

DIAGNÓSTICO DE LAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES ASOCIADAS A LA  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL ECOPARQUE LOS SALTOS  
S.A.S.

ESTEFANIA MONTOYA RESTREPO  
LORENA CÁRDENAS GAVIRIA

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
CORPORACIÓN ACADÉMICA AMBIENTAL  
GESTIÓN EN ECOLOGÍA Y TURISMO  
EL CARMEN DE VIBORAL  
2020

DIAGNÓSTICO DE LAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES ASOCIADAS A LA  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL ECOPARQUE LOS SALTOS  
S.A.S.

ESTEFANIA MONTOYA RESTREPO  
LORENA CÁRDENAS GAVIRIA

Trabajo de grado para optar al título profesional de Gestor en Ecología y Turismo

Asesora: Paula Andrea Salazar Moncada  
MSc. Desarrollo Sostenible

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA  
CORPORACIÓN ACADÉMICA AMBIENTAL  
GESTIÓN EN ECOLOGÍA Y TURISMO  
EL CARMEN DE VIBORAL  
2020

FORMATO DE PRESENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

<b>TÍTULO DEL PROYECTO</b>	
<b>DIAGNÓSTICO DE LAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES ASOCIADAS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL ECOPARQUE LOS SALTOS S.A.S.</b>	
<b>DATOS DEL (LOS) ESTUDIANTE (S)</b>	
NOMBRE	Lorena Cárdenas Gaviria – Estefanía Montoya Restrepo
TELÉFONO	
DIRECCIÓN ELECTRÓNICA	<u>lorena.cardenasg@udea.edu.co</u> – <u>stefy-09@hotmail.com</u>
<b>DATOS DEL ASESOR</b>	
NOMBRE	Paula Andrea Salazar Moncada
TELÉFONO	
DIRECCIÓN ELECTRÓNICA	<u>andrea.salazar@udea.edu.co</u>

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>15</b>
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>17</b>
OBJETIVO GENERAL.....	17
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>18</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>19</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>22</b>
<b>RESULTADOS Y ANÁLISIS.....</b>	<b>24</b>
REVISIÓN DOCUMENTAL:.....	24
MARCO LEGAL: .....	24
LISTAS DE CHEQUEO:.....	25
ENCUESTAS:.....	34
RECOMENDACIONES PARA LA CONSOLIDACIÓN DE UN DESTINO TURÍSTICO SOSTENIBLE: .....	39
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>42</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>44</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>45</b>

## LISTADO DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1: CRITERIOS PARA LA CLASIFICACIÓN DE LOS IMPACTOS.....	30
TABLA 2: ÍNDICE DE VALORACIÓN DEL IMPACTO .....	31
TABLA3: IMPACTOS DE PRIORIDAD ALTA Y MEDIA SOBRE LA SOSTENIBILIDAD .....	32
TABLA 4: IMPACTOS DE PRIORIDAD BAJA SOBRE LA SOSTENIBILIDAD.....	33
TABLA 5: IMPACTOS POSITIVOS EN LA SOSTENIBILIDAD .....	34
TABLA 6: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PAGO EN SERVICIOS PRESTADOS SEGÚN LA EDAD Y NACIONALIDAD.....	36
TABLA 7: CONOCIMIENTO SOBRE EL TÉRMINO TURISMO SOSTENIBLE SEGÚN LA EDAD.....	37

## LISTADO DE ILUSTRACIONES

	Pág.
ILUSTRACIÓN 1: RANGO DE EDAD SEGÚN LA NACIONALIDAD.....	35
ILUSTRACIÓN 2: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PAGO EN SERVICIOS PRESTADOS SEGÚN EL RANGO EDAD Y NACIONALIDAD. ....	36
ILUSTRACIÓN 3: NIVEL DE CONOCIMIENTO EN TURISMO SOSTENIBLE SEGÚN EL SEXO.....	37
ILUSTRACIÓN 4: CONOCIMIENTO SOBRE EL TÉRMINO TURISMO SOSTENIBLE SEGÚN LA EDAD .....	38

## LISTADO DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A: LISTA DE CHEQUEO PARA IDENTIFICAR LOS ÁMBITOS DE SOSTENIBILIDAD EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS .....	47
ANEXO B: LISTA DE CHEQUEO PARA IDENTIFICAR LOS ÁMBITOS DE SOSTENIBILIDAD EN UNA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS TURÍSTICOS BASADA EN LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE DE RAINFOREST ALLIANCE .....	61
ANEXO C: PLANTILLA DE LA ENCUESTA TURISMO SOSTENIBLE .....	68
ANEXO D: FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA SOBRE TURISMO SOSTENIBLE .....	70
ANEXO E: MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AL ECOPARQUE LOS SALTOS S.A.S. ....	71
ANEXO F: LISTADO DE NORMATIVIDAD APLICABLE AL PRESTADOR DE SERVICIO TURÍSTICOS ECOPARQUE LOS SALTOS S.A.S .....	75

## **RESUMEN**

El presente trabajo de grado permitió identificar las prácticas sostenibles asociadas a la prestación de servicios turísticos en el Ecoparque los Saltos S.A.S, ubicado entre los municipios de La Ceja y Abejorral, al oriente del Departamento de Antioquia. Para el desarrollo de esta investigación se tuvo en cuenta como base principal los documentos realizados por la Rainforest Alliance, Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible, la Guía de Buenas Prácticas para Prestadores de Servicio en Turismo Naturaleza del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y La Norma Técnica Sectorial NTS-TS 001 Destinos Turísticos, adaptando los requisitos de sostenibilidad presentes en la norma aplicados a los procesos turísticos que se desarrollan en el ecoparque. Se empleó una metodología con enfoque cualitativo de tipo exploratorio, la cual comprendió una fase de trabajo de campo, donde se identificaron las prácticas sostenibles que son aplicadas actualmente en el Ecoparque. Posteriormente se elaboró una lista de chequeo que permitió identificar los ámbitos de sostenibilidad; así mismo, se elaboró una matriz donde se identificaron y valoraron los aspectos e impactos ambientales, económicos y sociales. Finalmente, se desarrolló la etapa de análisis de resultados a partir de los cuales se elaboraron recomendaciones que permitan la implementación o mejora de buenas prácticas sostenibles en el Ecoparque.

**Palabras clave:** Prácticas sostenibles, sostenibilidad



## INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad económica que en las últimas décadas se ha consolidado como una de las más importantes a nivel mundial, la cual genera además problemáticas (económicas, sociales y ambientales) que son el resultado de una compleja interacción de fenómenos que se manifiestan en el vínculo entre los turistas, el destino y su población; algunos de los más mencionados son: sobre dependencia económica del turismo, competencia intersectorial, estacionalidad de la demanda, especulación inmobiliaria, desarrollo de actividades como: la prostitución, venta de drogas, inseguridad, xenofobia racismo, aculturación, contaminación (hídrica, atmosférica, auditiva, paisajística), degradación del entorno, erosión, polución entre otros impactos resultado del desarrollo de la actividad económica. (Quintero, 2004). Teniendo en cuenta los impactos negativos generados por el desarrollo de esta actividad, surge la necesidad de buscar prácticas más sostenibles en la prestación de los servicios turísticos, que estén fundamentadas en la utilización de los recursos de manera que se satisfaga las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer los recursos de las generaciones futuras (Bermujo, 2016).

Las prácticas sostenibles en las actividades turísticas se han convertido en una herramienta para mitigar los impactos negativos antes mencionados, promoviendo instrumentos que permitan el equilibrio entre el uso de las potencialidades estéticas y recreativas de los atractivos naturales, y a su vez, está puedan ser también aprovechadas por las nuevas generaciones (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2014). Estas prácticas brindan beneficios ambientales como la preservación y uso responsable de los recursos, que son un soporte para contribuir con las estrategias de conservación; así mismo, a la economía del prestador de servicios turísticos por la eficiencia aplicada a los procesos turísticos y finalmente a la comunidad local que se ve beneficiada por el desarrollo turístico.

Países de Latino América como Chile, Ecuador, Costa Rica, Perú, Brasil y Colombia, han estado trabajando en la implementación de prácticas sostenibles con el objetivo de proyectarse como destinos más competitivos; a nivel mundial, existen certificaciones de turismo sostenible como: Rainforest Alliance Certified, Green Key, Travelife, Biosphere y Green Destinations. En Colombia, de acuerdo con el Plan Sectorial de Turismo 2018-2022 no se tiene propuesto una certificación en prácticas sostenibles, aunque existen normas que están enfocadas en reglamentar los procesos y actividades con el fin de que sean más sostenibles. Es el caso de la Norma Técnica Sectorial 001-1 Destinos Turísticos de Colombia – Requisitos de Sostenibilidad, la cual es base fundamental de esta investigación. Bajo esta norma

se han certificado destinos turísticos como: Corporación Parque Arví (Medellín), Guadalajara de Buga (Valle del Cauca), municipio de Jardín (Antioquia), municipio de Mompox (Bolívar), Centro histórico del municipio Ciénaga (Magdalena), municipio de Villa de Leyva (Boyacá), Playa la Piscina y Playa la Piscinita (Parque Nacional Natural Tayrona), municipio de Salento (Quindío), municipio de Santa Rosa de Cabal (Risaralda), municipio de Filandia (Quindío), municipio de Jericó (Antioquia), Monguí (Boyacá), Corporación turismo Cartagena de Indias (Bolívar), La Candelaria (Bogotá), Centro histórico del municipio de Usiacuri (Atlántico), Centro histórico del municipio de Marsella (Risaralda) (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2019).

En Antioquia se tienen cifras alentadoras en cuanto a los prestadores que han decidido certificarse en sostenibilidad y calidad entre los años 2012 y 2017 presentándose aumento un 47% en el 2017 respecto al año 2016 pasando de 731 prestadores a 1074 (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2018), lo que significa un gran avance para la conservación de los recursos naturales de Antioquia, además de los esfuerzos del departamento incluidos en el Plan de Desarrollo Turístico de Antioquia y el Plan Local de Turismo del municipio de La Ceja del Tambo.

La presente investigación se desarrolló en un espacio con gran riqueza de recursos naturales dispuestos a la operación turística del Ecoparque Los Saltos S.A.S., ubicado en Antioquia entre los municipios de La Ceja del Tambo y Abejorral (Oriente Antioqueño), específicamente en la finca El Salto, Vereda El Guiaco. El lugar cuenta con atractivos turísticos como saltos, cascadas, manantiales y nacimientos de agua; además, se promueve un producto de turismo innovador con la articulación entre el turismo rural, el ecoturismo, el turismo de aventura y el agroturismo (Los Saltos Ecoparque S.A.S, 2017).

