para la fecha establecida. Estos objetivos son propuestos el 25 de septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones unidas, aprobando la agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, que incluye dichos objetivos (Organización Mundial del Turismo, Organización de Los Estados Americanos, 2018, p. 18).

Los [ODS], tiene en cuenta todas las contribuciones al desarrollo sostenible, independientemente de quién las haga, por lo que, por primera vez, dentro del aporte hacia la sostenibilidad, las empresas pueden desempeñar un papel de primera línea para hacer realidad esta nueva agenda de desarrollo (Organización Mundial del Turismo, Organización de Los Estados Americanos, 2018, p. 18). Debido a que los ODS incorporan todas las contribuciones a la sostenibilidad, el turismo juega un papel importante, ya que se, según los objetivos, la sostenibilidad se ve reflejada en los distintos aspectos y procesos turísticos.

Para aprovechar el impresionante potencial del turismo a fin de estimular el desarrollo sostenible, el turismo sostenible puede y debe desempeñar un papel importante en las soluciones que se encuentren en el marco de todos y cada uno de los 17 ODS. El turismo está incluido concretamente como meta en los Objetivos 8, 12 y 14, los cuales abarcan temas sobre: crecimiento económico sostenible, producción y consumo sostenibles, y uso sostenible de los océanos y de los recursos marinos, respectivamente, haciendo operativa la consecución de dichos objetivos, en lugar de constituir meramente una aspiración (Organización Mundial del Turismo, Organización de Los Estados Americanos, 2018, p. 14).

En la actividad turística se proyecta un enfoque común en el desarrollo de los objetivos, ya que pretende incluir decisores políticos, sector privado, a turistas y a la comunidad de desarrollo, permitiendo así que el sector se convierta catalizador de un crecimiento sostenible e inclusivo en continente, protegiendo el medio ambiente y el patrimonio cultural, además de forjando la paz (Organización Mundial del Turismo, Organización de Los Estados Americanos, 2018, p. 8).

Es importante en la actualidad tener un enfoque sostenible, no solo para el aporte de los objetivos si no para suplir con las nuevas demandas y requerimientos que la actividad turística exige. Los consumidores siguen interesados en productos turísticos que tengan en

cuenta la protección del medio ambiente y que beneficien a las comunidades locales. Datos recientes muestran que el 73% de los milenial están dispuestos a pagar más por la sostenibilidad, en comparación con el 51% de los baby boomers, lo que significa que nuestros programas, políticas, productos, experiencias y promoción turísticos han de definirse y orientarse extremadamente bien (Organización Mundial del Turismo, Organización de Los Estados Americanos, 2018, p. 11).

En conclusión, los objetivos de desarrollo sostenible permiten la implementación, la gestión y el manejo de la sostenibilidad, desde todos los elementos que actúan en la actividad turística como, actores directos, infraestructura, superestructura, comunidad, servicios y demás , incorporando y creando un sistema que conlleve a cumplir con lo pactado en la Agenda para el Desarrollo Sostenible y que permita además generar un nuevo concepto y cambio en la actividad turística que permita su correcto desarrollo y mantenimiento a futuro.

1.2 Marco Conceptual

Prosiguiendo con otro aspecto, para la investigación es importante comprender los conceptos que interconectan el planteamiento de las estrategias de sostenibilidad para un destino.

En principio, el concepto de desarrollo ha ido evolucionando con el paso del tiempo. Según el Banco Interamericano de Desarrollo [BID] (2011), este concepto en sus orígenes fue relacionado con el progreso, con los conceptos de modernización e industrialización capitalista, dejando hoy en día una idea conceptual general de construcción y proceso continuo, ascendente y natural en un sistema o entorno determinado.

Por otra parte, la corriente del estructuralismo cepalino afirma que el desarrollo es el resultado de un conjunto de tendencias económicas que han surgido a partir de las problemáticas mundiales y que generan la prosperidad o decadencia de una nación (Mujica y

Rincon, 2010, p.297). De modo similar, para la corriente Marxista el desarrollo es un proceso de cambio social, deliberado, con el objetivo de crear equidad entre las oportunidades sociales, políticas y económicas para todas las naciones (Mujica y Rincón, 2010, p.300).

Partiendo de la base de desarrollo, el desarrollo sostenible es interpretado como “la satisfacción de las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Asamblea General de Naciones Unidas, 1987, p. 59)

Este concepto evoluciona más allá de lo planteado en primera instancia por Naciones Unidas. Según el autor Vignati (2009) el desarrollo sostenible es el progreso global en materia, económica, social y ambiental, por medio de la eficiencia dentro de las actividades productivas, que deben garantizar la existencia de los recursos para la inversión y el aseguramiento de las condiciones de vida básicas de la comunidad, valorizando además el legado cultural, apoyado resumidamente en políticas horizontales y variables según las necesidades de las sociedades a través del tiempo.

El concepto de desarrollo sostenible debe estar implícito en el desarrollo de un destino turístico sostenible. Un destino turístico es un espacio geográfico determinado, con rasgos propios, infraestructura, servicios y capacidad administrativa para la gestión, que adquiere un enfoque atrayendo turistas mediante productos perfectamente estructurados y adaptados a la satisfacción lo cual genera una puesta en valor (Bustamante, Guzmán y Vila, 2004, p.18)

Ahora bien, un destino turístico sostenible se puede entender como un territorio que genera un equilibrio poblacional y de identidad cultural, que enfatiza el desarrollo económico, social por encima de otros sectores, manteniendo el valor del territorio y los activos existentes de acuerdo con la capacidad de carga y competitividad de este (Bustamante, Guzmán y Vila, 2004, p. 51).

En contraste, el autor Vignati (2009) plasma que se considera un destino turístico sostenible cuando garantiza los derechos y las condiciones básicas de una población, conserva el medio ambiente y su diversidad, considera y resguarda los valores del patrimonio local, estimula la integración social y el desarrollo de la comunidad receptora, garantiza calidad en la oferta turística y se gestiona cada elemento del territorio de manera holística y responsable (p.56).

Como se menciona en la última parte de la definición anterior, un destino turístico debe garantizar una adecuada gestión, para lo cual se debe planificar estratégicamente dependiendo de las necesidades de cada territorio. Los autores Bustamante, Guzmán y Vila (2004) plantean que la planificación estratégica es la detección de situaciones, elementos positivos y negativos en el destino para proponer metas y objetivos a largo plazo.

En síntesis, la planificación estratégica es el proceso destinado a determinar los objetivos generales del desarrollo, las políticas y estrategias que guían los aspectos relativos a las inversiones, uso y ordenamiento de los recursos utilizados para un fin con resultados a futuro (Acerenza, 2014, p. 71).

De ante mano, es importante resaltar la pertinencia de la normatividad aplicable al proceso de investigación. La normatividad permite generar los procesos de planificación con base a los lineamientos estipulados por la misma. Dentro del desarrollo del trabajo se toma en cuenta la importancia de una norma en particular.

En conclusión, dentro del análisis y desarrollo de todo el proceso investigativo se desglosarán los tres conceptos expuestos anteriormente desde elementos específicos en cada capítulo a realizar.

1. Diagnóstico integral del destino

El primer capítulo del presente proyecto tiene como fin dar un diagnóstico de las condiciones y criterios actuales de la actividad turística en Coveñas, por medio de diferentes fases que permiten llevar una secuencia lógica sobre la investigación. En este capítulo se entenderá el destino desde sus diferentes elementos y cómo estos se interconectan para llevar a cabo la actividad turística con un enfoque sostenible; dicho concepto basado desde la Teoría de Sistemas y la teoría de sostenibilidad, mencionadas y explicadas anteriormente.

1.1 Contexto del destino

Coveñas es un municipio situado en el Golfo del Morrosquillo, departamento de Sucre, norte de Colombia. Cuenta con aproximadamente 13.530 habitantes de los cuales el 49% son mujeres y el 51% son hombres. En cuanto a la concentración y densidad demográfica, el área rural cuenta con 9.718 habitantes, mientras que el área urbana cuenta con 3.812. Dentro del total de los habitantes en las diferentes zonas del municipio, el 27, 54% de la población se reconocen como afrodescendientes y el 22,30% se reconocen como indígenas (Departamento Nacional de Planeación, 2015, P. 1). Finalmente, se determina que, de 13.530, 8,097 habitantes son potencialmente activos en cuanto a términos de empleabilidad se refiere (Cámara de Comercio de Sincelejo, 2019, p. 3).

Dentro de un aspecto geográfico y climático, la temperatura promedio del municipio es de 30°C. Por otra parte, Coveñas posee una extensión total de 7.414 Km². El área urbana corresponde a 2.214 Km² y el área rural acapara los 5.200 Km² restantes (Alcaldía de Coveñas, 2016).

El área urbana de Coveñas está subdividida por las siguientes zonas: San José, zona petrolera, base naval, antiguo campamento, guayabal, coquerita, primera ensenada, isla gallinazo (Alcaldía Coveñas, 2016, p.21). De igual forma, dentro del área urbana se encuentran áreas desarrolladas turísticamente como: las playas de Coquetería, los parques del sector de la Base Naval, el museo cultural y la Ciénaga de la Caimanera (Tripadvisor, s.f).

Conjuntamente, el área rural de Coveñas posee mayor superficie dentro del territorio. Está compuesta por dos corregimientos principales: el primero Cabecera, el cual contiene las siguientes veredas: Caserío Punta Seca, Parcelas de Algarrobo, Caserío La Represa, Torrente Usuarios Etapa I. El segundo es, El Reparo, al cual pertenecen las veredas: Caserío Bellavista, Caserío El Mamey, Vereda Torrente Indígena, Vereda Torrente Usuarios Etapa II. Cabe resaltar que, dentro de esta última zona, se encuentra el asentamiento del grupo indígena de la etnia Zenú, que hace parte de la etnografía del municipio (Alcaldía Coveñas, 2016, p.21).

Otro aspecto geográfico importante son las características hidrográficas. Coveñas se identifica por tener varias superficies acuíferas, entre estas la más importante las cuentas, donde se destaca el Golfo de Morrosquillo y la microcuenca de Ciénaga la Caimanera, zona caracterizada por la práctica del ecoturismo. Cabe resaltar que varias de las playas situadas en Coveñas limitan directamente con pantanos de Manglar, llanuras Costeras y se encuentran comunicadas con las bocas de algunos arroyos y ciénagas (Alcaldía de Coveñas, 2016, pp. 15-18)

Ahora bien, las actividades económicas del destino se clasifican en diferentes sectores importantes como: el turismo, la pesca, la ganadería y la agricultura. El sector de servicios que acapara un 65% de la economía local y el comercio el 26% y el resto en los demás sectores mencionados anteriormente. (Alcaldía de Coveñas, 2016, pp.16-17). Dentro de la agricultura se encuentra la actividad pesquera artesanal la cual para el municipio es de gran importancia. El territorio cuenta con 6 asociaciones de pescadores debido a que esta actividad genera gran parte de empleo y sustento de la población local (Alcaldía de Coveñas [Plan Desarrollo Municipal], 2016, p.87). Por otra parte, en Coveñas se encuentra el terminal petrolero donde finaliza el oleoducto Caño Limón - Coveñas, que se inicia en Arauca y atraviesa el país de oriente a occidente, este genera gran parte de la actividad económica del territorio (Alcaldía de Coveñas, p. 14).

La actividad turística es una de las principales actividades económicas ya que representa el 18% de la producción económica para el municipio (Tinoco, 2010, p.46). Con respecto a la empleabilidad en este sector, las diferentes asociaciones e instituciones en el municipio crean vínculos para brindar empleos temporales con el fin de que la población obtenga una fuente de ingresos en diferentes oficios según la temporada; aproximadamente el 65% de los pobladores del municipio cuentan con empleos temporales. Existen diferentes labores, formales e informales, que generan empleo como restaurantes, carperos, vendedores ambulantes, estacionarios, etc. (Alcaldía de Coveñas, 2016, p. 143).

Es importante resaltar que los conocimientos y capacidades de los trabajadores en las diferentes áreas laborales son el reflejo de la baja participación en los diferentes niveles de educación. En la gráfica 001, se observa que el 47% de los trabajadores activos únicamente tiene un nivel educación secundaria básica, concluyendo que el desarrollo en las diferentes áreas productivas y económicas es mínimo.

Finalmente se determinan varios aspectos característicos dentro del ámbito sociocultural del destino. En primer lugar, dentro del medio educativo, el municipio cuenta con servicios de educación básica, media y superior, sin embargo, para 2016 solo 3.779 personas se encontraban matriculadas dentro de los diferentes niveles de educación (Alcaldía de Coveñas, 2006, pp.51 -64). Este número revela que la participación en el proceso de aprendizaje dentro del territorio es muy baja. Ante esta situación la alcaldía se concentra en la necesidad de invertir en infraestructura escolar y proyecta mejorar la calidad de la educación (Alcaldía de Coveñas, 2006, p. 153).

En segundo lugar, en cuanto a la actividad turística, se encuentran diferentes establecimientos y prestadores de servicios turísticos los cuales no cuentan con toda su reglamentación y son más concurridos por las personas, debilitando la cadena de valor del turismo al presentar servicios de baja calidad (M. López, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).

En tercer lugar, con respecto al servicio de salud, Coveñas cuenta con instituciones prestadoras de salud médica, sin embargo, según el Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019, el servicio es de mala calidad, ya que hay una baja cobertura en centros de atención y la accesibilidad a estos desde zonas rurales es de gran dificultad. Cabe resaltar que el 71% de la población cuenta con régimen subsidiado por lo cual la gran mayoría de la población depende de estos centros médicos y sus condiciones afectan a la población (Alcaldía de Coveñas, 2016, p.66).

Para terminar, con respecto a los servicios públicos, el área rural y urbana posee una cobertura de los servicios básicos. La cobertura del sistema de acueducto alcanza el 75% en la zona urbana y 95% en el área rural (Alcaldía de Coveñas [Plan de Gestión Ambiental Coveñas], 2014, p.36). Por último, la cobertura de alcantarillado se encuentra en un 80% en todo el municipio (Alcaldía de Coveñas, 2016, p.75).

En el Municipio de Coveñas la cobertura en la recolección de residuos sólidos es del 100% en el casco urbano y del 46% en la zona rural, dando un total de cobertura del 72% en todo el municipio (Alcaldía de Coveñas [Plan de Gestión Ambiental Coveñas], 2014, p.38).

El servicio de energía del municipio tiene una cobertura del 95% siendo deficiente ya que no cuenta con un sistema óptimo que pueda proveer el servicio adecuadamente para la cantidad de usuarios dentro del territorio (Alcaldía de Coveñas [Plan de Gestión Ambiental Coveñas] , 2016, p. 133).

1.2 Diagnóstico y análisis del destino con respecto a la NTS-TS-001-1

En este apartado se realiza un diagnóstico del destino con respecto a: la caracterización dada anteriormente, la recopilación de l trabajo realizado en la salida de campo y teniendo en cuenta los parámetros de la Norma Técnica Sectorial de Destinos Sostenibles [NTS-TS 001-1]

El diagnóstico parte desde una matriz de calificación, la cual permite delimitar los parámetros de un ámbito en específico, compararlos con la información obtenida y definir un puntaje. Posteriormente, según el puntaje obtenido en la gráfica de resultados, se tomarán unas decisiones que permitan definir unas acciones dependiendo las dificultades encontradas (E. Pacheco, comunicación personal, 31 de Julio de 2019).

Para realizar el diagnóstico del municipio con el enfoque hacia la sostenibilidad, se delimitaron los parámetros definidos en la **NTS-TS 001-1**.

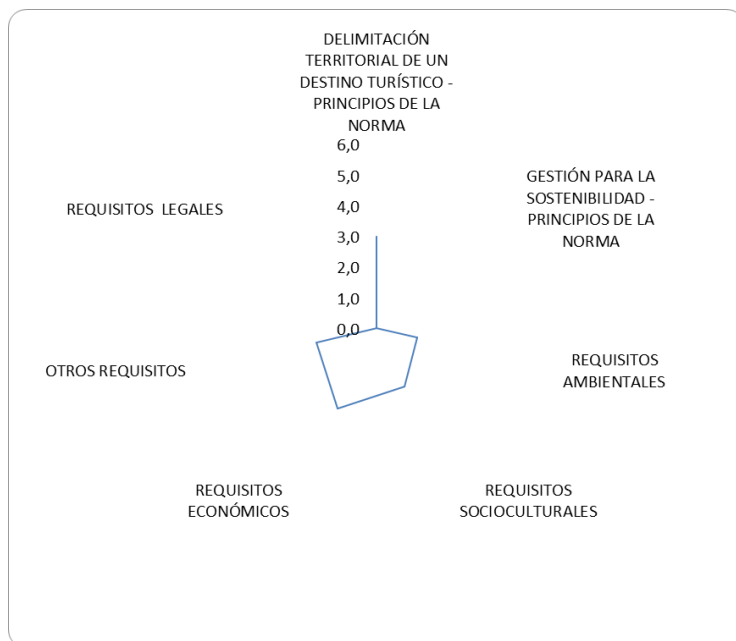
La Norma Técnica Sectorial de Destinos Sostenibles [NTS-TS 001-1] es una norma creada por la Unidad Sectorial de Normalización en sostenibilidad turística, la cual es la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado

de Colombia. Esta norma tiene el objetivo de promover las prácticas sostenibles para destinos y para prestadores de servicios turísticos en Colombia, creando de igual forma una cultura de la excelencia en la prestación de los servicios turísticos a los consumidores. Una vez cumplan el 100 % de los requisitos descritos en la norma el destino podrá obtener el Certificado de Calidad Turística (Universidad Externado de Colombia, 2014, p. 1).

Dentro de esta norma se establecen 7 aspectos principales que debe tener en cuenta el destino para certificarse: Delimitación territorial del destino turístico, Sistema de gestión para la sostenibilidad, Requisitos ambientales, Requisitos socioculturales, Requisitos económicos y Requisitos legales. Cada uno de esta muestra detalladamente que debe aplicar el destino para llegar a ser sostenible. (Universidad Externado de Colombia, 2014).

Los aspectos determinados a analizar son los 7 que menciona la norma, enumerando en cada apartado cuáles son los punto que debería cumplir un destino sostenible. Siguiendo a esto, se definen las características del destino según cada apartado, evidenciando si el destino toma o no acciones con respecto a la norma. Posteriormente, se realiza una debida comparación determinando así el puntaje, donde 0 es una acción que no se encuentra en el destino y donde 6 es el máximo puntaje sobre la realización, difusión y conocimiento constante de las acciones. Según los resultados dados, se realiza una ponderación sobre cada aspecto principal y automáticamente se genera un resultado, dando unos puntajes finales reflejados en un aspecto gráfico

Gráfica 002: Gráfica y representación de la ponderación por ámbitos



Fuente: Formato adaptado de (E. Pacheco, comunicación personal [correo electrónico], 31 de julio de 2019)

De esta manera, dentro de cada apartado se realiza una caracterización de Coveñas desde fuentes secundarias y primarias con el fin de contrastar ambas fuentes de información y así generar el diagnóstico del destino y los puntajes. Entre las fuentes secundarias se encuentran documentos como Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019, Plan de Gestión Ambiental, Información de plataformas como TripAdvisor y Booking, Plan de Ordenamiento Territorial entre otros.

Las fuentes primarias determinadas para la realización de la matriz fueron: prestadores de servicios turísticos del municipio, comunidad local, turistas y entidades regulatorias. Durante la salida de campo, realizada entre el 8 y 12 de septiembre de 2019, se realizó una entrevista a la secretaria de turismo, Marisela López, a Olga Zubieta, presidenta de AsoCoveñas (Asociación de Hoteleros y Empresarios) las cuales brindaron la información correspondiente a los proyectos y el punto de desarrollo actual del turismo en el municipio. Asimismo, desde turistas, comunidad local y prestadores de servicios turísticos se buscaron

diferentes puntos de vista con respecto a el desarrollo sostenible de la actividad y las acciones encaminadas desde cada actor hacia este concepto en el destino.

Finalmente, en la salida de campo, se realizó proceso de observación de los diferentes atractivos e infraestructura en el destino y con base a esto se complementa la información para la matriz realizada. En dichas fichas se califican diferentes puntos que permiten ver si el atractivo y la infraestructura cumplen o no con los mínimos parámetros; la calificación de estas va de 1 que es malo a 5 que es excelente. *(Ver tablas de la 1 a la 6)*

En la salida de campo, también se realizó una serie de entrevistas para corroborar y encontrar más información acerca de la situación actual del municipio y el desarrollo turístico, en virtud de las entrevistas y encuestas realizadas en el destino a : superestructura turística, prestadores de servicios turísticos, la comunidad local y finalmente los turistas.

Con respecto a la información dada por parte de la superestructura turística

Se realizó una entrevista con la secretaría de turismo del municipio la cual brindó información relevante sobre los principales elementos de la actividad turística en Coveñas. En primera medida, se determinó que el destino trabaja actualmente en diferentes proyectos, uno de estos es la creación de un embarcadero y muelle turístico con el fin de generar facilidades al momento de brindar servicios y generar nuevos atractivos ante el turista.

Otro proyecto que se realiza desde la secretaría de turismo, en apoyo con diferentes asociaciones del destino como AsoCoveñas, asociación de hoteleros y empresarios es poder involucrar la producción local, desde el más pequeño productor o artesano para generar valor

agregado en la cadena de valor turística (M. López, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).

Por otra parte, Marisel López, secretaria de turismo, comentó que Coveñas tiene grandes falencias en materia de planificación y desarrollo turístico por diferentes elementos.

Primeramente, Coveñas no cuenta con un inventario de atractivos turísticos, así mismo hay un inventario de establecimientos de prestadores de servicios turísticos, sin embargo, está desactualizado, debido a que, a septiembre de 2018, solo 78 prestadores de servicios turísticos contaban con Registro Nacional de Turismo (M. López, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).

En segundo lugar, en el destino no se ha realizado un estudio o determinación de impactos negativos en el mismo y tampoco se ha determinado la capacidad de carga de los diferentes atractivos. Desde la perspectiva de la secretaría de turismo se conocen impactos negativos como: el desplazamiento de la comunidad local por desarrollo turístico, producción de basuras y generación de contaminación sobre todo en los atractivos turísticos. Para contrarrestar las problemáticas en los atractivos de playa, se está creando un plan de ordenamiento de playa para lograr tener un uso eficiente de las mismas, por el momento se trabajan con campañas para concientización de cuidado de playa; estos son los primeros pasos para generar estrategias de planificación en el destino (M. López, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).

Por otra parte, a pesar de la falta de planificación en destino, desde las entidades gubernamentales se busca desarrollar un destino turístico sostenible, con el fin de conservar el patrimonio, la cultura, los recursos naturales para conseguir ser competitivos a futuro y afianzar la vocación del destino para llegar a tener un equilibrio y un desarrollo adecuado. Para esto se tendrán en cuenta todas las entidades regulatorias del gabinete gubernamental, el

sector empresarial y la comunidad. Sin embargo, el apoyo de la gobernación en materia turística en el destino es poco, ya que la gobernación se enfoca sobre otros destinos de mayor potencial (M. López, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).

Actualmente, al momento de realizar proyectos o estrategias se convocan a la comunidad involucrada directamente en el proyecto, según sus opiniones se puede avanzar o no con el proyecto, teniendo en cuenta así la satisfacción de ésta, con respecto a la actividad turística. Asimismo, se han presentado varios proyectos por iniciativa de las comunidades indígenas, con el fin de aportar al desarrollo turístico en distintos temas, por ejemplo, sugerir rutas turísticas dirigidas hacia el etnoturismo, para fortalecer su cultura y brindar nuevas alternativas dentro del municipio (M. López, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).

Entre los obstáculos para el progreso territorial, se encuentra la precariedad en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y energía ya que este no es suficiente para abastecer a la población y turistas, muchos prestadores de servicios turísticos cuentan con sus propias unidades sanitarias y el servicio de luz es demasiado costoso y no abastece en muchas ocasiones al municipio las 24 horas del día (M. López, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).

Por la razón anterior, desde el ámbito gubernamental, no se genera mucha conciencia sobre el ahorro de los servicios hacia los prestadores de servicios turísticos y tampoco se ejerce un control sobre los diferentes efectos que deja la producción de desechos en materia ambiental (M. López, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).

Dentro de un ámbito social inclusivo, en el municipio se realizan constantes campañas contra la mitigación de la explotación sexual infantil; hay un acompañamiento por parte de la policía de turismo realizando talleres en la gran mayoría de los hoteles del sector y así mismo

se realizan campañas y charlas en los colegios para prevenir este tipo de situaciones en la población juvenil (M. López, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).

Relacionado con lo anterior, la seguridad es un punto reforzado en el municipio ya que es de suma importancia para la comunidad y los turistas estar en un destino confortable y fuera de peligro. Se manejan consejos de seguridad turística distintos tiempos en el año, con el fin de determinar las acciones que permitan velar por la seguridad del municipio, los habitantes y los turistas. Sobre todo, en temporadas altas, se realizan dichos consejos con todos los actores pertinentes como policía, armada, defensa civil, bomberos, entre otros para formar el plan de contingencia y seguridad en el destino (M. López, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).

En cuanto a promoción e imagen, Coveñas no genera correctos procesos para la promoción del destino y no cuentan con una marca propia. Sin embargo, el destino hace un pequeño esfuerzo al involucrarse en diferentes ferias a nivel nacional, siendo respaldado por una imagen a nivel del departamento de Sucre. El destino tampoco está en constante cambio y no toma en cuenta las diferentes perspectivas de los individuos relacionados a la actividad turística, ya que no se aplica ningún tipo de encuesta de satisfacción al turista (M. López, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).

Finalmente, tampoco se realiza una gran divulgación de la información del turismo durante el año, ya que los puntos de información turísticas están ubicados en zonas de playa de mayor afluencia turística, pero estos solo están abiertos al público únicamente en temporada alta (M. López, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).

En un ámbito económico, dentro de los empleos brindados en el territorio, gran parte de la comunidad tiene dos empleos en el periodo anual, sus empleos se reparten en actividades económicas como: petroleras, pesqueras, agricultura, comercio en general y las

temporadas altas y de gran afluencia turísticas entrar dentro de los diferentes empleos generados con el turismo, por lo tanto, tienen diferentes alternativas de ingreso y sustento económico. Por lo tanto, el turismo no ha generado la disminución en la empleabilidad de las actividades económicas tradicionales (M. López, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).

Dentro del sector empresarial se determina un efecto negativo, ya que la mayoría de las empresas del sector turístico son administradas y creadas por personas que no son nativas del territorio, en su gran mayoría los hoteles construidos en las zonas turísticas son de empresarios de la región antioqueña, del interior del país o incluso de personas extranjeras. Sin embargo, si persisten empresas impulsadas por los locales como cabañas turísticas, aparta hoteles, restaurantes, entre otros (M. López, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).

Dentro de los actores correspondientes a la superestructura turística, se encuentra AsoCoveñas es la asociación de hoteleros de Coveñas. La presidenta de la AsoCoveñas, Olga Zubieta (comunicación personal, 9 de septiembre de 2019) comenta que la finalidad de esta asociación es trabajar en conjunto entre hoteleros, empresas y comunidad para dar solución a las necesidades que surgen día a día.

Actualmente la asociación trabaja fuertemente en generar mayor productividad y comercio local, para apoyar la economía del sector. Se busca un apoyo a la comunidad y así mismo una productividad responsable y sostenible desde la actividad turística (O. Zubieta, comunicación personal, 9 de septiembre de 2019).

Desde la asociación también se busca la promoción y la orientación hacia las certificaciones y al cumplimiento de las normas técnicas sectoriales con el fin de que, en primer lugar, todos los prestadores de servicios turísticos estén registrados en el Registro

Nacional de Turismo y, en segundo lugar, en generar un aporte al destino en cuanto a calidad. Para esto se realizan diferentes campañas, trabajos, acciones con la invitación de la comunidad, el apoyo y en conjunto a la secretaria de turismo y la cámara de comercio de Sincelejo. Entre esas acciones está el apoyo hacia la concientización al turista sobre el cuidado de los atractivos y las jornadas de limpieza de los atractivos que se realizan en unas fechas específicas del año (O. Zubieta, comunicación personal, 9 de septiembre de 2019).

Finalmente, Olga Zubieta, presidenta de AsoCoveñas (comunicación personal, 9 de septiembre de 2019) expresa que, la mayor falencia que posee el municipio es la falta de conectividad terrestre y aérea, ya que los aeropuertos más cercanos se encuentran a dos horas cada uno y no cuentan con un transporte terrestre directo desde dichos lugares, sin embargo la infraestructura en el municipio está en constante mejoramiento ya que por parte de la comunidad y las diferentes entidades se reportan daños para ser reparados rápidamente y así tener siempre las mejores condiciones en dicha infraestructura.

