

ANÁLISIS DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE QUIBDÓ COMO PRIMER DESTINO TURÍSTICO SOSTENIBLE DEL CHOCÓ BAJO LA NORMA NTS TS 001-1:2014

Analysis of the certification process of Quibdó as the first sustainable tourist destination in Chocó
under the NTS TS 001-1:2014 standard

Sindy Liliana Lerma Zúñiga

sindylerma@hotmail.com

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6065-1054>

Universidad Tecnológica del Chocó
Colombia

Diana Lyly Aguilar Palacio

d-diana.aguilar@utch.edu.co

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1481-6249>

Universidad Tecnológica del Chocó
Colombia

RESUMEN

Las certificaciones en calidad turística son esenciales para la elección de destinos turísticos, ya que representan confianza, diferenciación y cumplimiento de altos estándares. La certificación de Quibdó como destino turístico sostenible bajo la norma NTS TS 001-1:2014, marca un avance en la calidad del turismo para la ciudad y el análisis del proceso de certificación, le permite, como destino emergente, posicionarse como referente natural y cultural. Este logro establece una hoja de ruta para la gestión territorial eficiente, identificando acciones, desafíos, beneficios e impactos a través de una investigación cualitativa que involucra análisis documental, observación participante, descripción del contexto y el proceso. Los aspectos teóricos, metodológicos y prácticos derivados de esta experiencia, sirven de guía para otros municipios del Chocó que buscan destacarse en el mercado turístico global ofreciendo servicios de alta calidad. Los resultados subrayan la importancia del turismo responsable y una planificación estratégica equilibrada a partir del trabajo participativo con los actores turísticos claves, que impacte directamente la competitividad turística local y beneficie tanto al ambiente como a la sociedad.

Palabras Clave: Sostenibilidad turística, destino turístico y certificación.

ABSTRACT

Tourism quality certifications are essential for the choice of tourist destinations, as they represent trust, differentiation, and compliance with high standards. The certification of Quibdó as a sustainable tourist destination under the NTS TS 001-1:2014 standard, marks an advance in the quality of tourism for the city and the analysis of the certification process, allows it, as an emerging destination, to position itself as a natural and cultural reference. This achievement establishes a roadmap for efficient territorial management, identifying actions, challenges, benefits and impacts through qualitative research involving documentary analysis, participant observation, description of the context and the process. The theoretical, methodological, and practical aspects derived from this experience serve as a guide for other municipalities in Chocó that seek to stand out in the global tourism market by offering high quality services. The results underline the importance of responsible tourism and balanced strategic planning based on participatory work with key tourism actors, which directly impacts local tourism competitiveness and benefits both the environment and society.

Key words: Tourism sustainability, tourist destination and certification.

INTRODUCCIÓN

La calidad del turismo es entendida para la Organización Mundial del Turismo OMT (como se citó en Icontec, 2014), como el proceso que satisface las necesidades y expectativas de los visitantes, a un precio justo, en cuanto a productos y servicios, de acuerdo con los términos acordados y los factores clave de calidad, como seguridad, protección, higiene, accesibilidad, transparencia, autenticidad y equilibrio de la actividad turística.

De esta forma, lograr estándares de calidad y sostenerlos mediante una mejora continua, para crear una oferta con alto valor agregado, requiere planificar de manera integral para conseguir la competitividad de un destino, lo que, para los distintos actores del sector, especialmente el sector público, se convierte en un reto que mide su gestión y desempeño en aras de unas condiciones de vida óptimas para su población y una valoración positiva de los visitantes que le brinde posicionamiento (Zamora Roselló, 2019, Toro, et al., 2015).

En este sentido, la calidad turística en la actualidad es una estrategia utilizada para la prestación de un servicio que permite tener un impacto positivo en el consumo de las actividades turísticas de un territorio y que aporta a la generación de ingresos económicos a través del aumento de empleos. En consonancia, la sostenibilidad es un factor importante cuando se trata de promover productos, servicios y experiencias turísticas direccionadas hacia la calidad, al posicionamiento y

a un crecimiento de los destinos; dado que ella promueve el cumplimiento de estándares y pone en valor los activos del entorno (ambientales, sociales, culturales y económicos) que aportan a la competitividad (Serrano, et al., 2018; Zamora Roselló, 2019).

En el contexto actual, caracterizado por la creciente competencia entre destinos turísticos, la certificación de calidad es un elemento diferenciador que puede ayudar a las empresas y destinos a destacarse de la competencia. Puede contribuir a la creación de un entorno turístico más sostenible, al fomentar el uso de buenas prácticas con los entornos ambientales, culturales y sociales del destino. A este respecto, la calidad y la sostenibilidad son dos pilares fundamentales para la competitividad del turismo, por lo que la certificación se convierte en una herramienta estratégica que permite a las empresas y destinos turísticos mejorar su posicionamiento en el mercado, generar confianza entre los consumidores, autoridades y contribuir al desarrollo sostenible del sector (Alonso-Almeida & Celemín-Pedroche, 2016).

En la dinámica actual del turismo, la calidad juega un papel primordial tanto para el destino como para los prestadores de servicios, siendo crucial para fidelizar a visitantes y turistas. Además, la confianza en los productos y servicios ofrecidos es esencial. Por lo tanto, la implementación de normas de calidad turística en las empresas y destinos es conveniente, ya que fomenta una cultura de excelencia en la prestación de servicios turísticos, mejora la imagen del destino y facilita el acceso al mercado, al establecer un diferenciador frente a la oferta turística existente convirtiéndose en una herramienta clave para la promoción, el reconocimiento y el fortalecimiento del sector turístico (Icontec, 2014).

Keane (como se citó en Moreno & Celis, 2003) afirma que un destino turístico certificado adquiere un compromiso y responsabilidad en el mantenimiento de la sostenibilidad ambiental, sociocultural, económica y de información, convirtiéndose en un factor imprescindible en la reputación y percepción de turistas, involucrando una inversión económica y capital humano altamente preparado, que a través de la innovación y el uso de nuevas tecnologías, ofrezca experiencias significativas de calidad que retribuyan al destino en el aumento de visitantes. (Mariño et al 2013).