Se realizó un diagnóstico de las prácticas sostenibles asociadas a la prestación de servicios turísticos con un estudio descriptivo, utilizando herramientas de investigación como: revisión documental, trabajo de campo donde se realizaron encuestas, listas de chequeo, matriz cuantitativa de aspectos e impactos ambientales, económicos y sociales con el objetivo identificar las debilidades y fortalezas de del Ecoparque Los Saltos S.A.S. dejando como resultado varias recomendaciones basadas en la normatividad colombiana y guías de prácticas sostenibles. Con relación a investigaciones previas sobre el Ecoparque, no se ha tenido conocimiento de estudios sobre el tema de buenas prácticas ambientales, aspecto que confiere relevancia a este trabajo.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Describir las prácticas sostenibles asociadas a la prestación de servicios turísticos en el Ecoparque Los Saltos S.A.S., ubicado entre los municipios de La Ceja del Tambo y Abejorral Antioquia.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar las actividades y servicios turísticos prestados en el Ecoparque Los Saltos S.A.S a los visitantes.
- Diagnosticar los aspectos e impactos ambientales, económicos y sociales que se generan en el desarrollo de las actividades turísticas en el Ecoparque Los Saltos S.A.S.
- Generar las recomendaciones pertinentes que puedan contribuir a que el Ecoparque Los Saltos S.A.S se convierta en un destino turístico sostenible.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Durante años la actividad turística ha ido en aumento, convirtiéndose en una actividad de masas que genera impactos negativos al medio ambiente, esto porque en algunos lugares el turismo no se desarrolla de manera sostenible. Es por esto, que es necesario la implementación de prácticas sostenibles en destinos donde se realiza cualquier tipo de turismo, las cuales contribuyan a la economía de la comunidad local generando empleo, y al mismo tiempo proteja y conserva el ambiente, teniendo presente el bienestar de las futuras generaciones.

El aumento de turistas con diferentes motivaciones de viaje, en este caso turismo de aventura y turismo de naturaleza, en busca de una conexión directa con un ambiente natural, tipo de turismo que oferta el Ecoparque Los Saltos, genera impactos ambientales negativos y pone en riesgo los recursos naturales, los cuales son aprovechados para el desarrollo de este tipo de turismo.

Por esto, es necesario implementar prácticas sostenibles que ayuden a la conservación y preservación de estos atractivos, reduciendo y mitigando los impactos ambientales negativos causados por la actividad, fortaleciendo la participación de las comunidades locales en el desarrollo del turismo y generando un desarrollo económico para la región. En el ecoparque existe la oportunidad de comenzar a planificar el turismo con un enfoque más sostenible, pues se cuenta con el interés de los propietarios por mejorar cada uno de los procesos que se llevan a cabo dentro de sus instalaciones.

## MARCO TEÓRICO

Este trabajo estuvo orientado alrededor de dos conceptos principales: turismo sostenible y buenas prácticas ambientales para prestadores de servicios turísticos. Para hablar de los conceptos principales primero debe definirse el turismo, que es una de las actividades que actualmente está más posicionada a nivel mundial. Es así como desde la antigüedad, los desplazamientos de personas desde sus lugares de residencia a otros lugares donde realizaban negocios, eventos deportivos, religiosos o políticos, o donde encontraban curas para males de salud, generaban servicios como el transporte, el alojamiento y la alimentación, que poco a poco fueron convirtiéndose en el sustento de las comunidades locales por donde pasaban o a donde llegaban los viajeros (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2014). Sin embargo, no fue sino hasta el siglo XIX cuando el término turismo comenzó a usarse y a relacionarse con este tipo de servicios, los cuales cada día se especializan más en las necesidades y requerimientos de las personas que los demandan (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2014, pág. 8).

Otra definición de turismo es presentada en la revista LEBRET “El turismo como fuente de desarrollo regional” (Ramírez, 2014) donde Pasquotto (2012) señala que:

El turismo es una transacción, a través de servicios intangibles donde no se requiere la movilidad física de demandantes ni de oferentes, sino que se realiza la transacción por medio de la tecnología adecuada. Ejemplos pueden encontrarse en los servicios hoteleros, servicios de transporte o de agencias de viajes donde los factores de producción locales se combinan con la capacidad empresarial (p. 1257).

Por otra parte, la Organización Mundial del Turismo, lo define como: “*el conjunto de actividades que realizan personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año y de mínimo 24 horas con fines de ocio, negocios u otros*” (Organización Mundial de Turismo, 1994, pág. 3). De esta manera se crean diferentes tipologías de turismo para satisfacer las necesidades de las personas como lo son: turismo de naturaleza, turismo de aventura, ecoturismo, turismo cultural, turismo religioso.

Con el incremento del turismo crece también la necesidad de intervenir la manera en cómo se satisfacen las necesidades de las personas en el desarrollo de diferentes tipologías turísticas, sin que estas sean devastadoras con el medio donde se practican. Por esto se habla de turismo sostenible, concepto que fue ganando poco a poco relevancia en los diferentes prestadores de servicio a nivel mundial, con el fin de que todas las actividades que realicen sean para un beneficio común,

tanto de quienes prestan el servicio como de la comunidad que es quien lo recibe. De esta forma, actualmente el turismo es uno de los sectores empresariales con mayor crecimiento en el mundo, tanto así que en muchos países se ha convertido en uno de los principales impulsores de desarrollo (Ministerio de Comercio Industria y Turismo , 2014).

En lo que respecta al turismo sostenible, este se puede lograr realizando actividades de manera que impacten lo menos posible el medio natural, promuevan el desarrollo cultural y social siendo económicamente rentable; incluyendo a la comunidad donde se comparten ideales de valores y educación ambiental. Es así como la Organización Mundial de Turismo (OMT), lo define como “aquel que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”(Organización Mundial de Turismo, 2008, pág. 77).

Desde el punto de vista de Jesús Felipe Gallego, consultor internacional, fundador y presidente de ASESHS-AIDETUR y del Instituto de la Sostenibilidad Turística, afirma que el turismo sostenible es: “el modelo de desarrollo económico concebido para mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora, para facilitar al visitante una experiencia de alta calidad del medio ambiente, del que tanto la comunidad anfitriona como los visitantes dependen” (Gallego, 2002, pág. 11).

En relación con el turismo, la sostenibilidad “atiende a las necesidades actuales de los turistas y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro”. (Bermúdez, Gómez, & Roldán, 2016, pág. 20). Por esto se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida. (Bermúdez, Roldan, Gómez, 2016, p.20).

El turismo sostenible busca entonces preservar los recursos naturales, de tal manera que el desarrollo natural, social, económico y cultural sea tratado en igualdad de condiciones, para obtener un beneficio común; utilizando varias técnicas que demuestren el gran potencial para reducir la pérdida de la biodiversidad, y de los ecosistemas y generar beneficios de productividad para los prestadores de servicios turísticos. Esto ha llevado a un replanteamiento de los procesos turísticos, surgiendo la necesidad de implementar buenas prácticas sostenibles (Rainforest Alliance, 2008).

Algunas definiciones de buenas prácticas sostenibles en el turismo son:



Los medios ideales para ejecutar un proceso, implementable en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las empresas turísticas, las cuales permiten garantizar que la operación de los diferentes servicios y actividades se estén desarrollando con un alto grado de calidad pero produciendo el menor impacto posible, lo cual mejora la imagen de la empresa frente al cliente, su relación con el entorno y, por ende, su desempeño socioeconómico (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2014, pág. 9).

Andrés & Torre (2010), en el ensayo *Las buenas prácticas ambientales* de la facultad de turismo de la Universidad Nacional del Comahue, Buenos Aires, sostienen que:

Las buenas prácticas ambientales consisten en la planificación y ejecución de una serie de actuaciones, cuya finalidad es mejorar el ambiente del lugar de trabajo y del entorno de la empresa. En definitiva, establecer buenas prácticas ambientales es un paso para sensibilizar ambientalmente al conjunto de integrantes de una empresa, haciendo conscientes las acciones cotidianas para reducir los impactos sobre el entorno, las pérdidas de materiales y energía y la generación de residuos. De esta manera, se puede aumentar la productividad de la empresa haciendo un más eficiente uso de los recursos (p. 6).

Por su parte, el Ministerio de Economía del país de Chile (Ministerio de Economía Fomento y Turismo, 2011, pág. 9), concibe las buenas prácticas como:

Acciones para prevenir, corregir y/o mejorar ciertos aspectos del desarrollo turístico. Se pueden aplicar en todas las áreas de servicios y operación de la organización. Adoptarlas y ponerlas en práctica ayuda económica, sociocultural y ambientalmente el emprendimiento y a la comunidad local (p. 9).

Con respecto a las anteriores definiciones, se puede decir que las bases de las buenas prácticas están enfocadas en un equilibrio entre el medio ambiente, la rentabilidad y la calidad en los servicios encaminados a que se efectúe el menor daño posible al medio donde se realiza la actividad turística. Estas bases son los principios de la sostenibilidad que para Colombia se enmarca en la Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible la cual es NTS-TS 001 que aplica para los destinos turísticos.

Una de las principales ventajas de implementar buenas prácticas según los anteriores autores, es la mejora en la marca y la imagen del prestador de servicios, además de muchos otros beneficios como lo son la eficacia en los procesos turísticos y la optimización de recursos.