Con respecto a la información dada por los prestadores de servicios turísticos

Se realizaron una serie de preguntas a 11 prestadores de servicios turísticos: 8 hoteles y 3 restaurantes en dos zonas turísticamente reconocidas, primera y segunda ensenada (ver gráficas de 03 a la 10)

En primer lugar, dentro de la investigación realizada se determinó que de los 8 hoteles 7 hoteles están dentro de la asociación de hoteleros de Coveñas, los restaurantes no pertenecen a ninguna asociación. Además de esto, al estar involucrados dentro de dicha asociación trabajan en conjunto para desarrollar diferentes proyectos. En este momento están trabajando para adecuar, conocer y promocionar la construcción del embancamiento y muelle turístico del municipio, además, de trabajar constantemente por la obtención de

certificaciones que contribuyan al progreso económico de los prestadores de servicios turísticos.

Ninguno de estos hoteles encuestados cuenta con ningún tipo de certificación, ya que es complejo obtener estos reconocimientos por las falencias en la prestación de los servicios públicos y en la falta de desarrollo turístico del lugar, sin embargo, muchos están comprometidos con una producción responsable y sostenible desde pequeños ámbitos.

Ahora bien, dentro de la misma investigación se realizó una pregunta con respecto a la mayor problemática que ha generado el turismo en el destino. Desde la visión de los prestadores de servicios turísticos, la mayoría concuerda que esta problemática es la contaminación ya que afecta directamente los atractivos que se encuentran en frente de los hoteles, las playas, que son el centro de visitas en Coveñas durante las diferentes temporadas.

Este problema es sumamente importante para los prestadores de servicios turísticos, estos buscan concientizar al turista para mitigar la contaminación desde sus establecimientos, sin embargo, estas son acciones que solo realizan los hoteles y no los restaurantes, ya que la interacción con el turista no permite brindar una información diferente a la dada normalmente en el servicio

En el destino no solo es importante cuidar los atractivos, según se describe en la norma, se debe procurar ahorrar recursos y servicios públicos. En Coveñas, la mayoría de los establecimientos poseen actividades para el ahorro y energía en una mínima proporción. Entre las acciones más comunes encontradas son la concientización en los turistas sobre apagar las luces, utilizar las cantidades agua y energía necesarias estando en el hotel, reciclando agua para lavado de zonas del hotel y regado de los jardines; muchos desean implementar energía renovable, pero con el tiempo de forma que se pueda financiar dicho sistema.

Otro aspecto que deben manejar responsablemente los prestadores de servicios turísticos es la generación de desechos. En la mayoría de los establecimientos se generan programas de reciclaje, separación de residuos orgánicos y el correcto depósito de los aceites usados.

Por otra parte, desde un ámbito social, los hoteleros reciben capacitaciones por parte de entidades públicas como la policía de turismo, en cuanto a un tema principal como lo es la Prevención de la Explotación, Sexual y Comercial de Niños, niñas y Adolescentes- [ESCENNA]; estas capacitaciones permiten obtener certificaciones y acciones para evitar y controlar estas situaciones. Dentro del ámbito gastronómico, son pocos los restaurantes que obtienen orientación en el tema, en este tipo de establecimientos el tema no es sencillo de manejar ya que es mucho más complejo identificar dichas situaciones.

Otro elemento identificado en el ámbito social es el apoyo generado a los artesanos locales por parte de los diferentes establecimientos turísticos. En las entrevistas realizadas a hoteles, muchos de estos brindan los espacios y promoción de estas con el fin de generar oportunidades para incentivar la producción artesanal local

Finalmente, se realizó una pregunta con respecto a los aspectos en los que se debe mejorar o trabajar más en el destino, a lo cual los prestadores de servicios turísticos expresaron que Coveñas debe mejorar en tres aspectos importantes: limpieza y cuidado de atractivos, mayor inversión en las áreas de recreación y atractivos y mejorar las redes de conectividad intermunicipal, con el fin de para generar un turismo con mayor planeación, prevención y correcto desarrollo.

Con respecto a la información brindada por la comunidad

Se realizaron 8 encuestas a la comunidad para determinar diferentes aspectos del turismo (ver gráficas de la 11 a la 22).

El turismo por parte de la comunidad es visto como una actividad que ha permitido generar desarrollo, ingresos y mejores oportunidades económicas a la población, por lo tanto, para los locales es de gran beneficio individual y colectivo

La mayor problemática generada por el turismo desde la perspectiva de la comunidad se deriva, de igual forma que lo dicho por los prestadores de servicios turísticos de servicios turísticos, en problemas de sanidad, contaminación. Al no contar con los elementos necesarios para manejar de forma adecuada los residuos en los atractivos, el turismo genera mucha contaminación de dichos lugares y los turistas no tienen una conciencia sobre el cuidado de estos

La comunidad está comprometida con el cuidado de las playas y demás atractivos, desde la comunidad en conjunto con el ente regulador y empresarios se generan campañas de limpieza y regulación de desechos para intentar mitigar esta problemática

Ahora bien, la mayoría de los ciudadanos no conocen los programas que brinda la alcaldía en materia social y cultural, la casa de la cultura es un espacio más conocido dentro de la comunidad, 4 personas respondieron que conocen dicho espacio, ya que brinda mayores talleres a la población sin embargo espacios sociales con respecto a prevención de la drogadicción entre otros temas son menos reconocidos por la comunidad

Como se analizó y se evidenció previamente en el contexto del destino, se identifica dentro de la comunidad la presencia de población indígena y afrodescendiente, según los locales, la legislación en esta parte de la población es respetada y valoradas, siguiendo las normas y protocolos básicos dentro del ordenamiento de las diferentes etnias

Otro elemento del ámbito social es la perspectiva de los residentes con respecto a la habitabilidad en calle en Coveñas, la cual es de bajos niveles. Se comentó que este fenómeno puede darse con respecto a los caminantes y personas de paso que son externas al municipio. Así mismo el municipio es seguro según los locales y cuentan con bajos niveles de delincuencia

Finalmente, la comunidad expresa que regularmente no se tiene en cuenta su opinión para la realización de proyectos turísticos; este fue el resultado dado por las 8 personas locales, ya que ellos nunca han tenido una participación en dichos programas. Por otra parte, los locales conocen las oportunidades de cursos de formación en materia turística y así aumentar la competitividad del destino

Con respecto a la información dada por el turista

Con respecto a los turistas que visitaron el territorio durante de la salida de campo, se realizaron 9 entrevistas, donde expresaron aspectos en común con respecto a diferentes ámbitos en el destino (ver gráficas de la 23 a la 30).

En primer lugar, la mayoría de los turistas provienen de la ciudad de Bogotá y solamente uno de ellos proviene de otro país.

La perspectiva del destino desde el punto de vista de los turistas es que Coveñas es un lugar tranquilo y apto para el descanso, pero identifican ciertos aspectos negativos. Los visitantes son conscientes que el destino tiene altos niveles de contaminación, sobre todo en el sector de playas, viendo esto como una gran problemática que afecta la buena imagen del lugar. Por esta razón, la mayoría de estos toman acciones de prevención como no arrojar

basura y recoger aquellas que no estaban en el lugar de desechos indicados, para procurar cuidar el medio ambiente y los distintos atractivos.

En cuanto a temas de infraestructura y servicios del destino, la mayoría de los turistas no conocen los puntos de información turística, ya que como menciona La Secretaría de Turismo solo están abiertos al público en temporada alta. Asimismo, aunque las playas y atractivos tienen señalización turística y algunas están en mal estado, el turista no se percata de estas o no las reconoce de forma fácil.

La infraestructura de vías es mala, el estado del centro médico es regular, el estado de los espacios públicos es regular, el estado del medio de transporte público es malo y finalmente, los servicios públicos brindados en el municipio son regulares.

Y para finalizar con la entrevista, desde un aspecto ambiental, los turistas no fueron informados en ningún sitio ni establecimiento turístico sobre el cuidado y el ahorro de la luz y el agua, por lo tanto, se puede concluir que la concientización ambiental para la contribución a la sostenibilidad es muy baja en el municipio.

Ahora bien, para comenzar a abarcar los puntos de la matriz y la información suministrada anteriormente, se analizan cada uno de los apartados expuestos en la misma. En el primer ámbito presentado “Delimitación territorial de un destino turístico - principios de la norma” La norma [NTS-TS001] se plantea el reconocimiento e inventario de los aspectos principales en la actividad turística, como atractivos, estructura, infraestructura, superestructura, aspectos geográficos y aspectos del mercado objeto en el destino.

En Coveñas se pudo identificar que es muy poca la información encontrada en documentos formales y oficiales del territorio con respecto a los diferentes elementos

mencionados anteriormente. La presencia de inventarios con respecto a los atractivos y prestadores de servicios turísticos es nula o no está actualizada; la mayoría de estos se reconocen gracias a plataformas en internet como TripAdvisor o Booking, no desde un documento propio del territorio, por lo tanto, desde la secretaría de turismo podría ser viable la realización de un programa para el levantamiento de la información de todos los prestadores de servicios turísticos y así generar posteriormente un inventario.

En cuanto a la superestructura y la infraestructura, esta es de fácil reconocimiento en el destino. Cuenta con las instituciones y elementos básicos para el destino y el desarrollo de la actividad turística; estos aspectos son los de mayor puntaje dentro del primer ámbito de la matriz. Todo el apartado tuvo un puntaje general de 2.9/6, donde se encuentran elementos con determinadas acciones que se deben afianzar y mejorar para llegar a una mayor calificación y apropiación en el destino. Asimismo, se encuentran elementos determinados como puntos críticos con puntaje 0, es decir, sin ningún tipo de avance, evidencia o realización de acciones sobre los mismo, dichos puntos críticos se enfocan en la determinación del mercado objeto y la delimitación de la zona geográfica del destino actividad turística por parte de los actores de regulación y planificación de la actividad turística. Según lo anterior se deben crear acciones en cuanto a: identificar el perfil del turista, en colaboración de los actores y contribuir con la creación de un mapa que identifique los aspectos mencionados en todo este primer apartado. (Ver tabla 007)

En el segundo ámbito presentado “Sistema de gestión para la sostenibilidad” La norma [NTS-TS001] exige la creación de una política sostenible que derive acciones para el control, ejecución, mitigación de impactos e impulsar proyectos turísticos enfocados hacia la sostenibilidad, desde un compromiso con los actores y prestadores de servicios turísticos del destino para cumplir con dichas acciones. Este ámbito en general es nulo en todos los puntos desarrollados, su puntaje general es 0, por lo tanto, es un ámbito de mayor cuidado y es un

punto crucial para definir diferentes estrategias que se enfoquen en la planificación y gestión turística hacia la sostenibilidad. Para esto se debe trabajar en colaboración con los diferentes entes que hacen parte de la superestructura en el destino, con el fin de poder plantear un previo análisis de elementos principales que permitan llegar a delimitar acciones, por ejemplo, definir los impactos del destino (elemento que no se investiga en Coveñas), definir actores puntuales y definir los puntos en común y los retos de la política sostenible para desarrollar aplicada en el destino (Ver tabla 008).

En el tercer ámbito presentado “Requisitos Ambientales” La norma [NTS-TS001] exige: la protección de la biodiversidad y áreas protegidas, el ahorro de los servicios y recursos básicos como la energía y el agua, energías renovables, el uso de alternativas ecológicas como productos biodegradables y menos nocivos para el medio ambiente, el correcto manejo de los residuos y la disminución de cualquier tipo de contaminación.

El resultado dado en este ámbito es un puntaje general de 1.4/6, siendo uno de los más bajos dentro de toda la matriz. Se identifica que el destino lleva a cabo acciones con respecto a la protección de la biodiversidad y áreas protegidas, así como se tienen programas para el correcto manejo de diferentes tipos de residuos, dichas acciones están formalizadas en documentos de planificación del destino y son de conocimiento general, como especifica la matriz; dichos aspectos pueden mejorar para mayor conocimiento y generar una cultura de hábito sobre estos en Coveñas (ver tabla 009).

Por otra parte, dentro de este gran aspecto ambiental, según la puntuación, hay un mayor número de puntos críticos y se reconoce una gran importancia al determinar acciones inmediatas que permitan un progreso ambiental y ecológico. En Coveñas no se regula y ni se promueve el ahorro de energía y agua. Por lo tanto, la mayoría de los actores involucrados en la actividad turística no se ven en la obligación de tener una responsabilidad ambiental y pocos ahorran estos recursos por iniciativa propia. De igual forma, no se promueve el uso de

energías renovables y productos biodegradables. Dentro de este ámbito se encuentra una falencia ya que uno de los elementos más importantes dentro de la sostenibilidad es generar pequeñas acciones para el cuidado del medio ambiente. Coveñas debe tomar medidas que permitan que comunidad, turistas y prestadores de servicios turísticos se responsabilicen paulatinamente por la disminución del consumo de recursos y el aprovechamiento de los productos amigables con el medio ambiente obteniendo un beneficio común (ver tabla 009).

En el cuarto ámbito presentado “Requisitos Socioculturales” La norma [NTS-TS001] exige: La promoción de la cultura local, el cuidado del patrimonio, el desarrollo de actividades folclóricas, respeto y reconocimiento sobre la visión de la comunidad local con respecto al turismo, erradicación y prevención de problemáticas sociales como la explotación sexual infantil, la habitabilidad en calle, la drogadicción, el respeto sobre la legislación indígena y el delimitación de la capacidad de carga en los atractivos.

EL puntaje general obtenido en este ámbito es de 2.1/6 ya que las acciones determinadas en algunos elementos se involucran directamente con varios temas. Se realizan acciones de promoción de la cultura y cuidado del patrimonio, por medio de entidades públicas. Las problemáticas sociales son de poco efecto en el destino según la información recolectada en la salida de campo. La problemática social con mayores acciones de prevención es la explotación sexual infantil ya que es un punto delicado y propenso en la actividad turística. Las acciones encaminadas en este ámbito son de mayor rigurosidad y son muy promovidas dentro de la cultura turística y ciudadana (ver tabla 010).

Sin embargo, existen diferentes puntos dentro de la temática sociocultural que se deben crear, afianzar y apoyar para aumentar esa cultura ya implantada sobre aspectos que involucran a todos los actores en el destino. Algunos de los elementos críticos para trabajar en las estrategias son: apoyo y motivación hacia la creación de productos y proyectos turísticos sostenibles por parte de la comunidad, comenzar estudios y determinar funciones

que permitan determinar la capacidad de carga de los diferentes atractivos turísticos tanto públicos como privados. Las estrategias para plantear en este ámbito son enfocadas hacia puntos críticos puntuales que permitan empezar a involucrar estos temas de los cuales su puntaje es 0, por tanto, no se toman medidas sobre dichos temas en Coveñas (ver tabla 010).

En el quinto ámbito presentado “Requisitos Económicos” La norma [NTS-TS001] exige la promoción de: una marca propia del destino, mantenimiento de economías tradicionales, productos y servicios turísticos producidos por la comunidad, comercialización y uso de productos artesanales, además exige la medición del grado de satisfacción del turista, implementar indicadores del desarrollo turístico, tener medidas de seguridad para la comunidad y turistas, generar empleos y brindar capacitación turística.

El ámbito económico tiene un puntaje general de 3.0/6 siendo este de igual forma uno de los aspectos más trabajados en el destino, según los requerimientos mencionados en la norma. Las acciones propuestas y trabajadas en Coveñas se caracterizan en aspectos como: iniciativas de empleo y generación de oferta turística desde la comunidad y desde los entes gubernamentales gubernamental, el cuidado de las economías tradicionales, el uso y promoción de artesanías locales por medio de la actividad turística y la seguridad generada en el destino para todos los actores involucrados (ver tabla 011).

En contraste, los puntos críticos encontrados dentro de este ámbito se definen por la ausencia de una marca propia del destino, no se identifica un producto con vocación turística, no se toman medidas para evaluar la opinión del turista sobre el destino y no se generan indicadores que permitan evaluar una antes y después de la actividad turística. Debido a la ausencia de estos elementos, ya que su puntaje es 0, las estrategias que se pueden plantear posteriormente deben incluir temas de promoción y constante retroalimentación para realizar cambios encaminados hacia la economía en la actividad turística de Coveñas (ver tabla 011).

Finalmente, en el último ámbito “otros aspectos y requisitos legales”, se exigen elementos como condiciones óptimas de la infraestructura, de la señalización turística, divulgación de la información turística, la promoción hacia la aplicación de las normas de calidad y la evaluación del reglamento y acciones sostenibles propuestas en el destino a partir de la Norma Técnica Sectorial (ver tabla 012).

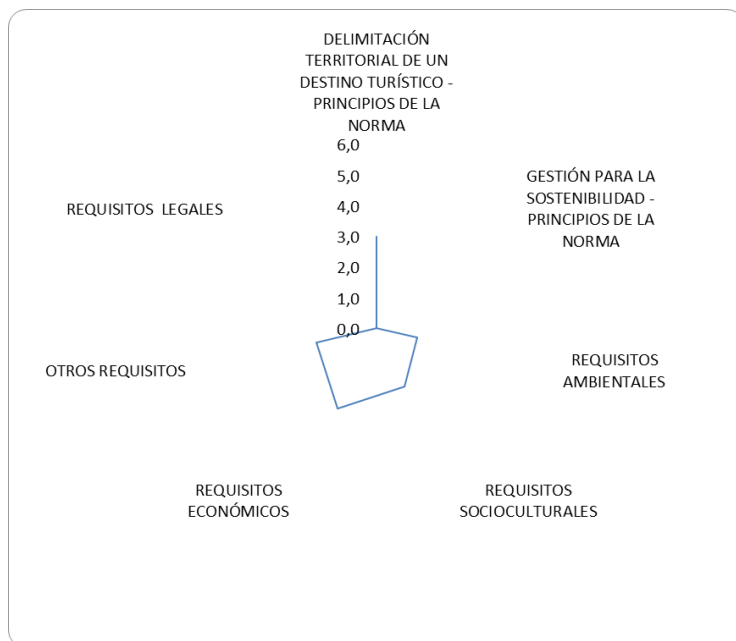
Dentro de este aspecto cada uno de los puntos mencionados anteriormente tiene un mismo puntaje dentro de la calificación de la matriz, es decir un puntaje general de 2/6. Dentro de cada requerimiento exigido de la norma, existen acciones predeterminadas, pero no cumplen en su totalidad con el enfoque esperado, ya que son acciones que no tienen una correcta difusión y resultados esperados, no están presentes dentro de los hábitos de la comunidad y los actores involucrados. Por esta razón es necesario que dentro de este punto se creen estrategias con base a lo planteado en el destino para reforzar las iniciativas dadas en cada punto así mejorar y llegar a obtener unos resultados, ya que estos aspectos se derivan en acciones de mantenimiento y compromiso por parte de todos los implicados. A continuación, la tabla y la gráfica detallada.

Tabla 013: Ponderación de las calificaciones de cada ámbito

DELIMITACIÓN TERRITORIAL DE UN DESTINO TURÍSTICO - PRINCIPIOS DE LA NORMA	3,0
GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIOS DE LA NORMA	0,0
REQUISITOS AMBIENTALES	1,4
REQUISITOS SOCIOCULTURALES	2,1
REQUISITOS ECONÓMICOS	2,9
OTROS REQUISITOS	2,0
REQUISITOS LEGALES	0,0

Fuente: Formato adaptado de (E. Pacheco, comunicación personal [correo electrónico], 31 de julio de 2019)

Gráfica 002: Gráfica y representación de la ponderación por ámbitos



Fuente: Formato adaptado de (E. Pacheco, comunicación personal [correo electrónico], 31 de julio de 2019)

Concluyendo este apartado, se puede deducir que, los 7 ámbitos mencionados anteriormente requieren de un correcto desarrollo en las estrategias de sostenibilidad, ya que en cada uno se derivan algunos puntos no tratados todavía en el destino. Ninguno de los ámbitos llega a un puntaje ideal sobre 4 o 5, ya que estos puntajes muestran la evidencia de una serie de acciones realizadas y difundidas permanentemente con el fin de mejorar las condiciones sostenibles del destino. Cada apartado tiene un enfoque, sobre el cual se crearán las estrategias en el último capítulo de este proyecto, que deberán apuntar a crear nuevas acciones y mejorar las ya realizadas en el territorio para obtener resultados efectivos.

2. Criterios y retos de sostenibilidad en un destino turístico

El segundo capítulo del proyecto de investigación busca definir las metas y retos que, en este caso, Coveñas debe cumplir para determinar, en primera medida, acciones enfocadas hacia la sostenibilidad turística basado en el diagnóstico realizado en el capítulo anterior y en los criterios de la Norma Técnica Sectorial de Destinos Turísticos Sostenibles desde la visión ambiental, económica y sociocultural. Se tomará como referencia casos de estudio de destinos ya certificados en materia de sostenibilidad a nivel nacional e internacional para complementar la realización de este apartado

2.1 Retos de Coveñas como destino turístico sostenible

Dentro de este apartado, se definen los retos de Coveñas para generar primeros lineamientos con respecto al turismo sostenible en el destino. Para poder determinar dichos retos se toman como ejemplos y guías, destinos nacionales e internacionales que son reconocimientos por su desarrollo turístico sostenible.

El primer destino y caso caracterizado es Isla de Chiloé al sur de Chile. Se define como un territorio donde se verifica una dinámica económica de desarrollo exógeno liderado por la industria del salmón y otro más vinculado a las capacidades locales o endógenas caracterizado por actividades tradicionales relacionadas con su identidad cultural (Ramírez, Modrego, Yañez, Macé, 2010, p.2).

El estímulo del desarrollo sostenible se define por diferentes resultados. El más importante y necesario es la agrupación de los diferentes actores según los diferentes sectores económicos, con el fin de trabajar en conjunto hacia objetivos específicos y tener compromisos para contribuir con el crecimiento del territorio desde cada área (Ramírez, Modrego, Yañez, Macé, 2010, p10).

El desarrollo territorial de Chiloé tiene una particularidad y es la capacidad de crecimiento y mantenimiento de su economía y progreso por medio de los diferentes sectores durante todo el año. La industria del salmón y la pesca es una de las más importantes para la isla, sin embargo, los sectores de servicios, como el turismo, crea una alternativa ante las variaciones en la generación de beneficios por parte de la industria pesquera. Asimismo, el mantenimiento de hoteles, cabañas, restaurantes durante el largo período de baja de turismo se apoya en la industria acuícola (Ramírez, Modrego, Yañez, Macé, 2010 p. 21).

La confluencia de intereses de la mayoría de los actores locales permite que las industrias se desarrollen sin contrapeso, minimizando diferentes impactos negativos causados. Finalmente, el desarrollo el Chiloé está dirigido hacia el acercamiento de todos los habitantes ante la red de oportunidades de los sectores, hacia la asociación entre los actores turísticos y el fortalecimiento, mejoramiento y ampliación de Áreas Protegidas (Ramírez, Modrego, Yañez, Macé, 2010 p. 21).

El ejemplo de Chiloé genera una amplia visión sobre el equilibrio en las economías, generando así beneficios sociales y ambientales en la comunidad. Dicho caso, se precisa y se toma en cuenta desde la preservación de las economías tradicionales para la solvencia de un destino y el beneficio de esta medida. Es un territorio modelo, donde su enfoque puede ser aplicable dentro de las estrategias a realizar para el destino de Coveñas.

El segundo destino, tomado como ejemplo, es Mompox en el departamento de Bolívar, teniendo en cuenta un territorio nacional con la finalidad de determinar la objetividad y el enfoque del desarrollo turístico sostenible en términos de lineamientos nacionales, desde su política de sostenibilidad.

Santa Cruz de Mompox, es un pueblo perteneciente a la Red de Pueblos Patrimonio, por ende, gracias a su historia y cultura es un destino atractivo e impulsado por el turismo (Alcaldía de Santa Cruz de Mompox, 2016, p.1).

Mompox, desde sus habitantes y diferentes comunidades buscan propenden por la apropiación, conservación y protección del patrimonio cultural asumiendo la importancia de este patrimonio como atractivo turístico, buscan mitigar los diferentes impactos sociales teniendo en cuenta y difundiendo las problemáticas que afectan al destino, implementan la responsabilidad ambiental para los diferentes prestadores de servicios turísticos con respecto al cuidado de los recursos naturales (Alcaldía de Santa Cruz de Mompox, 2016, p.1).

Asimismo, el destino propende por la vinculación de la población residente en condiciones justas y equitativas a las actividades productivas, se genera un fomento al desarrollo empresarial y el emprendimiento, mediante programas de formación y capacitación. Dentro del desarrollo económico y la calidad de vida, se incluyen acciones dentro de la producción y consumo sostenible, ya que se promueve la comercialización de bienes y servicios locales, tradicionales, y/o elaborados bajo prácticas de sostenibilidad (Alcaldía de Santa Cruz de Mompox, 2016, p.1).

Estas acciones tomadas por parte de este destino generan un aporte hacia las acciones encaminadas hacia la sostenibilidad, donde se adapta a las condiciones de la Norma Técnica Sectorial de Destinos Sostenible, y los aplica sobre las necesidades del territorio. Varios de los enfoques mencionados en la norma, son aplicables de igual manera para Coveñas, ya que todos los destinos turísticos que deseen ser sostenibles, a nivel nacional, deben apuntar hacia los objetivos de la mencionada norma.

Ahora bien, para determinar los diferentes retos y metas del destino exigidos en la norma, se toma en cuenta el diagnóstico realizado anteriormente y los diferentes hallazgos encontrados en la salida de campo por parte de las opiniones e información generada por actores como prestadores de servicios turísticos, comunidad y secretaría de turismo. Dichos retos se formulan con el fin de que sean ecuanímes y alcanzables para las necesidades y capacidades de Coveñas. Según esto, y por tal razón, hay elementos que no serán trabajados

dentro del proyecto debido a su gran complejidad para ser solventados en el destino. Para formular estas metas, se realiza una segunda matriz, con los ámbitos mencionados en el anterior capítulo, donde se plasman las exigencias de la norma NTS-TS 001-1 y los retos a superar según las problemáticas y necesidades encontradas en el municipio.

Dentro del primer apartado, el cual define la delimitación de los componentes en un destino turístico, se propone metas con respecto a la determinación, organización y clasificación de aspectos como atractivos turísticos, prestadores de servicios turísticos, entidades de control y regulación de la actividad, demanda turística y delimitación del área geográfica de Coveñas, aspectos que todavía no han sido reconocidos dentro de la planificación turística, como se explica en el diagnóstico previo. Dichas metas buscan crear y difundir la existencia de estos elementos de forma organizada, clara, actualizada y concisa por medio de herramientas como inventarios, documentos oficiales, cartografía, etc. Siendo esto de vital importancia para definir procesos hacia el desarrollo turístico sostenible (ver tabla 014).

En el segundo ámbito o apartado de la norma, el cual expresa los componentes y acciones para generar un sistema de gestión hacia el turismo sostenible, se plasman metas y retos para Coveñas con respecto a la creación de una política de turismo sostenible que contenga todas las acciones para determinar, delimitar, mitigar y controlar los impactos negativos generados por el turismo, como la contaminación y deterioro de atractivos naturales. Asimismo, se busca la promoción y concientización en el destino sobre pequeñas prácticas que aporten a la sostenibilidad y la aplicabilidad de las demás normas técnicas sectoriales de sostenibilidad en los distintos establecimientos turísticos, de tal forma que la aplicación de estas prácticas sea medible en su progresividad. Estas metas, además de definir acciones, buscan responsabilizar y comprometer a los actores identificados en campo, a llevar y regular esta política que guiará el proceso a seguir para buscar ser sostenibles en el

territorio. Finalmente, y para complementar todos los retos plasmados anteriormente, tiene inclusión el último apartado de requisitos legales donde se propone registrar y documentar de forma legal todas las acciones a realizar dentro del sistema de gestión (ver tabla 015).

Con respecto al apartado de requisitos ambientales, los retos planteados para Coveñas se componen de aspectos como reducción del consumo de recursos como agua y energía, controlar el manejo de desechos y residuos generados por los prestadores de servicios turísticos, promocionar el uso de productos locales biodegradables para la limpieza, entre demás cosas. Las acciones serán difundidas por actores como Asociación de Hoteleros y Empresarios, Asociación de Guías de Turismo y la Secretaria de Turismo para involucrar a las demás figuras en la toma de decisiones sobre el desarrollo turístico de Coveñas, fomentando la realización de mejores prácticas para el cuidado del medio ambiente (ver tabla 016).