En Colombia, la calidad es un factor vital para desarrollar la competitividad del turismo y

convertir al país en un destino capaz de competir en los mercados internacionales.

Los estándares de calidad deben ser transversales a la prestación de servicios, experiencias turísticas y manejo de los destinos, permitiendo la mejora de las condiciones y manteniendo parámetros adecuados de sostenibilidad. En este sentido, la competitividad depende del mejoramiento de la calidad en los servicios turísticos, lo que permite optimizar las ventajas comparativas y enfocar los esfuerzos en construir ventajas competitivas. De esta manera, no solo se busca aumentar la afluencia de visitantes, sino mejorar su percepción frente a los lugares visitados (Icontec, 2014).

En este sentido, en el departamento del Chocó y específicamente en el municipio de Quibdó, hablar de calidad se relaciona con la gestión de la sostenibilidad que ejecutan principalmente las agencias de viajes y hoteles, siendo los renglones de la cadena turística interesadas en lograr estas certificaciones, como muestra de ello, en la actualidad el listado de prestadores de servicios turísticos registrados ante la Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Viceministerio de Turismo, para el departamento del Chocó, sólo registra dos empresas y un destino (Mincit, 2023), dejando en evidencia la necesidad de implementar Normas Técnicas Colombianas como estrategia de mejoramiento de los bienes y servicios (Icontec, 2014).

La certificación en sostenibilidad turística como proceso, permite analizar a las operaciones de empresas y destinos, con el objetivo de lograr eficiencia, productividad, calidad, satisfacción del cliente y un impacto ambiental, social y económico positivo. En el contexto del destino Quibdó, esta certificación se convierte en una herramienta estratégica que agrega valor a todos los actores involucrados en el sector turístico y establece modelos de desarrollo que enriquecen a la comunidad y la cultura, al tiempo que se promueve la conservación responsable de los recursos. Por lo tanto, es fundamental dar a conocer este proceso que busca mantener la calidad en los servicios ofrecidos por las empresas que convergen en el destino turístico. Esto, a su vez, contribuye a preservar la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica del municipio de Quibdó.

En materia turística, el municipio de Quibdó es un destino en crecimiento que viene aunando esfuerzos para desarrollar una oferta turística de calidad.

Es por ello, que la certificación como un destino turístico sostenible es determinante en el

fortalecimiento de la competitividad local, debido a que impacta los indicadores involucrados en la medición del índice de competitividad turística y el nivel de desarrollo turístico territorial, que a partir de un diagnóstico y la evaluación de indicadores de oferta y demanda turística, donde se encuentran criterios relacionados con la gestión del destino, sostenibilidad (factores ambientales, sociales, culturales y económicos), infraestructura, planta turística, formación, capacitación, producto turístico, mercadeo, servicios públicos, oferta de productos y servicios, demanda nacional e internacional, satisfacción de los viajeros promedio de pernoctación, entre otros, generan oportunidades de mejora en función de la calidad y la competitividad del destino turístico (Mincit, 2019; Cptur, 2023).

En este sentido, la certificación de Quibdó significa que cumple con los requisitos de la norma NTS TS 001-1:2014, en materia de delimitación territorial del destino o área turística, requisitos legales, de gestión y aquellos que impactan de manera directa la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica (Icontec, 2014). El cumplimiento de estos estándares se convierte en un reto que, como lo menciona Briassoulis (como se citó en Icontec, 2014) determina las condiciones y características particulares que posee el destino en función de una apuesta de mejora continua.

En consecuencia, la certificación es un reconocimiento a la gestión local y un factor de competitividad para el destino, ya que implica, como lo menciona Serrano y Cazares (2019) y Serrano, et al., (2018) varios beneficios, como son:

- Aumenta la confianza y la satisfacción de los clientes, que aprecian el compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social de las empresas turísticas.
- Mejora la imagen y la reputación del destino, al diferenciarse por una oferta turística de experiencias significativas basadas en la conservación de los activos naturales y culturales.
- Reduce los costes operativos y aumenta la eficiencia de los recursos, al adoptar medidas de ahorro de energía, agua, residuos y emisiones.
- Fomenta la innovación y la mejora continua, al integrar criterios de sostenibilidad en el diseño, la gestión y la promoción de los productos y servicios turísticos.
- Contribuye al desarrollo local, al generar empleo, ingresos y beneficios sociales para las

comunidades anfitrionas.

Estos beneficios se logran con una adecuada gestión de la certificación en sostenibilidad turística, están alineados con los principios del Código Ético Mundial para el Turismo establecidos por la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1999), los cuales se orientan a promover un desarrollo turístico responsable, equitativo y sostenible que articula los esfuerzos de los actores involucrados en el proceso turístico donde se encuentran las entidades del Estado, entidades no gubernamentales, empresas turísticas, comunidades receptoras y turistas, ejerciendo cada una desde su rol, responsabilidades, deberes y derechos que contribuyen al logro de los objetivos de la sostenibilidad turística.

Lo anterior, evidencia la importancia de documentar el proceso de certificación de Quibdó como destino turístico sostenible, como estrategia que oriente y exhorte a otros municipios del departamento del Chocó a lograr certificaciones en sostenibilidad y calidad turística, permitiendo mejorar los procesos en la gestión del destino, aumentar la competitividad y lograr el posicionamiento en el mercado turístico.