## METODOLOGÍA

La presente investigación tuvo un enfoque mixto y de tipo exploratorio, fue un estudio principalmente descriptivo donde se sumaron encuestas que permitieron complementar la investigación con un análisis cuantitativo de las dinámicas del destino turístico. Los métodos que se utilizaron para la recolección de la información fueron los siguientes:

### Herramientas de investigación:

- **Revisión documental:** Se consultaron diferentes fuentes, de las cuales se obtuvo información que sirvió para el desarrollo del proyecto. Como base principal de la investigación documental se tuvieron, la Norma Técnica Sectorial 001- Destinos Turísticos de Colombia Requisitos de Sostenibilidad, Buenas prácticas para turismo sostenible de la Rainforest Alliance y los documentos e investigaciones que se han desarrollado en el Ecoparque (Programa de gestión ambiental, Código de conducta, Guion de promoción, Registro Nacional de Turismo- Parque temático, - Agencia operadora, - Posadas turísticas, Plan de emergencia, Estudio del cable vuelo) que fueron facilitados por parte de los propietarios del establecimiento. Con esta información se identificaron las actividades y servicios prestados en el lugar.
- **Trabajo de campo:** se realizaron cuatro visitas al ecoparque para recolección de información de fuente primaria, las herramientas que se plantearon y desarrollaron fueron:
- **Dos listas de chequeo de elaboración propia:** lista de chequeo basada en la norma técnica sectorial 001- requisitos de sostenibilidad y lista de chequeo basada en la guía de buenas prácticas para el turismo sostenible de la Rainforest Alliance; la información que se tuvo en cuenta para el desarrollo de estas, fue la revisión de la documentación presentada por parte del ecoparque, observación directa y la entrevista con uno de sus propietarios, esta herramienta permitió generar las recomendaciones pertinentes para mejorar las prácticas sostenibles.
- **Encuestas a los turistas y visitantes:** Se desarrolló con el objetivo de identificar qué tipo de turista llega al ecoparque (edad, sexo, ciudadanía), el nivel de conocimiento sobre temas como turismo sostenible y buenas prácticas, se realizó la ficha técnica de encuestas de acuerdo con los datos





proporcionados por los propietarios del ecoparque. Para calcular el tamaño de la muestra, se tuvo en cuenta el promedio de visitantes que ingresan anualmente al ecoparque (3000 visitantes), información suministrada por propietarios del establecimiento; a partir de este dato se permitió calcular el tamaño de la muestra de 65 encuestas con un margen de error de 12% y un nivel de confianza del 95%.

- **Matriz cuantitativa de aspectos e impactos:** Esta matriz permitió identificar y categorizar los impactos ambientales, económicos y sociales mediante criterios de evaluación tales como tipo de impacto, durabilidad del impacto, reversibilidad de impacto entre otros. Se evaluaron y valoraron los aspectos y actividades que se realizan en el ecoparque que pueden impactar negativamente en los tres pilares de la sostenibilidad (ambiental, económico y social), mientras que los impactos positivos se tuvieron en cuenta, pero no se avalaron, ni categorizaron.

## **RESULTADOS Y ANÁLISIS**

### **REVISIÓN DOCUMENTAL:**

Al revisar las fuentes que contienen antecedentes de investigaciones realizadas en el Ecoparque, se encuentran diferentes estudios como el realizado por Luz Adriana Calderón Henao y Norbey de Jesús Tabares Tabares y su aporte en el estudio del ordenamiento ambiental y turístico en el año 2014, en su escrito, los autores concluyeron que el espacio geográfico y su área de influencia carecen de una ordenación ambiental y turística que le permita la conservación de los recursos. Así mismo, sugieren la posibilidad de que el Ecoparque pueda convertirse en un Parque Regional Natural, combinando ecología y turismo en relación con áreas protegidas. Siendo esta propuesta viable con voluntad de asociación y cuidado al medio ambiente (Calderón & Tabares, 2014).

Así mismo, para el año 2010 se llevó a cabo una caracterización de uno de los saltos que se encuentra en el Ecoparque y quedó registrada en el libro “Saltos y cascadas de Colombia”; dicha caracterización incluye una descripción amplia y detallada de la cascada “El Salto el Buey”, la cual quedó situada en el ranking N° 9 a nivel nacional como uno de los saltos más altos de Colombia (Díaz, 2010).

La investigación realizada por Edison David Cardona Bedoya titulado “Creación del sitio de turismo natural y atractivo más importante del Municipio de La Ceja, en la Finca Los Saltos, administrado por la empresa Saltos y Cascadas de la Ceja S.A.S” aporta un estudio detallado de la idea de creación y ejecución del ecoparque, además de planes a que se tienen para el futuro. Así mismo, se han realizado estudios como el “Programa de gestión ambiental del Ecoparque los Saltos”, donde se encuentran las acciones y buenas prácticas encaminadas a crear procesos de conservación, preservación y mejora del medio ambiente. Cabe resaltar que no hay ninguna investigación de buenas prácticas sostenibles en el Ecoparque, aunque hay un avance en el tema, con acciones y actividades presentes en el documento de la Política Ambiental.

### **MARCO LEGAL:**

En cuanto al marco legal del Ecoparque se realizó una búsqueda de normas que aplican o pueden aplicar al funcionamiento del ecoparque, (Ver anexo F).

El Ecoparque Los Saltos S.A.S. se encuentra registrado ante las autoridades municipales como parque temático, este está regido por la ley 1225 de 2008 la cual regula el funcionamiento y operación de los parques de diversiones, atracciones o dispositivos de entretenimiento atracciones mecánicas y ciudades de hierro, parque acuáticos, temáticos, ecológicos, centros interactivos, zoológicos y acuarios en todo el territorio nacional (Alcaldía de Bogotá, 2008). Para el desarrollo de las actividades que se prestan en el Ecoparque (canopy, pared de escalar, atardecer en hamaca, senderismo), solo se requiere de un guía certificado, con tarjeta profesional y que tenga la certificación en un curso de alturas y demás requerimientos de seguridad, como fichas técnicas de los equipos utilizados en las actividades.

La normatividad ambiental está regida por varias leyes, decretos y resoluciones, encontradas en el programa de gestión antes mencionado, algunas de las actividades y servicios prestados, además de algunos servicios que están en la proyección, son regulados por las Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002 del 2006- Establecimientos de alojamiento y hospedaje requisitos de sostenibilidad, Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 004 del 2008- Establecimientos gastronómicos y bares, Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 005 del 2009- Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten el servicio de transporte turístico.

Una norma técnica sectorial es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra para uso común y repetido, reglas, directrices y características para las actividades o resultados encaminados al logro del grado óptimo en un contexto dado; las normas técnicas sectoriales de turismo son de carácter voluntario (Bermúdez, Gómez, & Roldán, 2016). Es importante considerar que en el momento de hacer turismo este debe contribuir al bienestar del medio que está siendo afectado por la actividad, es decir, realizar un turismo sostenible que se preocupe por la protección y conservación del medio, mitigando cualquier impacto negativo que afecte al mismo; es por esto que es importante tener en cuenta e implementar las normas técnicas sectoriales requeridas para cada una de las diferentes actividades desarrolladas en destinos turísticos, restaurantes o parques donde se realice cualquier tipo de turismo, pues estas son la base para el adecuado desarrollo del mismo.

## **LISTAS DE CHEQUEO:**

Se elaboró una lista de chequeo para identificar los ámbitos de sostenibilidad en una empresa prestadora de servicios turísticos, la lista de elaboración propia está sustentada en la norma técnica sectorial NTS-TS 001 Destino turístico de Colombia Requisitos de Sostenibilidad, evaluando y adaptando los seis requisitos presentes en la norma (delimitación turística, autoridades y responsabilidades, requisitos



legales, política de sostenibilidad, código de conducta y requisitos de gestión). Cada una de las actividades correspondientes para el cumplimiento de los requisitos presentes en la norma NTS- TS 001; la información que se tuvo en cuenta al momento de evaluar fue la revisión documental previa, observación directa, y entrevistas con los propietarios, posteriormente se realizó un análisis detallado de cada uno de los requisitos que actualmente se cumplen y los que se deberían cumplir en el Ecoparque para el mejoramiento de los procesos sostenibles. (Ver anexos A y B).

En este momento el ecoparque cumple con varios de los requisitos presentes en la NTS-TS 001 y trabaja en activamente por la mejora continua de aquellos que aún están en proceso, estos requisitos de sostenibilidad permitieron identificar las prácticas sostenibles que están implementados en la prestación de servicios turísticos, estos son:

- **Señalización turística:** Se cuenta con señalización que facilita la identificación de la oferta turística, así como la delimitación de la zona objeto de implementación de los requisitos.
- **Área turística dentro destino turístico:** Se tienen definidas las actividades turísticas que se realizan y los productos y servicios turísticos que se ofrecen en el destino.
- **Código de Conducta:** Documento con declaraciones y acuerdos construidos colectivamente, que contienen principios, valores y lineamientos fundamentales que guiarán la prestación del servicio ofrecido, y el comportamiento del turista en el desarrollo de la actividad, en el ecoparque se encuentra visible este código en dos idiomas inglés y español.
- **Capacitación:** El ecoparque ofrece a sus empleados cursos como: Curso de alturas, primeros auxilios, fotografía, barismo y atención al cliente.
- **Seguridad turística y preparación, respuesta ante emergencias:** El ecoparque ha realizado varios simulacros que no fueron documentados en promedio uno o dos al año, además de hacer colaboraciones de capacitación con demás prestadores de servicios. El último realizado y documentado fue en el año 2019 de primeros auxilios en rescates entornos agrestes.
- **Protección a la biodiversidad:** El ecoparque se encuentra en una zona montañosa rica en diversidad de especies de fauna y flora, por esta razón tiene una zona de conservación de 9 hectáreas, de las 15 hectáreas con las que cuenta el ecoparque; así mismo, se adelantan acciones como la reforestación con especies nativas y actualmente se encuentran realizando



un estudio de aves presentes en la zona, se espera en un futuro realizar unas cartillas informativas.

- **Recurso agua:** Contar con agua potable para el consumo humano, disponible para los turistas y la población residente, en el ecoparque se utiliza el agua del acueducto para el consumo humano y las demás actividades se utiliza el agua de un yacimiento de agua presente en el destino.
- **Gestión de la energía:** Las zonas comunes se encuentran ubicadas en espacios abiertos lo que proporciona luz natural todo el día, sin que con esto se vea comprometida la calidad de la experiencia del turista.
- **Uso de productos químicos:** En el ecoparque se utilizan pocos productos químicos, los productos utilizados para la limpieza son genéricos, en cuanto a los cultivos se utilizan productos con etiqueta verde como fertilizantes DAP 15-15-15 cafetero.
- **Gestión y manejo de residuos sólidos:** El ecoparque maneja una separación de residuos desde la fuente, están implementando composteras para el manejo de residuos orgánicos, los demás residuos son llevados por parte del ecoparque hasta el relleno sanitario del municipio de La Ceja. En su proyección esta tener un plan de reciclaje del 80%, además de acciones como la prohibición de empaques o recipientes de icopor por parte de los turistas, y depósitos de basura en la zona turística.
- **Manejo de otros impactos ambientales:** El ecoparque informa al turista sobre los medios de transporte público en el que se puede dirigir al ecoparque, además de ser incluyente con los ciclistas que llegan y pueden pasar de la finca la magdalena hasta los saltos y viceversa para continuar su recorrido.
- **Manejo y prevención de riesgos sociales:** en el ecoparque se reconocen las leyes colombianas para la prevención de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA), esta es divulgada en espacios visibles y en el código de conducta. Cabe resaltar que el ecoparque está ubicado en una zona rural en la que no se evidencia problemas sociales como la mendicidad, drogadicción, alcoholismo.
- **Desarrollo de la capacidad empresarial y generación de empleo:** El ecoparque brinda empleo a 16 miembros de la población residente, ocho de ellos afiliados a todas las prestaciones exigidas por la ley y ocho contratados por prestación de servicios; además de esto, les ofrece capacitaciones en diferentes áreas.