El cuarto apartado referido a los requisitos socioculturales tiene varios componentes a trabajar, sin embargo, en el caso de Coveñas la mayoría van enfocados hacia la promoción y reconocimiento de las labores y acciones realizadas por la población local. Según esto se definen retos como: generar una mayor promoción sobre los productos creados desde la comunidad local, comunidades afrodescendientes y comunidades indígenas involucradas e interesadas hoy por el turismo, asimismo se determina una oportunidad de crecimiento donde los diferentes establecimientos turísticos creen un puente para la difusión de información y de la cultura local para su reconocimiento y venta (ver tabla 017).

Otro reto propuesto es aprovechar los recursos como los programas actuales de la alcaldía para la mitigación de problemáticas sociales, como eje de oportunidades para la población. Finalmente se busca trabajar en conjunto con la comunidad local, siendo este el aspecto que brinda opciones y alternativas para mejorar los niveles de calidad de vida en el destino. Las cosas más importantes dentro de este apartado se definen como la planeación de

la actividad teniendo en cuenta los aportes, opiniones y trabajos realizados por y para la comunidad (ver tabla 017).

Dentro del ámbito de requisitos económicos, se definen metas con respecto a la promoción, la generación de espacios, el apoyo de proyectos que contribuyan y aporten al turismo del territorio y a la sostenibilidad. Estos retos van desde la gestión local, con el fin de brindar herramientas y de generar oportunidades para mantener y generar beneficios en la economía del municipio. En la propuesta de dichos retos, se tiene en cuenta la visión de la comunidad, la opinión del turista y el aprovechamiento de los recursos actuales en Coveñas, como las capacitaciones y campañas brindadas para mejorar la calidad dentro de los productos y servicios ofrecidos y el aprovechamiento de los servicios turísticos actuales y herramientas tecnológicas que permitan generar una conciencia de responsabilidad, consumo y acciones sostenibles por parte de la oferta y la demanda turística (ver tabla 018).

Finalmente en el último apartado de la norma, con respecto a demás requisitos que complementan un destino sostenible, se propone crear mecanismos de mayor facilidad para que la comunidad, visitantes y demás actores puedan presentar información sobre todo el estado de la infraestructura del municipio, con el fin de buscar un constante mantenimiento de la misma y de igual forma, se propone la promoción y el fomento a participar de forma voluntaria en campañas de limpieza de diferentes señalizaciones y puntos de información turísticos para mantener su correcto estado. Finalmente, se pretende que la información generada a todo el público se difunda por diferentes medios y canales para no depender únicamente de los puntos de información turística (ver tabla 019).

Todo lo anteriormente descrito en este capítulo, resume de forma breve y concisa los retos que Coveñas debe alcanzar en todos los ejes tratados por la norma, ya que estos son el primer paso para desarrollar las diferentes estrategias que permitirán dar una visión a Coveñas sobre un municipio con un desarrollo turístico sostenible.

3. Estrategias de planificación para un destino turístico sostenible

El tercer y último capítulo del proyecto de investigación presenta como resultado la definición de estrategias y sus componentes, que dan una respuesta a los objetivos y metas propuestas en el anterior capítulo. Cada una de las estrategias muestra los componentes básicos y necesarios, paso a paso para obtener y abordar cada una de las problemáticas que se encuentran en el destino dentro desde la perspectiva de la sostenibilidad. Finalmente se realizará un proceso de evaluación externa, por parte de actores de la actividad turística en el destino, para determinar la efectividad de la propuesta y hacer un proceso retroalimentación sobre la misma.

3.1 Diseño de estrategias para responder a los retos de Coveñas como destino sostenible

Para poder definir y mostrar claramente las estrategias planteadas y sus componentes, se realiza una última matriz donde se especifica, la estrategia definida, los objetivos que definen la estrategia, las actividades para lograr cada objetivo, el plazo y es responsable por cada actividad, esto con la finalidad de especificar e ilustrar de forma más sencilla la propuesta creada.

Esta última matriz crea una reorganización y combinación entre los ámbitos descritos en el anterior capítulo, con el fin de que los objetivos vayan acorde a las principales estrategias y sigan un proceso secuencial y progresivo para su cumplimiento cronológico el cual está planteado para ser cumplido en un plazo de 27 meses. Las 4 estrategias están enfocadas en: caracterización e identificación, definición y estructuración, promoción, y finalmente seguimiento y control. Para mayor profundización y comprensión del esquema de la matriz ver tablas de la 20 a la 23.

La primera estrategia planteada se define como: identificar el mapa de actores y los elementos que componen la actividad turística de Coveñas por medio de herramientas de recolección y organización de información. Esta primera estrategia se entiende como la caracterización y la tipificación de atractivos turísticos, prestadores de servicios turísticos, entes regulatorios dentro del ámbito sostenible, planta turística y elementos geográficos sobre los cuales, según el diagnóstico, no se tiene una claridad, información detallada, organización y formalidad de dichos elementos. Por tal razón, al ser esto una problemática, se debe trabajar en este aspecto faltante en el destino que permite y da pie al proceso a seguir en el planteamiento de las demás estrategias. Según lo anterior y para la profundización y cumplimiento de la estrategia, se plasman 5 objetivos, trazados en el anterior capítulo, conforme a la estrategia planteada (ver tabla 020).

El primer objetivo corresponde a: reconocer, registrar y documentar los atractivos turísticos naturales y culturales. Este objetivo apunta al hecho de poder clasificar los atractivos turísticos formalmente por lo cual se plantean una serie de actividades para lograrlo. Las actividades se reducen en: adaptar un modelo de inventario turístico para el municipio, realizar trabajo en campo para identificar información pertinente sobre los atractivos y posteriormente clasificar dicha información en los inventarios. Estas actividades se cumplirán dentro de un tiempo de 5 meses y estarán a cargo de entidades, actores e individuos involucrados e interesados en la actividad turística del municipio (ver tabla 020).

El segundo objetivo de este apartado planteado es: clasificar el número de prestadores de servicios turísticos actuales en Coveñas según su tipología, al igual que los atractivos turísticos, es necesario clasificar y registrar de una manera formal los prestadores de servicios turísticos del municipio ya que no se tiene precisión sobre ello. Para el cumplimiento de este objetivo se plantean actividades como: notificar sobre el funcionamiento de establecimientos turísticos y la renovación y vigencia del Registro Nacional de Turismo [RNT] , determinar

cuáles de ellos informales y formales según su actividad , clasificar la información recolectada en inventario y finalmente hacer pública esta información. Estas 4 actividades se podrán realizar en un periodo de 2 meses. Finalmente, entre los responsables se encuentran secretaria de turismo, asociación de guías de turismo y asociación de hoteleros y empresarios (entidades regulatorias del turismo) (ver tabla 020). .

El siguiente objetivo descrito dentro de esta estrategia es identificar entes regulatorios para el cumplimiento de la política de sostenibilidad. Para alcanzar dicho objetivo se plantean 4 actividades descritas paso a paso, que se cumplirán en un plazo de 2 meses. De tal forma se busca: identificar a los actores involucrados en la actividad turística con mayor compromiso en incorporación de procesos sostenibles, establecer un representante de estos actores según sectores en los cuales está dividido el municipio, crear una mesa de trabajo entre dichos actores para poder crear la política de sostenibilidad y definir roles dentro de la mesa de trabajo. El cumplimiento de este objetivo es fundamental para poder lograr otros objetivos dentro de las demás estrategias. Para este objetivo los responsables no solo serán aquellos que actúen de forma directa en la actividad turística, también se tendrá en cuenta a la comunidad y demás interesados (ver tabla 020).

El último objetivo de esta estrategia es: plasmar el área geográfica Coveñas con todos los componentes de las zonas de interés turístico. Aquí se determina un punto importante, debido a que no se encuentra mucha información útil, gráfica y accesible para todo el público con respecto a los elementos que conforman las áreas de interés turístico en el municipio. Por tal razón se terminan 3 actividades que se podrán desarrollar de forma simultánea con las anteriores actividades y por parte de estos responsables, definiendo y repartiendo dentro de estas entidades e individuos la realización de estas. Las actividades son: recolectar las coordenadas y direcciones de hoteles, restaurantes turísticos, atractivos, agencias de viaje, deportivas, puntos de comercio autorizados y punto de venta de artesanías, Definición y

delimitación de zonas, rutas e infraestructura de Coveñas y finalmente desarrollar un mapa turístico que integre los anteriores elementos para difusión al turista, prestadores de servicios turísticos y comunidad. De esta forma se puede conseguir obtener un nuevo recurso importante y de utilidad para el público en general (ver tabla 020).

La segunda estrategia planteada se define como: Diseñar herramientas para la gestión efectiva de procesos que contribuyan al desarrollo turístico sostenible de Coveñas. Dicha estrategia pretende crear mecanismos y herramientas para controlar, planificar y determinar de forma más ordenada y precepto, los diferentes aspectos del destino que permiten desarrollar concepto de sostenibilidad dentro de la actividad turística. Define desde bases, principios y lineamientos a seguir, con la creación de la política de sostenibilidad, y secuencialmente que se debe realizar para cumplir con dicha política. Esta es la estrategia que apunta directamente a dar una respuesta específica a cada dificultad e impacto negativo que la actividad turística deja en el destino. Para poder cumplir con la estrategia se extraen 8 objetivos de los diferentes ámbitos estipulados en el anterior capítulo (ver tabla 021).

El primer objetivo corresponde a: Diseñar la política de sostenibilidad para Coveñas donde definan alternativas a las problemáticas e impactos negativos en materia ambiental, económica y sociocultural. Este es más importante de los objetivos dentro del apartado, ya que da inicio y espacio para poder desarrollar el resto de las actividades según lineamientos principales. Como se mencionó en la anterior estrategia, se definieron los responsables y encargados del manejo de política de sostenibilidad, por lo cual ahora las actividades a realizar ahora son: identificación y agrupación de problemáticas por temática, ilustrar el marco general de la política de sostenibilidad y la justificación de la realización de esta y definir los objetivos a alcanzar según problemáticas. Se especifica que dichas actividades se puedan realizar en un periodo de dos meses y este a cargo de las personas definidas anteriormente para manejar puntualmente esta temática de la política (ver tabla 021).

El siguiente objetivo propuesto es difundir las acciones y funciones de asociaciones, fundaciones y demás entidades regulatorias del sector turismo en Coveñas, para aumentar la participación de los actores en las decisiones y acciones con respecto a la actividad turística. Como se puede leer directamente en la problemática, varios actores y entidades regulatorias en materia turísticas tienen poco interés y participación en proyectos que impulsen el turismo, desde un ámbito responsable, en el destino (ver tabla 021).

Por esta razón se define una sola actividad que permita crear un espacio de motivación hacia dichos actores para incurrir en un mayor número de participantes en los proyectos y poder desarrollarlos de la mejor forma a futuro; es crear conciencia sobre la importancia de la actividad que realizan para el destino. Este objetivo se podrá realizar en plazo de un mes y estará a cargo de secretaria de turismo, asociación de guías de turismo, asociación de hoteleros y empresarios, y demás asociaciones interesadas o involucradas en el sector (ver tabla 021).

El tercer objetivo planteado dentro de este apartado es: definir metas en la reducción del consumo de agua potable para los prestadores de servicios turísticos de Coveñas. En este objetivo se plantea directamente un aspecto sostenible medioambiental, con el fin de que se lleve realmente un registro del consumo de agua y a futuro se logre, por parte de la actividad turística, reducir el uso de este recurso. Para este objetivo se plantean actividades definidas para definir de forma cuantitativa y precisa un ahorro de agua para la planta turística, incentivar la reutilización y reciclaje de agua en la medida que sea posible y crear indicadores para el control de la utilización de este recurso y el avance con el ahorro de este. Estas actividades se realizarán, en simultáneo con los meses de la anterior actividad y estará a cargo de secretaria de turismo, secretaría de ambiente, prestadores de servicios turísticos y asociación de hoteleros y empresarios (ver tabla 021).

En el siguiente objetivo planteado se propone: definir metas en la reducción del consumo de energía para los prestadores de servicios turísticos de Coveñas. De igual forma, este objetivo plantea una visión hacia la sostenibilidad medioambiental. se busca reducir el consumo de energías por parte de la actividad turística en función del ahorro y el uso de las energías renovables. Por ellos se plantean las siguientes actividades a realizar: definir una meta mensual de ahorro de energía y llevar su registro en términos cuantitativos, diseñar un plan dirigido hacia turistas para concientizar sobre el ahorro de energía, informar e impulsar el uso de energías renovables en los establecimientos turísticos y finalmente controlar y registrar la obtención de metas y el consumo de dicho recurso. Este objetivo se podrá realizar en simultáneo con el anterior objetivo ya que tienen una gran similitud y estará bajo el cargo de los mismos actores mencionados, de igual forma, en el objetivo anterior (ver tabla 021).

El objetivo número 5 consiste en: establecer mecanismo de comunicación entre residentes-comunidad y autoridades competentes sobre el estado de la infraestructura del municipio, con el fin de mantener dicha infraestructura en las mejores condiciones. Dentro de este apartado también se busca que la infraestructura física de la actividad turística se encuentre siempre en las mejores condiciones. Para ello y para enfocarse en este tema se realizarán 2 actividades: Difundir los mecanismos de petición que atiendan inconformidades y daños en la infraestructura del municipio, posteriormente, generar un plan de respuesta inmediato para dar solución a las solicitudes y organizar jornadas de limpieza y mantenimiento periódicas y voluntarias para la señalización e infraestructura turística del municipio. Estas actividades permitirán el buen mantenimiento y conservación constante de la infraestructura. Se realizarán en un plazo de 1 mes y estarán a cargo de la policía nacional, alcaldía local , secretaría de planeación, secretaria de turismo, prestadores de servicios turísticos, voluntarios- estudiantes de turismo o estudiantes de prestación de servicio social (ver tabla 021).

El objetivo número 6 de esta 2 estrategia se concentra en desarrollar un plan para formalizar a los vendedores ambulantes que trabajan en las zonas turísticas. Debido a que en las diferentes temporadas altas del año se puede evidenciar, sobre todo en zonas de playa, vendedores informales para distintas cosas, se pretende encontrar la manera para controlar las actividades para asegurar mínimos estándares de calidad y sanidad y así mismo brindar de la mejor forma empleos en una manera controlada. Las actividades para realizar para este objetivo se basan en Organizar mesa de trabajo con vendedores ambulantes en temporada de vacaciones, definir acuerdos entre las actividades permitidas y sus correspondientes términos de sanidad, salubridad y seguridad y finalmente diseñar herramienta de identificación para señalar y clasificar información sobre los vendedores ambulantes. Para realizar dichas actividades se estima un plazo de 1 mes y serán realizadas por actores como secretaría de turismo, empresarios del sector turístico, alcaldía local y vendedores ambulantes (ver tabla 021).

Finalmente, el último objetivo que cumple con la función de terminar una acción directa se ilustra así: Aplicar la norma NTS TS 001-2 para los atractivos de playa en Coveñas. Este es uno de los objetivos primordiales y esenciales dentro de toda la estrategia, debido que actualmente, no si tiene un correcto ordenamiento de las playas en Coveñas, siendo estas zonas los principales atractivos del Destino. Las actividades planteadas para estos objetivos son: 1). Adelantar los estudios realizados actualmente sobre el ordenamiento de playas, enfocado primordialmente hacia la determinación de la capacidad de carga y replicar este plan a futuro para demás zonas turísticas en el destino. 2.) Determinar los elementos necesarios dentro de las zonas de playa con su correspondiente delimitación y prohibición (servicios turísticos, zona de bañistas, zona de actividades náuticas, zona de embarcación y demás zonas especificadas en la norma) 3.) implementar una normativa visible y común en las zonas de playa, para los diferentes actores de la actividad turística

(prestadores de servicios turísticos, comunidad y turistas) para el cuidado ambiental en estas zonas con respecto a: vertimientos, manejo de residuos, uso de agua y energía. En general se busca crear planes o reglamentos que permitan incluir lo requerido en la norma y que generen ese proceso de conservación, cuidado y preservación en los atractivos de playa que son sumamente importantes para Coveñas. Estas actividades tendrán un plazo de un mes para fortalecer dicha investigación (ver tabla 021).

La estrategia número tres va enfocadas hacia: Difundir los programas y acciones generadas respecto a marca, productos, campañas y demás aspectos que contribuyan al desarrollo turístico sostenibles del municipio. Esta estrategia permitirá abarcar todo lo trabajado hasta ahora, con respecto al proceso realizado en las 2 anteriores estrategias, ya que, al difundir los objetivos y las actividades logradas, se permite generar una mejor imagen del destino con respecto a la calidad y compromiso hacia actividad turística responsable. Además, con esta estrategia se podrá enfocar un poco más la imagen del destino turístico hacia su correcta expansión y divulgación, gracias a la creación de esquemas que abarquen temas como: fortalecimiento de la marca, a la constante búsqueda de mejorar pequeños aspectos desde diferentes opiniones, ofreciendo alternativas en un ámbito social y económico, y propendiendo por el cuidado de los recursos naturales y del territorio en general. Para esto, dentro de esta estrategia se plantean un total de 9 objetivos que abarcan cada uno de los temas mencionados anteriormente (ver tabla 022).

El primer objetivo de esta estrategia es: promocionar una marca para el territorio definiendo productos de denominación de origen. Lo que se busca, siendo una de las cosas principales, es que el municipio tenga las herramientas y los elementos necesarios, como su propia marca, para poder ser promocionado en distintos escenarios, ya que hasta el momento solo se promocionan con la marca regional. Las actividades definidas para poder alcanzar

dicho objetivo se dividen en 2: identificar a productores y artesanos locales dedicados por herencia, tradición y profesión a la producción de elementos propios y artesanales de la región y desarrollar un plan de marketing que incluya la estructuración de una marca para el territorio, con base a la producción y creación de productos de origen del municipio. El enfoque de la marca será hacia un aspecto cultural y artesanal para definir con mayor fuerza una característica propia que representa al municipio. El plazo estimado para el desarrollo de estas actividades será de aproximadamente un mes y entre los responsables para definir dicha marca se encuentra secretaría de turismo, artesanos, productores locales y experto en marketing y publicidad (ver tabla 022).

El siguiente objetivo de la estrategia es: promover los empleos y oficios en las actividades económicas tradicionales, en temporadas bajas turísticas, con el fin de generar un equilibrio en la economía del destino. Esta es una alternativa hacia la situación económica que crear el turismo, ya que realmente, en el destino hay una gran oferta de trabajos en temporadas, pero el resto del año no hay mucho empleo en esta área. Las actividades descritas para lograr el objetivo se reducen a: establecer alianzas entre empresas y/o asociaciones de trabajadores con enfoque a pesca tradicional, agricultura y ganadería y trabajadores del sector turismo para brindar vacantes de empleos temporales y organizar jornadas por temporadas donde se ofrezcan diferentes ofertas de empleo en actividades económicas tradicionales (ver tabla 022).

En este caso, las alternativas de empleo se reducen a que se logre encontrar empleo en diferentes épocas del año y también a mantener aquellos empleos tradicionales del municipio y que no sean desplazados por la actividad turística. Para esta actividad se tiene un plazo estimado de 1 mes y su realización estaría a cargo de secretaría de turismo, empresarios, alcaldía local, asociación de hoteleros y empresarios, trabajadores independientes en oficios artesanales

El tercer objetivo se definió como: difundir las acciones existentes para el cuidado y preservación del patrimonio hacia los turistas, visitantes y comunidad local. Con este objetivo se busca crear una mayor conciencia por parte del público para conservar los aspectos más importantes en el municipio y la actividad turística. Las actividades relacionadas se derivan en realizar muestras culturales con fines educativos y de entretenimiento, a turistas y residentes y brindar material impreso reciclable en hoteles y restaurantes sobre información de actividades y temas generales sobre la población indígena, productos y demás muestras culturales. Estas actividades se realizarán durante 1 mes para su preparación y se podrá seguir realizando de forma constante para afianzar el tema. Finalmente, la realización de las actividades está a cargo de: casa de la cultura, asociación de guías de turismo, artesanos, y asociación de hoteleros y empresarios (ver tabla 022).

El próximo objetivo es: divulgar la información necesaria sobre la importancia de las áreas de interés turístico y las responsabilidades de cada individuo para contribuir con su conservación. Este caso se busca que, no solo el turista, si no los actores involucrados de forma directa o indirecta conozcan la importancia y sean responsables con la conservación de las áreas de interés turístico. Para ello se crean actividades como: generar una plataforma electrónica o aplicación que contenga la información necesaria sobre el destino, crear una campaña por medio de la aplicación dirigida hacia la población y turistas sobre cómo llevar acciones responsables desde un aspecto social y medioambiental en el destino y difundir el uso de la aplicación en diferentes establecimientos turísticos y demás puntos estratégicos (ver tabla 022).

Esto permitirá de forma rápida, avanzada y adaptada al entorno, llegar a más personas y solventar los problemas del funcionamiento temporal de los puntos de interés turístico. Se podrá realizar en un plazo de 1 mes y estará a cargo de policía de turismo, asociación de

hoteleros y empresarios, asociación guías de turismo, comerciantes, artesanos, desarrollador gráfico y mecatrónico y programador (ver tabla 022).

El objetivo número 5 planteado para esta estrategia es: promocionar las acciones de responsabilidad forjadas por planes municipales para el cuidado de la biodiversidad y recursos naturales de Coveñas. Dicho objetivo, de igual forma, apunta a la conservación y concientización sobre un ámbito medioambiental, sobre sus recursos naturales, que son tan importantes para la actividad turística. Por ellos las actividades apuntan a: brindar información a prestadores de servicios turísticos sobre la importancia del cuidado de los recursos naturales, crear jornadas periódicas entre comunidad y actores de la actividad turística para el mantenimiento de las zonas protegidas y zonas naturales e incursionar el uso de productos y procesos de mayor cuidado con el medio ambiente. El plazo para el desarrollo de estas actividades será de 1 mes y estará a cargo de: secretaría de ambiente, secretaria de turismo, prestadores de servicios turísticos, policía de turismo, voluntarios-estudiantes de turismo o estudiantes de prestación de servicio social (ver tabla 022).

Ahora bien, el objetivo número 6 se estipula así: promocionar la inclusión de las normas técnicas sectoriales para los diferentes actores del sector turismo. En este caso, muchos prestadores de servicios turísticos no están incurriendo en la implementación de las normas técnicas sectoriales por tal razón. Las actividades propuestas son: desarrollar y difundir de información sobre las diferentes normas técnicas sectoriales, realizar campañas de concientización con el fin de incentivar la ejecución de las normas técnicas sectoriales, por último, realizar capacitaciones a comunidad y prestadores de servicios turísticos sobre la importancia de la incorporación de la sostenibilidad en el territorio. Se busca realmente que los prestadores de servicios turísticos vean las normas técnicas desde un aspecto de beneficio y no desde un ámbito obligatorio. Para esto se determina un plazo de 2 meses, en simultáneo

con el anterior objetivo y estaría a cargo de: asociación de hoteleros y empresarios, asociación guías de turismo, secretaria de turismo (ver tabla 022).

El próximo objetivo dentro de la estrategia es: fomentar la incursión hacia la educación y capacitación en tema de calidad turística para trabajadores del sector y la comunidad. La debilidad en cuanto a la educación y el conocimiento en las diferentes áreas del turismo es evidente en el municipio, ya que realmente este aspecto se debería incentivar y fortalecer desde la educación básica para ofrecer un destino turístico con un producto y un servicio de calidad. Por esta razón, las actividades programadas para este objetivo se resumen en: crear un portafolio de información sobre los cursos brindados por la alcaldía local en cuanto a calidad turística y demás y difundir dicho portafolio en presentaciones cortas vía virtual o en asambleas del sector turístico y sector educativo. Para esto se establece un plazo de 1 mes y estará a cargo de: secretaría de turismo, secretaría de educación, asociación de guías de turismo, asociación de hoteleros y empresarios, centros educativos y alcaldía local (ver tabla 022).

Siguiente objetivo, el objetivo número 8, se propone: promocionar los servicios turísticos locales de mayor reconocimiento por la implementación de acciones sostenibles para impulsar su consumo en la demanda turística. Este objetivo tiene como fin dar un ejemplo hacia demás establecimientos turísticos con el fin de mostrar los beneficios que ofrece implementar medidas sostenibles, además de ofrecer un producto de calidad de los turistas. Se plantea una única actividad para lograr dicho objetivo la cual es: generar conexiones entre canales de venta, portales con establecimientos turísticos locales con acciones sostenibles, a fin de brindar oportunidades de negociación para promoción de dichos establecimientos para la venta. Esto se podrá realizar en simultáneo con el anterior objetivo y

su realización sería por parte de asociación de hoteleros y empresarios, prestadores de servicios turísticos, secretaría de turismo (ver tabla 022).

Finalmente, el último objetivo de este ámbito de estrategia de promoción y difusión se deriva en: dar a conocer los diferentes programas brindados por la alcaldía en cuanto a la prevención de la drogadicción. Este objetivo apunta a una problemática social que afecta no solo a la comunidad, también afecta al sector turístico, ya que se busca que el destino sea seguro para toda aquella población de resida o esté de paso en él. Las actividades planteadas para dicho objetivo son: realizar campañas informativas y dinámicas hacia la comunidad local y trabajadores en el área turística sobre el consumo de drogas y líneas de atención al problema en el municipio y ofrecer espacios gratuitos para realizar diferentes deportes y actividades artísticas en el municipio para jóvenes y niños con el fin de prevenir cualquier tipo de problemática social. Se busca mitigar el problema, dar alternativas y realmente brindar soluciones a las cuales pueden aplicar las personas para la superación de este tipo de situaciones. Se podrá realizar este objetivo en un plazo de 1 mes estará a cargo de: alcaldía local, policía de turismo, casa de la cultura, secretaría de turismo, secretaría de educación y asociación de hoteleros y empresario (ver tabla 022).

Para concluir los apartados de la matriz y la propuesta generada, la última estrategia, busca: Establecer indicadores para el seguimiento y el control de las acciones planteadas en los distintos ámbitos de la actividad turística del municipio. Con esta estrategia se cierra todo el proceso de planeación propuesto, que permite contribuir a un turismo sostenible. Para poder cumplir con los objetivos y acciones planteadas dentro de todo el plan de acción generado en las últimas estrategias, se debe ejecutar un proceso de control sobre temas que requieran de una constante mejora, y auditoria para conservar y garantizar la correcta realización de estos. Con esta estrategia se busca determinar los avances, logros y la correcta

realización de lo propuesto en los diferentes ámbitos, sean socioculturales, medioambientales, económicos. Por esta razón, se fijan 5 objetivos que apuntan directamente a lo que se busca en la estrategia (ver tabla 023).

El primero objetivo desarrollado en esta estrategia es: generar estadísticas periódicamente sobre las características y perspectivas de la demanda turística en Coveñas. En la actualidad no se conoce claramente las características de la demanda del municipio ni tampoco la opinión de esta sobre la actividad turística, por tal razón se proponen actividades que permitan medir dicha información y llevar un seguimiento de esta (ver tabla 023).

Las actividades descritas para este objetivo son: diseñar un formato óptimo y dinámico para conocer el perfil de turista, repartir las encuestas diseñadas para determinar el perfil del turista y su nivel de satisfacción con el destino y finalmente reportar los resultados desde los distintos puntos de recolección de información a la secretaria de turismo para generar informes periódicos. Para la realización de esta actividad se determina un plazo de 2 meses para su realización y estaría a cargo de: secretaria de turismo, trabajadores puntos de información turística, prestadores de servicios turísticos y asociación de hoteleros y empresarios (ver tabla 023).

El segundo objetivo se define como: Establecer protocolos de identificación y reporte de los impactos negativos derivados de la actividad turística. La actividad turística siempre genera una serie de consecuencias negativas para los destinos y en Coveñas no se tiene un conocimiento claro de cómo afecta esta actividad al municipio, por esta razón se plantea a determinación de estos problemas y su seguimiento.

Para esto las actividades propuestas son: recolectar la información brindada por los establecimientos turísticos, registrar periódicamente los efectos negativos de las actividades realizadas por los establecimientos turísticos, realizar estudios con respecto a las afectaciones económicas, socioculturales y ambientales generados por los impactos y efectuar y mostrar

un informe oficial sobre los estudios y problemáticas generadas. Este objetivo se realizará en un plazo de 1 mes y estará a cargo de: asociación de guías de turismo, asociación de hoteleros y empresarios y secretaría de turismo (ver tabla 023).