MATERIALES Y MÉTODOS

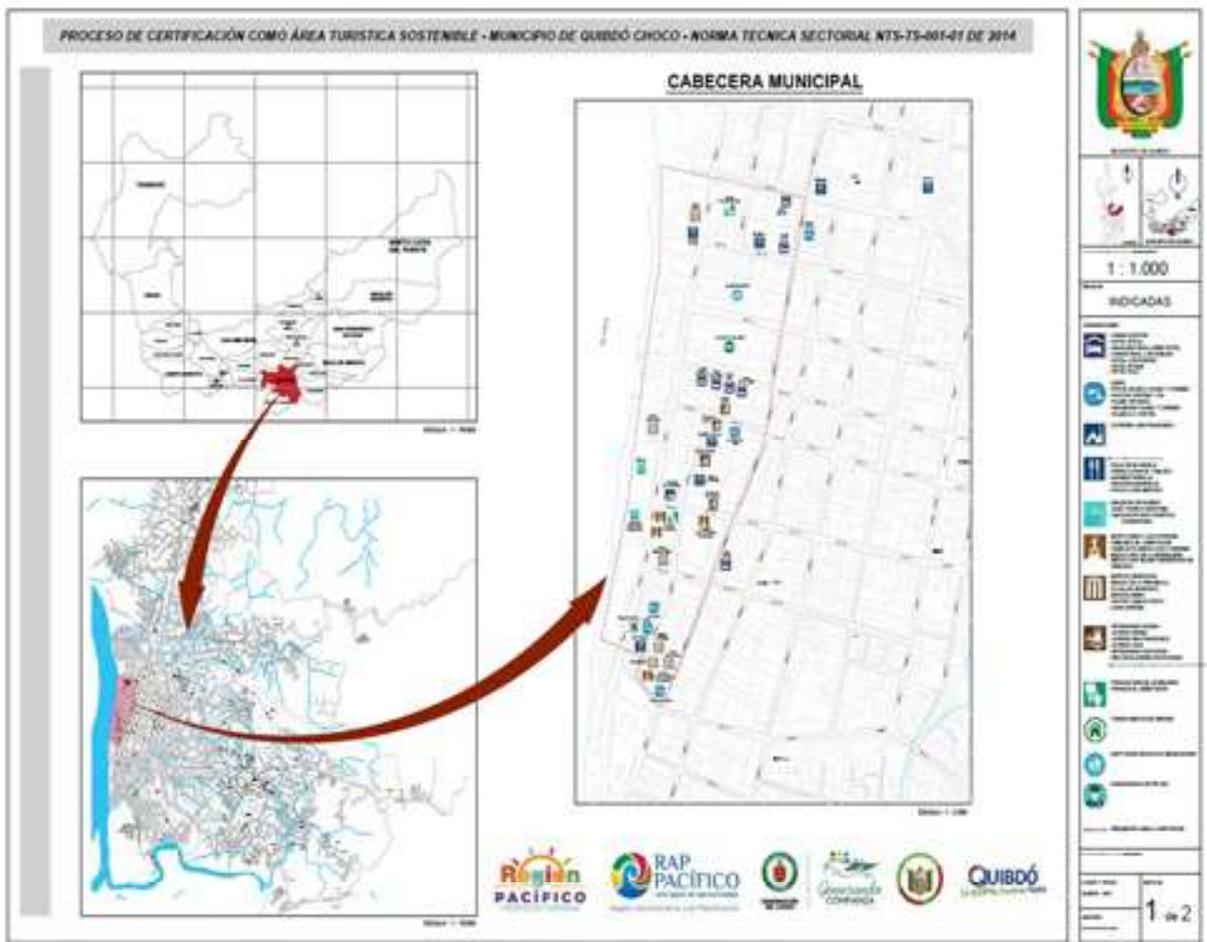
Área de estudio

El municipio de Quibdó, tiene un área de 3.075 km² que representa el 7% del total departamental y su densidad poblacional es de 43 habitantes por km². De acuerdo a las proyecciones demográficas del DANE para 2021 su población ascendía a 131.886 habitantes, el 65% se encuentran en el área urbana, como lo cita el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (2021). Es una de las regiones más biodiversas de Colombia y el mundo; está ubicada en la región del Chocó biogeográfico y se encuentra a la margen derecha del río Atrato, a 43 m.s.n.m y una temperatura promedio de 28 C. Es considerado como uno de los lugares con más alta pluviosidad del mundo.

En la cabecera municipal de Quibdó, se encuentra el Malecón Turístico, el cual se construyó con el propósito de responder a las necesidades de desarrollo de competitividad regional, comercio y transporte de pasajeros. Es un sitio para el reencuentro del ciudadano con los paisajes de esta región y un gran motor para el crecimiento de la capital del departamento del Chocó.

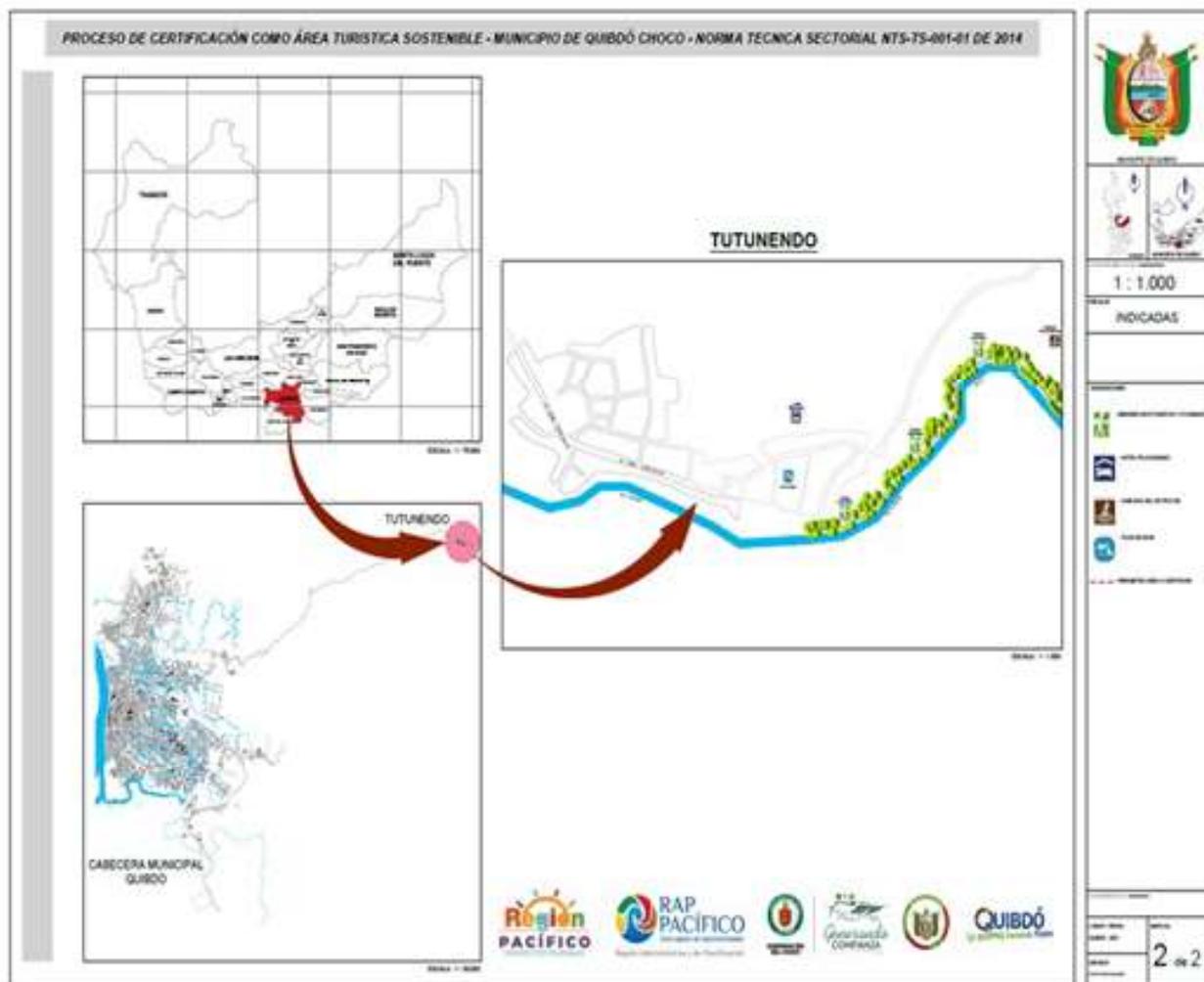
El área certificada comprende el Malecón de Quibdó y su área de influencia, desde la calle 24 hasta la calle 31 entre la carrera primera, segunda y tercera. El área satélite comprende el sendero ecoturístico hasta la Cascada Sal de Frutas, en el corregimiento de Tutunendo, ubicado a 40 minutos del área urbana de Quibdó sobre la vía hacia Medellín, en el barrio San Antonio, sector Santa Clara (Alcaldía de Quibdó, 2021b).