- **Comercialización de insumos, bienes y servicios de la población residente:** se realiza la compra de productos campesinos producidos en la región, también tienen producción propia. En la zona no se encuentran personas dedicadas a la producción de artesanías.

De igual manera, la lista de chequeo permitió identificar esas acciones o actividades que no se están desarrollando y que son claves para la sostenibilidad. Estos son:

- Tener la cartografía a una escala detallada, debe de ser un documento público, el ecoparque actualmente tiene un mapa básico que no cumple este requisito.
- La implementación de principios, diseño y construcción sostenible para futuras construcciones.
- Identificar, coordinar y ejecutar de acciones por parte las personas responsables del cumplimiento de los requisitos.
- Creación una política de sostenibilidad.
- Identificarlos aspectos e impactos (ambientales, socioculturales y económicos) con los que tienen relación dichas actividades, productos y servicios turísticos.
- Identificar, mantener y mejorar los impactos positivos en términos ambientales, socioculturales y económicos.
- Formular e implementar programas enfocados a la sostenibilidad que incluyan como mínimo: objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), indicadores, responsables, plazos para su logro y seguimiento, que lleven al cumplimiento de la política de sostenibilidad.
- Divulgar los elementos clave de seguridad ante emergencia a los turistas antes de la realización de las actividades.
- Participar en programas ambientales(educación ambiental con la comunidad local, visitantes, turistas y equipo de trabajo).
- Liderar, apoyar campañas con las organizaciones y entidades competentes, en la promoción y uso sostenible de la biodiversidad y a la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna, teniendo en cuenta la legislación vigente.



**Corporación Académica Ambiental**

- Definir la capacidad de carga para los atractivos turísticos naturales y adelantar acciones para su cumplimiento.
- Evitar que el desarrollo de la actividad turística ponga en riesgo el suministro de servicios básicos (agua, energía, saneamiento, etc.) de las poblaciones residentes.
- Llevar un registro periódico del consumo de agua, consumo de energía, lo cual permitirá medir la eficiencia de las acciones implementadas para el uso de estos recursos.
- Desarrollar acciones para el uso eficiente y ahorro de agua entre la población residente y el desarrollo de las operaciones, además de diseñar e implementar una estrategia de divulgación sobre los mecanismos de uso eficiente y ahorro de agua dirigida a los turistas y visitantes.
- Uso eficiente de energía, sin afectar el servicio prestado a la población residente, visitantes y turistas.
- Llevar registros de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera.
- Implementar las acciones necesarias para el manejo integral de residuos peligrosos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos, bajo la Gestión Integral de Residuos o Desechos Peligrosos propuesta por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial de Colombia.
- Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual resultantes de su actividad. Adelantar acciones para incentivar el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual.
- Calcular e identificar las medidas para la reducción de la huella de carbono.
- Medir el grado de satisfacción de los miembros de la población residente, en relación con la actividad turística.
- Implementar acciones para difundir las normas técnicas sectoriales, relacionadas con la sostenibilidad y la calidad turística.
- Apoyar el mejoramiento de la calidad de los bienes y servicios turísticos suministrados por la población residente.

- Medir y monitorear regularmente la contribución económica directa e indirecta del turismo a la economía del destino.

### MATRIZ DE ASPECTO-IMPACTO:

Se elaboró una matriz cuantitativa de aspectos e impactos ambientales, económicos y sociales generados en el ecoparque, donde se evaluaron diferentes aspectos con las actividades que pueden impactar a la sostenibilidad (positivos y negativos) (Ver anexo E). Los impactos positivos no se evalúan, ni clasifican se tienen en cuenta en la descripción y mejora continua de los mismos, mientras que los impactos negativos son valorados según criterios a los cuales se les da valor determinado según los parámetros establecidos, estos son: tipo de impacto, durabilidad del impacto, irreversibilidad como se puede observar en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Criterios para la clasificación de los impactos**

CRITERIOS PARA LA CLASIFICACIÓN DE LOS IMPACTOS	
TIPO DE IMPACTO	
<b>ALTO (10)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Cuando afecta significativamente el medio ambiente y es difícil su recuperación.</li> <li>. Daño al patrimonio cultural</li> <li>. Incumplimiento de requisitos legales</li> <li>. No recuperación del recurso natural</li> <li>. Incumplimiento repetitivo de directrices sobre la conservación de flora, fauna.</li> <li>. Detección de actividades relacionadas con la explotación sexual a niños, niñas y adolescentes en el destino turístico.</li> <li>. Detección de actividades relacionadas con la contratación infantil.</li> <li>. Detección de contratos injustos o inequitativos.</li> <li>. Percepción de exclusión social en la prestación del servicio o en la contratación de empleados.</li> <li>. Deterioro de la cultura</li> <li>. Realización de compras sin criterios de sostenibilidad</li> </ul>
<b>MEDIO (5)</b>	Cuando afecta el medio ambiente, el patrimonio cultural o al personal involucrado, pero se pueden desarrollar acciones para contrarrestarlas o recuperarlas parcialmente.
<b>BAJO (1)</b>	Cuando afecta levemente el medio ambiente, el patrimonio cultural o al personal involucrado y se puede corregir fácilmente.
DURABILIDAD DEL IMPACTO	
<b>LARGA (10)</b>	Más de dos años presentando impactos negativos
<b>MEDIA (5)</b>	De 1 a 2 años presentando impactos negativos
<b>CORTA (1)</b>	Menos de 1 año presentando impactos negativos





<b>REVERSIBILIDAD DEL IMPACTO</b>	
<b>NO (10)</b>	Cuando ninguna acción permite volver a la situación anterior
<b>PARCIAL (5)</b>	Cuando se puede recuperar algo de la situación anterior
<b>SI (1)</b>	Cuando se puede volver a la situación anterior o no se genero impacto negativo

Esta clasificación nos permite calcular el índice de impacto, el cual se evalúa por una operación simple de multiplicación de cada uno de los criterios evaluados, para su valoración se utilizaron los siguientes rangos:

**Tabla 2. Índice de valoración del impacto**

<b>ÍNDICE DE VALORACIÓN DEL IMPACTO</b>	
<b>PRIORIDAD ALTA</b>	Cuando el resultado es igual o mayor de 500 (rojo)
<b>PRIORIDAD MEDIA</b>	Cuando el resultado está entre 126 y 499 (Amarillo)
<b>PRIORIDAD BAJA</b>	Cuando el resultado es menor o igual a 125 (verde)

Según la matriz y los resultados obtenidos en esta, se evidencia que el mayor impacto negativo que afecta la sostenibilidad es el agotamiento del recurso hídrico(Ver tabla 3), las actividades que se tuvieron en consideración a la hora de evaluar son las de mayor uso del recurso, además de que se utiliza el agua del acueducto para el consumo humano y el agua del yacimiento presente en el terreno para demás actividades, además que el ecoparque no tienen un monitoreo constante del gasto de agua, lo que hace que no se puedan tener programas de uso eficiente y ahorro de agua.

**Tabla 3: Impactos de prioridad alta y media sobre la sostenibilidad**

ASPECTO	ACTIVIDAD/PRODUCTO/SERVICIO	IMPACTO SOBRE LA SOSTENIBILIDAD	ÍNDICE DE VALORACIÓN DEL IMPACTO
Consumo de Agua	Zona de lavado	Agotamiento de recurso hídrico	500
	Preparación de Alimentos y Bebidas		
	Aseo y limpieza		
	Jardinería		
	Zona común Sanitaria (Baños)		
Consumo de Energía	Iluminación Interna (Áreas Comunes)	Agotamiento de recurso natural (Energía)	250
	Planta telefónica, internet y equipos de computo		
	Operación del cable vuelo		
	Equipos para la preparación de alimentos		
	Lavadora		
	Cámaras de seguridad		
Manejo de productos Químicos	Aseo, limpieza y desinfección: Áreas Comunes, Zonas sanitarias, Cocina.	Afectación del suelo y contaminación del medio ambiente	250
	Jardinería		

Los impactos de prioridad media al igual que el impacto de mayor prioridad no tienen un registro, ni monitoreo de consumo; en el caso de la energía cabe resaltar que la infraestructura permite la entrada de luz natural, debido a que cuenta con espacios abiertos. Por otra parte, con relación al consumo de sustancias químicas el uso de estas es bajo, se utilizan productos de aseo genéricos, y uso de fertilizantes de etiqueta verde, lo que hace que se minimice el impacto.

Los impactos de prioridad baja en su mayoría son actividades en las que el ecoparque ha trabajado en el tema de prácticas sostenibles, pero es necesario seguir fortaleciendo y mejorando en los diferentes aspectos ambiental, económico

y social para el adecuado desarrollo en las actividades y poder convertirse en un destino turístico sostenible (Ver tabla 4).

**Tabla 4: Impactos de prioridad baja sobre la sostenibilidad**

ASPECTO	ACTIVIDAD/PRODUCTO/SERVICIO	IMPACTO SOBRE LA SOSTENIBILIDAD	ÍNDICE DE VALORACIÓN DEL IMPACTO
Generación de residuos sólidos	Cocina	Contaminación del medio ambiente y generación de residuos.	25
	Vertimiento de productos químicos		
	Estadía de los turistas y visitantes		
	Material Publicitario y papelería		
Contaminación Atmosférica visual y auditiva	Avisos y material publicitario	Contaminación del medio ambiente	1
Material impreso	Actividades Administrativas: Facturación, talonarios, comunicación interna, presentación de informes, otros	Generación de residuos	25
Emisión de Gases	Transporte	Deterioro atmosférico	125
	Nevera y congelador de cocina		
Mantenimiento	Mantenimientos preventivos y correctivos	Equipos e infraestructura	25
Satisfacción al cliente	Encuestas de satisfacción y registros de PQR	Acciones de mejora	25

Adicionalmente, se cuenta con los impactos positivos, dentro de los cuales sobresalen la contratación de la población residente en la zona donde se encuentra ubicado el ecoparque, inclusión y apoyo en emprendimientos, prevención ESCNNA, capacitación e implementación de programas formativos de acuerdo con las necesidades de los trabajadores y de la empresa, desarrollo desimulacros de desastres y compra y consumo de productos agrícolas locales. Estas actividades se deben seguir realizando y mejorando con planes o proyectos que fortalezcan cada vez más las relaciones sociales entre propietarios y comunidad, para de esta manera, lograr que la actividad turística genere desarrollo en la zona (Ver tabla 5).