El tercer objetivo es: Controlar y efectuar sanciones los diferentes actores de la actividad turística que generen un incorrecto manejo de las aguas residuales. Dentro de las problemáticas medioambientales, también se deriva un tema con respecto al manejo inadecuado de aguas residuales y para poder mejorar esta cuestión se determinan unas actividades que permiten controlar el manejo de este recurso y cómo actuar ante una evasión de un correcto proceso (ver tabla 023).

Las actividades planteadas se enfocan en: recolectar información pertinente sobre el manejo de aguas residuales, definir un comité de personas (dentro de las mesas de trabajo) encargado para estudiar, monitorear evaluar el manejo de las aguas residuales en los distintos establecimientos turísticos y establecer las correspondientes sanciones según la gravedad en cada caso analizado. Estas actividades están planteadas para un periodo de un mes, y estarán a cargo de: secretaria de turismo, secretaría de ambiente, artesanos, comunidad, asociación de hoteleros y empresarios, asociación guías de turismo.

Cuarto objetivo. Este objetivo busca: controlar debidamente el correcto depósito de los residuos orgánicos, peligrosos y del proceso de reciclaje en el municipio dentro de los establecimientos turísticos (hoteles, restaurantes, comercio, servicios). Al igual que el manejo de las aguas residuales, otro aspecto dentro del manejo ambiental es el correcto depósito de todos los residuos que genera la actividad turística, lo cual no se realiza en su totalidad en el municipio. Para alcanzar este objetivo se plantean las siguientes actividades: desarrollar un plan para establecimientos turísticos se especifique el proceso del correcto desecho de residuos orgánicos y peligrosos, crear indicadores de resultado para medir la cantidad de desechos que son separados para reciclaje en establecimientos turísticos y evaluar los avances

o problemáticas en este aspecto o sancionar el incumplimiento de estos. La realización de las actividades estará delimitada a un tiempo de 1 mes y estará a cargo de: prestadores de servicios turísticos, comerciantes, artesanos y transporte comercial (ver tabla 023).

Finalmente, el último objetivo que permite cumplir con la estrategia definida es: medir y evaluar las opiniones de la comunidad sobre el constante desarrollo de la actividad turística en Coveñas. De igual forma, no solo es importante conocer la opinión del turista, es de igual relevancia el poder comprender la visión y las dudas de la comunidad con respecto a la misma actividad. En el destino es importante incluir esta opinión para crear un beneficio a la comunidad. Debido a esto, las actividades determinadas en este objetivo son: creación de una encuesta de satisfacción para los residentes de Coveñas, realizar una campaña periódica para efectuar encuestas en las principales zonas residenciales de Coveñas y generar un informe según procesamiento de datos y un proceso de inclusión de peticiones para futuros planes en la actividad turística. Para esto se estipula un plazo de 2 meses y será realizado por parte de: Secretaría de turismo, asociación de hoteleros y empresarios, asociación guías de turismo representante de la comunidad, voluntarios - estudiantes de turismo o estudiantes de prestación de servicio social y alcaldía local (ver tabla 023).

Esta propuesta generada es la implementación de las distintas estrategias con el fin de buscar alternativas para implementar el criterio de la sostenibilidad dentro de diferentes aspectos de la actividad turística y para los diferentes actores de esta. La matriz crea un orden y genera un proceso que se puede tomar para ser llevado a cabo según los alcances y elementos que posee el destino. Ahora bien, en el siguiente apartado se realizará la retroalimentación y resultados de la evaluación generada desde la visión de actores del destino.

3.2 Evaluación y retroalimentación de las estrategias

Con la finalidad de retroalimentar y agregar valor a la propuesta planteada, se propone realizar un proceso de evaluación que permita obtener una visión con respecto a la factibilidad, viabilidad o insuficiencia y falencias de todo el plan de acción presentado. En primer lugar, la evaluación debe ser realizada por los distintos actores de la actividad turística, actores del sector público y del sector privado (hoteles-restaurantes). De esta manera se cumple con la metodología de planificación estratégica por escenarios, se toman en cuenta las diferentes perspectivas de los distintos actores involucrados en la actividad turística y así verificar que el plan de acción esté ligado al destino

La evaluación consiste en la calificación de 3 aspectos principales dentro de las grandes estrategias planteadas: efectividad, viabilidad y pertinencia. Se debe calificar de 1 a 5 el cumplimiento de estas tres variables, donde 1 nada aceptable y 5 totalmente aceptable. Se calificarán de forma general en las 4 estrategias principales, viendo la relación entre objetivos, actividades y el plazo estimado de realización. Finalmente se podrán realizar comentarios adicionales si así lo requiere la persona que realice la evaluación.

Tabla 024: Evaluación de la propuesta en el diseño de las estrategias

E V A L U A C I Ó N						
		1	2	3	4	5
	VIABILIDAD					
	EFFECTIVIDAD					
	PERTINENCIA					
	COMENTARIOS					

Nota: Elaboración propia

Ahora bien, se contactó, en un principio, a 3 principales actores en Coveñas para la realización de la evaluación, los cuales fueron: secretaria de turismo, presidenta de la asociación de hoteleros y empresarios y la dueña del hotel Tagal Boutique. Sin embargo, al intentar contactar a esas tres personas no hubo respuesta por los medios de comunicación usados (llamadas y mensajes de texto) o no hubo disposición para poder contribuir en la colaboración de la evaluación; ha sido difícil contactar a demás actores para poder aplicar dicha evaluación.

Por esta razón esto es un factor que demuestra un símbolo de debilidad institucionalidad, donde muchos de los actores implicados en el desarrollo de la actividad turísticas no tienen un mayor interés en involucrarse en proyectos de investigación y en este caso a contribuir con una opción que aporta además al desarrollo sostenible en el municipio.

3. 3 Reflexiones finales situación actual

Hoy en día, el mundo está atravesando una difícil situación por cusa de la pandemia COVID-19. El virus denominado coronavirus (COVID-19), causa infecciones respiratorias

que pueden llegar a ser graves. Este virus fue catalogado por la Organización Mundial de la Salud como emergencia en salud pública de importancia internacional. En obligación a las medidas de prevención la mayoría de los países se vieron obligados a entrar en periodos de cuarentena (Ministerio de Salud colombiano, 2020).

Con respecto a la actividad económica, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, de Naciones Unidas [CEPAL], explica que: más de un tercio del empleo formal y un cuarto del producto interno bruto (PIB) de América Latina y el Caribe se generan en sectores fuertemente golpeados por la crisis económica derivada por la enfermedad del coronavirus (COVID-19) (2 de julio de 2020).

El informe de la CEPAL también especifica que la pandemia ha llevado a la suspensión total o parcial de las actividades productivas y que los sectores más afectados son: comercio, turismo, inmobiliarias y manufacturero. Varios de los sectores fuertemente afectados, como el comercio y los hoteles y restaurantes, cuentan con gran cantidad de microempresas y pequeñas empresas, que serán las más golpeadas. Por ejemplo, el turismo perderá por lo menos 290.000 empresas y un millón de puestos de trabajo (2 de julio de 2020).

Ahora bien, es importante también tener en cuenta que, debido a la afectación en el turismo, hay que fortalecer e implementar diferentes aspectos en el sector en todos los países. la importancia de impulsar el turismo nacional y de tener enfoque hacia el mercado nacional. Los destinos que actualmente tienen un alto porcentaje de turismo interno están menos expuestos a la situación actual, ya que primero, se reactivará el turismo doméstico. Por esta razón hay que promocionar y fortalecer el turismo local y de las regiones más cercanas al destino (Carvao, Julien, Ruesca, 21 de mayo de 2020).

Para poder lograr dicho fortalecimiento, se debe invertir en la digitalización y en la tecnología; debe ser implementada en distintos procesos, ligada de igual forma a la ayuda de

los procesos para convertir a los destinos turísticos en sostenibles (Carvao, Julien, Ruesca, 21 de mayo de 2020).

Estos no son los únicos aspectos que toman relevancia en el sector turismo dentro de esta situación, Por otra parte, como se citó a Natalia Bayona responsable de Innovación y Ecosistema Startups de la OMT, es necesario implementar nuevas tendencias y estrategias que deben ser prioridad en el sector para emprender y hacer de este un sector más productivo ante las nuevas condiciones post-COVID-19 (sereno, 10 de agosto de 2020).

Dichas tendencias se basan en: convertir a los destinos turísticos en seguros y confiables, el turista debe volver a confiar en el destino y en sus distintos protocolos, incluyendo los de bioseguridad. Implementar modelos turísticos sostenibles para evitar errores pasados y resguardar esos protocolos para la seguridad del turista, esto, de la mano del desarrollo y el uso de la tecnología en la actividad turística en todos los campos posibles. Fortalecimiento del sector empresarial existente para crear un turismo de calidad y más productivo. Finalmente, aprovechar el auge de la tecnología también para abrir nuevas posibilidades de más empleos en el área con relación al turismo (sereno, 10 de agosto de 2020).

Con respecto a las distintas opiniones y la importancia de cambiar los procesos en la actividad turística en la actualidad, la sostenibilidad es un proceso clave y fundamental para que la actividad turística funcione de la mejor manera y el destino logre un reconocimiento y calidad en sus procesos, mantenido a largo plazo. Es importante que Coveñas, como destino turístico, tome en cuenta los avances, obstáculos y los cambios que se puedan presentarse en la actividad para implementar la sostenibilidad.

La situación actual generada por el virus COVID-19 es la oportunidad esencial para replantear el direccionamiento de la actividad turística hacia la sostenibilidad, teniendo en cuenta criterios a mejorar como: Enfocar la promoción y demanda turística hacia nuevos

segmentos del mercado, más específicos, para controlar y evitar el turismo en masa que degrada los atractivos y genera inseguridades en la población. Mejorar estructura e infraestructura turística, teniendo total capacidad de garantizar los requerimientos del turista y finalmente, es importante que el destino busque resguardar sus atractivos, tener muy presente la capacidad de carga, siendo esto un proceso fundamental de control.

En general, es importante que Coveñas adopte protocolos de bioseguridad, de responsabilidad ambiental, social y cultural para generar una imagen de confianza hacia el turista y que la actividad sea perdurable a lo largo del tiempo. Los destinos sostenibles de ahora en adelante serán los de mayor reconocimiento, y preferencia; el turismo cambiara en función del entorno y las necesidades actuales.

Conclusiones

- De acuerdo con el objetivo general de la investigación “Diseño de estrategias de planificación para el desarrollo turístico sostenible en el municipio de Coveñas" se logró proponer un plan de acción estratégico el cual permite crear y mejorar elementos en el destino para que se apliquen nuevos procesos de sostenibilidad en la actividad turística.
- El destino tiene un mediano reconocimiento de los principales elementos de la actividad turística como: atractivos, estructura, infraestructura, demanda turística y delimitación geográfica turística, debido a que no cuentan con las herramientas necesarias para su clasificación y no es constante la actualización de las características de dichos elementos.
- Los atractivos turísticos más importantes de Coveñas son atractivos naturales, donde se han implementado medidas para resguardar el cuidado de estos, sin embargo, falta implementar más procesos sostenibles que contribuyan al cuidado del medio ambiente
- La cultura se potencializa dentro del municipio, permitiendo las muestras artísticas, patrimoniales y folclóricas típicas de la región, además se promueve el consumo de productos artesanales para beneficiar la misma población. Sin embargo, faltan acciones para promocionar aún más todos los programas que ayudan a la mitigación de problemáticas sociales existentes en el destino
- La actividad turística es la principal actividad económica del destino, no obstante, la promoción del destino a nivel nacional es baja y la capacidad de generar empleo únicamente es temporal

- Las posibles alternativas a los problemas encontrados dentro del diagnóstico del destino son directamente tratados en la propuesta de las estrategias generadas, cumpliendo con la realización de un plan de acción, un paso a paso, con un plazo estimado de 2 años e involucrando a los diferentes actores se involucran directa o indirectamente en la actividad turística.

- Limitada colaboración e interés por parte de los diferentes actores del sector público y privado en proyectos de investigación y en la importancia de implementar procesos sostenibles en la actividad turística. Debido a esto, no se pudo aplicar la metodología planificación estratégica por escenarios como se esperaba.

- Los procesos de planificación en la actividad turística son escasos, no se forja un correcto desarrollo de los elementos del turismo, por esta razón el destino debe ser mas consiente en la organización y debida ejecución de sus proyectos, tomando esto como un ítem importante para consolidar el destino y además poder incorporar los protocolos de bioseguridad

- La sostenibilidad cada vez es más importante dentro de la actividad turística para su desarrollo, es clave para sobrellevar la situación actual mundial y poder potencializar los destinos turísticos a futuro de forma responsable. Es un tema del cual el destino se debe apropiar, por esto, ante el tipo la realización de este tipo de proyectos, la superestructura turística del Coveñas debería tomar en cuenta, con mayor receptividad la investigación de su territorio desde una visión externa para generar un aporte o reflexión sobre su constante proceso de mejoramiento como destino turístico

Recomendaciones

- Se requiere un mayor compromiso por parte de todos los actores que trabajan a nivel institucional y regulatorio de la actividad turística, hacia la realización de este tipo de trabajos de investigación, los cuales tienen como finalidad contribuir y mejorar el desarrollo de la actividad turística en el municipio.

- De igual forma, se requiere compromiso por parte de todos los actores para trabajar y mejorar en el desarrollo de las actividades, proyectos y nuevas propuestas que ayuden al municipio a su conservación y promoción. Cada uno de estos proyectos, procesos se llevará de forma más ágil y práctica si más actores toman la responsabilidad de aportar en ellos.

- Impulsar aún más la implementación de las normas técnicas sectoriales en los establecimientos turísticos reconocidos, con el fin de garantizar mejores procesos de calidad y además contribuir poco a poco con los procesos sostenibles en el destino. Las normas técnicas sectoriales, no deben ser visualizadas solo como obligación normativa, puesto que, son un beneficio para brindar un excelente servicio y para promocionar a diferentes empresas.

- Fomentar la inversión y capacitación en la formación turística en jóvenes y demás personal involucrado en el sector, con la final de tener personal más capacitado y preparado para los diferentes empleos que genera la actividad turística, garantizando así servicios de mayor calidad.

- Abrir nuevos espacios en todos los diferentes elementos de la actividad turística hacia la planificación, ya que esto permitirá que el destino avance, obtenga mayores beneficios y sea aún mas competitivo en el mercado de destinos turísticos colombianos.

Referencias

Acerenza, M.(2014). Política turística y planificación del turismo. Ciudad de México, México: Editorial Trillas.

Alcaldía Coveñas. (2016). División política. Recuperado de <http://www.covenassucre.gov.co/MiMunicipio/ProgramadeGobierno/Plan%20de%20Desarrollo%202016%20-%202019.pdf>

Alcaldía Coveñas. (2016). Ecosistema. Recuperado de <http://www.covenassucre.gov.co/MiMunicipio/ProgramadeGobierno/Plan%20de%20Desarrollo%202016%20-%202019.pdf>

Alcaldía de Coveñas. (2016). Información del municipio. Recuperado de. <http://www.covenas-sucre.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Informacion-del-Municipio.aspx>

Alcaldía de Coveñas. (2014). Plan de Gestión Ambiental Coveñas. Recuperado de. <http://www.covenassucre.gov.co/Transparencia/PlaneacionGestionControl/Plan%20de%20Gestion%20Ambiental%20Coveñas.pdf>

Alcaldía Coveñas. (2016). Salud Pública . Recuperado de <http://www.covenassucre.gov.co/MiMunicipio/ProgramadeGobierno/Plan%20de%20Desarrollo%202016%20-%202019.pdf>

Alcaldía de Coveñas. (2016). Plan de desarrollo municipal 2016-2019. Recuperado de.

<http://www.covenassucre.gov.co/MiMunicipio/ProgramadeGobierno/Plan%20de%20Desarrollo%202016%20-%202019.pdf>

Alcaldía de Santa Cruz de Mompox. (2016). Política de Sostenibilidad Mompox, Bolívar.

Recuperado de.

https://momposbolivar.micolombiadigital.gov.co/sites/momposbolivar/content/files/00023/1131_ptsgs01politicadesostenibilidadmompox.pdf

Asamblea General de Naciones Unidas. (1987). Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo - Informe Brundtland. Recuperado de

http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_Lecture_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf

Ascanio, A. (2012). Teoría del turismo. Ciudad de México, México: Ed. Trillas.

Banco Interamericano de Desarrollo [BID]. (2011). Módulo 1: El desarrollo como concepto y como práctica. Recuperado de.

<https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7494/Introduccion-a-la-Integracion-de-Metodologias-Modulo-1-El-desarrollo-como-concepto-y-como-practica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Booking. (2019). Alojamientos en Coveñas, Sucre. Recuperado de.

https://www.booking.com/searchresults.es.html?aid=356980;label=gog235jc-1DCAMoMkIKY292ZW5hcy1jb0gKWANoMogBAZgBCrgBBsgBDNgBA-gBAfgBAogCAagCA7gC6bbY5QXAAGe;sid=fd945bd97f62ee4b8bd981180d501fbc;dest_id=-581487;dest_type=city

Boullon, R. (2006). Planificación del espacio turístico. Ciudad de México, México: Editorial

Trillas. Recuperado de. http://www.aptae.pe/archivos_up/0107-planificacion-del-espacio-turistico-roberto-c-ballon.pdf

Bustamante, X, Guzmán, F y Vila, M. (2004). Gestión de destinos turísticos sostenibles. Barcelona, España: Gestión 2000.

Cámara de Comercio de Sincelejo. (2019). Caracterización de Coveñas. Recuperado de. <http://ccsincelejo.org/wp-content/uploads/2019/06/Caracterizaci%C3%B3n-de-Cove%C3%B1as.pdf>

Carvao, S. Julien, M. Ruesca, J. [UNWTO Academy]. (21 de mayo de 2020). El impacto del COVID-19 en el turismo internacional [Archivo de video]. Recuperado de. https://www.youtube.com/watch?time_continue=2950&v=Jq0qYEnYZ3g&feature=emb_title

Comisión Económica para América Latina y el Caribe, de Naciones Unidas [CEPAL]. (2 de julio de 2020). Impactos de la pandemia en los sectores productivos más afectados abarcarán a un tercio del empleo y un cuarto del PIB de la región. Recuperado de. <https://www.cepal.org/es/comunicados/impactos-la-pandemia-sectores-productivos-mas-afectados-abarcaran-un-tercio-empleo-un>

Consejo Municipal Coveñas. (2006). Plan de Ordenamiento Territorial [POT]. Recuperado de. <http://cdim.esap.edu.co/BancoMedios/Documentos%20PDF/cove%C3%B1assucrepb ot2006.pdf>.

Departamento Nacional de Planeación. (2015). Ficha de caracterización. Recuperado de. https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Territorial/Fichas%20Caracterizacion%20Territorial/Sucre_Cove%C3%B1as%20ficha.pdf

Fundación Natura. (06 de diciembre de 2017). Fortaleciendo el ecoturismo en comunidades caribeñas. Recuperado de. <http://www.natura.org.co/fortaleciendo-ecoturismo-comunidades-caribenas/>

Hernández, E. (1982). Planificación turística, un enfoque metodológico. Ciudad de México, México: Editorial Trillas

Instituto Geográfico Agustín Codazzi (5 de diciembre de 2016). Sucre, un territorio ideal para el uso agropecuario que con afectación en sus áreas ambientales. Recuperado de.
<https://noticias.igac.gov.co/en/contenido/sucre-un-territorio-ideal-para-el-uso-agropecuario-que-con-afectacion-en-sus-areas>

Jiménez, L. (1986). Teoría turística, un enfoque integral de hecho social. Bogotá, Colombia: Universidad Externado de Colombia.

Katayama. (2011): Introducción a la investigación cualitativa. Lima. Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Ley 679 Diario Oficial No. 44.509 de la República de Colombia, Bogotá, Colombia, 4 de agosto de 2001

Mazaro, R y Varzin, G. (2008). Modelos de competitividad para destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad. Revista De Administração Contemporânea, 12(3), 789-809. doi:10.1590/S1415-65552008000300009

Ministerio de salud colombiano. (2020). Coronavirus (COVID-19). Recuperado de.
https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid-19_copia.aspx

Mujica, N y Rincon, S. (2010). El concepto de desarrollo: posiciones teóricas más relevantes. Revista Venezolana de Gerencia [en línea]. Revista Agora Trujillo, 8(16), 229.
Recuperada de. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29015906007>

Ospino, C. Gómez, I. (2017). Factores que inciden en la competitividad turística de los municipios de Coveñas y Santiago de Tolú (tesis de maestría). Universidad tecnológica de Bolívar. Cartagena, Colombia. Recuperada de.
<http://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0072913.pdf>

Organización mundial del turismo [OMT]. (1999). Guía para administraciones locales: desarrollo turístico sostenible. Madrid, España.

Organización Mundial del Turismo y Organización de Los Estados Americanos. (2018). El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Recuperado de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419937>

Panosso, A y Lohmann, G. (2012). Teoría del Turismo: conceptos, modelos y sistemas. Ciudad de México, México: Ed. Trillas. Recuperado de. <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Teor%C3%ADa-del-Turismo-Conceptos-modelos-y-sistemas-de-Panosso-PDF.pdf>

Paredes, G. (2019). Turismo en el contexto del desarrollo sostenible de los territorios. XXXV *Encuentro Nacional de Autoridades Regionales de Turismo de Colombia*. MinAmbiente . Recuperado de. <http://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/eventos-y-publicaciones/memorias-eventos-institucionales/2019/encuentro-autoridades-de-turismo/turismo-en-el-contexto-del-desarrollo-sostenible-d/presentacion-parques-nacionales-gisela-paredes.pdf.aspx>

Peña, M. (2004). Manual del turismo sostenible. Barcelona, España: Grupo mundo-prensa

Pérez, M y Rojas ,J. (2008). DESARROLLO SOSTENIBLE: Principios, aplicaciones y lineamientos de política para Colombia. Cali, Colombia: Universidad del Valle. Recuperado de. https://campusvirtual.univalle.edu.co/moodle/pluginfile.php/682139/mod_label/intro/P%C3%89REZ-ROJAS-DESARROLLO-SOSTENIBLE.pdf

Ramírez, E. Modrego, F. Yañez, R. Macé, J. (2010). Dinámicas territoriales de Chiloé. Del crecimiento económico al desarrollo sostenible. *Centro Latinoamericano para el*

Desarrollo Rural. Recuperado de. http://www.rimisp.org/wp-content/files_mf/1366295376N862011RamirezModregoYanezMaceDinamicasterritorialesChiloe.pdf

Región caribe. (Región Caribe, 9 de febrero de 2019). Ponén en marcha centro de acopio pesquero en Coveñas. Recuperado de. <https://regioncaribe.com.co/con-una-inversion-de-1-300-millones-ponen-en-marcha-centro-de-acopio-pesquero-en-covenas/>

Ruiz, E. (2016). Condiciones de demanda turística en una ruta ecoturística en el corredor Coveñas-Tolú en el departamento de Sucre. Universidad del Caribe. Recuperado de. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/11819/RuizErika2017.pdf?sequence=1>

Sereno, E. (10 de agosto de 2020). Las tendencias que llegan al sector del turismo para emprender tras el coronavirus. *El economista*. Recuperado de. <https://www.eleconomista.es/gestion-empresarial/noticias/10715151/08/20/Las-tendencias-que-llegan-al-sector-del-turismo-para-emprender-tras-el-coronavirus.html>

Tinoco, U. (2010). Análisis del mercado laboral en los municipios de Sincelejo, Coveñas, San Onofre y Santiago de Tolú. Recuperado de. https://observatoriodelmercadodetrabajo.files.wordpress.com/2011/08/san_onofre.pdf

Universidad Externado de Colombia. Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras (11 de diciembre de 2014). Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 001-1. Bogotá, Colombia. Recuperada de. <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=28e59887-a6ce-404a-9675-848d52c696e4>

Universidad Externado de Colombia. Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras (26 de enero de 2011). Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 001-2, Destinos turísticos de Playa. Bogotá, Colombia. Recuperada de.

https://www.cotelcotalima.com/wp-content/normatividad/sostenibilidad/NTS-TS_001-2%20DestinosTuristicosPlaya.pdf

Vergara, J. Fontalvo, T & Maza, F. (2010). La planeación por escenarios: Revisión de conceptos y propuestas metodológicas. *Prospectiva*, 8(2), 21-29. Recuperado de. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=3634575>

[Vignati, F. \(2009\). Gestión de destinos turísticos: como atraer personas a polos, ciudades y países. Ciudad de México, México: Editorial Trillas.](#)

Anexos

Tablas

Tabla 001: Formato de observación [Estación de buses - red vial]

Estaciones de bus - red vial	0	1	2	3	4	5
Instalaciones (estación, andenes, accesos)				3		
Operatividad (check-in, información, maletas, etc.)					4	
Servicios paralelos (restaurantes, teléfonos, internet, gasolineras, áreas de descanso, etc.)					4	
Seguridad en el terminal (controles, cuerpos de seguridad, extintores, etc.)			2			
Aseo			2			
Estado de conservación del terminal				3		
Conservación de la red vial					4	

Comentarios:

El terminal es antiguo, con poca remodelación, con pocas empresas prestadoras de este servicio y asimismo pocos horarios.



Fuente: elaboración propia

Por otra parte, existe una red de transporte público entre tolú y Coveñas que moviliza a gran parte de la población y también hay servicio de mototaxi

Nota: Adaptado de. (M. Galán, comunicación personal [correo electrónico], 28 de agosto de 2019)

Tabla 002: Formato de observación [Infraestructura energética e hidráulica]

Infraestructura energética e hidráulica	0	1	2	3	4	5
Diseño de instalaciones					4	
Diseño de líneas					4	
Percepción de seguridad					4	
Conservación				3		
Comentarios: AL momento de la visita estaban generando cambios en las redes eléctricas, generando mantenimiento y colocando nuevo cableado y sistema, por esta razón algunas veces durante el día el servicio presentaba fallas. El sistema de acueducto y alcantarillado cubre las zonas turísticas sin embargo el agua no es de buena calidad ni es potable						

Nota: Adaptado de. (M. Galán, comunicación personal [correo electrónico], 28 de agosto de 2019)

Tabla 003: Formato de observación [Infraestructuras hospitalarias]

Infraestructuras hospitalarias	0	1	2	3	4	5
Diseño de las instalaciones			2			
Nivel de equipamiento			2			
Percepción de seguridad			2			
Conservación			2			
Comentarios: El centro de salud ubicado en el sector la coquerita esta deteriorado, cuenta con servicio de urgencias, evidencia ser un centro médico nivel 1						
						
						
Fuente: elaboración propia						

Nota: Adaptado de. (M. Galán, comunicación personal [correo electrónico], 28 de agosto de 2019)

Tabla 004: Formato de observación [Infraestructura de comunicación]

Infraestructura de comunicación	0	1	2	3	4	5
Diseño de las instalaciones					4	
Nivel de equipamiento					4	
Calidad del servicio (sonoridad, velocidad de conexión)					4	
Conservación						
Comentarios: En cuanto a servicio de telecomunicaciones, las redes son de calidad, hay conectividad, señal y varips establecimientos para navegación en internet, sin problema. Además es persistente la conectividad de la red de comunicación en los atractivos turísticos visitados.						