Ilustración 1. Área certificada: Malecón de Quibdó “Jairo Varela Martínez” con zona de influencia desde la Calle 24 hasta la calle 31 entre carrera primera y tercera.



Fuente: Alcaldía de Quibdó (2021f)

Ilustración 2. Área satélite: Sendero ecoturístico de Tutunendo y Cascada Sal de frutas



Fuente: Alcaldía de Quibdó (2021g)

MÉTODO

Para el proceso de implementación de la norma NTS TS 001-1:2014, que certificó a Quibdó como un destino turístico sostenible y a Tutunendo como su área satélite, se utilizó la metodología cualitativa haciendo uso de técnicas de levantamiento de información primaria y secundaria que incluyó revisión y análisis documental acorde al cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma, observación, entrevistas estructuradas tanto a visitantes como a residentes y construcción conjunta con los actores del destino a través de grupos de discusión (focus group). La

metodología permitió desarrollar aspectos claves del proceso de certificación como fueron:

Identificación del área de certificación, donde se determinó el área que sería objeto de certificación. Esto implicó definir los límites geográficos y las características específicas del territorio con potencialidades de cumplimiento de los requisitos de la norma.

Identificación y reconocimiento de actores y roles involucrados en el proceso de certificación. Esto incluyó a las instituciones, empresas, comunidades y otros actores relevantes. Cada uno de ellos asumió roles y responsabilidades específicas

Matriz de instituciones: La cual consolidó las instituciones con injerencia en el territorio. Esta matriz permite visualizar la red de relacionamiento y colaboraciones entre los diferentes actores.

Diagnóstico de cumplimiento: El cual evidenció la situación actual del municipio de Quibdó en relación al cumplimiento de los 118 requisitos establecidos por la norma. Estos requisitos abarcan diferentes ejes de sostenibilidad, como gestión, aspectos ambientales, socioculturales, económicos e información.

Cronograma de actividades: Donde se detallaron las actividades específicas para cumplir con cada uno de los requisitos de la norma. Esto aseguró un enfoque sistemático y progresivo.

Comités de sostenibilidad: Los cuales fueron un eje fundamental para el proceso de certificación, en los que participaron activamente los actores y la comunidad en general. La implementación de estos comités permitiendo el desarrollo de un trabajo colaborativo que permitió el diseño de herramientas esenciales para la sostenibilidad, como:

- Manual de autoridad y responsabilidad.
- Matriz de requisitos legales
- Política de sostenibilidad
- Código de Conducta
- Matriz de aspectos e impactos
- Matriz de programas para la sostenibilidad
- Matriz de Capacitación

- Listado maestro de documentos y registro
- Matriz de mejora continua,

La elaboración de estas matrices muestra la relación que tiene la certificación en sostenibilidad turística para empresas y destinos, teniendo en cuenta que se producen herramientas similares con la particularidad de cada proceso, la cual se contrasta con la consolidación de los instrumentos para este tipo de procesos ilustrados en la guía para la implementación de normas técnicas sectoriales colombianas NTS TS 002 (Mincit, s.f).

Consideración de la pandemia: Dada la situación global causada por la pandemia de la COVID-19, periodo en el cual se dio el proceso de implementación de la norma, se incluyó un eje específico para identificar acciones de mitigación relacionadas con los viajes y el turismo. Esto reflejó la adaptación necesaria ante circunstancias excepcionales.

La elaboración y diligenciamiento de estas herramientas demostraron el cumplimiento de los requisitos que contribuyen a la gestión adecuada de las áreas certificadas en Quibdó y Tutunendo para el fortalecimiento de la sostenibilidad en el destino turístico.

Una vez consolidadas las herramientas antes descritas, se inició el proceso de auditoría interna, con el objetivo principal de hacer una revisión exhaustiva de los procesos y prácticas implementadas, permitiendo identificar posibles deficiencias y oportunidades de mejora, además de preparar a los actores para la auditoría de otorgamiento que culmina con la certificación.