**Tabla 5: Impactos positivos en la sostenibilidad**

ASPECTO	ACTIVIDAD/ PRODUCTO	IMPACTO SOBRE LA SOSTENIBILIDAD	ÍNDICE DE VALORACIÓN DEL IMPACTO
Contratación	Promoción y participación de muestras culturales y folclóricas (Arte, Biblioteca, música, gastronomía local, fundaciones)	Prevención de la cultura	IMPACTO POSITIVO
Riesgo Social	Capacitación de personal y sensibilización a proveedores colaboradores y huéspedes	Prevención del ESCNNA	IMPACTO POSITIVO
Contratación	Control de contratación laboral en menores de edad	Contratación laboral infantil	IMPACTO POSITIVO
Discriminación y Exclusión de la población	Capacitación, campañas y sensibilización a colaboradores proveedores, turistas y trabajadores.	Inclusión de la comunidad	IMPACTO POSITIVO
Apoyo a las comunidades	Promoción y compra de productos o servicios con características locales	Promoción de la comunidad local	IMPACTO POSITIVO
Contratación	Contratación de personal, proveedores, servicios.	Generación de empleo	IMPACTO POSITIVO
Fortalecimiento de las capacidades de las comunidades	Eventos, talleres, conferencias.	Promover el mejoramiento de las capacidades de la comunidad	IMPACTO POSITIVO
Apoyo a la población vulnerable	Compras de productos locales a población y proveedores vulnerables	Desarrollo económico	IMPACTO POSITIVO
Seguridad	Socialización información plan de emergencia rutas de evacuación señalización e identificación de riesgos, implementos de seguridad	Seguridad partes interesadas	IMPACTO POSITIVO

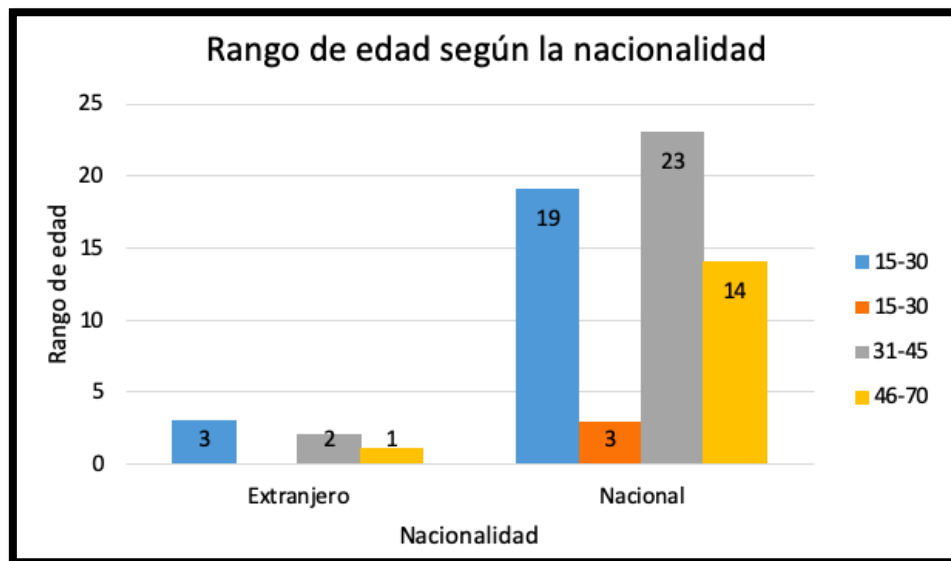
**ENCUESTAS:**

Se realizaron 65 encuestas en el Ecoparque los Saltos S.A.S, (Ver anexo C y anexo D), en las cuales se tuvo en cuenta acciones enfocadas a la sostenibilidad turística

que actualmente son desarrolladas en el destino; así mismo, se buscó identificar qué tanto saben los turistas acerca del turismo sostenible, los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Se puede apreciar que del total de la muestra el 40% de los turistas se encuentran en un rango de edad entre los 31 y los 45 años, en turistas nacionales y entre los 15 y 30 años en turistas extranjeros (Ver ilustración 1), dando a entender que las actividades desarrolladas están más enfocadas para un tipo de turista joven pues la tipología de turismo que se presta en el ecoparque es turismo de aventura. Se observa también que esta tipología de turismo la practican más los hombres que las mujeres, pues del total de turistas entrevistados un 45% fueron mujeres y un 55% fueron hombres, entendiéndose que esto es porque es un turismo más de aventura, acción y adrenalina.

**Ilustración 1: Rango de edad según la nacionalidad**

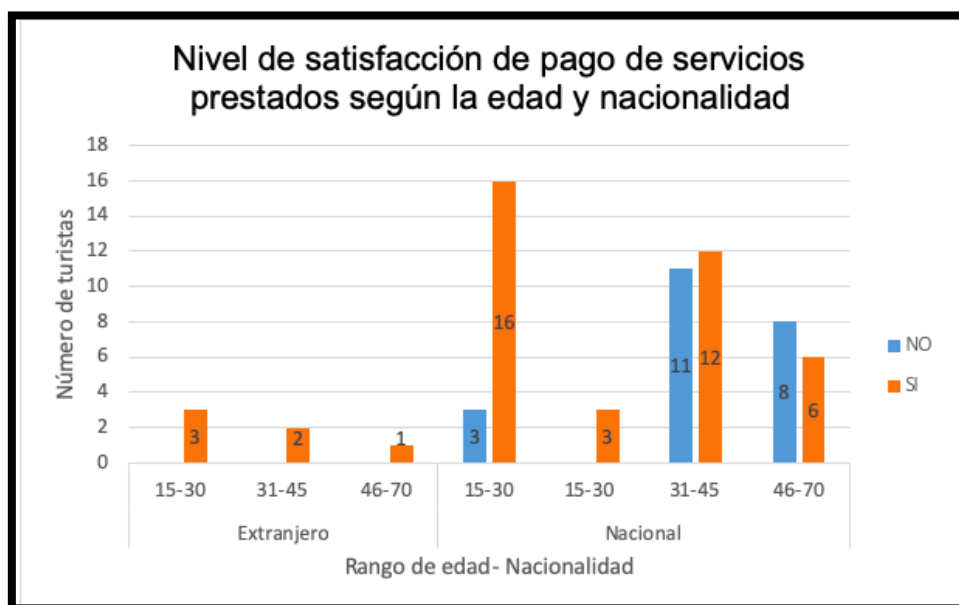


El ecoparque está preparado para recibir tanto al turista nacional como al extranjero; un 9% de los turistas son extranjeros (6 personas) y el 91% son nacionales (59 personas), esto muestra que el personal encargado de atender al turista está capacitado para recibir cualquier viajero que desee visitar el ecoparque, pues además de que le brindan un buen servicio el establecimiento cuenta con personal bilingüe. Sin embargo, mientras el ecoparque se da a conocer a nivel internacional, seguirá prevaleciendo el turista nacional.

De los 65 turistas encuestados 43 de ellos están de acuerdo con el precio que pagan por cada una de las actividades que ofrece el ecoparque, es decir, más del 50% entre ellos se encuentran los 6 turistas extranjeros y 37 turistas nacionales; así

mismo, 22 turistas han respondido que no les parece justo el precio que pagan en el establecimiento, (Ver Ilustración 2 ) y (Ver tabla 6), esto porque el tiempo es corto para realizar cada una de las actividades. Sin embargo, todos los turistas encuestados se van a gusto del ecoparque pues han dicho que les gustó vivir la experiencia en el lugar, lo que indica que reciben un adecuado trato por parte de los operadores de turismo.

**Ilustración 2: Nivel de satisfacción de pago en servicios prestados según el rango edad y nacionalidad.**



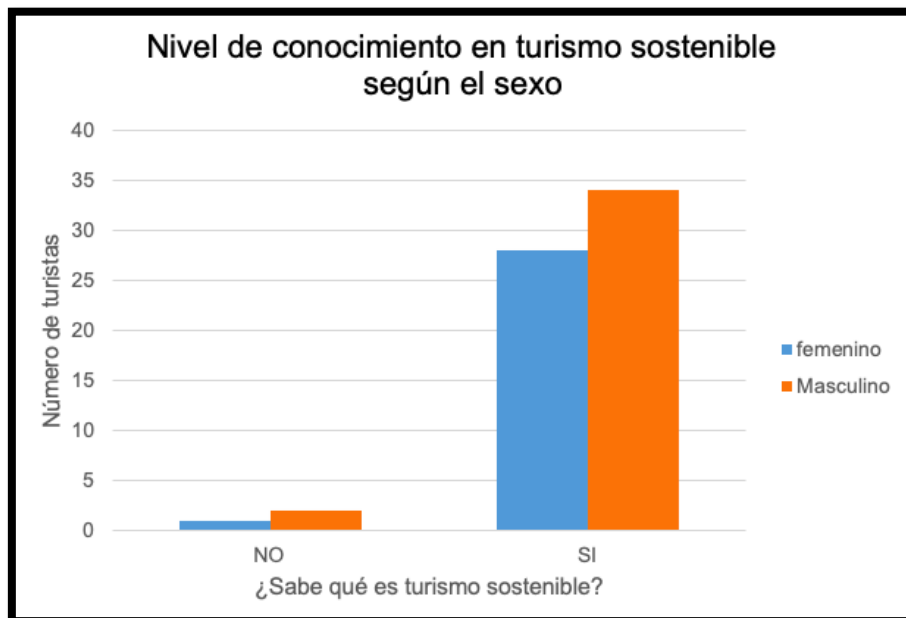
**Tabla 6: Nivel de satisfacción de pago en servicios prestados según la edad y nacionalidad**

Nivel de satisfacción en el pago de servicios prestados			
Nacionalidad- Rango de edad	Le parece justo el precio que pago los productos y servicios prestados por el Ecoparque Los Saltos S.A.S.		
	NO	SI	Total general
<b>Extranjero</b>		<b>6</b>	<b>6</b>
15-30		3	3
31-45		2	2
46-70		1	1
<b>Nacional</b>	<b>22</b>	<b>37</b>	<b>59</b>
15-30	3	16	19
15-30		3	3

31-45	11	12	23
46-70	8	6	14
<b>Total general</b>	<b>22</b>	<b>43</b>	<b>65</b>

Como se muestra en la ilustración 3, 62 de los turistas tienen conocimiento de lo que es turismo sostenible y 3 de ellos no conocen el término, demostrando que el turista que llega al ecoparque tiene buen nivel educativo y apuestan por destinos donde se practican prácticas sostenibles y se promueve la conservación de los recursos naturales.