Nota: Adaptado de. (M. Galán, comunicación personal [correo electrónico], 28 de agosto de 2019)

Tabla 005: Formato de observación [Atractivo playas sector La Coquerita]

MATRIZ DE VALORACIÓN DE ATRACTIVO:							ATRACTIVO PLAYAS SECTOR LA COQUERITA		
ASPECTO	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN				TOTAL	OBSERVACIONES	EVIDENCIA	
CRITERIOS DE COMPETITIVIDAD		BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA				
		5	3	1	0				
Grado de conservación	16%			1		0,2	El estado de este sector de playa es descuidado a pesar de ser la más central del municipio		
Servicios de apoyo (facilidades en el lugar: restaurantes, guía in situ, folletos, puntos de información turística, etc)	12%	5				0,6	El punto de información turística está abierto únicamente en temporada alta		
Estado de las vías de llegada	4%	5				0,2	Las vías de acceso al atractivo están en buen estado, sin embargo Las vías principales intermunicipales están en constante obra, por lo tanto los trayectos tienden a ser más largos		
Significado del atractivo:									
Internacional	10%			1		0,1			
Nacional	9%		3			0,3			
Regional	5%		3			0,2			
Local	3%	5				0,2			
Señalización turística	4%		3			0,1	Existe una gran variedad de señalización en el lugar pero esta ya está deteriorada		 
Valoración de los horarios de apertura en el atractivo	6%			1		0,06	La playa no tiene restricción de horario para los bañistas ni para estar dentro de la misma		
Nivel de promoción del atractivo: aparición en material promocional del destino, estrategia permanente de	12%			1		0,12	El proceso de promoción del destino en general es bajo, los lugares turísticos se conocen sobre todo via voz a voz		
Declaratorias especiales: BIC, reserva, área protegida, etc.	13%				0	0			
Condiciones de seguridad en el entorno o para la visita al atractivo	6%		3			0,18	En el sector en temporada baja no se visualiza la presencia de policía de turismo y se evidencia el consumo de		
TOTAL	100%					2,11			

Nota: Fotografías, elaboración propia. Formato adaptado de. (M. Galán, comunicación personal [correo electrónico], 28 de agosto de 2019)

Tabla 006: Formato de observación [Atractivo playas sector Segunda Ensenada]

MATRIZ DE VALORACIÓN DE ATRACTIVOS		CALIFICACIÓN					ATRACTIVO PLAYAS SEGUNDA ENSENADA	
ASPECTO	PONDERACIÓN	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA	TOTAL	OBSERVACIONES	EVIDENCIA
CRITERIOS de COMPETITIVIDAD		5	3	1	0			
Grado de conservación	16%		3			0,48	El grado de conservación es bueno ya que no se evidencia basura en gran cantidad y las playas contienen mayor número de canecas para la basura y orden	
Servicios de apoyo (facilidades en el lugar: restaurantes, guía in situ, folletos, puntos de información turística, etc)	12%		3			0,36	El punto de información turística está abierto únicamente en temporada alta, hay una menor cantidad de oferta de restaurantes, los cuales durante la visita se encontraban cerrados y menor facilidad para llegar	

Estado de las vías de llegada	4%	5				0,2	Las vías principales para entrar al municipio están en constante obra, por lo tanto los trayectos tienden a ser más largos	
Significado del atractivo:								
Internacional	10%			1		0,1		
Nacional	9%		3			0,27		
Regional	5%	5				0,25		
Local	3%	5				0,15		
Señalización turística	4%			1		0,04	Es muy poca la señalización evidenciada en el lugar y en la vía de acceso; lo hay un cartel a la entrada del sector de playa	
Valoración de los horarios de apertura en el atractivo	6%			1		0,06	La playa no tiene restricción de horario para los bañistas ni para estar dentro de la misma	
Nivel de promoción del atractivo: aparición en material promocional del destino, estrategia permanente de publicidad, página	12%			1		0,12	El proceso de promoción del destino en general es bajo, los lugares turísticos se conocen sobre todo vía voz a voz	
Declaratorias especiales: BIC, reserva, área protegida, etc.	13%				0	0		
Condiciones de seguridad en el entorno o para la visita al atractivo	6%		3			0,18	En el sector en temporada baja no se visualiza la presencia de policía de turismo	
TOTAL		100%					2,21	

Nota: Fotografías, elaboración propia. Formato adaptado de. (M. Galán, comunicación personal [correo electrónico], 28 de agosto de 2019)

Tabla 006: Formato de observación [Atractivo Parque Museo de Infantería Marina]

MATRIZ DE VALORACIÓN DE ATRACTIVOS		CALIFICACIÓN					ATRACTIVO PARQUE MUSEO INFANTERIA MARINA	
ASPECTO	GRADO DE ATRACTIVIDAD	BUENO	REGULAR	MALO	NO APLICA	TOTAL	OBSERVACIONES	EVIDENCIA
CRITERIOS de COMPETITIVIDAD		5	3	1	0			
Grado de conservación	16%	5				0,8	La entrada de este atractivo tiene un costo y con esto se reinvierte para su mantenimiento	 
Servicios de apoyo (facilidades en el lugar: restaurantes, guía in situ, folletos, puntos de información turística, etc)	12%		3			0,36	Aquí no hay un punto de información turística cercano, no hay servicios de restaurante cerca, hay una plazoleta y tiendas para consumo rápido dentro de la Base de Infantería	
Estado de las vías de llegada	4%	5				0,2	Las vías principales para entrar al municipio están en constante obra, por lo tanto los trayectos tienden a ser más largos	

Significado del atractivo:							
Internacional	10%			1		0,1	
Nacional	9%		3			0,27	
Regional	5%		3			0,15	
Local	3%		3			0,09	

Señalización turística	4%			1		0,04	Es muy poca la señalización evidenciada en el lugar y en la vía de acceso, solo hay una a la entrada del lugar
Valoración de los horarios de apertura en el atractivo	6%	5				0,3	Los horarios de apertura son adecuados ante el turista y tiene un adecuado rango de tiempo de visita en el mismo



Nivel de promoción del atractivo: aparición en material promocional del destino, estrategia permanente de publicidad, página web, etc.	12%			1		0,12	El proceso de promoción del destino en general es bajo, los lugares turísticos se conocen sobre todo vía voz a voz, este lugar es más que todo conocido dentro del ámbito militar
Declaratorias especiales: BIC, reserva, área protegida, etc.	13%				0	0	
Condiciones de seguridad en el entorno o para la visita al atractivo	6%	5				0,30	Esta dentro de una base militar por ende su seguridad es muy rigurosa
TOTAL	100%					2,73	

Nota: Fotografías, elaboración propia. Formato adaptado de. (M. Galán, comunicación personal [correo electrónico], 28 de agosto de 2019)

Tabla 007: Diagnóstico del destino [DELIMITACIÓN TERRITORIAL DE UN DESTINO]

TURÍSTICO]

DELIMITACIÓN TERRITORIAL DE UN DESTINO TURÍSTICO - PRINCIPIOS DE LA NORMA		CARACTERÍSTICA EN EL DESTINO	NA	0	1	2	3	4	5	6
1	Reconocimiento de atractivos turísticos en el destino valorados en el inventario turístico	La entrevista realizada en la salida de campo a la secretaria de turismo se confirma que Coveñas no tiene un inventario turístico definido y tampoco se ejerce mucho control sobre este		0						
2	Presencia de planta turística en el destino	Desde la entidad regulatoria si se tienen los índices del reconocimiento de la planta turística, entre la formar y la informal, como se describe desde las fuentes secundarias Coveñas posee aproximadamente 246 empresas entre establecimientos de alojamiento y servicios de comidas (Cámara de Comercio de Sincelejo, 2019, p.4) De las cuales 235 cuentan con registro nacional del turismo (M. López, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019). El destino también cuenta con establecimientos que realizan actividades náuticas. En cuanto a las agencias de viajes, Coveñas no posee agencias de viaje que operen en el territorio, ya que la mayorías de estas se encuentran y funcionan desde Santiago de Tolú. Coveñas tiene dos vías principales de acceso por medio del transporte aéreo donde se puede llegar a los aeropuertos de Montería y Corozal, desplazándose posteriormente vía terrestre entre hora y media de recorrido por ambas vías (Alcaldía de Coveñas, 2016). Así mismo cuenta con la vía principal que conecta con los demás municipios aledaños.						4		
3	Presencia de infraestructura básica en el destino	De otro modo, existen vías terrestres adecuadas para viajar desde el interior del país o grandes ciudades cercanas como Cartagena o Barranquilla (Alcaldía de Coveñas, 2016). En la salida de campo se evidencia que dichas vías en este momento están en mantenimiento para su mejoramiento. En el Plan de Ordenamiento territorial se proyectó la construcción del Terminal de Transportes Municipal, el cual durante la visita de campo se evidencio y esta ubicado en el sector de la Coquerita.								6
4	Presencia de superestructura en el destino	1. Compuesta por entidades públicas y privadas que contribuyen y direccionan la actividad en el lugar. Las entidades cumplen diferentes propósitos con respecto al sector y elementos de interés. Dentro de los actores públicos y más importantes que regula las políticas y el control del turismo se encuentra la Secretaria de Turismo Municipal, la cual va directamente ligada con la Alcaldía. Estos dos son los entes principales de la superestructura (Alcaldía de Coveñas, 2016). 2. Existen otros actores, como fundaciones y asociaciones que contribuyen y actúan en pro de la actividad turística de la región. Asociaciones: agrupan las empresas turísticas para una mayor coordinación y ejecución de la actividad. Las asociaciones definidas por medio de las entrevistas en la secretaria de turismo son: Asociación de Guías de Turismo de Coveñas, Asociación de hoteleros y empresarios de Coveñas (aso Coveñas). Son las dos asociaciones que trabajan en conjunto con los entes regulatorios y que contribuyen al turismo del municipio.						4		
5	Identificación de la demanda turística	En segunda proporción, según la entrevista realizada a la secretaria de turismo se define que no hay un estudio actual sobre la demanda procedente en el destino			1					
6	Utilización de la cartografía básica para delimitar el área geográfica de forma detallada	No se evidencia dentro de ningún documento oficial la delimitación geográfica cartográfica de las Zonas de Interés Turístico, asimismo desde los entes regulatorios no confina este aspecto.		0						
7	zonificación y uso turístico según el plan de ordenamiento territorial vigente, seguimiento de este.	Dentro del Plan de Ordenamiento Territorial [POT] se describen las Zonas de Interés Turístico que abarcan atractivos turísticos, dicha zona contiene la franja costera comprendida entre las subzonas Primera Ensenada donde se encuentra el Parque Museo de Infantería Marina y playas en el sector La Coquerita, Segunda Ensenada donde se encuentra otro sector de playas y La Caimanera (Ciénaga de la Coimera). En estas zonas se permiten actividades de recreación, excursionismo, contemplación, camping, baño y actividades náuticas para los diferentes tipos de turistas encontrados en el destino (Concejo Municipal Coveñas, 2006, p. 25). Desde la salida de campo se identifica que los turistas y residentes son consientes y conocen las diferentes zonas turísticas.								6

Fuente: Formato adaptado de (E. Pacheco, comunicación personal [correo electrónico], 31 de julio de 2019)

Tabla 008: Diagnóstico del destino [GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD]

GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIOS DE LA NORMA		CARACTERÍSTICA EN EL DESTINO	NA	0	1	2	3	4	5	6
1	Definición y documentación de una política de sostenibilidad que incluya el compromiso con la promoción de beneficios y la minimización y manejo de impactos ambientales, económicos y socioculturales	Dentro del Plan de Desarrollo Municipal no se evidencia la caracterización de políticas o planes implícitos sobre el manejo de la sostenibilidad en el ámbito turístico. La secretaría de turismo expresa que se debe trabajar en la sostenibilidad pero no se tienen acciones planteadas formalmente.		0						
2	Identificación de actividades, productos o servicios que generen un impacto sobre la sostenibilidad	No se determina ningún documento o plan de acción por parte del destino para este aspecto		0						
3	Respecto a las metas establecidas para contrarrestar los anteriores impactos acorde a la política sostenible	No se determina ningún documento o plan de acción por parte del destino para este aspecto		0						
4	Promoción de las Normas Técnicas Sectoriales en las diferentes actividades del turismo	No se determina ningún documento o plan de acción por parte del destino para este aspecto		0						
5	Respecto a las acciones para el monitoreo, seguimiento y cumplimiento de las metas propuestas para contrarrestar impactos	No se determina ningún documento o plan de acción por parte del destino para este aspecto		0						
6	Definición de entes responsables para llevar a cabo la formulación y funcionamiento de la sostenibilidad y los parámetros anteriormente mencionados	No se determina ningún documento o plan de acción por parte del destino para este aspecto		0						
7	Implementación de un programa de información y sensibilización para visitantes y turistas orientado a mejores prácticas para cumplir la política de sostenibilidad	No se determina ningún documento o plan de acción por parte del destino para este aspecto		0						
8	Respecto a la promoción de acciones para incorporar el uso turístico sostenible en el desarrollo de dicha actividad	No se determina ningún documento o plan de acción por parte del destino para este aspecto		0						
9	Respecto a la documentación de la política, metas, acción y datos formulados, debidamente actualizados y aprobados	No se determina ningún documento o plan de acción por parte del destino para este aspecto		0						
10	Respecto a los procedimientos planteados para identificar, prevenir y responder ante posibles situaciones de emergencia que impacten los aspectos económicos, socioculturales y ambientales del destino	No se determina ningún documento o plan de acción por parte del destino para este aspecto		0						

Fuente: Formato adaptado de (E. Pacheco, comunicación personal [correo electrónico], 31 de julio de 2019)

Tabla 009: Diagnóstico del destino [REQUISITOS AMBIENTALES]

REQUISITOS AMBIENTALES	CARACTERÍSTICA EN EL DESTINO	NA	0	1	2	3	4	5	6
1	Promoción de acciones encaminadas a la conservación y uso sostenible de la biodiversidad de la zona y establecer comportamientos responsables de todos los actores para el entorno	El destino, dentro de su Plan de Gestión Ambiental consolida y delimita áreas protegidas para conservar y manejar aquellos ecosistemas que poseen un valor estratégico para el municipio y dar un uso sostenible a la biodiversidad del municipio (Alcaldía de Coveñas, 2014, p.86). Dichas zonas fijadas en el Plan de Ordenamiento Territorial son: franja costera del mar caribe, los sistemas de manglares, los sistemas de ciénagas y las playas públicas. En la salida de campo realizada se determina que, se respetan y se cuidan las zonas de área protegida, como la ciénaga, sin embargo dentro de las áreas de playa se pudo evidenciar que es precario, su cuidado y mantenimiento es mínimo. La secretaría de turismo reconoce esta situación ya que apenas se esta llevando a cabo un programa para el ordenamiento de playa y sin debido manejo y control (M. López. comunicación personal, 8 de septiembre de 2019). Coveñas genera y muestra un registro mensual del consumo de agua, sin embargo, no se efectúan planes de ahorro o reutilización con respecto a este indicador para poder disminuir dicho consumo paulatinamente (Alcaldía de Coveñas [Plan de Gestión Ambiental Coveñas], 2014, p.36). Dentro de la salida de campo, se determinó que Coveñas no cuenta con un plan generador para el ahorro del agua, asimismo tampoco se determina el control del uso del recurso hacia los prestadores turísticos (M. Lopez. comunicación personal, 8 de septiembre de 2019)							
2	Acciones para la implementación de programas de ahorro, reutilización y uso eficiente del agua, registrando el consumo mensual en metros cúbicos	No se garantiza este aspecto ya que el recurso es precario y no es apto para el consumo humano							
3	Respecto a las acciones para garantizar el agua potable en el destino e informar sobre las condiciones del agua a los turistas	1. Del 80% de cobertura de alcantarillado, solo el 40.2% de las viviendas están conectadas a estas redes, por ende, aproximadamente el 50% del vertimiento de aguas residuales en la comunidad local, no tiene un adecuado manejo en este aspecto (Alcaldía de Coveñas, 2016, p.75)							
4	Acciones hacia el manejo adecuado del tratamiento y vertimiento de aguas residuales	2. La actividad turística genera vertimiento de aguas residuales sin tratamiento, causando diferentes problemáticas ambientales, de sanidad y salubridad (Alcaldía de Coveñas, 2016, p.130)							
5	Implementación de programas de ahorro y uso adecuado de la energía, manteniendo registro periódico (bimensual) del consumo en el municipio	Dentro de la salida de campo, se determinó que Coveñas no cuenta con un plan generador para el ahorro de energía, asimismo tampoco se determina el control del uso del recurso hacia los prestadores turísticos (M. Lopez. comunicación personal, 8 de septiembre de 2019)							
6	Respecto a las acciones para estimular el uso de energías renovables en el destino turístico	Desde la secretaría de turismo, no se generan acciones para promover la energía renovable en el destino. Este aspecto se determina desde iniciativa propia de cada actor							
7	Manejo adecuado y programa de residuos sólidos por medio de la correcta separación, reutilización, reciclaje y disposición final de los mismos, manteniendo un registro periódico (bimensual) de la cantidad de residuos generados en el destino	Se determina una cobertura del sistema de recolección de los residuos sólidos el cual cubre un 73% de todo el municipio. (Alcaldía de Coveñas [Plan de Gestión Ambiental Coveñas], 2014, p.38). Dentro del POT (2006) se proyecta incorporar un sistema de manejo de residuos sólidos, promoviendo así mismo el reciclaje. Espacio ubicado sobre la vía que de Guayabal conduce a Torrente (p. 54) En las entrevistas realizadas en la salida de campo se determina que muchos actores y prestadores generan programas de reciclaje, separación de residuos orgánicos, el correcto depósito de los aceites usados y pocos lugares utilizan químicos que son menos dañinos ante el medio ambiente por sus componentes, los cuales son realizados en la región. Sin embargo no se maneja un plan directo desde las entidades regulatorias. Las entrevistas realizadas para los actores turísticos se termina que muchos de estos generan un programa de correcto depósito de los aceites usados con empresas certificadas.							
8	Acciones para el adecuado manejo de residuos peligrosos como: aceites y grasas de cocina, aceites de mantenimiento, tóner y cartuchos, pinturas y disolventes, productos químicos entre otros	No se determina ningún documento o plan de acción por parte del destino para este aspecto							
9	Programa dirigido hacia las organizaciones turísticas para la disminución y correcto uso de productos químicos, que generen impactos sobre el medio ambiente	En la salida de campo, según información recolectada por parte de los prestadores y la comunidad no se determinan acciones por parte de los entes regulatorios para promocionar este uso. Este aspecto se realiza en algunos hoteles desde su propia iniciativa.							
10	Promover el uso de productos orgánicos y biodegradables en las organizaciones turísticas	No se determina ningún documento o plan de acción por parte del destino para este aspecto							
11	Controlar y promover la disminución de la contaminación atmosférica, visual y auditiva								

Fuente: Formato adaptado de (E. Pacheco, comunicación personal [correo electrónico], 31 de julio de 2019)

Tabla 010: Diagnóstico del destino [REQUISITOS SOCIOCULTURALES]

REQUISITOS SOCIOCULTURALES		CARACTERÍSTICA EN EL DESTINO	0	1	2	3	4	5	6
1	Campañas para la promoción de la cultura local a través de productos turísticos en el destino	En el POT se definen diferentes proyectos a realizar: 1. Creación de un mercado turístico municipal en la zona de La Coquería, con el fin de brindar una infraestructura adecuada para el comercio local para mantener las artesanías con materiales típicos y características de la región (Concejo Municipal Coveñas, 2006, p. 54). Sin embargo, según la secretaria de turismo coveñas no cuenta con productos turísticos definidos por lo tanto no se promociona la cultura a través de esto (M. Lopez, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).			2				
2	Conservación y promoción del patrimonio cultural de la zona	El Plan de Desarrollo Municipal plantea que se orienta la planificación hacia la generación de instrumentos para la promoción y conservación de patrimonio cultural material e inmaterial (Alcaldía de Coveñas, 2016, p. 117). según la secretaria de turismo Coveñas, se realizan actividades culturales en la zona y se abren espacios para promover la cultura local, asimismo se aceptan iniciativas de rutas turísticas por parte de la comunidad indígena para mostrar y preservar su propia cultura (M. Lopez, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).				3			
3	Recuperación del patrimonio arquitectónico y promover el uso de materiales tradicionales en la planta turística	Dentro de la planeación del destino y las afirmaciones dadas desde secretaria de turismo no se buscan acciones para recuperar el patrimonio arquitectónico, ya que Coveñas no cuenta con mucha de esta infraestructura, y dentro de las entrevistas realizadas a los prestadores se determina que no se utiliza material tradicional del territorio, ya que el material más tradicional es el mangle y esta totalmente prohibido la sustracción del mismo en el área protegida.							
4	Medición del grado de satisfacción de la población con respecto a la actividad turística, siempre buscar mejorar los resultados para mayor satisfacción	Desde secretaria de turismo no se realiza una medición de satisfacción a la comunidad, sin embargo se comunica constantemente los proyectos a realizar y se determina el acuerdo de los mismos, con pocos ciudadanos, ya que la mayoría de los locales entrevistados expresan que no han tenido capacidad de decisión durante la realización de alguno de estos proyectos		1					
5	Campañas para la erradicación de la explotación del comercio sexual especialmente en las poblaciones de niños, niñas y adolescentes	Con respecto a la información recolectada en la salida de campo, el municipio de realizan constante campañas contra la mitigación de la explotación sexual infantil; hay un acompañamiento por parte de la policía de turismo realizando talleres en la gran mayoría de los hoteles del sector y así mismo se realizan campañas y charlas en los colegios para prevenir este tipo de situaciones en la población juvenil. (Lopez, M, comunicación personal, 3 de septiembre). Según los hoteleros entrevistados estos reciben capacitaciones que permiten obtener certificaciones y acciones para evitar y controlar estas situaciones							6
6	Apoyo a la producción y prestación de servicios turísticos, sobre todo sostenibles, por parte de la comunidad del destino	En la información recolectada en la salida de campo no se evidencia ni se reconoce por parte de ninguno de los actores un plan de acción para este aspecto	0						
7	Apoyo al desarrollo de actividades folclóricas, artísticas y costumbres correspondientes a la comunidad anfitriona	Coveñas cuenta con un Casa de Cultura, la cual impulsa el desarrollo y formación artística y cultural, como aprovechamiento del ocio en los locales (Alcaldía de Coveñas, 2016, p.117). La comunidad conoce dicho establecimiento y ha sido partícipe de las actividades de promoción de la cultura, según las entrevistas realizadas a la comunidad.						5	
8	respeto y cumplimiento de la legislación indígenas o comunidades raizales	Dentro del Plan de Desarrollo Municipal se plantea que el destino debe respetar y reconocer de la cultura y de la identidad cultural de los grupos étnicos, cosmovisiones y cosmogonías (Alcaldía de Coveñas, 2016, p.38).				3			
9	Campaña para la prevención y erradicación de la habitabilidad en la calle/mendicidad	No se determina ningún documento o plan de acción por parte del destino en este aspecto ya que todos los actores tuvieron la respuesta en común de que este es un fenómeno que no se presenta en el municipio.	N/A						
10	Programa para la formalización y organización de vendedores ambulantes en las zonas turísticas	1. Poca promoción y comercialización de la oferta turística legal por diferentes medios de comunicación tecnológicos (Ospino, Gomez, 2017, p. 98). 2. Dentro del Plan de Desarrollo Municipal, se generarán diferentes planes y apoyos para la formalización de los diferentes empleos (Alcaldía de Coveñas, 2016, p. 143). Según la secretaria de turismo, Marisela Lopez, no se tiene un plan para formalizar a los vendedores ambulantes que sobre todo se encuentran en altas temporadas en las zonas turísticas (comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).			2				
11	Acciones para la prevención de la drogadicción	Coveñas realiza diferentes acciones para contrarrestar el consumo de sustancias psicoactivas como jornadas de prevención de sustancias psicoactivas, las posibilidades de rehabilitación y la promoción de hábitos saludables en los diferentes grupos de la población del destino (Alcaldía de Coveñas, 2016, p. 80). La secretaria de turismo, en la salida de campo afirma que se realizan campañas frecuentes a la población vulnerable y de edad joven para prevenir el consumo de estas sustancias, sin embargo la comunidad expresa que no conocen dicha campañas o programas para asistir con respecto a la mitigación de la problemática.		1					
12	Determinación de la capacidad de carga en los atractivos y llevar el registro mensual de la llegada de turistas	No se determina ningún documento o plan de acción por parte del destino para este aspecto. El destino no se ha realizado un estudio o determinación de impactos negativos en el mismo y tampoco se ha determinado la capacidad de carga de los diferentes atractivos (M. Lopez, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).	0						

Fuente: Formato adaptado de (E. Pacheco, comunicación personal [correo electrónico], 31 de julio de 2019)

Tabla 011: Diagnóstico del destino [REQUISITOS ECONÓMICOS]

REQUISITOS ECONÓMICOS		CARACTERÍSTICA EN EL DESTINO							
1	Promoción de una marca propia o de la región donde se encuentra ubicado	Se rectifica que el destino no tiene una marca propia por tal razón se promociona la marca del departamento de Sucre en los diferentes medios y eventos (M. Lopez, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).	0						
2	Promoción de productos turísticos acorde a la vocación del destino de la marca del mismo	Coveñas no cuenta con productos turísticos definidos por lo tanto no se promociona la vocación del destino (Lopez, M, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).	0						
3	Medición y registro del grado de satisfacción del turista	Desde la secretaría de turismo, se aplica ningún tipo de encuesta de satisfacción con respecto a la actividad turística sobre el turista (comunicación personal, 8 de septiembre de 2019)	0						
4	Promover la creación de empresa por parte de la comunidad local	En el destino no se promociona ni e impulsa la creación de empresas por parte de locales, sin embargo se toman en cuenta la creación de muchos proyectos turísticos desde la iniciativa, por ejemplo, de las comunidades indígenas con el fin de aportar al desarrollo turístico desde una visión como rutas turísticas dirigidas hacia el etnoturismo, para fortalecer su cultura y brindar nuevas alternativas (M. Lopez, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).					4		
5	Uso y comercialización de artesanías y productos propios de la región	Dentro de los diferentes hoteles y prestadores turísticos se brindan espacios para la promoción de artesanías locales con el fin de generar oportunidades para comercialización y producción de las artesanías y que no pierdan su valor.					4		
6	Acciones para la promoción hacia el mantenimiento de las actividades económicas tradicionales	La actividad pesquera artesanal es de gran importancia para el destino. En Coveñas se realizó una inversión destinada a la creación de un centro de acopio pesquero, con el fin de concentrar a los pequeños productores para comercializar y distribuir los productos de forma competitiva en el mercado local (Región Caribe, 9 de febrero de 2019). Según la secretaria de turismo en Coveñas, las actividades tradicionales se han mantenido a través del tiempo por si mismas, ya que estas solventan la economía de la región en temporada alta y baja, brindan empleo y es de gran necesidad para proveer la actividad turística, sin embargo, desde la parte de la agricultura, no se realizan acción puntuales para la conservación y mantenimiento de las mismas (M. Lopez, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).					3		
7	Generar la mayor parte de empleos a través de la actividad turística	De acuerdo con la entrevista realizada a la secretaria de turismo y las encuestas a la comunidad, el turismo sin importar la estacionalidad genera el sustento económico de las familias en el destino, la mayoría de los pobladores trabajan de forma directa o indirectamente relacionada con la actividad y buscan otros medios en caso tal de no lograr el objetivo económico esperado, por ende el turismo si abarca la mayor cantidad de ofertas de empleo que permiten el desarrollo del destino (M. López, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).						6	
8	Aplicación de medidas de seguridad para la comunidad y los turistas	En Coveñas, se manejan consejos de seguridad turística distintos tiempos en el año, con el fin de determinar las acciones que permitan velar por la seguridad del municipio, los habitantes y los turistas. Sobre todo en temporadas altas, se realizan dichos consejos con todos los actores pertinentes como policía, armada, defensa civil, bomberos, entre otros para formar el plan de contingencia y seguridad en el destino (M. Lopez, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).						5	
9	Capacitación a la comunidad para fortalecer el desarrollo turístico	Dentro del Plan de Desarrollo Municipal, se generarán diferentes planes y apoyos para el fortalecimiento de la formación en turismo. (Alcaldía de Coveñas, 2016, p. 143). Por parte de la secretaría de turismo, se brindan cursos de formación en materia turística para aumentar la competitividad del destino; los locales conocen dichos programas o capacitaciones a los cuales algunos de estos han asistido ya que la alcaldía busca paulatinamente la calidad de la actividad desde los diferentes actores.						5	
10	Promover la compra de productos y servicios suministrados por la comunidad por parte de empresarios y turistas	Según la entrevista realizada a la Presidenta de AsoCoveñas (asociación de hoteleros y empresarios), desde esta asociación y la secretaría se busca generar mayor productividad y comercio local, para apoyar la economía del sector. Se busca un apoyo a la comunidad y así mismo una productividad responsable y sostenible desde la actividad turística apoyando y consumiendo productos, en su gran mayoría, producidos en el destino (O. Zubieta, comunicación personal, 9 de septiembre de 2019).						5	
11	Implementación de indicadores de control de seguimiento al desarrollo turístico	No se trabajan ni se utilizan indicadores sobre el control del desarrollo turístico actualmente (M. Lopez, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019).	0						

Fuente: Formato adaptado de (E. Pacheco, comunicación personal [correo electrónico], 31 de julio de 2019)

Tabla 012: Diagnóstico del destino [OTROS REQUISITOS]