Durante la implementación de la norma NTS TS 001-1:2014, se realizaron actividades enfocadas en la promoción y comercialización, para mejorar las condiciones operativas e implementar estándares mínimos de calidad en los prestadores de servicios turístico del destino Quibdó, Estas acciones formaron parte del proyecto de Consolidación del Destino Turístico Región Pacífico, ejecutado por la Región Administrativa y de Planificación (Rap Pacífico). El proyecto se enfocó en fortalecer los activos culturales y naturales en Cauca, Nariño, Chocó y Valle del Cauca. Una iniciativa clave fue la creación de la “Marca Pacífico Colombia”, con el objetivo de promocionar el territorio como un destino turístico a nivel nacional e internacional.

En cuanto al levantamiento de información secundaria, se consideraron documentos de pla-

nificación turística a nivel nacional, regional y municipal. Algunos de los más relevantes incluyen:

- Ley 300 de 1996 y Ley 1558 de 2012: Ley general de turismo y normativa específica para el sector turismo
- Plan Sectorial de Turismo 2018 – 2022: Guía estratégica para el desarrollo turístico.
- “Turismo: El Propósito que nos une”: Documento orientador.
- Plan de Desarrollo Turístico de Quibdó 2019-2030: Enfoque local para el desarrollo del turismo.
- Plan de Desarrollo Municipal 2020 - 2023: Línea estratégica “Quibdó Turística y Atractiva al Mundo”.

RESULTADOS

La implementación de la norma NTS TS 001-1:2014, permitió obtener la certificación de Quibdó como un destino Turístico Sostenible, con un área delimitada que comprende el Malecón de Quibdó Jairo Varela Martínez, ubicado sobre la margen derecha del río Atrato y su área de influencia, desde la calle 24 hasta la calle 31 en la carrera primera, segunda y tercera. En este perímetro se encuentran además del Malecón, activos culturales patrimoniales como el Parque Centenario, Catedral San Francisco de Asís, Palacio Episcopal, Parque Manuel Mosquera Garcés y la Alcaldía Municipal; Además de prestadores de servicios turísticos y actores de la cadena de valor donde se destacan hoteles, agencias de viajes, bares, establecimientos gastronómico y tiendas de artesanías, que en conjunto presentan una variada oferta para la experiencia del visitante. (Alcaldía de Quibdó, 2021b)

El área satélite se encuentra en el corregimiento de Tutunendo. Comprende el sendero ecoturístico hasta la Cascada Sal de Frutas. La certificación de esta zona contribuye a fortalecer los activos ambientales del destino, donde se encuentra una amplia variedad de especies de flora y fauna, el río Tutunendo y activos culturales inmateriales alrededor de la gastronomía, la medicina tradicional, la pesca artesanal, entre otras. Allí se pueden realizar diferentes actividades turísticas como senderismo, avistamiento de fauna y flora, paisajismo y contemplación, disfrute de las aguas

del río Tutunendo, entre otras que integran la naturaleza y la cultura local. (Alcaldía de Quibdó, 2021b).

Según lo manifiesta Sánchez (2022), la implementación de un sistema de calidad turística puede darse en cinco fases que integran la observación de la demanda, la definición del servicio, un autodiagnóstico para identificar que se ofrece y los posibles errores cometidos, acciones de mejora hacia la calidad del servicio turístico y la evaluación de resultados a través de auditorías que llevan a la certificación. En este sentido, durante el proceso de certificación de Quibdó como destino turístico sostenible, se estableció una ruta de trabajo que recoge algunas de estas fases y que su desarrollo permitió el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma técnica.

El proceso de implementación inició con la identificación de actores para determinar sus características, funciones, roles, responsabilidad y compromiso en el desempeño eficiente frente al cumplimiento y documentación del sistema de gestión de sostenibilidad (Alcaldía de Quibdó, 2021e)

La formalización de las responsabilidades de los actores vinculados al Sistema de Gestión de Sostenibilidad, permitió crear el Comité Técnico de Sostenibilidad del cual se desprenden el comité ambiental, sociocultural, económico y de información, los cuales tienen dentro de sus objetivos y funciones, velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma en el área que representan (Alcaldía de Quibdó, 2021d)

A partir de allí, se procede a realizar el diagnóstico de la oferta turística del destino. Se levanta un inventario turístico y se lleva a cabo mes a mes jornadas de trabajo con los comités cuyo objetivo es desarrollar por etapas cada una de las matrices requeridas por el sistema de sostenibilidad. Estas matrices se complementan con la información recogida en campo con otros actores.

Una de las matrices diligenciadas es la de requisitos legales, construida con el apoyo de los diferentes actores representados en los comités de sostenibilidad, que tiene como objetivo consolidar la normatividad de orden internacional, nacional, regional y territorial, aplicable al destino como estrategia para garantizar que en el desarrollo de la actividad turística se minimicen los impactos negativos que puedan presentarse en los entornos locales, residentes, visitantes y turistas.

(Alcaldía de Quibdó, 2021k).

En el proceso, se realiza la convocatoria para la elaboración del código de conducta y política de sostenibilidad, documentos que reflejan las consideraciones que deben tener en cuenta, quienes adquieran bienes y servicios en el destino como lo son visitantes, turistas, residentes, entidades territoriales, ONG'S. (Alcaldía de Quibdó, 2021al).

En aras de garantizar que en el municipio de Quibdó se desarrollen actividades turísticas positivas se construye la matriz de aspectos e impactos en la cual se exponen los diferentes actores del sector con sus respectivas acciones y las posibles afectaciones que puedan tener en el sistema turístico (Alcaldía de Quibdó, 2021h). De igual forma, para minimizar los impactos negativos y mantener los positivos, se construye la matriz de programas para la sostenibilidad la cual tiene como objetivo desarrollar actividades y/o acciones enfocadas al cumplimiento de los requisitos de gestión de la norma NTS TS 001-1, en el municipio de Quibdó a partir de las diferentes acciones que realizan las instituciones, empresas y comunidad en general (Alcaldía de Quibdó, 2021j).

Como establece la norma NTS TS 001-1:2014, se elabora la matriz de capacitación en la cual se identifican las diferentes formaciones, cursos, talleres y actividades académicas que promuevan la profesionalización y competencias laborales para el mejoramiento de la calidad de los servicios, en cumplimiento de las dimensiones de la sostenibilidad (Alcaldía de Quibdó, 2021i). Asimismo, se construye el listado maestro de documentos y registro, instrumento que da claridad del conjunto de matrices elaboradas y su periodo de actualización (Alcaldía de Quibdó, 2021c).