**Ilustración 3: Nivel de conocimiento en turismo sostenible según el sexo**



Según la ilustración 4 y la tabla 7, del 100% de turistas encuestados, el 35% tiene un claro conocimiento sobre lo que significa turismo sostenible, pues responden que es una actividad económica que protege el medio ambiente, de este porcentaje quienes más se acercan a la respuesta son los turistas que tienen un rango de edad entre los 15 y 30 años con un 16%; así mismo, la respuesta más seleccionada con un 61% es que corresponde a una actividad que minimiza el impacto en el ambiente, una respuesta que de igual manera define lo que es un turismo sostenible. Solo el 3% no respondió a ninguna de las anteriores, esto quiere decir que no tenían ningún conocimiento sobre lo que significaba el término (Ver tabla 7).

Es satisfactorio saber que el turista que visita el ecoparque tiene conocimiento acerca del término queriendo decir que no solo van a realizar las actividades de ocio y por vivir la experiencia, sino que saben la clase de turismo que se está

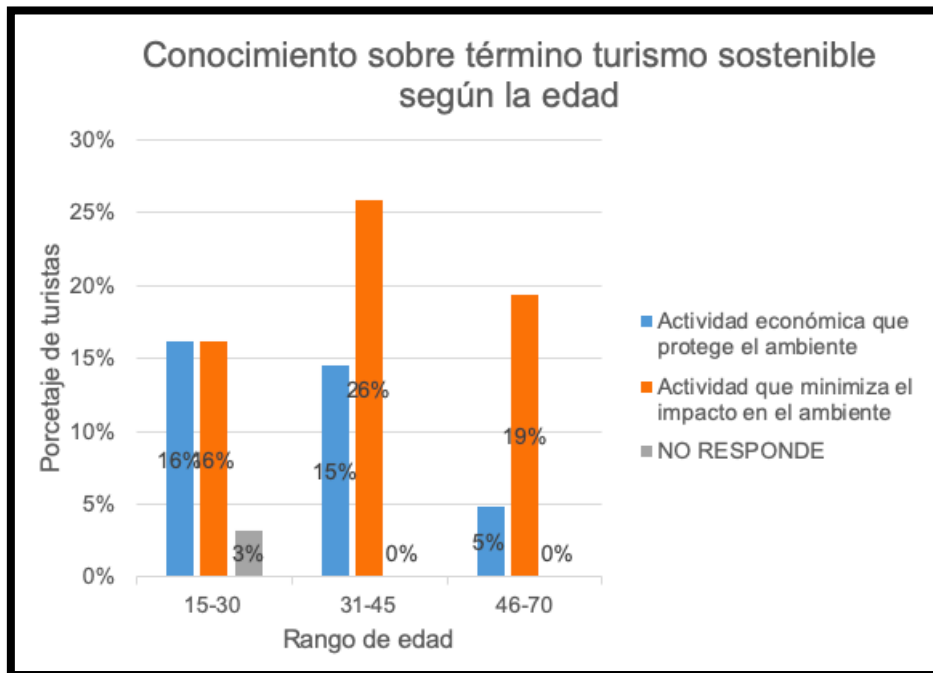


desarrollando en el ecoparque y tienen en cuenta que están protegiendo el ambiente y de igual manera apoyando economía de los prestadores de servicio turístico y a la comunidad local.

**Tabla 7: Conocimiento sobre el término turismo sostenible según la edad**

Rango de edad	Actividad económica que protege el ambiente	Actividad que minimiza el impacto en el ambiente	No responde	Total
15-30	16%	16%	3%	35%
31-45	15%	26%	0%	40%
46-70	5%	19%	0%	24%
<b>Total</b>	<b>35%</b>	<b>61%</b>	<b>3%</b>	<b>100%</b>

**Ilustración 4: Conocimiento sobre el término turismo sostenible según la edad**



Todo esto se deriva de los resultados obtenidos en las encuestas, pues el 97% de los turistas encuestados tienen un conocimiento claro acerca del turismo sostenible,



además de que tienen en cuenta que el ecoparque realiza prácticas sostenibles con el fin de cuidar y preservar los recursos naturales; por último se pudo evidenciar que el turismo en el ecoparque esta aumentado, lo que quiere decir que se está posicionando como un destino competitivo a nivel nacional, aun teniendo en cuenta que tienen una desventaja en la accesibilidad para llegar hasta el ecoparque siendo una carretera destapada y además queda algo retirado de los municipios aledaños a él, los cuales son el municipio de La Ceja y el municipio de Abejorral. Sin embargo, esto no ha sido un obstáculo para el turista que quiere vivir la experiencia y disfrutar del paisaje y todo lo que este ofrece, pues en el ecoparque se puede respirar paz y tranquilidad, es un ambiente sano y muy calmado, lleno de aventura y cosas maravillosas por descubrir.

### **RECOMENDACIONES PARA LA CONSOLIDACIÓN DE UN DESTINO TURÍSTICO SOSTENIBLE:**

Las recomendaciones planteadas son basadas en los resultados de las listas de chequeo donde se evaluaron los criterios de sostenibilidad presentes en la norma técnica sectorial 001- Requisitos de sostenibilidad y la guía de buenas prácticas para turismo sostenible de la Rainforest Alliance y demás resultados de las herramientas de investigación. Si bien, el ecoparque actualmente desarrolla prácticas que fomentan el cuidado y la conservación de los recursos naturales, así como la inclusión y participación de la comunidad local en el desarrollo de las diferentes actividades dentro del establecimiento, se identificó que para lograr la consolidación como una área turística sostenible y poder aspirar a una certificación, es necesario implementar acciones y mejorar procesos que se describen a continuación.

- 1.** Crear una política de sostenibilidad en la cual se tengan en cuenta las siguientes observaciones al momento de su construcción:
  - a.** El mantenimiento y mejora de los impactos positivos, además, el manejo, minimización de aquellos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad, esto de acuerdo con los resultados obtenidos en la matriz de identificación de aspectos e impactos ambientales, económicos y sociales.
  - b.** La política deberá ser un documento público, que se encuentre disponible.
- 2.** Se recomienda realizar el estudio de capacidad de carga para los diferentes senderos que se encuentran en el ecoparque, para el cual aconsejable que se tenga en cuenta las siguientes guías metodológicas: Guía Metodológica para el Monitoreo Impactos del Ecoturismo y Determinar Capacidad de Carga Aceptable en la Unidad de Parques Nacionales Naturales de Colombia, Bogotá; Guía Metodológica para el Monitoreo Impactos del Ecoturismo y



Determinar Capacidad de Carga Aceptable. Bogotá; Gestión de la saturación turística en sitios de interés natural y cultural. Madrid.

3. Realizar una revisión de la siguiente normativa colombiana que puede aplicarle: Ley 1225 de 2008, Resolución 0958 de 2010, Resolución 1409 de 2012, Ley 1618 de 2013, Ley 1750 de 2015, Decreto 472 de 2015, Resolución 543 de 2017, Resolución 880 de 201, Ley 23 de 1973, Decreto Ley 2811 de 1974, Decreto 1608 de 1978, Decreto 229 de 2017, Decreto 1074 de 2015, Decreto 2063 de 2018, Decreto 2438 de 2010, Resolución 3169 de 2015, Ley 99 de 1993, Ley 1252 de 2008, Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002 del 2006, Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS del 2008, Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 005 del 2009, entre otras.
4. Se debe realizar la identificación de aspectos e impactos ambientales, económicos y sociales, para así lograr generar planes de priorización, mitigación o eliminación de los impactos negativos, además se recomienda matrices cuantitativas para la evaluación de los impactos. En este trabajo, se elaboró una matriz a partir de la información obtenida por propietarios del establecimiento y con observación directa, la cual puede ser tomada en cuenta para cumplir con este requisito.
5. Incluir en el guion turístico, la divulgación de los elementos de respuesta ante la presentación de alguna emergencia genera un entorno mucho más seguro en el destino.
6. El ecoparque cuenta con plan de emergencia, sin embargo, este debe ser revisado una vez al año, se deben realizar los simulacros periódicamente y dejar registro; así mismo, este documento debe de estar disponible para el público. Cabe resaltar que el ecoparque ha realizado varios simulacros que no fueron documentados en promedio uno o dos al año.
7. El consumo de energía del ecoparque debe ser registrado, con el objetivo de monitorear y poder adelantar acciones que reduzcan el consumo, algunos tipos de energías alternativas que se pueden implementar son generadores eólicos, estos serían muy eficientes por las condiciones ambientales de la zona donde se encuentra ubicado el ecoparque.
8. Inspeccionar el estado de los motores, tanques de combustible y los componentes de los vehículos de transporte que se están al servicio de la actividad. Asegurarse de que los neumáticos mantengan siempre una presión correcta, mejora la tasa de consumo de combustible.



- 9.** Usar limpiadores y detergentes biodegradables, al momento de comprar fijarse en no llevar los que tengan fosfatos o fosfonatos, así como los que contengan sustancias tóxicas, tales como cloro, benceno, nitrobenzeno, formaldehído, kerosén, naftaleno, hidróxido de sodio, fenol, xileno y lauril sulfato de sodio, entre otros, en su lugar se recomienda utilizar limpiadores naturales como sal, limón, vinagre y bicarbonato de sodio.
  
- 10.** Llevar un registro de la cantidad mensual de la generación de residuos sólidos orgánicos, ordinarios, reciclables y peligrosos generados en las instalaciones del ecoparque; teniendo en cuenta la ubicación del ecoparque es importante llevar un seguimiento y un plan de manejo de la disposición final de los residuos, así como implementación de estrategias que permitan disminuir la cantidad de residuos generados.
  
- 11.** Tener en cuenta la huella de carbono para cada una de los productos y servicios que se ofrecen en el ecoparque, especialmente en el servicio de transporte turístico que se oferta y adelantar acciones para la minimización. Además de esto, es recomendable revisar documentos como: ISO 14064, Verificación y Contabilización de Gases de Efecto Invernadero. ISO; Manual del Protocolo de Montreal relativo a las sustancias que agotan la Capa de Ozono. Kenya: UNON- Implementación del Protocolo de Montreal en Colombia. Antioquia.
  
- 12.** Realizar una identificación de las sustancias agotadoras de la capa de ozono que se estén utilizando en el ecoparque para la identificación de estas se recomienda consultar documentos como: Implementación del Protocolo de Montreal en Colombia. Antioquia; ISO 14064, Verificación y Contabilización de Gases de Efecto Invernadero; ISO 14064-1: Greenhouse gases. Part 1: Specification with guidance at the organization level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals.
  