OTROS REQUISITOS									
1	Conservación y mantenimiento de la infraestructura y espacio público	Olga Zubieta, presidenta de AsoCoveñas expresa que la infraestructura en el municipio está en constante mejoramiento ya que por parte de la comunidad y las diferentes entidades se reportan daños para ser reparados rápidamente y así tener siempre las mejores condiciones en dicha infraestructura (vías, servicios públicos y el cambios de sus redes, medios de transporte, etc). Sin embargo, el espacio público en Coveñas actualmente esta deteriorado, no se realiza un buen mantenimiento ni presentación del mismo en zonas como La Coquerita, donde falta mayor inversión para obtener unas óptimas condiciones (comunicación personal, 9 de septiembre de 2019).						2	
2	Debida señalización de los sitios de afluencia turística	El municipio cuenta con tres Puntos de Información Turística instalados y funcionando (Ospino y Gómez, 2017, p. 80), y asimismo, según se observa en diferentes imágenes encontradas de los atractivos turísticos, los más importantes cuentan con su debida señalización.						2	
3	Divulgación de la información necesaria al público en general sobre las áreas de interés turístico y su debido cuidado y conservación	El municipio cuenta con tres Puntos de Información Turística instalados y funcionando (Ospino y Gómez, 2017, p. 80), y asimismo, según se observa en diferentes imágenes encontradas de los atractivos turísticos, los más importantes cuentan con su debida señalización. Los puntos de información turística únicamente funcionan en temporadas altas y estos durante los otros periodos del año, se deterioran y son usados por vendedores ambulantes (M. Lopez, comunicación personal, 8 de septiembre de 2019). Por otra parte desde la observación realizada en salida de campo se identifica que aunque las playas y atractivos tiene señalización turística y algunas está en mal estado, su mantenimiento no es constante y el turista no se percata de estas o no las reconoce fácilmente. Finalmente, según las entrevistas realizadas a los prestadores, estos toman acciones sobre la divulgación de la información hacia el turista sobre el cuidado de los atractivos pero, según las encuestas realizadas a turistas, ninguno de estos fue informado sobre el cuidado de estas zonas.						2	
4	promover la aplicación de las normas técnicas sectoriales de calidad en el destino	Desde la asociación ASOCOVEÑAS se busca la promoción y la orientación hacia las certificaciones y al cumplimiento de las normas técnicas sectoriales con el fin de que generen un aporte en cuanto a los servicios de calidad en el destino, aclarando que esto se realiza únicamente para los prestadores de servicios de alojamiento. (O. Zubieta, comunicación personal, 9 de septiembre de 2019).						2	
REQUISITOS LEGALES									
1	Establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, cumplir y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación	No se determina ningún documento o plan de acción por parte del destino para este aspecto						0	

Fuente: Formato adaptado de (E. Pacheco, comunicación personal [correo electrónico], 31 de julio de 2019)

Tabla 014: Metas y objetivos [DELIMITACIÓN TERRITORIAL DE UN DESTINO TURÍSTICO]

DELIMITACIÓN TERRITORIAL DE UN DESTINO TURÍSTICO - PRINCIPIOS DE LA NORMA		META Y/O OBJETIVO
1	Reconocimiento de atractivos turísticos en el destino valorados en el inventario turístico	Reconocer, registrar y documentar los atractivos turísticos naturales y culturales del territorio.
2	Presencia de planta turística en el destino	Actualizar y clasificar el número de prestadores turísticos en Coveñas según su tipología
3	Presencia de infraestructura básica en el destino	ESTE PUNTO DE LA NORMA NO SE TRATARÁ DENTRO DEL PROYECTO YA QUE ESTÁ RECONOCIDO DENTRO DE LAS ACCIONES ACTUALES DEL MUNICIPIO, SEGÚN SE EVIDENCIA EN EL DIAGNOSTICO REALIZADO
4	Presencia de superestructura en el destino	Identificar y difundir las acciones y funciones de asociaciones, fundaciones y demás entidades regulatorias del sector turismo en Coveñas, para aumentar la participación de los actores en las decisiones y acciones con respecto a la actividad turística.
5	Identificación de la demanda turística	Generar estadísticas y resultados periódicamente sobre las características de la demanda turística en Coveñas
6	Utilización de la cartografía básica para delimitar el área geográfica de forma detallada	Delimitar y plasmar el área geográfica Coveñas con todos los componentes de las zonas de interés turístico
7	zonificación y uso turístico según el plan de ordenamiento territorial vigente, seguimiento de este.	ESTE PUNTO DE LA NORMA NO SE TRATARÁ DENTRO DEL PROYECTO YA QUE ESTÁ RECONOCIDO E IDENTIFICADO PARA EL MUNICIPIO Y LOS TURISTAS, SEGÚN SE EVIDENCIA EN EL DIAGNOSTICO REALIZADO

Fuente: Formato adaptado de (E. Pacheco, comunicación personal [correo electrónico], 31 de julio de 2019)

Tabla 015: Metas y objetivos [GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD]

GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD - PRINCIPIOS DE LA NORMA		META Y/O OBJETIVO
1	Definición y documentación de una política de sostenibilidad que incluya el compromiso con la promoción de beneficios y la minimización y manejo de impactos ambientales, económicos y socioculturales	Diseñar la política de sostenibilidad para Coveñas donde definan alternativas a las problemáticas ambientales, económicas y socioculturales
2	Identificación de actividades, productos o servicios que generen un impacto sobre la sostenibilidad	Establecer protocolos de identificación y reporte de los impactos negativos derivados de la actividad turística.
3	Respecto a las metas establecidas para contrarrestar los anteriores impactos acorde a la política sostenible	Definir acciones de regulación sobre las actividades que generen impactos negativos al destino
4	Promoción de las Normas Técnicas Sectoriales en las diferentes actividades del turismo	Promocionar la inclusión de las normas técnicas sectoriales para los diferentes actores del sector turismo
5	Respecto a las acciones para el monitoreo, seguimiento y cumplimiento de las metas propuestas para contrarrestar impactos	PROBLEMÁTICA INCORPORADA EN LAS ACCIONES DEL OBJETIVO: "Definir acciones de regulación sobre las actividades que generen impactos negativos al destino"
6	Definición de entes responsables para llevar a cabo la formulación y funcionamiento de la sostenibilidad y los parámetros anteriormente mencionados	Identificar entes regulatorios para el cumplimiento de la política de sostenibilidad
7	Implementación de un programa de información y sensibilización para visitantes y turistas orientado a mejores prácticas para cumplir la política de sostenibilidad	Difundir información para sensibilizar a visitantes y turistas a tener mejores prácticas y cuidados con el territorio
8	Respecto a la promoción de acciones para incorporar el uso turístico sostenible en el desarrollo de dicha actividad	PROBLEMÁTICA INCORPORADA EN LAS ACCIONES DEL OBJETIVO: "Promocionar la inclusión de las normas técnicas sectoriales para los diferentes actores del sector turismo "
9	Respecto a la documentación de la política, metas, acción y datos formulados, debidamente actualizados y aprobados	PROBLEMÁTICA INCORPORADA EN LAS ACCIONES DEL OBJETIVO: "Promocionar la inclusión de las normas técnicas sectoriales para los diferentes actores del sector turismo "
10	Respecto a los procedimientos planteados para identificar, prevenir y responder ante posibles situaciones de emergencia que impacten los aspectos económicos, socioculturales y ambientales del destino	ESTE PUNTO NO SE TRATARÁ EN EL PROYECTO YA QUE EL DESTINO NO CUENTA CON LAS HERRAMIENTAS NI LA FACILIDAD, NI EL SUSTENTO PARA GESTIONAR EMERGENCIAS SOBRE LOS ASPECTOS PUNTUALES DE LA SOSTENIBILIDAD .

Fuente: Formato adaptado de (E. Pacheco, comunicación personal [correo electrónico], 31 de julio de 2019)

Tabla 016: Metas y objetivos [REQUISITOS AMBIENTALES]

REQUISITOS AMBIENTALES		
1	Promoción de acciones encaminadas a la conservación y uso sostenible de la biodiversidad de la zona y establecer comportamientos responsables de todos los actores para el entorno	Promocionar las acciones de responsabilidad forjadas por planes municipales para el cuidado de la biodiversidad y recursos naturales de Coveñas
2	Acciones para la implementación de programas de ahorro , reutilización y uso eficiente del agua , registrando el consumo mensual en metros cúbicos	Definir metas en la reducción del consumo de agua potable para los prestadores turísticos de Coveñas
3	Respecto a las acciones para garantizar el agua potable en el destino e informar sobre las condiciones del agua a los turistas	ESTE PUNTO NO SE TRATARÁ EN EL PROYECTO YA QUE EL DESTINO NO CUENTA CON LAS HERRAMIENTAS NI LA FACILIDAD , NI EL SUSTENTO PARA SOLVENTAR ESTE ASPECTO.
4	Acciones hacia el manejo adecuado del tratamiento y vertimiento de aguas residuales	Controlar y sancionar a los diferentes actores de la actividad turísticas que generen un incorrecto manejo de las aguas residuales.
5	Implementación de programas de ahorro y uso adecuado de la energía, manteniendo registro periódico (bimensual) del consumo en el municipio	Definir metas en la reducción del consumo de energía para los prestadores turísticos de Coveñas
6	Respecto a las acciones para estimular el uso de energías renovables en el destino turístico	Aumentar el uso de energías renovables en los diferentes establecimientos de la actividad turística
7	Manejo adecuado y programa de residuos solidos por medio de la correcta separación , reutilización , reciclaje y disposición final de los mismos, manteniendo un registro periódico (bimensual) de la cantidad de residuos generados en el destino	Controlar debidamente el correcto depósito de los residuos orgánicos, peligrosos y del proceso de reciclaje en el municipio dentro de los establecimientos turísticos (hoteles, restaurantes, comercio, servicios).
8	Acciones para el adecuado manejo de residuos peligrosos como: aceites y grasas de cocina, aceites de mantenimiento, tener y cartuchos, pinturas y disolventes, productos químicos ente otros	PROBLEMÁTICA INCORPORADA EN LAS ACCIONES DEL OBJETIVO: "Controlar debidamente el correcto depósito de los residuos orgánicos, peligrosos y del proceso de reciclaje en el municipio dentro de los establecimientos turísticos (hoteles, restaurantes, comercio, servicios)"
9	Programa dirigido hacia las organizaciones turísticas para la disminución y correcto uso de productos químicos, que generen impactos sobre el medio ambiente	Promocionar el uso de productos para la limpieza biodegradables y orgánicos realizados por empresas del municipio o la región.
10	Promover el uso de productos orgánicos y biodegradables en las organizaciones turísticas	PROBLEMÁTICA INCORPORADA EN LAS ACCIONES DEL OBJETIVO: "Diseñar la política de sostenibilidad para Coveñas donde definan alternativas a las problemáticas ambientales, económicas y socioculturales. "
11	Controlar y promover la disminución de la contaminación atmosférica, visual y auditiva	ESTE PUNTO NO SE TRATARÁ EN EL PROYECTO YA QUE EL DESTINO NO CUENTA CON LAS HERRAMIENTAS, NI LA FACILIDAD , NI EL SUSTENTO PARA SOLVENTAR ESTE ASPECTO.

Fuente: Formato adaptado de (E. Pacheco, comunicación personal [correo electrónico], 31 de julio de 2019)

Tabla 017: Metas y objetivos [REQUISITOS SOCIOCULTURALES]

REQUISITOS SOCIOCULTURALES	
1	Campañas para la promoción de la cultura local a través de productos turísticos en el destino
2	Conservación y promoción del patrimonio cultural de la zona
3	Recuperación del patrimonio arquitectónico y promover el uso de materiales tradicionales en la planta turística
4	Medición del grado de satisfacción de la población con respecto a la actividad turística, siempre buscar mejorar los resultados para mayor satisfacción
5	Campañas para la erradicación de la explotación del comercio sexual especialmente en las poblaciones de niños, niñas y adolescentes
6	Apoyo a la producción y prestación de servicios turísticos, sobre todo sostenibles, por parte de la comunidad del destino
7	Apoyo al desarrollo de actividades folclóricas, artísticas y costumbres correspondientes a la comunidad anfitriona
8	Respeto y cumplimiento de la legislación indígenas o comunidades raizales
9	Campaña para la prevención y erradicación de la habitabilidad en la calle/mendicidad
10	Programa para la formalización y organización de vendedores ambulantes en las zonas turísticas
11	Acciones para la prevención de la drogadicción
12	Determinación de la capacidad de carga en los atractivos y llevar el registro mensual de la llegada de turistas

Fuente: Formato adaptado de (E. Pacheco, comunicación personal [correo electrónico], 31 de julio de 2019)

Tabla 018: Metas y objetivos [REQUISITOS ECONÓMICOS]

REQUISITOS ECONÓMICOS	
Promoción de una marca propia o de la región donde se encuentra ubicado	Promocionar una marca para el territorio definiendo productos de denominación de origen.
Promoción de productos turísticos acorde a la vocación del destino de la marca del mismo	PROBLEMÁTICA INCORPORADA EN LAS ACCIONES DEL OBJETIVO: "Promocionar los productos turísticos realizados por la comunidad local en el municipio"
Medición y registro del grado de satisfacción del turista	Medir y evaluar las opiniones del turista sobre el constante desarrollo de la actividad turística en Coveñas
Promover la creación de empresa por parte de la comunidad local	ESTE PUNTO NO SE TRATARÁ EN EL PROYECTO YA QUE EL DESTINO NO CUENTA CON LAS HERRAMIENTAS, NI LA FACILIDAD, NI EL SUSTENTO PARA SOLVENTAR ESTE ASPECTO.
Uso y comercialización de artesanías y productos propios de la región	PROBLEMÁTICA INCORPORADA EN LAS ACCIONES DEL OBJETIVO: "Promocionar los productos turísticos realizados por la comunidad local en el municipio"
Acciones para la promoción hacia el mantenimiento de las actividades económicas tradicionales	Promover los empleos y oficios en las actividades económicas tradicionales, en temporadas bajas turísticas, con el fin de generar un equilibrio en la economía del destino
Generar la mayor parte de empleos a través de la actividad turística (APLICAR INDICADORES)	ESTE PUNTO DE LA NORMA NO SE TRATARÁ DENTRO DEL PROYECTO YA QUE ESTÁ RECONOCIDO E IDENTIFICADO PARA EL MUNICIPIO Y LOS TURISTAS, SEGÚN SE EVIDENCIA EN EL DIAGNOSTICO REALIZADO
Aplicación de medidas de seguridad para la comunidad y los turistas	ESTE PUNTO DE LA NORMA NO SE TRATARÁ DENTRO DEL PROYECTO YA QUE ESTÁ RECONOCIDO E IDENTIFICADO PARA EL MUNICIPIO Y LOS TURISTAS, SEGÚN SE EVIDENCIA EN EL DIAGNOSTICO REALIZADO
Capacitación a la comunidad para fortalecer el desarrollo turístico	Fomentar la incursión hacia la educación y capacitación en tema de calidad turística para trabajadores del sector y la comunidad
Promover la compra de productos y servicios suministrados por la comunidad por parte de empresarios y turistas	ESTE PUNTO DE LA NORMA NO SE TRATARÁ DENTRO DEL PROYECTO YA QUE ESTÁ RECONOCIDO E IDENTIFICADO PARA EL MUNICIPIO Y LOS TURISTAS, SEGÚN SE EVIDENCIA EN EL DIAGNOSTICO REALIZADO
Implementación de indicadores de control de seguimiento al desarrollo turístico	ESTE PUNTO NO SE TRATARÁ EN EL PROYECTO YA QUE EL DESTINO NO CUENTA CON LAS HERRAMIENTAS, NI LA FACILIDAD, NI EL SUSTENTO PARA SOLVENTAR ESTE ASPECTO.

Fuente: Formato adaptado de (E. Pacheco, comunicación personal [correo electrónico], 31 de julio de 2019)

Tabla 019: Metas y objetivos [OTROS REQUISITOS]

OTROS REQUISITOS	
1	Conservación y mantenimiento de la infraestructura y espacio público
	Propender por la constante comunicación entre residentes-comunidad y autoridades competentes sobre el estado de la infraestructura del municipio, con el fin de mantener dicha infraestructura en las mejores condiciones
2	Debida señalización de los sitios de afluencia turística
	Implementar y mantener en perfectas condiciones la señalización turística en los atractivos de las zonas de playa primera y segunda ensenada, Ciénaga De La Caimanera y el Museo de Parque Museo De Infantería De Marina
3	Divulgación de la información necesaria al público en general sobre las áreas de interés turístico y su debido cuidado y conservación
	Divulgar la información necesaria sobre la importancia de las áreas de interés turísticos y su conservación
4	promover la aplicación de las normas técnicas sectoriales de calidad en el destino
	Estimular la inclusión de las normas de calidad nacional y demás normas técnicas sectoriales en los establecimientos turísticos
REQUISITOS LEGALES	
1	Establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, cumplir y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación
	PROBLEMÁTICA INCORPORADA EN LAS ACCIONES DEL OBJETIVO: "Acordar, plasmar y legalizar todas las acciones a realizar en la política de sostenibilidad"

Fuente: Formato adaptado de (E. Pacheco, comunicación personal [correo electrónico], 31 de julio de 2019)

Tabla 020: Estrategia de identificación

ESTRATEGIA CENTRAL	PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	PLAZO ESTIMADO (POR MESES)	RESPONSABLES
Identificar el mapa de actores y los elementos que componen la actividad turística de Coveñas por medio de herramientas de recolección y organización de información.	Desconocimiento y ausencia en la caracterización de los atractivos turísticos en un inventario turístico de Coveñas	Reconocer, registrar y documentar los atractivos turísticos naturales y culturales	1. Adaptar un modelo de inventario turístico para clasificar, reconocer y determinar las características de los atractivos de Coveñas	mes 1	*Secretaría de turismo *Prestadores turísticos *Asociación de hoteleros y empresarios
			2. Determinar grupos de apoyo logístico para conocer y examinar las características de los atractivos en campo	mes 2-3	*Prestadores turísticos *Voluntarios- Estudiantes de turismo o estudiantes de prestación de servicio social
			3. Suministrar y registrar la información encontrada de los atractivos en los inventarios	mes 4-5	*Secretaría de turismo *Asociación de hoteleros y empresarios
	Imprecisión en el número y clasificación de la planta turística de Coveñas	Clasificar el número de prestadores turísticos actuales en Coveñas según su tipología	1. Realizar notificaciones ante la secretaria de turismo sobre, por parte de prestadores turísticos, sobre su funcionamiento y su RNT actualizado de forma anual	NO APLICA	*Secretaría de turismo *Prestadores turísticos *Asociación de hoteleros y empresarios
			2. Determinar prestadores turísticos informales y formales según su actividad	mes 6	*Secretaría de turismo *Asociación de guías de turismo *Asociación de hoteleros y empresarios
			3. Clasificar dentro de un inventario, la información actualizada de los prestadores según su actividad	mes 7	*Secretaría de turismo
			4. Publicar dicho inventario para conocimiento de los establecimientos y del público en general.	mes 7	*Secretaría de turismo *Alcaldía local
	No hay encargados para el manejo de una posible política de sostenibilidad	Identificar entes regulatorios para el cumplimiento de la política de sostenibilidad	1. Identificar a los actores con mayor número de acciones y procesos de sostenibilidad implementados en sus establecimientos	mes 8	*Asociación de hoteleros y empresarios *Asociación guías de turismo *Secretaría de turismo
			2. Establecer al representante mas apto de los siguientes sectores: representante de la comunidad en el sector de La Coquerita, actor perteneciente a la asociación de hoteleros, actor perteneciente a la asociación Guías de turismo de Coveñas y representante de los artesanos del destino	mes 8	Artesanos *Comunidad *Asociación de hoteleros y empresarios *Asociación guías de turismo
			3. Crear una mesa de trabajo entre los representantes del sector turismo y la alcaldía local para tocar temas críticos, avances, proyectos que aporten a la política de sostenibilidad	mes 9	*Artesanos *Comunidad *Asociación de hoteleros y empresarios *Asociación guías de turismo
			4. Asignar roles correspondientes para cada uno de los representantes	mes 9	*Asociación de hoteleros y empresarios *Asociación guías de turismo *Secretaría de turismo
	Ausencia de cartografía básica para delimitar el área geográfica turística de Coveñas	Plasmar el área geográfica Coveñas con todos los componentes de las zonas de interés turístico	1. Recolectar las coordenadas y direcciones de hoteles, restaurantes turísticos, atractivos, agencias de viaje, deportivas, puntos de comercio autorizados y punto de venta de artesanías	EN SIMULTANEO CON EL PRIMER OBJETIVO (MES 1)	*Alcaldía local *Asociación de hoteleros y empresarios *Artesanos del sector *Comerciantes *Voluntarios- Estudiantes de turismo o estudiantes de prestación de servicio social
			2. Definición y limitación de zonas, rutas e infraestructura de Coveñas	EN SIMULTANEO CON EL PRIMER OBJETIVO (MES 4-5)	*Secretaría de turismo *Voluntarios- Estudiantes de turismo o estudiantes de prestación de servicio social
			3. Desarrollar un mapa turístico que integre los anteriores elementos para difusión al turista, prestadores y comunidad	EN SIMULTANEO CON EL PRIMER OBJETIVO (MES 4-5)	*Secretaría de turismo *Asociación de hoteleros y empresarios *Asociación guías de turismo *Alcaldía local

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 021: Estrategia de diseño y desarrollo

ESTRATEGIA CENTRAL	PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	PLAZO ESTIMADO (POR MESES)	RESPONSABLES
Diseñar herramientas para la gestión efectiva de procesos que contribuyan al desarrollo turístico sostenible de Coveñas	Inexistentes acciones para incluir procesos sostenibles dentro de la actividad turística del destino	Diseñar la política de sostenibilidad para Coveñas donde definan alternativas a las problemáticas e impactos negativos en materia ambiental, económica y sociocultural	1. Identificación y agrupación de problemáticas por temática	mes10	*Secretaría de turismo
			2. Ilustrar el marco general de la política de sostenibilidad y la justificación de la realización de la misma en el municipio	mes11	*Comunidad *Asociación de guías a de turismo *Asociación de hoteleros y empresarios *Artesanos *comerciantes
			3. Definir objetivos específicos que respondan a la mitigación de las problemáticas puntuales	mes 11	*Asociación de guías a de turismo *Asociación de hoteleros y empresarios * Secretaría de turismo
	Inhibición en la participación de programas o proyectos de los grupos regulatorios del turismo en el destino	Difundir las acciones y funciones de asociaciones, fundaciones y demás entidades regulatorias del sector turismo en Coveñas, para aumentar la participación de los actores en las decisiones y acciones con respecto a la actividad turística	1. Realizar reuniones y campañas periódicas donde se comunique los beneficios y la importancia de regular y controlar la actividad turística por parte de los actores que influyen en la actividad turística del destino	mes 12	*Secretaria de turismo *Asociación de guías de turismo *Asociación de hoteleros y empresarios * Demás asociaciones interesadas o involucradas en el sector
			1. Definir puntualmente en metros cúbicos un ahorro periódico para hoteles, restaurantes, tour operadores sobre el consumo de agua potable (según datos históricos)	SIMULTANEO CON mes 12	*Secretaria de turismo *Secretaria de ambiente *Asociación de hoteleros y empresarios
	Carencia de acciones para el ahorro del agua y su correspondiente medición dentro del Plan de Gestión Ambiental de Coveñas	Definir metas en la reducción del consumo de agua potable para los prestadores turísticos de Coveñas	2. Incentivar la reutilización del agua dentro de un plan que genere más beneficios a los prestadores turísticos (participación en ferias nacionales, prioridades para pagos a la alcaldía municipal, premios anuales para sus establecimientos)	SIMULTANEO MES 12	*Secretaria de turismo *Secretaria de ambiente *Prestadores turísticos (hoteles, restaurantes, agencias de viajes) *Asociación de hoteleros y empresarios
			3. Recolectar, plasmar y generar indicadores para controlar el consumo del recurso y ver el progreso en el ahorro periódico (de forma anual)	NO APLICA	*Secretaria de turismo *Secretaria de ambiente
	Carencia de acciones para el ahorro de energía y su correspondiente medición dentro del Plan de Gestión Ambiental de Coveñas	Definir metas en la reducción del consumo de energía para los prestadores turísticos de Coveñas	1. Según datos históricos, definir puntualmente en kWh un ahorro periódico para hoteles, restaurantes, tour operadores sobre el consumo de energía	SIMULTANEAMENTE CON EL SEGUNDO OBJETIVO DEL APARTADO (MES 12)	*Secretaria de turismo *Secretaria de ambiente *Asociación de hoteleros y empresarios
			2. Desarrollar un plan de implementación de señalización y concientización sobre el ahorro de energía a los turistas que tomen los servicios en los diferentes establecimientos turísticos	MES 13	*Secretaria de turismo *Secretaria de ambiente *Prestadores turísticos (hoteles, restaurantes, agencias de viajes)
			4. Ejecutar campañas y capacitaciones al sector turístico (hotelería, restauración, agencias, comercio, transporte, etc.) para mostrar e incentivar la utilización de energías renovables	MES 13	*Asociación de hoteleros y empresarios *Asociación guías de turismo *Secretaría de ambiente
			3. Recolectar, plasmar y generar indicadores para controlar el consumo del recurso y ver el progreso en el ahorro periódico (DE FORMA ANUAL)	NO APLICA	NO APLICA
			1. Difundir a los diferentes actores y a la comunidad los mecanismos de petición que atiendan inconformidades y daños en la infraestructura del municipio, para mayor apoyo al mantenimiento de esta.	mes 14	*Policia nacional *Alcaldía Local
	Escaso mantenimiento a la infraestructura pública de Coveñas	Establecer mecanismo de comunicación entre residentes-comunidad y autoridades competentes sobre el estado de la infraestructura del municipio e infraestructura turística, con el fin de mantener dicha infraestructura en las mejores condiciones	2. Generar un plan de respuesta inmediato para dar solución a las solicitudes, según su grado de urgencia e importancia.	mes 15	*Secretaria de turismo *Prestadores turísticos * Voluntarios- Estudiantes de turismo o estudiantes de prestación de servicio social
			3. Organizar jornadas de limpieza y mantenimiento periódicas y voluntarias para la señalización e infraestructura turística del municipio con el fin de mantenerla en perfecto estado	mes 14	*Policia nacional *Alcaldía Local *Secretaría de planeación
	Alto nivel de informalidad en la actividad turística del territorio	Desarrollar un plan para formalizar a los vendedores ambulantes que trabajan en las zonas turísticas	1. Organizar mesa de trabajo con vendedores ambulantes en temporada de vacaciones, con el fin de brindar mejores condiciones laborales para estos	mes 15	* Secretaria de turismo *Empresarios del sector turístico
			2. Establecer un acuerdo donde se determinen las actividades permitidas y sus correspondientes términos de sanidad, salubridad y seguridad para que se puedan realizar en las las zonas turísticas	mes 15	*Alcaldía local *Vendedores ambulantes
			3. Diseñar herramienta de identificación para señalar y clasificar información sobre los vendedores ambulantes, con el fin de con el fin de regular y controlar su trabajo en las zonas turísticas	mes 15	* Secretaria de turismo *Alcaldía local
	Inadecuada capacidad y uso de las diferentes zonas turísticas, generando impactos negativos	Aplicar la norma NTS TS 001-2 para los atractivos de playa	1. Adelantar los estudios realizados actualmente sobre el ordenamiento de playas, enfocado primordialmente hacia la determinación de la capacidad de carga y replicar este plan a futuro para demás zonas turísticas en el destino	mes 16	*Secretaría de planeación *Secretaría de turismo *Asociación de hoteleros y empresarios
			2. Determinar los elementos necesarios dentro de las zonas de playa con su correspondiente delimitación y prohibición (servicios turísticos, zona de bañistas, zona de actividades náuticas, zona de embarcación y demás zonas especificadas en la norma)	mes 16	*Secretaría de planeación *Secretaría de turismo *Asociación de hoteleros y empresarios
			3. Implementar una normativa visible y comun en las zonas de playa, para los diferentes actores de la actividad turística (prestadores de servicios turísticos, comunidad y turistas) para el cuidado ambiental en estas zonas con respecto a: vertimientos, manejo de residuos, uso de agua y energía.	mes 16	*Secretaria de turismo *Prestadores turísticos *Secretaría ambiental * Voluntarios- Estudiantes de turismo o estudiantes de prestación de servicio social

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 022: Estrategia de promoción y difusión