De igual forma, en el marco del proyecto de consolidación del destino turístico Región Pacífico, a partir del fortalecimiento de sus activos culturales y naturales, Cauca, Nariño, Chocó, Valle del Cauca, además de la certificación de Quibdó se destacan acciones relevantes que contribuyen a la planificación y sostenibilidad turística, así como al proceso de certificación, como son:

- Diseño e implementación de tres productos turísticos para el municipio de Quibdó denominados: Tutunendo: Travesía entre aromas y fragancias; Quibdó, color y naturaleza: vive el Atrato el río con derechos; San Pacho ¡bendito!; obteniendo como resultado un portafolio de experiencias

turísticas para el departamento del Chocó del cual su capital hace parte (Rap pacifico 2021).

- Instalación de once puntos de información turística o señalización (Tótem) en diferentes atractivos turísticos de Quibdó, que fortalecen la infraestructura turística del destino.

- Creación de un Sistema de Información Geográfico para el sector turístico: Plataforma digital para la promoción de los activos culturales y naturales, así como de los diferentes prestadores de servicios turísticos.

- Consolidación del destino Región Pacífico mediante un documento técnico de planificación denominado plan estratégico regional, en el cual realiza un diagnóstico y estado actual del destino, retos y potencialidades de este. (Rap pacifico 2022).

Posteriormente, se realiza un autodiagnóstico mediante una auditoría interna para la revisión general del sistema y garantizar el cumplimiento de los 118 requisitos distribuidos en criterios legales, de gestión para la sostenibilidad, ambientales, socioculturales, económicos e información. Estas dimensiones son descritas por Fontur en el cuadernillo ABC del turismo (s.f) para favorecer la comprensión y los procesos de sostenibilidad en el sector turístico.

El proceso concluye con la auditoría de otorgamiento en la cual se resaltan los esfuerzos del destino en el cumplimiento del sistema; la articulación que tiene con entidades de soporte para la implementación como la RAP, SENA, la Universidad Tecnológica del Chocó y otros actores que favorecen su respaldo en la implementación. El seguimiento y medición realizado proporciona oportunidades de mejoramiento continuo plasmadas en la matriz de mejora, a partir de las no conformidades y acciones correctivas propuestas por la auditoría (Icontec, 2021).

La auditoría de otorgamiento dejó como resultado acciones de mejora para el destino en aras de garantizar la sostenibilidad y mantenimiento de la certificación, donde se destacan:

- Promover educación constante en temas de manejo de residuos sólidos dirigido a residentes, turistas, visitantes e instituciones asentadas en el territorio.

- Adelantar acciones para adecuar la infraestructura acorde a las necesidades de las personas con discapacidad, para lo cual se elaboró la guía de atención integral a personas en condición de discapacidad, socializada con los diferentes prestadores turísticos ubicados dentro del área certifi-

cada; también se elaboró un inventario de infraestructura con accesibilidad en el destino.

- Identificar los productos químicos (protectores solares, repelentes, entre otros) utilizados por residentes, turistas y visitantes en el corregimiento de Tutunendo, con el ánimo de verificar si contienen sustancias contaminantes que puedan poner en riesgo la sostenibilidad ecosistémica.

- Tomar acciones formales para el control y disminución de la contaminación visual. Por ello desde la Secretaría de Planeación Municipal se adelanta ante el Concejo Municipal el ajuste del acuerdo 027 del 9 de diciembre de 2017 que permita tomar medidas de control para disminuir la contaminación visual generada por publicidad empresarial exterior.

- Fortalecer la movilidad sostenible como un transporte de bajo impacto, a través de las Secretarías de Deporte y Movilidad, las cuales, en aras de subsanar la no conformidad, han realizado actividades orientadas a mantener hábitos y estilos de vida saludable, en el cual se motiva a la comunidad en el uso alternativo de la bicicleta con el desarrollo de jornadas de ciclorrutas, caminatas y competencias deportivas.

Se destaca que el municipio de Quibdó con el logro de la certificación, consolida una hoja de ruta del estado actual del destino, desde las acciones misionales desarrolladas por todas las instituciones participantes, las cuales apuntan a la gestión integral del territorio. Estas acciones permitieron la elaboración de documentos claves para la sostenibilidad del sistema de calidad en el marco de la Norma, como son:

- Guía de atención a personas con discapacidad
- Cálculo de la huella de carbono para el área certificada, herramienta que puede ser actualizada anualmente.

- Formato digital para el diligenciamiento de encuestas de satisfacción a residentes, turistas y visitantes.

- Formato digital para el registro mensual de visitantes y turistas.

- Formato para el monitoreo económico de la actividad turística.

El diligenciamiento de estas herramientas permitirá la toma de decisiones asertivas en el des-

tino, garantizando el cumplimiento de la norma y promoviendo la mejora continua de la calidad de los servicios turísticos ofertados en el destino.

También se identificaron acciones relevantes que desarrollaba el destino previo a la implementación de la norma, destacando las siguientes fortalezas:

- La articulación de la institucionalidad con los diferentes prestadores de servicios turísticos a través de la Mesa de Promoción y Desarrollo Turístico de Quibdó, creada mediante el acuerdo municipal 001 del 28 de febrero de 2019.

Esta instancia genera entre los actores que la integran, un compromiso en el cumplimiento y divulgación del Código de conducta establecido para el destino como una declaración formal respecto de la forma en que visitantes, turistas, población residente, prestadores de servicios turísticos y entidades gubernamentales dan a conocer los comportamientos, buenas prácticas deseadas y normas frente al cumplimiento de la Política de Sostenibilidad (Alcaldía de Quibdó, 2021a)

- El desarrollo de infraestructura turística en hoteles comprometidos con la sostenibilidad y espacios públicos como el Malecón, las cuales favorecen la interacción de la comunidad residente y turistas, así como el desarrollo de actividades culturales que promueven experiencias turísticas significativas para el visitante.