- 13.** Mantener registros de todas las actividades realizadas para el cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial 001-Destinos Sostenible, Requisitos de sostenibilidad que son evidencia del cumplimiento de los requisitos, estos deben ser legibles, identificables y estar disponibles.

## **CONCLUSIONES**

El Ecoparque los Saltos S.A.S es un lugar donde son priorizados la protección y conservación los recursos naturales, puesto que en la actualidad se realizan prácticas sostenibles que contribuyen al desarrollo ambiental, económico y social de la comunidad.

De las más notables es el área de conservación y protección ambiental que actualmente es de 9 hectáreas de bosque nativo, con una reforestación de especies nativas en zonas con algún daño ambiental; cuentan con un código de conducta que tiene bases de sostenibilidad, la utilización de fertilizantes de etiqueta verde para sus cultivos que son amigables con el ambiente, además se está realizando un estudio de aves presentes en el ecosistema donde se encuentra el ecoparque y del cual se van a basar para saber cuántas especies existen y que cuidados se deben tener con cada una de ellas, sin dejar de lado a los mamíferos, anfibios y reptiles que se puedan encontrar en el lugar, además contribuyen al desarrollo económico de la comunidad con la contratación de los campesinos de la zona, capacitándolos en diferentes áreas y con la compra de los sus producciones agrícolas.

También se encuentra preparado para atender cualquier emergencia que se presente en caso de tener algún accidente, pues capacitan a sus empleados en las diferentes áreas entre ellas primeros auxilios y cursos de altura, además de que en el año realizan varios simulacros en donde participan todos los encargados del parque y visitantes que se encuentren allí, e invitan a participar a otros prestadores de servicios turísticos. Cabe resaltar que el turista que visita el ecoparque está comprometido con el cuidado del medio ambiente, la conservación y preservación de los recursos.

Sin embargo, se identificaron algunas debilidades por parte del operador turístico, pues no se cuenta con certificación en las principales normas técnicas sectoriales de turismo sostenibles que aplican a los servicios y productos que se ofrecen en el ecoparque y algunos empleados encargados de la ejecución de las actividades aún se encuentran en el proceso de certificarse como guías de turismo.

Otra debilidad es que no se llevan registros de la cantidad de agua o energía que están consumiendo para el desarrollo del turismo, tampoco del manejo de los

residuos sólidos y uso productos químicos; es de resaltar que el ecoparque tiene unas políticas que ayudan al manejo de algunas de las prácticas, una de ellas es la política de manejo de residuos sólidos, la cual trata de que el 80% de los residuos son reciclables, donde ellos mismos hacen la separación y lo llevan al centro de reciclaje más cercano, en este caso al que queda en el municipio de La Ceja, otra política existente es la política de cero poliestireno expandido (icopor) y cero plástico, la idea con esta política es reducir al máximo contaminantes que afecten al ambiente.

Se tiene en cuenta que el principal atractivo del ecoparque es el agua, que se ve amenazada principalmente por la actividad humana, los cambios en el paisaje y el uso inadecuado del recurso; esto relacionado con la contaminación del medio ambiente y la afectación del suelo, debido al uso de contaminantes como lo son los, detergentes y demás productos que utilizan para el mantenimiento del ecoparque.

Para mitigar y/o controlar estos impactos es necesario realizar un programa de cultura ambiental, programa de uso eficiente y ahorro de energía, y un programa de uso eficiente y ahorro de agua, donde se conozca a fondo los impactos y las soluciones, las normativas que se deben seguir a cabo para poder controlar tal daño, y así desarrollar un plan de manejo ambiental, dentro del cual existan unas políticas ambientales que traten de la protección al medio ambiente y el uso sostenible de los recursos naturales; esto con el fin de la protección y conservación del medio ambiente y preservación de los recursos naturales.

Se puede concluir que las prácticas sostenibles se está implementando en lugares donde el medio ambiente es lo primero, contribuyendo a la conservación y la protección del área natural y el cuidado de los recursos naturales, y de la fauna y flora que se encuentra en todo espacio natural, al desarrollo social y económico no solo de los propietarios sino también de las comunidades locales donde se desarrolla la actividad turística, los resultados presentes en esta investigación demuestran que el ecoparque Los Saltos cumple con algunos de los criterios de las prácticas sostenibles, es decir, que debe seguir trabajando en las prácticas presentes y adelantar el desarrollo de nuevas actividades que contribuyan a la sostenibilidad, entre ellas la consolidación de un área turística para una futura pretensión de certificarse en la NTS-TS 001 Destinos Turísticos- Requisitos de Sostenibilidad.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda para próximas investigaciones realizar estudios de capacidad de carga de los diferentes senderos ecoturísticos presentes en el ecoparque, estudios y monitoreos de la calidad del agua, así como de identificación y evaluación de los aspectos e impactos que genera la actividad turística.

La articulación con la comunidad académica (Colegios e instituciones de Educación Superior) es una estratégica que permite generar espacios de conocimiento y aprendizaje. Así promover la investigación en miras de contribuir a la sostenibilidad no solo del establecimiento sino de la zona.

En cuanto al componente social, es importante incentivar la creación de empresa o microempresas en la población local, que permitan el desarrollo de tipologías de turismo como el agroturismo, ecoturismo y turismo rural comunitario. Esto permite que las comunidades locales tengan alternativas productivas y mejoren la calidad de vida.

Finalmente, la articulación con entidades públicas y privadas, trabajar de la mano con las administraciones municipales de Abejorral y La Ceja del Tambo; así como con los planes y proyectos que la Gobernación de Antioquia prioriza para el desarrollo de la actividad turística en las regiones son de vital importancia para lograr que la zona sea reconocida en el mercado nacional e internacional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrés, J. M. (2010). *Buenas Prácticas Ambientales*.
- Andrés, J. M., & Torre, M. G. (2010). *Buenas Prácticas Ambientales*. Buenos Aires
- Antioquia, U. d. (2014). *Programa de profesionalización gestión en ecología y turismo*. Medellín, Colombia.
- Artaraz, M. (2002). *Teoría de las tres dimensiones de desarrollo sostenible*. Ecosistemas.
- Bermúdez, A., Gómez, C. M., & Roldán, A. (2016). *Buenas Prácticas Ambientales Para Prestadores de Servicios Turísticos*. Medellín.
- Bermujo, G. d. (2016). *Del desarrollo sostenible según Brundtland a la sostenibilidad como biomimesis*. Bilbao.
- Bogotá, Alcaldía de. (16 de Julio de 2008). *Alcaldía de Bogotá*. Obtenido de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31434>
- Calderón Henao, L. A., & Tabares Tabares, N. d. (2014). *Ordenamiento ambiental y turístico del Ecoparque Los Saltos S.A.S*.
- Calderón Henao, L. A., & Tabares Tabares, N. d. (2014). *Ordenamiento ambiental y turístico en el Ecoparque Los Saltos S.A.S*.
- Comisión Mundial del Medio Ambiente y Desarrollo. (1987).
- Días Merlano, J. M. (2010). *Salto y Cascadas de Colombia*.
- Gallego, J. F. (2002). *Turismo y Desarrollo Sostenible*. Bogota, Colombia.
- Juan Manuel Andres, M. T. (2010). *Las Buenas Practicas Ambientales en Turismo*. Neuquén – Argentina.
- Julio, R. M. (2014). *El turismo en el desarrollo regional: La experiencia de dos departamentos colombianos*. Bucaramanga, Colombia: Revista Lebre.
- Los Saltos Ecoparque S.A.S. (2017). *Los Saltos Ecoparque*. Obtenido de [www.lossaltosecoparque.com/content/8-el-parque](http://www.lossaltosecoparque.com/content/8-el-parque)
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo . (2014). *Guía de buenas practicas para prestadores de servicio en turismo de naturaleza*. Bogotá.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). *Guía de buenas prácticas para prestadores de servicio en turismo de naturaleza*. Bogotá.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). *Programa de Transformación Productiva* .
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2018). *Plan Sectorial de Turismo 2018-2022 "Turismo: El propósito que nos une"*. Bogotá D.C: s.e.



- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (Agosto de 2019). *Ministerio de Comercio, Industria y turismo*. Obtenido de <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=cf570b29-7f96-40f2-8bb6-6f75c2653495>
- Ministerio de Economía Fomento y Turismo. (2011). *Chile, por un turismo sustentable. Manual de Buenas Practicas*. Chile.
- Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. (2011). *Chile, por un turismo sustentable. Manual de Buenas Practicas*. Chile.
- Organización Mundial de Turismo. (1994). *Actualización de las recomendaciones Internacionales para estadísticas de Turismo*.
- Organización Mundial de Turismo. (2008). *Recomendaciones sobre estadísticas de Turismo*. Madrid.
- Quintero, J. (2004). Los impactos económicos, socioculturales y medioambientales del turismo y sus vínculos con el turismo sostenible. *Anales del museo de América*, 263-274.
- Rainforest Aliance. (2008). *Buenas Prácticas para Turismo Sostenible*.
- Ramírez, M. J. (2014). El turismo como fuente de desarrollo regional. *LEBRET*, 3-4.
- Turismo, O. M. (2014).