ESTRATEGIA CENTRAL	PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	PLAZO ESTIMADO (POR MESES)	RESPONSABLES
Difundir los programas y acciones generadas respecto a marca, productos, campañas y demás aspectos que contribuyan al desarrollo turístico sostenibles del municipio	Coveñas no posee una marca propia para su promoción y procesos de marketing	Promocionar una marca para el territorio definiendo productos de denominación de origen.	1. Identificar a productores y artesanos locales dedicados por herencia, tradición y profesión a la producción de elementos propios y artesanales de la región 2. Desarrollar un plan de marketing que incluya la estructuración de una marca para el territorio, con base a la producción y creación de productos de origen del municipio	mes 17 mes 17	*Secretaría de turismo *Alcaldía local *Secretaría de turismo *Artesanos *productores locales *Experto en marketing y publicidad
	Parcial pérdida de la realización de actividades económicas tradicionales del municipio	Promover los empleos y oficios en las actividades económicas tradicionales, en temporadas bajas turísticas, con el fin de generar un equilibrio en la economía del destino	1. Establecer alianzas entre empresas y/o asociaciones de trabajadores con enfoque a pesca tradicional, agricultura y ganadería y trabajadores del sector turismo para brindar vacantes de empleos temporales en dichas actividades 2. Organizar jornadas por temporadas donde se ofrezcan diferentes ofertas de empleo en actividades económicas tradicionales	mes 18 mes 18	*Secretaría de turismo *Empresarios *Alcaldía local *Asociación de hoteleros y empresarios *trabajadores independientes en oficios artesanales *Empresarios *Alcaldía local
	Escaso conocimiento en el municipio del patrimonio inmaterial cultural	Difundir las acciones existentes para el cuidado y preservación del patrimonio hacia los turistas, visitantes y comunidad local	1. Realizar muestras culturales con fines educativos y de entretenimiento, a turistas y residentes en diferentes espacios 2. Brindar material impreso reciclable en hoteles y restaurantes sobre información de actividades y temas generales sobre la población indígena, productos y demás muestras culturales (ACTIVIDAD REALIZADA DE FORMA MENSUAL TODO EL AÑO)	mes 19 MES 19 Y EN ADELANTE	*Secretaría de turismo *Asociación de guías de turismo *Asociación de hoteleros y empresarios *Artesanos *Empresarios
	Escaso conocimiento por parte de el público en general sobre las áreas de interés turístico	Divulgar la información necesaria sobre la importancia de las áreas de interés turístico y las responsabilidades de cada individuo para contribuir con su conservación	1. Generar una plataforma electrónica o aplicación que contenga la información necesaria sobre el destino, solventando así la problemática de la intermitencia en el funcionamiento de los puntos de información turística no funcionan. 2. Crear una campaña por medio de la aplicación dirigida hacia la población y turistas sobre como llevar acciones responsables desde un aspecto social y medio ambiental en el destino 3. Difundir el uso de la aplicación en diferentes establecimientos turísticos y puntos importantes para la actividad turística del municipio	EN SIMULTANEO EN MES 19 EN SIMULTANEO EN MES 19 EN SIMULTANEO EN MES 19	*Secretaría de turismo *Desarrollador gráfico y mecánico *programador *Policia de turismo *Asociación de hoteleros y empresarios *Asociación guías de turismo *Prestadores turísticos *Asociación de hoteleros y empresarios *Comerciantes *Artesanos
	Baja difusión en el territorio con respecto a las acciones existentes para el cuidado de los recursos naturales	Promocionar las acciones de responsabilidad forjadas por planes municipales para el cuidado de la biodiversidad y recursos naturales de Coveñas	1. Brindar información en asambleas, comités y mesas de trabajo a prestadores turísticos sobre la importancia del cuidado de los recursos naturales 2. Crear jornadas periódicas cooperativas entre comunidad y actores de la actividad turística para el mantenimiento de las zonas protegidas y zonas naturales de mayor biodiversidad (cada 6 meses) 3. Incursionar el uso también de productos y procesos de mayor cuidado con el medio ambiente (temas biodegradables y orgánicos)	mes 20 mes 20 y en adelante mes 20	*Secretaría de turismo *Secretaría de ambiente *Asociación de hoteleros y empresarios *Policia de turismo *Secretaría de turismo *Prestadores turísticos *Policia de turismo * Voluntarios- Estudiantes de turismo o estudiantes de prestación de servicio social *Secretaría de turismo *Secretaría de ambiente *Asociación de hoteleros y empresarios
	Escasa incorporación de las normas técnicas sectoriales en los diferentes sectores de la actividad turística	Promocionar la inclusión de las normas técnicas sectoriales para los diferentes actores del sector turismo	1. Desarrollar y difundir de forma virtual material visual que contenga información sobre las diferentes normas técnicas sectoriales 2. Realizar campañas de concientización en las diferentes asambleas de gremios y actores turísticos con el fin de incentivar la ejecución de las normas técnicas sectoriales 3. Realizar capacitaciones a comunidad y prestadores sobre la importancia de la incorporación de la sostenibilidad en el territorio	EN SIMULTANEO mes 20 EN SIMULTANEO mes 21 EN SIMULTANEO mes 22	*Asociación de hoteleros y empresarios *Asociación guías de turismo *Secretaría de turismo
	Baja formación en hacia los elementos de la actividad turística	Fomentar la incursión hacia la educación y capacitación en tema de calidad turística para trabajadores del sector y la comunidad	1. Crear un portafolio de información sobre los cursos brindados por la alcaldía local en cuanto a calidad turística y demás. 2. Difundir dicho portafolio en presentaciones cortas vía virtual o en asambleas del sector turístico y sector educativo	mes 23 mes 23	*Secretaría de turismo *Centros educativos *Alcaldía local *Secretaría de educación *Asociación de guías de turismo *Asociación de hoteleros y empresarios
	Limitado apoyo e impulso a la creación y difusión de servicios turísticos sostenibles	Promocionar los servicios turísticos locales de mayor reconocimiento por la implementación de acciones sostenibles para impulsar su consumo en la demanda turística.	1. Generar conexiones entre canales de venta, portales con establecimientos turísticos locales con acciones sostenibles, a fin de brindar oportunidades de negociación para promoción de dichos establecimientos para la venta.	EN SIMULTANEO mes 23	*Asociación de hoteleros y empresarios *Prestadores de servicios turísticos *Secretaría de turismo
	Falta de conocimiento por parte de los ciudadanos con respecto a los programas brindados por la alcaldía para mitigar problemáticas sociales	Dar a conocer los diferentes programas brindados por la alcaldía en cuanto a la prevención de la drogadicción	1. Realizar campañas informativas y dinámicas hacia la comunidad local y trabajadores en el área turística sobre el consumo de drogas y líneas de atención al problema en el municipio 2. Ofrecer espacios gratuitos para realizar diferentes deportes y actividades artísticas en el municipio para jóvenes y niños con el fin de prevenir cualquier tipo de problemática social	mes 24 mes 24	*Alcaldía local *Policia de turismo *Casa de la cultura *Secretaría de turismo *Secretaría de turismo *Asociación de hoteleros y empresarios *Casa de la cultura *Secretaría de Educación

Fuente: Elaboración Propia

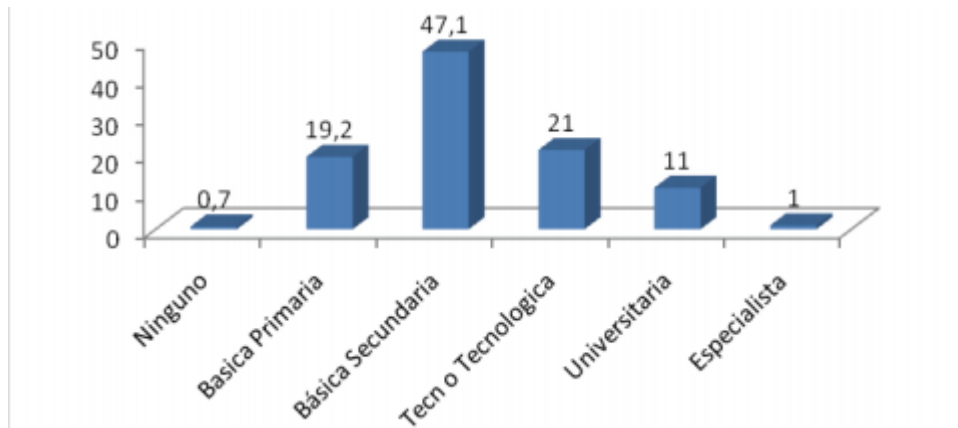
Tabla 023: Estrategia de seguimiento y control

ESTRATEGIA CENTRAL	PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	PLAZO ESTIMADO (POR MESES)	RESPONSABLES
Establecer indicadores para el seguimiento y el control de las acciones planteadas en los distintos ámbitos de la actividad turística del municipio.	Indeterminación del perfil de la demanda turística en Coveñas	Generar estadísticas periódicamente sobre las características y perspectivas de la demanda turística en Coveñas	1. Diseñar un formato óptimo y dinámico para conocer el perfil de turista	EN SIMULTANEO mes 24	*Prestadores turísticos * Secretaría de turismo
			2. Repartir las encuestas diseñadas para determinar el perfil del turista y su nivel de satisfacción con el destino, preferiblemente en los Puntos de Interés Turístico y en establecimientos turísticos (CADA 6 MESES)	mes 25 y EN ADELANTE	*Secretaria de turismo *trabajadores puntos de información turística *Prestadores turísticos
			3. Reportar los resultados desde los distintos puntos de recolección de información a la Secretaría de turismo para generar informes periódicos (DE FORMA ANUAL)	NO APLICA	*Secretaria de turismo *Prestadores turísticos *trabajadores puntos de información turística *Asociación de hoteleros y empresarios
	Ausencia en la investigación de los impactos negativos que genera la actividad turística	Establecer protocolos de identificación y reporte de los impactos negativos derivados de la actividad turística.	1. Recolectar la información brindada por los establecimientos turísticos sobre sus actividades	mes 25	*Artesanos Comerciantes *prestadores turísticos
			2. Registrar periódicamente los efectos negativos de las actividades realizadas por los establecimientos turísticos	mes 25	* Asociación de guías de a de turismo *Asociación de hoteleros y empresarios
			3. Realizar estudios con respecto a las afectaciones económicas, socioculturales y ambientales generados por los impactos	mes 25	*secretaría de turismo
			4. efectuar y mostrar un informe oficial sobre los estudios y problemáticas generadas por la actividad turística	mes 25	*secretaría de turismo
	Manejo inadecuado de las aguas residuales por parte de los establecimientos turísticos	Controlar y efectuar sanciones a los diferentes actores de la actividad turística que generen un incorrecto manejo de las aguas residuales.	1. Recolectar información pertinentes sobre el manejo de aguas residuales, por medio de los estudios de la generación de impactos negativos por parte de prestadores turísticos	mes 26	*Secretaria de turismo *Secretaria de ambiente
			2. Definir un comité de personas (dentro de las mesas de trabajo) encargado para estudiar, monitorear evaluar el manejo de las aguas residuales en los distintos establecimientos turísticos	mes 26	*Artesanos *Comunidad *Asociación de hoteleros y empresarios *Asociación guías de turismo
			3. Establecer las correspondientes sanciones según la gravedad en cada caso analizado (sanciones económicas, suspender licencias, permisos, certificaciones ambientales o sellos de calidad, beneficios adquiridos previamente etc.)	mes 26	*Secretaria de turismo *Secretaria de ambiente
	Poca supervisión y compromiso con respecto al manejo de residuos y el proceso de reciclaje en la actividad turística	Controlar debidamente el correcto depósito de los residuos orgánicos, peligrosos y del proceso de reciclaje en el municipio dentro de los establecimientos turísticos (hoteles, restaurantes, comercio, servicios).	1. Desarrollar un plan para los establecimientos turísticos donde se exija y se especifique el proceso del correcto desecho de residuos orgánicos y peligrosos	mes 27	* Secretaría de ambiente *Asociación de hoteleros y empresarios * Asociación de guías de turismo
			2. Crear indicadores de resultado para medir la cantidad de desechos que son separados para reciclaje en establecimientos asociados a la actividad turística	mes 27	*Asociación de hoteleros y empresarios * Asociación de guías de turismo
			3. Generar una cadena de difusión de esta información para evaluar los avances o problemáticas en este aspecto o sancionar el incumplimiento de los mismos.	mes 27	*Prestadores turísticos *Comerciantes *Artesanos *Transporte comercial
	Desconocimiento del grado de satisfacción de la comunidad hacia la actividad turística	Medir y evaluar las opiniones de la comunidad sobre el constante desarrollo de la actividad turística en Coveñas	1. Creación de una encuesta de satisfacción para los residentes de Coveñas	SIMULTANEAMENTE MES 27	* Secretaría de turismo * Asociación de hoteleros y empresarios *Asociación guías de turismo *Representante de la comunidad
			2. Realizar una campaña periódica para efectuar encuestas en las principales zonas residenciales de Coveñas (de forma anual)	NO APLICA	* Voluntarios - Estudiantes de turismo o estudiantes de prestación de servicio social
			3. Generar un informe según procesamiento de datos y un proceso de inclusión de peticiones para futuros planes en la actividad turística	mes 28	*Secretaría de turismo *Alcaldía local

Fuente: Elaboración Propia

Gráficos

Gráfica 001: *Nivel educativo en trabajadores*

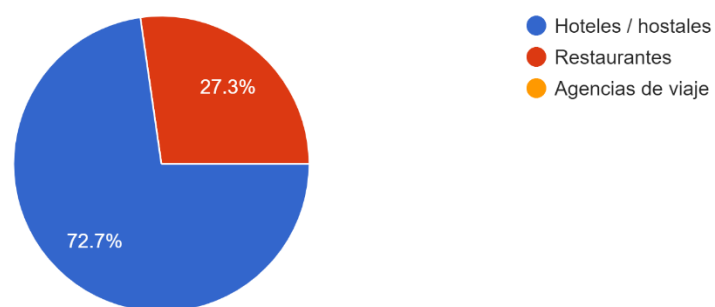


Nota: Recuperado de.

https://observatoriodelmercadodetrabajo.files.wordpress.com/2011/08/san_onofre.pdf

Gráfica 003: *Tipos de establecimiento en Coveñas*

Tipo de establecimiento
11 respuestas



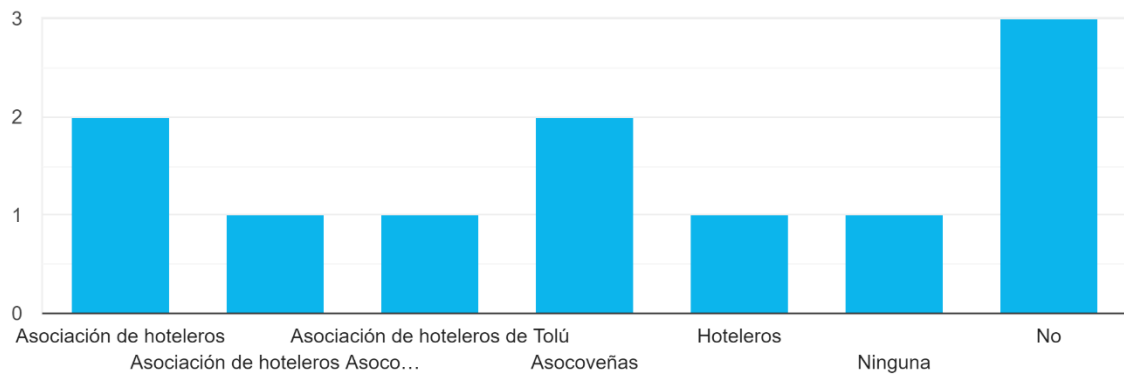
Fuente: Elaboración propia,

<https://docs.google.com/forms/d/1YmQAjJGGJgzLbQP11DurB0nSglaumCawadT9ne5lnnY/edit#responses>

Gráfica 004: *Asociaciones en Coveñas*

¿Hacen parte de alguna asociación en el destino? ¿Cuál?

11 respuestas



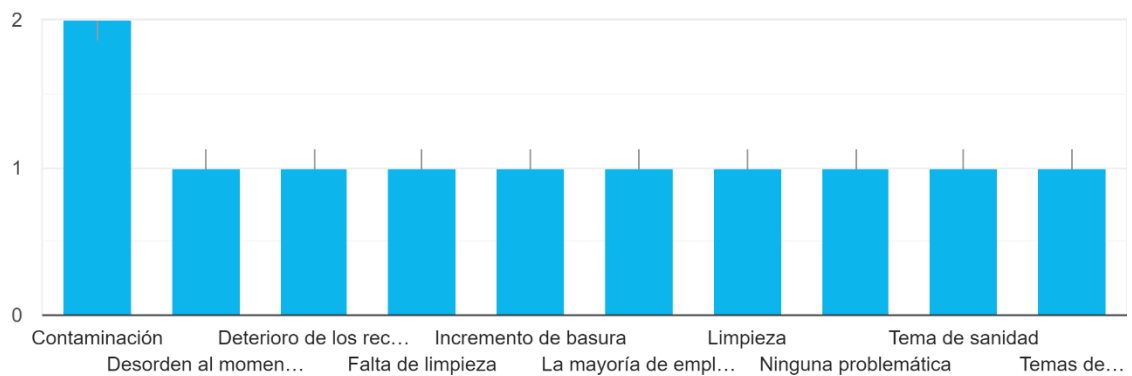
Fuente: Elaboración propia,

<https://docs.google.com/forms/d/1YmQAjJGGJgzLbQPl1DurB0nSglaumCawadT9ne5lnnY/edit#responses>

Gráfica 005: problemáticas por el turismo en Coveñas

¿Cuál cree que es la mayor problemática que ha generado el turismo en Coveñas?

11 respuestas



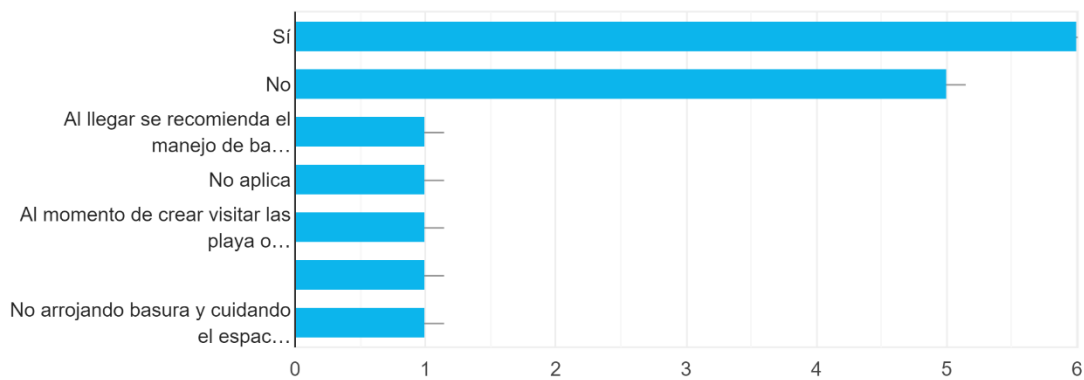
Fuente: Elaboración propia,

<https://docs.google.com/forms/d/1YmQAjJGGJgzLbQPl1DurB0nSglaumCawadT9ne5lnnY/edit#responses>

Gráfica 006: información sobre el cuidado del medio ambiente en Coveñas

¿Le informan a los turistas sobre el cuidado del medio ambiente y el cuidado de los atractivos que pueden visitar? ¿De qué forma?

11 respuestas



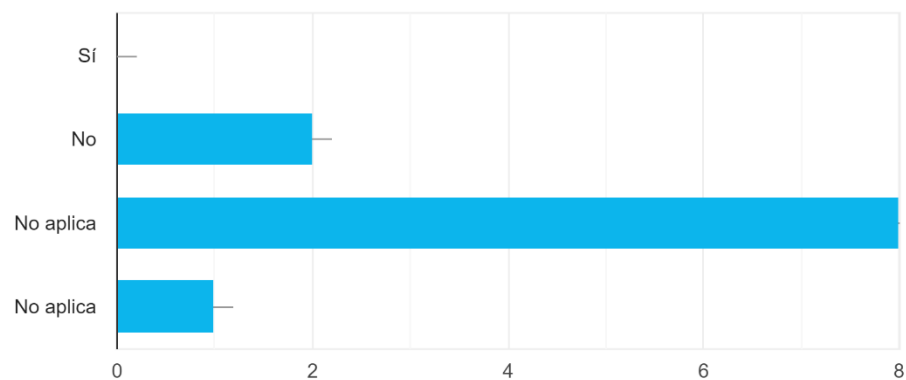
Fuente: Elaboración propia,

<https://docs.google.com/forms/d/1YmQAjJGGJgzLbQPl1DurB0nSglaumCawadT9ne5lnnY/edit#responses>

Gráfica 007: *Conocimiento capacidad de carga en Coveñas*

¿Conocen y respetan la capacidad de carga de los atractivos al momento de vender paquetes turísticos? SOLO PARA AGENCIAS

11 respuestas



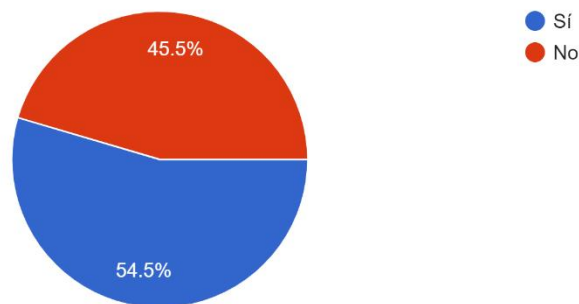
Fuente: Elaboración propia,

<https://docs.google.com/forms/d/1YmQAjJGGJgzLbQPl1DurB0nSglaumCawadT9ne5lnnY/edit#responses>

Gráfica 008: *Capacitaciones sobre la explotación sexual infantil*

¿Reciben capacitaciones sobre esto por parte de la alcaldía?

11 respuestas



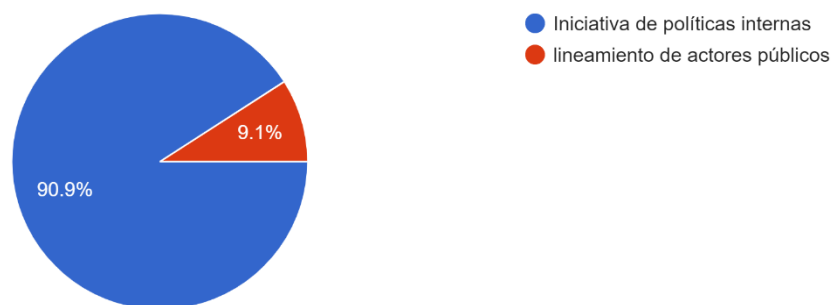
Fuente: Elaboración propia,

<https://docs.google.com/forms/d/1YmQAjJGGJgzLbQPl1DurB0nSglaumCawadT9ne5lnnY/edit#responses>

Gráfica 009: *programas impuestos para el ahorro de energía y agua*

¿Estos programas son realizados por iniciativa interna o se basan en algún lineamiento que genera la alcaldía u otros actores públicos?

11 respuestas



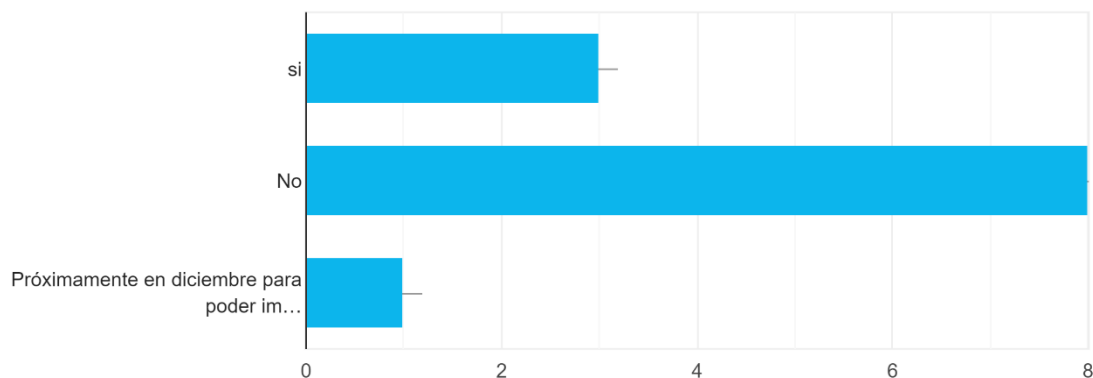
Fuente: Elaboración propia,

<https://docs.google.com/forms/d/1YmQAjJGGJgzLbQPl1DurB0nSglaumCawadT9ne5lnnY/edit#responses>

Gráfica 010: *energía renovable en los establecimientos turísticos*

¿Han visualizado el poder utilizar o implementar energía renovable dentro de sus establecimientos?

11 respuestas



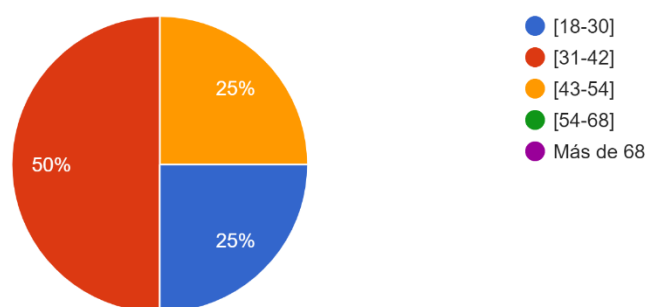
Fuente: Elaboración propia,

<https://docs.google.com/forms/d/1YmQAjJGGJgzLbQP11DurB0nSglaumCawadT9ne5lnnY/edit#responses>

Gráfica 011: *Edades promedio en la comunidad*

EDAD

8 respuestas



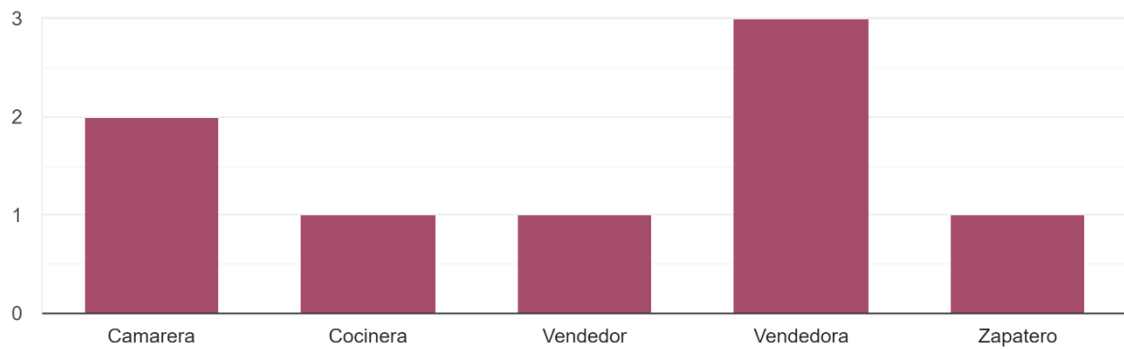
Fuente: Elaboración propia,

<https://docs.google.com/forms/d/1OVar4hTKOIMVTLiZ7jiKLnmqP0jGPp01BHC0WuqG7uw/edit#responses>

Gráfica 012: *Profesiones de la comunidad*

¿Cuál es su ocupación?

8 respuestas



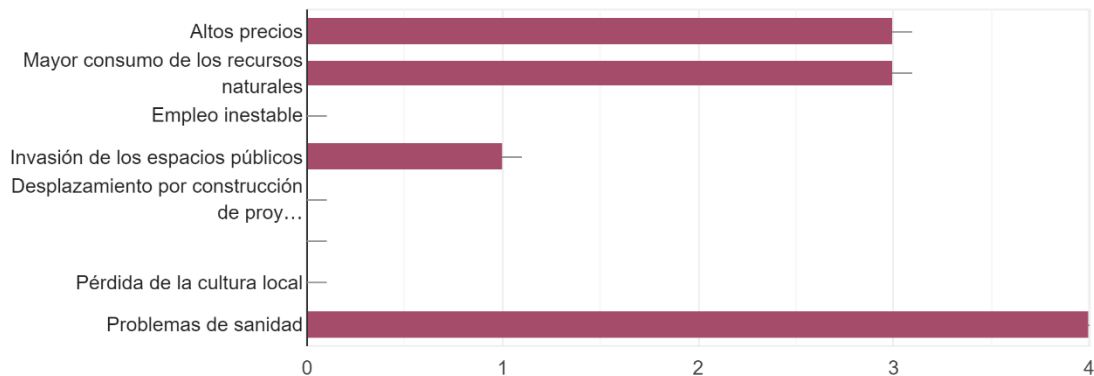
Fuente: Elaboración propia,

<https://docs.google.com/forms/d/1OVar4hTKOIMVTLiZ7jiKLnmqP0jGPp01BHC0WuqG7uw/edit#responses>

Gráfica 013: Problemáticas generadas por el turismo, según la comunidad

¿Cuál cree que es la mayor problemática que ha generado el turismo en Coveñas?