La implementación y gestión de los estándares de calidad implementados en la Norma NTS TS 001-1:2014, ha mejorado los niveles de competitividad del municipio de Quibdó. En el año 2019, el destino no figuraba en el listado del Índice de Competitividad Turística Regional Colombia (Cptur 2019); sin embargo, para el año 2022 Quibdó logró posicionarse en el puesto número 18 de 31 ciudades capitales evaluadas en el índice de competitividad turística. Es importante destacar que en una calificación de 0 a 10, Quibdó obtuvo su mayor calificación en el eje ambiental con 7.48 puntos (Cptur, 2022).

Ilustración 3 . Resultados del Índice de competitividad turística de Quibdó, 2022



Fuente: Centro de Pensamiento Turístico de Colombia, 2022.

CONCLUSIONES

La implementación de la norma de calidad turística NTS TS 001-1:2014, en Quibdó aporta beneficios en varios ámbitos.

- Mejora la operatividad de la cadena turística del destino, lo que se traduce en una mayor eficiencia y eficacia de los servicios, aportando así desde el proyecto de consolidación del destino región pacífico, una guía de buenas prácticas de sostenibilidad como instrumento que permita a los actores del sector tener criterios mínimos de calidad en los productos y servicios ofrecidos a propios y visitantes.

- Contribuye a mejorar los índices de competitividad del destino, lo que facilita su diferenciación y posicionamiento en el mercado global. Como muestra de ello, se refleja en los resultados del índice de competitividad regional Colombia donde en el año 2022 el municipio de Quibdó obtiene una calificación significativa con relación al registro histórico ante la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco).

- Genera confianza y credibilidad entre los consumidores, prestadores de servicios y autoridades, lo que puede atraer nuevos visitantes e inversiones.
- Incrementa la satisfacción y fidelización de los visitantes, lo que se traduce en una mayor rentabilidad para los operadores turísticos, medición que puede realizarse a través de la implementación de las encuestas de satisfacción elaboradas en el marco del proceso.
- Promueve una adecuada gestión interna hacia la protección del medio ambiente, la comunidad y la cultura local, lo que contribuye al desarrollo sostenible del destino.
- Finalmente, brinda experiencias significativas a todos los actores involucrados, lo que contribuye a mejorar la calidad de vida de la población local.

La norma de calidad turística NTS TS 001-1:2014 integra un conjunto de requisitos que deben cumplir los destinos turísticos para garantizar una experiencia de calidad para los visitantes. La certificación de un destino con esta norma es una herramienta estratégica para el desarrollo sostenible del sector turístico, ya que ofrece una serie de beneficios tanto para los destinos como para los prestadores de servicios turísticos.

La implementación de la norma permitió identificar el estado actual del municipio en los pilares de sostenibilidad turística y competitividad, garantizando impactos positivos en el destino, además de proporcionar información valiosa para la toma de decisiones del sector turístico de Quibdó, integrada en un sistema de gestión de calidad, que además de servir para el direccionamiento del turismo local, sirve de referente para otros municipios del Chocó que quieran apuntarle al mejoramiento de la competitividad, a través de la calidad y la sostenibilidad del destino turístico.

Con la certificación de calidad como un destino turístico sostenible, los beneficiarios directos no son sólo para los prestadores de servicios turísticos que generan confianza y credibilidad con la oferta de productos y servicios de calidad, sino que se brinda un beneficio de doble vía que apunta a los visitantes que obtienen la satisfacción de sus necesidades y expectativas durante su visita en el destino y de los anfitriones al tener un territorio con infraestructura de calidad, generación de empleo y un modelo turístico que respeta los recursos naturales, protege y promueve la cultura, las tradiciones y los modos de vida local.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuerdo 001 de 2019. (2019, 28 de febrero). Consejo Municipal de Quibdó.
- Alcaldía de Quibdó. (2019). Plan de Desarrollo Turístico de Quibdó 2019 – 2030. “Turismo de calidad que realza la cultura, tradición y ancestralidad”.
- Alcaldía de Quibdó. (2020). Plan de desarrollo municipal de Quibdó 2020 – 2023. “Lo estamos haciendo posible”, Quibdó ciudad sostenible. https://www.asocapitales.co/wp-content/uploads/2020/11/Quibdo_Plan-de-Desarrollo-Municipal_2020-2023.pdf
- Alcaldía de Quibdó. (2021a). Código de conducta del municipio de Quibdó. Proceso de certificación de destinos. Norma Técnica Sectorial – Turismo Sostenible NTS TS 001-1:2014.
- Alcaldía de Quibdó. (2021b). Descripción del área a certificar en el municipio de Quibdó. Proceso de certificación de destinos. Norma Técnica Sectorial – Turismo Sostenible NTS TS 001-1:2014.
- Alcaldía de Quibdó. (2021c). Listado maestro de documentos y registro. Proceso de certificación de destinos. Norma Técnica Sectorial – Turismo Sostenible NTS TS 001-1:2014.
- Alcaldía de Quibdó. (2021d). Manual de autoridad y responsabilidad. Proceso de certificación de destinos. Norma Técnica Sectorial – Turismo Sostenible NTS TS 001-1:2014.
- Alcaldía de Quibdó. (2021e). Manual del Sistema de Gestión de Sostenibilidad. Proceso de certificación de destinos. Norma Técnica Sectorial – Turismo Sostenible NTS TS 001-1:2014.
- Alcaldía de Quibdó. (2021f). Mapa Área certificada: Malecón de Quibdó “Jairo Varela Martínez”. Proceso de certificación de destinos. Norma Técnica Sectorial – Turismo Sostenible NTS TS 001-1:2014.
- Alcaldía de Quibdó. (2021g). Mapa Área satélite certificada: Sendero ecoturístico Tutunendo y Cascada Sal de Frutas. Proceso de certificación de destinos. Norma Técnica Sectorial – Turismo Sostenible NTS TS 001-1:2014.
- Alcaldía de Quibdó. (2021h). Matriz de aspectos e impactos. Proceso de certificación de destinos. Norma Técnica Sectorial – Turismo Sostenible NTS TS 001-1:2014.
- Alcaldía de Quibdó. (2021i). Matriz de capacitación. Proceso de certificación de destinos. Norma Técnica Sectorial – Turismo Sostenible NTS TS 001-1:2014.
- Alcaldía de Quibdó. (2021j). Matriz de programas para la sostenibilidad. Proceso de certificación de destinos. Norma Técnica Sectorial – Turismo Sostenible NTS TS 001-1:2014.
- Alcaldía de Quibdó. (2021k). Matriz de requisitos legales. Proceso de certificación de destinos. Norma Técnica Sectorial – Turismo Sostenible NTS TS 001-1:2014.
- Alcaldía de Quibdó. (2021l). Política de sostenibilidad del municipio de Quibdó. Proceso de certificación de destinos. Norma Técnica Sectorial – Turismo Sostenible NTS TS 001-1:2014.
- Alonso-Almeida, M. del M., & Celemín-Pedroche, M. S. (2016). Competitividad y destinos turísticos sostenibles. *ESIC Market*, 47(154), 291–306. <https://doi.org/10.7200/esicm.153.0472.3e>
- Centro de pensamiento turístico de Colombia [cptur]. (2019). Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia - ICTRC ciudades y municipios 2019. <https://www.cptur.org/publicaciones>
- Centro de pensamiento turístico de Colombia [cptur]. (2023). Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia - ICTRC ciudades y municipios 2022. <https://cptur.org/publicaciones/44HqbO7ykBC8slE>
- Fondo Nacional de Turismo Fontur (s.f). ABC del turismo cuadernillo de trabajo. Pagina

26-27.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación [Icontec]. (2014). Norma Técnica Sectorial Colombiana 001-1 [NTS –TS]. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/nts-turismo-sostenible-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93ts-001-1/norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-%E2%80%93ts-001-1.pdf.aspx>

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación [Icontec]. (2021). Informe de evaluación NTS - TS 001-1 Sostenibilidad Turística. Destino turístico - área turística. Municipio de Quibdó.

Ley 1558 de 2012. (2012, 10 julio). Congreso de la República. Diario Oficial No. 48.487. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1558_2012.html

Ley 300 de 1996. (1996, 30 de julio). Congreso de la República. Diario Oficial No. 42.845. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0300_1996.html

Mariño Romero, J.A., Sánchez Franco, M.J., Martín Velicia, F.A. y Hernández Mogollón, J.M. (2013). Calidad en el sector turístico. Análisis del estado del arte. En Turismo e innovación: VI jornadas de investigación en turismo (291-312), Sevilla: Facultad de Turismo y Finanzas. <http://hdl.handle.net/11441/52953>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT). (2018). Plan Sectorial de Turismo 2018 – 2022, “Turismo: El Propósito que nos une”. <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=2ca4ebd7-1acd-44f9-9978-4c826bab5013>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT]. (2016). Política de Calidad Turística. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-calidad-turistica/politica-de-calidad-turistica/politica-de-calidad-turistica.pdf.aspx>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [Mincit]. (2019). Metodología para la definición del nivel de desarrollo turístico territorial. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/desarrollo-regional/metodologia-para-la-definicion-del-nivel-de-desarr/vf-metodologia-nivel-de-desarrollo-turistico-territorial.pdf.aspx>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT]. (2023). Listado de prestadores de servicios turísticos certificados en calidad y sostenibilidad. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/destinos-turisticos-y-playas-turisticas-certificad/destinos-turisticos-y-playas-turisticas-certificad/infografia-prestadores-septiembre-2023.pdf.aspx>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (s.f). Guía para la implementación de normas técnicas sectoriales colombianas NTS TS 002. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-turistica/calidad-turistica/guias-para-la-implementacion-de-las-normas-tecnica/guia-para-la-implementacion-de-la-norma-tecnica-se/guia-para-la-implementacion-de-la-norma-tecnica-sectorial-colombiana-nts-ts-002.pdf.aspx>

Ministerio de Hacienda y Crédito Público 2021. Dirección General de Apoyo Fiscal, Viabilidad fiscal territorial. https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FCoexionContent%2FWCC_CLUSTER-199919%2F%2FidPrimaryFile&revision=latestreleased

Moreno Gil, S., & Celis, D. (2003) La calidad en los destinos turísticos emergentes de todo incluido el caso de Republica Dominicana. Estudios y perspectivas en turismo. Vol. 12, N°. 1-2,

2003, págs. 141-157. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6946052>

Organización Mundial del Turismo [OMT]. (1999). Código Ético Mundial para el Turismo. <https://www.unwto.org/es/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>

Región de administración y administración Rap pacífico (2021). Portafolio de experiencias turísticas. <https://portal.pacificocolombia.com/departamento/choco/municipios/quibdo>

Región de administración y administración Rap pacífico (2022). Plan estratégico regional Pacífico. <https://rap-pacifico.gov.co/wp-content/uploads/2022/12/PER-PACIFICO.pdf>

Sánchez Arciniegas, C. I. (2022). Ruta de la reactivación turística de la gobernación de Nariño, Formación para la innovación turística calidad turística. <https://sitio.narino.gov.co/wp-content/uploads/2022/06/PRESENTACION-PARTE-2-CALIDAD-TURISTICA-CLARA-SANCHEZ-.pdf>

Serrano Amado, A. M., & Cazares, I. (2019). La sostenibilidad factor determinante para el turismo en Colombia. *Revista espacios*, 40(13). <https://w.revistaespacios.com/a19v40n13/19401312.html>

Serrano, A. M., Restrepo, L. A. M., & Garrido, I. V. C. (2018). Análisis de la sostenibilidad y competitividad turística en Colombia. *Gestión y Ambiente*, 21(1), 99-109. <https://doi.org/10.15446/ga.v21n1.69395>

Toro, G, Galán, M., Pico, L., Rozo, E. y Suescún, H. (2015). La planificación turística desde el enfoque de la competitividad: Caso Colombia, *Turismo y Sociedad*, xvi, pp. 131-185 DOI: <http://dx.doi.org/10.18601/01207555.n16.09>

Zamora Roselló, M. R. (2019). Calidad en el sector turístico: marco normativo y planificación. https://www.pasosonline.org/Publicados/17219/PS219_04.pdf