8 respuestas



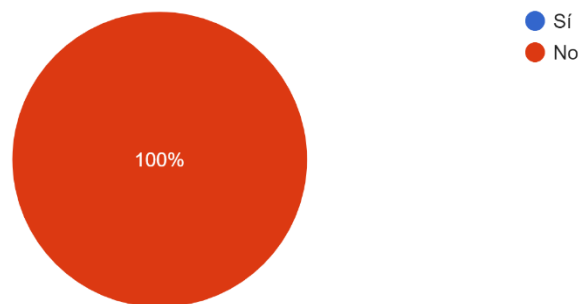
Fuente: Elaboración propia,

<https://docs.google.com/forms/d/1OVar4hTKOIMVTLiZ7jiKLnmqP0jGPp01BHC0WuqG7uw/edit#responses>

Gráfica 014: Conocimiento sobre concepto de sostenibilidad, según la comunidad

¿Conoce o sabe a que se refiere el concepto de sostenibilidad?

8 respuestas



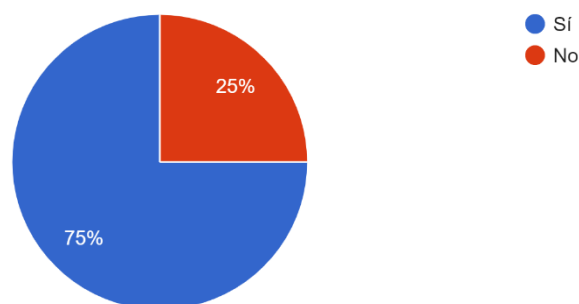
Fuente: Elaboración propia,

<https://docs.google.com/forms/d/1OVar4hTKOLMVTLiZ7jiKLnmqP0jGPp01BHC0WuqG7uw/edit#responses>

Gráfica 015: *Conciencia sobre el cuidado de los ecosistemas, según la comunidad*

¿Es usted consciente del cuidado y la importancia de los ecosistemas, como las playas y los manglares?

8 respuestas



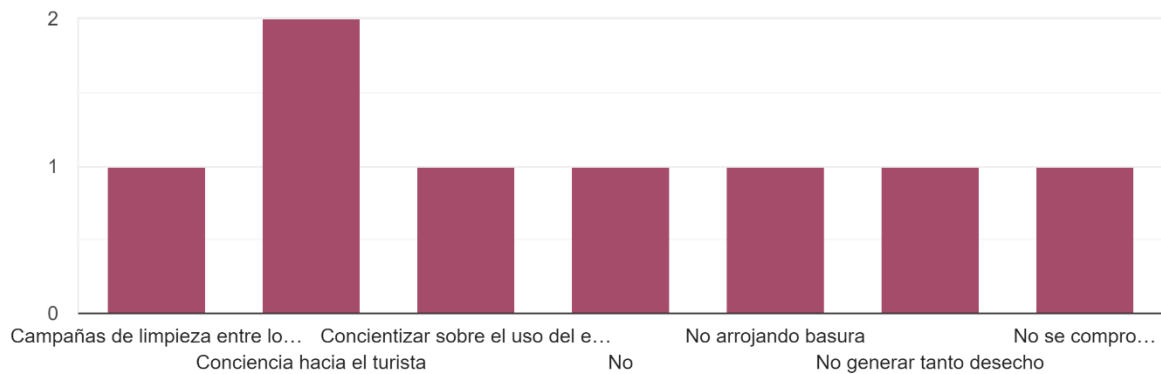
Fuente: Elaboración propia,

<https://docs.google.com/forms/d/1OVar4hTKOLMVTLiZ7jiKLnmqP0jGPp01BHC0WuqG7uw/edit#responses>

Gráfica 016: *Compromiso cuidado de los ecosistemas, según la comunidad*

¿Está comprometido con la conservación de estas zonas? ¿Cómo apoya esta causa?

8 respuestas



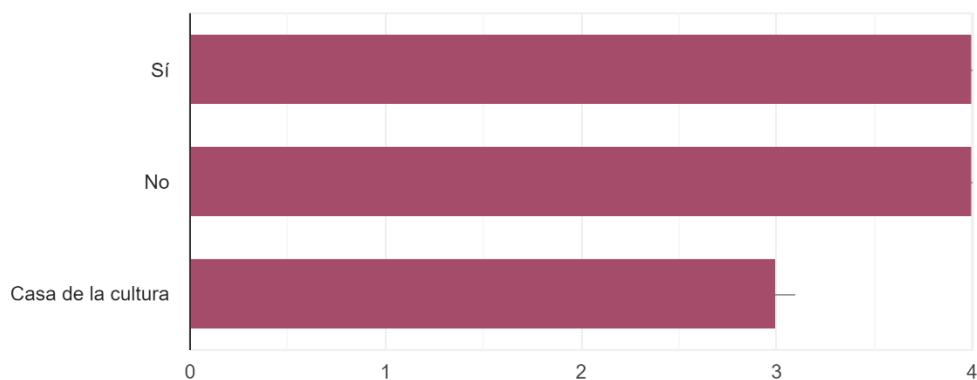
Fuente: Elaboración propia,

<https://docs.google.com/forms/d/1OVar4hTKOIMVTLiZ7jiKLnmqP0jGPp01BHC0WuqG7uw/edit#responses>

Gráfica 017: *Conocimiento sobre programas culturales, según la comunidad*

¿Conoce usted algún programa o lugar donde se realicen actividades folclóricas o culturales? ¿ha asistido usted a este lugar?

8 respuestas



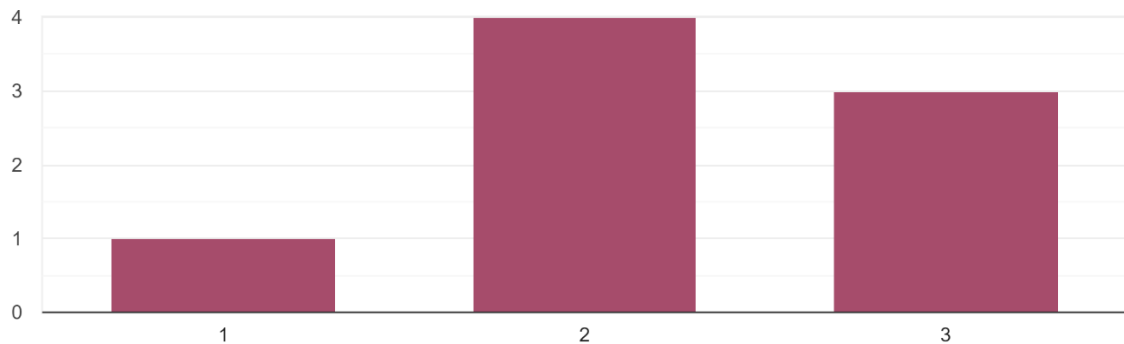
Fuente: Elaboración propia,

<https://docs.google.com/forms/d/1OVar4hTKOIMVTLiZ7jiKLnmqP0jGPp01BHC0WuqG7uw/edit#responses>

Gráfica 018: *legislación sobre comunidades indígenas, según perspectiva de la comunidad*

¿Considera usted que la alcaldía y entidades gubernamentales respetan la legislación y decisiones de las comunidades raizales o indígenas del municipio?

8 respuestas



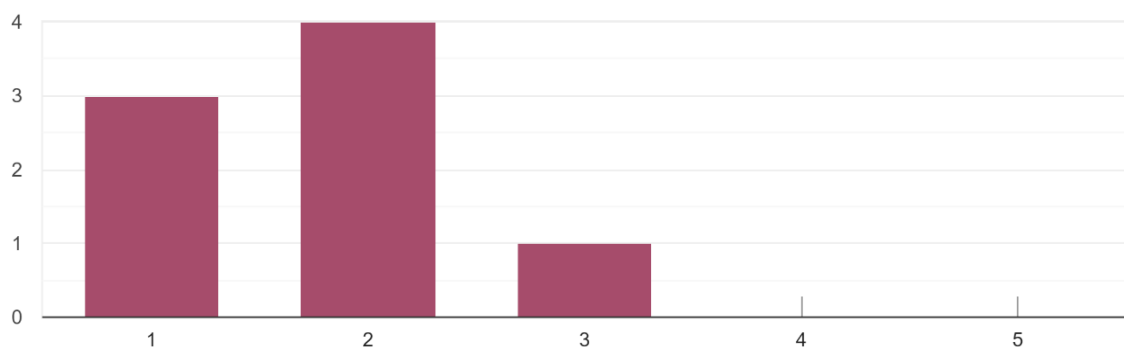
Fuente: Elaboración propia,

<https://docs.google.com/forms/d/1OVar4hTKOLMVTLiZ7jiKLnmqP0jGPp01BHC0WuqG7uw/edit#responses>

Gráfica 019: *Niveles de habitabilidad en la calle, según perspectiva de la comunidad*

Desde su perspectiva ¿que tan alto es el número de habitantes de calle en el municipio?

8 respuestas



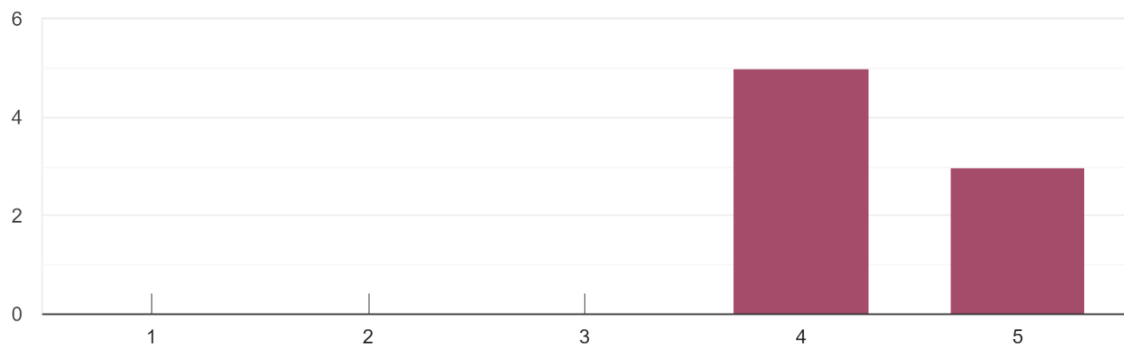
Fuente: Elaboración propia,

<https://docs.google.com/forms/d/1OVar4hTKOLMVTLiZ7jiKLnmqP0jGPp01BHC0WuqG7uw/edit#responses>

Gráfica 020: Seguridad en Coveñas, según perspectiva de la comunidad

¿Considera que Coveñas es segura?

8 respuestas



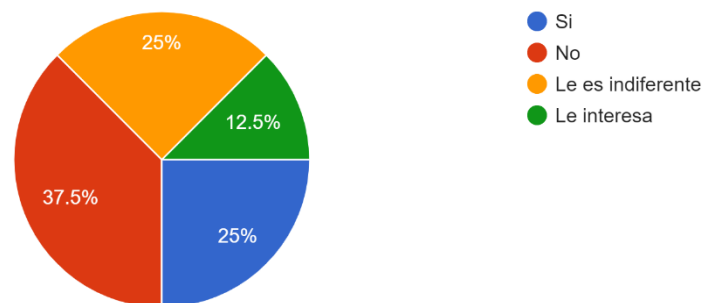
Fuente: Elaboración propia,

<https://docs.google.com/forms/d/1OVar4hTKOLMVTLiZ7jiKLnmqP0jGPp01BHC0WuqG7uw/edit#responses>

Gráfica 021: Importancia de la comunidad en la relación de proyectos turísticos, según perspectiva de la comunidad

¿La alcaldía tiene en cuenta la opinión de la comunidad al momento de desarrollar un nuevo proyecto turístico?

8 respuestas



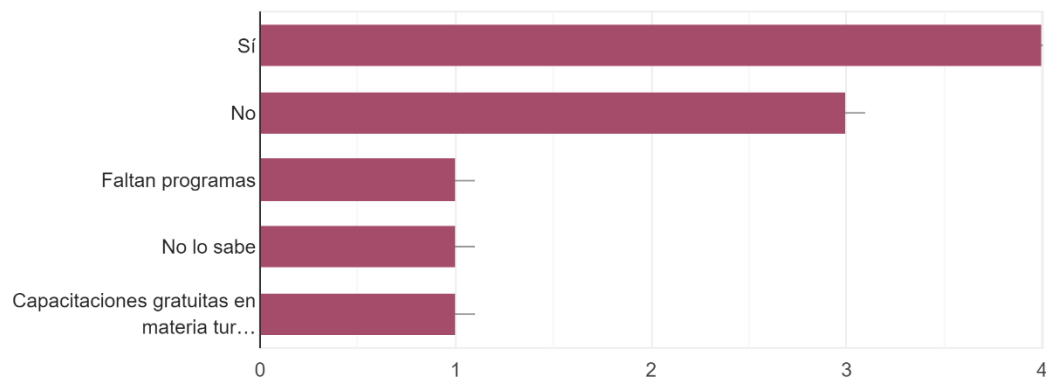
Fuente: Elaboración propia,

<https://docs.google.com/forms/d/1OVar4hTKOLMVTLiZ7jiKLnmqP0jGPp01BHC0WuqG7uw/edit#responses>

Gráfica 022: *Capacitaciones en materia turística hacia la comunidad, según perspectiva de la comunidad*

¿La alcaldía promociona y brinda capacitaciones o cursos en materia turística?

8 respuestas



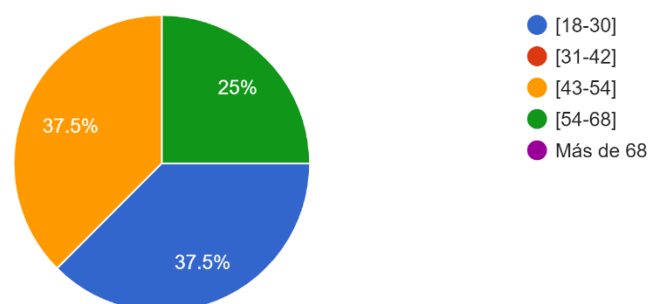
Fuente: Elaboración propia,

<https://docs.google.com/forms/d/1OVar4hTKOIMVTLiZ7jiKLnmqP0jGPp01BHC0WuqG7uw/edit#responses>

Gráfica 023: *Edades promedio en los turistas*

EDAD

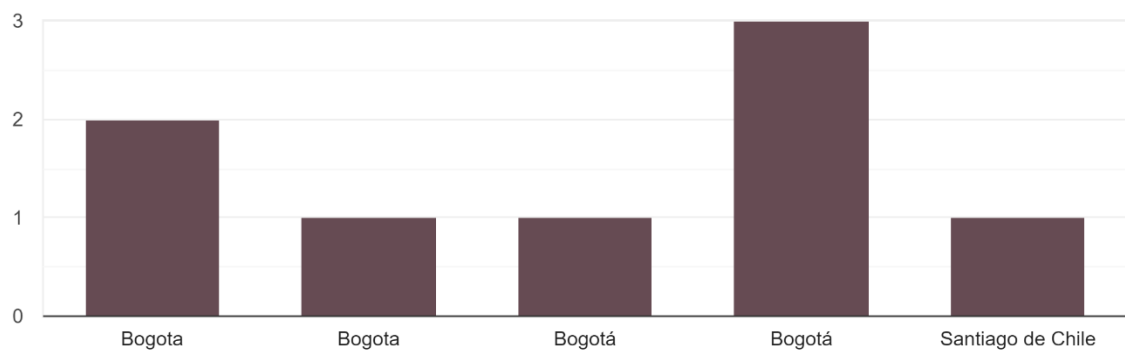
8 respuestas



Fuente: Elaboración propia,

https://docs.google.com/forms/d/1D21bPJKPpBsciiE9mW_2zNRzKeAI9PRLmfxZD6WTt7g/edit#responses

Gráfica 024: Ciudades de procedencia de los turistas

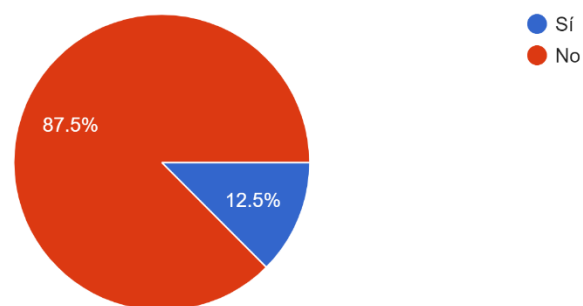


Fuente: Elaboración propia,

https://docs.google.com/forms/d/1D21bPJKPpBsciiE9mW_2zNRzKeAI9PRLmfxZD6WTt7g/edit#responses

Gráfica 025: Conocimiento puntos de información turística, según turistas.

¿Conoce los puntos de información turística en coveñas?
8 respuestas



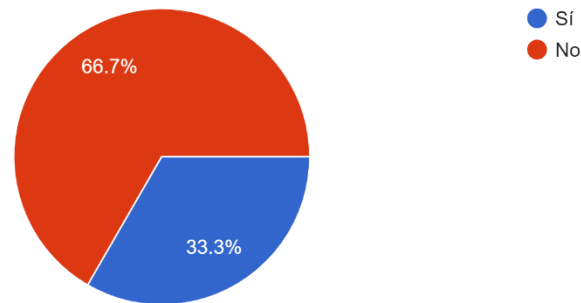
Fuente: Elaboración propia,

https://docs.google.com/forms/d/1D21bPJKPpBsciiE9mW_2zNRzKeAI9PRLmfxZD6WTt7g/edit#responses

Gráfica 026: *Información en puntos de información turística, según turistas.*

Segun la respuesta anterior, de haber utilizado dichos puntos ¿La información dada allí fue relevante y completa?

6 respuestas



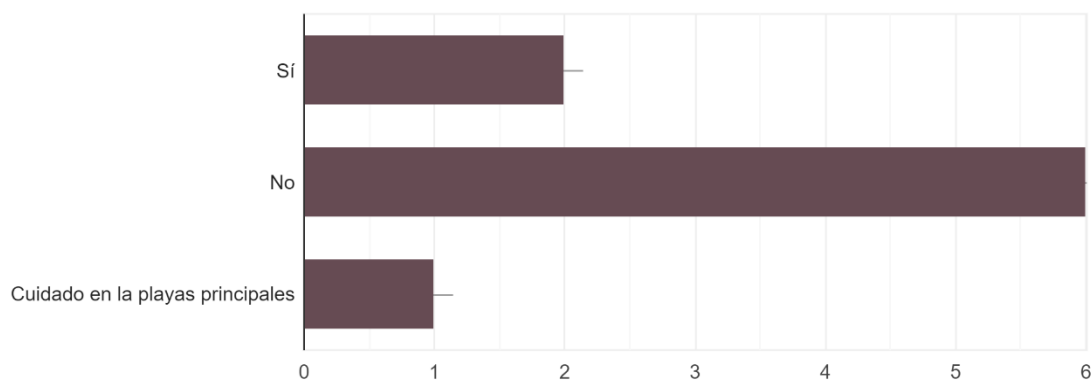
Fuente: Elaboración propia,

https://docs.google.com/forms/d/1D21bPJKPpBsciiE9mW_2zNRzKeAI9PRLmfxZD6WTt7g/edit#responses

Gráfica 027: *Señalización en puntos de interés turístico, según turistas.*

¿Ha visto usted si lo lugares turísticos como playas tienen alguna señalización de información básica? De ser así ¿Cuáles sitios ?

8 respuestas



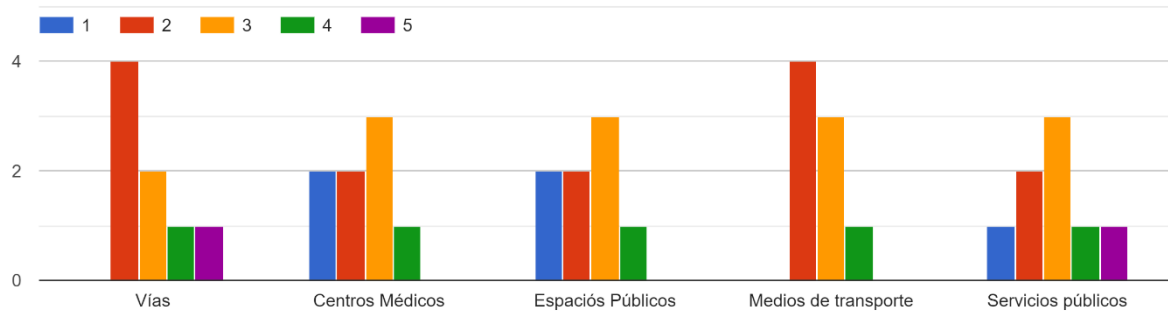
Fuente: Elaboración propia,

https://docs.google.com/forms/d/1D21bPJKPpBsciiE9mW_2zNRzKeAI9PRLmfxZD6WTt7g/edit#responses

Gráfica 028: *Estado de la infraestructura, según turistas.*

¿Considera que la infraestructura del lugar se encuentra en buen estado?
1 es muy mal estado y 5 es excelente estado

Considere que

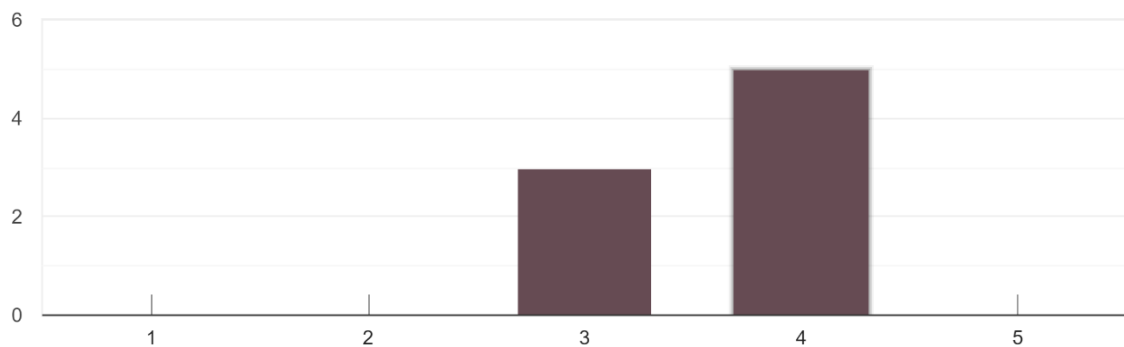


Fuente: Elaboración propia,

https://docs.google.com/forms/d/1D21bPJKPpBsciiE9mW_2zNRzKeAI9PRLmfxZD6WTt7g/edit#responses

Gráfica 028: *percepción de seguridad en el destino, según turistas.*

¿Considera que Coveñas es segura?
8 respuestas

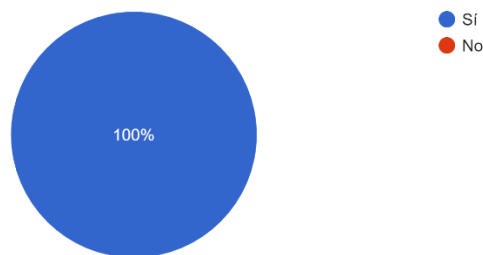


Fuente: Elaboración propia,

https://docs.google.com/forms/d/1D21bPJKPpBsciiE9mW_2zNRzKeAI9PRLmfxZD6WTt7g/edit#responses

Gráfica 029: *Conciencia sobre el cuidado de los ecosistemas, según turistas.*

¿Es usted consciente del cuidado y la importancia de los ecosistemas del lugar, como las playas y los manglares?
8 respuestas



Fuente: Elaboración propia,

https://docs.google.com/forms/d/1D21bPJKPpBsciiE9mW_2zNRzKeAI9PRLmfxZD6WTt7g/edit#responses

Gráfico 030: *Aspectos a mejorar en el destino, según turistas.*

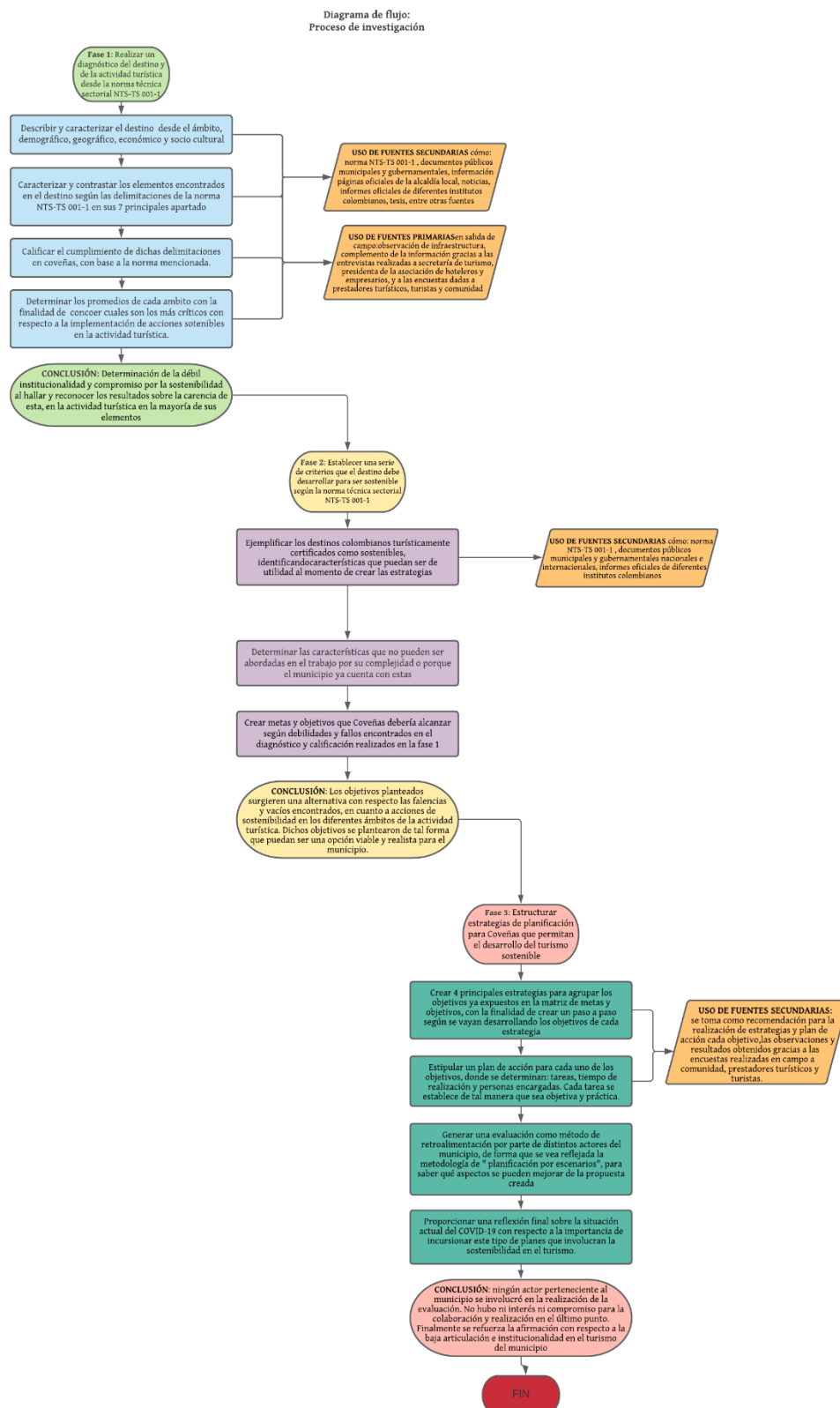
¿Qué aspectos considera que se pueden mejorar en el destino?
8 respuestas

Seguridad, vías y menos informalidad
Mantenimiento de las playas
Aseo de playas
Mayor cuidado con las playas en todos los sentidos...los lugares tener mosquiteros...no solo fumigar
Mas limpieza
Mejorar la infraestructura turística y de transporte. Reorganización de las playas para hacerlas ver cómo un centro de esparcimiento limpio
La conciencia sobre el cuidado de los ecosistemas, dar ideas a los turistas de cómo ayudar a cuidar los ecosistemas y como hacer sus viajes lo menos destructivos para el ambiente, medios para apoyar las iniciativas de la población

Fuente: Elaboración propia,

https://docs.google.com/forms/d/1D21bPJKPpBsciiE9mW_2zNRzKeAI9PRLmfxZD6WTt7g/edit#responses

Gráfico 031: *Diagrama de flujo “proceso de investigación”*



Fuente: Elaboración propia