## ANEXOS

### ANEXO A: Lista de chequeo para identificar los ámbitos de sostenibilidad en una empresa prestadora de servicios

LISTA DE CHEQUEO PARA IDENTIFICAR LOS ÁMBITOS DE SOSTENIBILIDAD EN UNA EMPRESA PRESTRADORA DE SERVICIOS TURÍSTICOS BASADA EN LA NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS 001							
N	REQUISITOS	ASPECTOS	ACCIONES/ OBLIGACIONES	CUMPLE		NO APLICA	OBSERVACIONES
				SI	NO		
1	Delimitación turística	Destino turístico	a. Se debe utilizar la cartografía a una escala que permita un detalle apropiado.		X		El ecoparque cuenta con un mapa de de localización del ecoparque, es un documento empresarial. Se recomienda que se realice la cartografía a una escala más detallada.
		Área turística dentro destino	b. Debe definir y documentar las actividades turísticas que se realizan y los productos y servicios turísticos que se ofrecen.	X			Las actividades turísticas que se realizan son las siguientes: senderismo, cable vuelo, vía ferrata, atardecer en hamacas, picnic aéreo. Los productos y servicios prestados son: alimentación (restaurante y bar), hospedaje (cabaña rústica), transporte.
		Infraestructura y uso del espacio público	a. La implementación de principios, criterios de diseño y construcción sostenible.		X		Se están realizando las acciones para la adecuación de espacios



**Corporación Académica Ambiental**

			b. Implementar señalización turística o señalética que facilite la identificación de la oferta turística, así como la delimitación de la zona objeto de implementación de los requisitos.			X	en zonas comunes, y mejora continua de la señalización, cabe resaltar que falta señalización de ubicación del ecoparque, por la entrada vía La Ceja-Abejorral, El guaico. Se recomienda para próximas construcciones los principios básicos de la construcción sostenible que son: eficiencia energética, eficiencia en agua, materiales de baja embebuda, calidad del ambiente interior, sostenibilidad del emplazamiento entre otros
2	Autoridad y responsabilidades	Responsables de auditorías internas	a. Identificar a las personas, entidades u organizaciones responsables en el cumplimiento de los requisitos.		X		Actualmente existe un organigrama, y una designación clara de funciones de cada uno de los participantes en el desarrollo de la actividad turística, se recomienda comenzar a trabajar en la recopilación, además de un nuevo organigrama donde se encuentren las funciones en el proceso de certificación, gestionar la información necesaria al momento de una auditoría externa
			b. Designar un responsable o líder general, el cual puede ser una persona natural o jurídica.	X			
		Responsables de la auditoría por externos	c. Recopilar, gestionar y brindar la información que se requiera por parte de las personas, entidades u organizaciones responsables.			X	
		Organigrama y descripción de responsabilidades	d. Coordinar la definición y ejecución de acciones por parte de las personas, entidades u organizaciones responsables.		X		
3	Requisitos legales	Legislación turística aplicable	Adelantar acciones para el cumplimiento de las normas colombianas aplicables al establecimiento.		X		Se recomienda que el ecoparque que haga una revisión de la siguiente normativa colombiana que puede aplicarle: Ley 1225 de 2008, Resolución 0958 de 2010, Resolución 1409 de 2012, Ley 1618 de 2013, Ley 1750 de 2015, Decreto 472 de 2015, Resolución 543 de 2017, Resolución 880 de 201, Ley 23 de 1973, Decreto Ley 2811 de 1974, Decreto 1608 de 1978, Decreto 229
		Adecuación de la infraestructura para discapacitados	Adelantar, cuando se requiera, el respectivo proceso de consulta previa, en cumplimiento de lo establecido en el Convenio 169 de la OIT, ratificado por la Ley 21 de 1991 y la Ley 70 de 1993.			X	



							de 2017, Decreto 1074 de 2015, Decreto 2063 de 2018, Decreto 2438 de 2010, Resolución 3169 de 2015, Ley 99 de 1993, Ley 1252 de 2008, Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002 del 2006, Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS del 2008, Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 005 del 2009, entre otras.
4	Política de sostenibilidad	Declaración realizada por el área turística, de sus intenciones y principios, en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Proporciona el marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas.	a. Mantenimiento o mejora de los impactos positivos en términos ambientales, socioculturales y económicos.	X			Actualmente no existe una política de sostenibilidad. Se recomienda que se tengan en cuenta las siguientes observaciones al momento de la construcción de la política: a. Incluya su compromiso con: o el mantenimiento o mejora de los impactos positivos en términos ambientales, socioculturales y económicos; o el manejo, minimización o eliminación de aquellos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad. b. esté disponible y sea difundida al público y población residente. No obstante, también se recomienda realizar el estudio de capacidad de carga, para el cual aconsejable que se tenga en cuenta las siguientes guías metodológicas: - Guía Metodológica para el Monitoreo Impactos del Ecoturismo y
			b. Manejo, minimización o eliminación de aquellos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad.	X			
			c. Manejo, minimización o eliminación de aquellos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad.	X			
			d. Mejora continua y documentos públicos.				
						X	



**Corporación Académica Ambiental**

								Determinar Capacidad de Carga Aceptable en la Unidad de Parques Nacionales Naturales de Colombia, Bogotá. - Guía Metodológica para el Monitoreo Impactos del Ecoturismo y Determinar Capacidad de Carga Aceptable. Bogotá. - Gestión de la saturación turística en sitios de interés natural y cultural. Madrid.
5	Código de Conducta	Declaraciones y acuerdos construidos colectivamente, que contienen principios, valores y lineamientos fundamentales que guiarán la prestación del servicio ofrecido.	Debe ser divulgado entre la población residente, visitantes y turistas.	X				Se recomienda que el código de conducta sea socializado a la llegada de los visitantes, turistas y con la comunidad residente, aparte de esto también hacerlo visible en las plataformas virtuales donde estén promocionando, cabe resaltar que se encuentra el código de conducta en un lugar visible del ecoparque, en dos idiomas inglés y español.
6	Requisitos de gestión	Identificación de aspectos impactos	a. Identificar las actividades, productos y servicios turísticos que se ofrecen.	X				El ecoparque tiene identificado cada uno de los productos y servicios turísticos que está ofertando, aún no se tiene una identificación de aspectos e impactos relacionados con la actividad turística, se recomienda comenzar con la documentación de cada uno de los productos y servicios, y la identificación de los impactos a través de matrices cuantitativas que permiten medir los impactos y priorizar los mismos que ayudarán a colocarse objetivos y metas para la
			b. Identificar los aspectos ambientales, socioculturales y económicos con los que tienen relación dichas actividades, productos y servicios turísticos.		X			
			c. Identificar los impactos ambientales, socioculturales y económicos asociados a dichos aspectos.		X			
			d. Tener en cuenta como mínimo los requisitos contenidos en esta norma para realizar un análisis y evaluación de impactos reales y potenciales, que permita determinar las prioridades de actuación, e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas enfocadas a la sostenibilidad		X			



**Corporación Académica Ambiental**

	e. documentar esta información, determinar los periodos de actualización y mantenerla actualizada.		X		mitigación. Se recomienda
Programas para la sostenibilidad	a. Formular e implementar programas enfocados a la sostenibilidad que incluyan como mínimo: objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), indicadores, responsables, plazos para su logro y seguimiento, que lleven al cumplimiento de la política de sostenibilidad.		X		Aún no se ha realizado programas para la sostenibilidad.
	b. realizar monitoreo, seguimiento y medición a los programas, que permita garantizar el cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos.		X		
Capacitación	Debe adelantar acciones de capacitación periódica dirigida a quienes hacen parte de la autoridad y responsabilidad para la implementación y mantenimiento de los requisitos de sostenibilidad.		X		El ecoparque les ofrece a sus empleados cursos como: - Curso de alturas, primeros auxilios, fotografía, barismo y atención al cliente. Se recomienda que estas capacitaciones sean documentadas, con evidencia fotográfica, registro de asistencia, y de ser viable para la empresa tener un plan anual de capacitaciones priorizadas de acuerdo con las necesidades presentes.
Documentación y registros (inf. Resultante del proceso)	a. Requisitos legales.			X	El ecoparque cuenta con plan de emergencia, es un documento privado. Se recomienda que el ecoparque comience a adelantar las acciones necesarias para la construcción de la política de sostenibilidad, la identificación de aspectos e impactos, programas de sostenibilidad, además de registrar y
	b. Política de sostenibilidad.		X		
	c. Identificación de aspectos e impactos.		X		
	d. Programas para la sostenibilidad.		X		
	e. Preparación y respuesta de emergencias.	X			
	f. Mejora continua.			X	
	g. Debe llevar un listado que facilite el control de los documentos vigentes, donde se puedan evidenciar el responsable, la ubicación, actualización y versión vigente.		X		



			h. Mantener registros de las actividades que son evidencia del cumplimiento de los requisitos, estos deben ser legibles, identificables y estar disponibles.		X			documentar los procesos.		
Seguridad	Preparación y respuesta ante emergencias		a. Ser articulado con los planes de la misma naturaleza de los niveles local, sectorial o nacional, según donde se encuentre ubicado.	X				Se recomienda incluir en el guion turístico, la divulgación de los elementos de respuesta ante la presentación de alguna emergencia, revisar el plan de emergencias actual una vez al año y realizar simulacros periódicamente y dejar registro. Cabe resaltar que el ecoparque ha realizado varios simulacros que no fueron documentados en promedio uno o dos al año.		
			b. Comunicar los elementos clave de respuesta a seguridad y emergencia a los turistas, residentes y empresarios relacionados con el turismo.		X					
			c. Ser verificado a través de simulacros.	X						
			d. Ser actualizado periódicamente de acuerdo con la legislación vigente aplicable, y dejar registro.			X				
	Seguridad turística	a		a. Adelantar acciones para promover la seguridad de la población residente, visitantes y turistas.	X				Actualmente en la región no se están desarrollando programas de seguridad turística.	
				b. Vincular con los programas de seguridad turística que se estén desarrollando, si los hay.				X		
Requisitos ambientales	Protección de la biodiversidad		a. Adelantar acciones de conservación y uso responsable, cuando esté localizado en áreas naturales.	X				El ecoparque se encuentra en una zona montañosa con biodiversidad por esta razón tiene una zona de conservación de 9 hectáreas en las 15 hectáreas con las que cuenta el ecoparque y adelanta acciones como la reforestación con especies nativas.		
			b. Respetar las rondas hídricas de los cuerpos de agua, humedales, lagos, lagunas, ciénagas y manglares, reservas de flora y fauna y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.		X					
			c. Adelantar acciones para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y en tareas de restauración, cuenten con especies nativas.				X			
	Apoyo a programas de protección y uso sostenible de la	a		a. Adelantar acciones encaminadas a la protección, conservación y uso sostenible, según la legislación vigente aplicable, de los ecosistemas presentes.		X				Se recomienda al ecoparque vincularse con programas de protección a la biodiversidad que se desarrollen en la región.
				b. Adelantar acciones encaminadas a la conservación, uso sostenible de la biodiversidad y fomentar comportamientos responsables de los actores para con su entorno.		X				



**Corporación Académica Ambiental**

	biodiversidad	c. Adelantar acciones o participar en programas ambientales.	X			
		d. Adelantar y divulgar acciones encaminadas a impedir la comercialización, el consumo, la ejecución o apoyo de actividades encaminadas a la colección y tráfico de especies animales o vegetales silvestres y de especies endémicas que no cuenten con los permisos y licencias respectivas, otorgadas por las autoridades ambientales competentes o sobre las cuales recaiga algún tipo de veda o prohibición.	X			
		e. Liderar, apoyar o adelantar campañas con las organizaciones y entidades competentes, enfocadas a la promoción y uso sostenible de la biodiversidad y a la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna, teniendo en cuenta la legislación vigente aplicable.	X			
		a. Contar con la información acerca de las áreas naturales protegidas y ecosistemas estratégicos, sus especies representativas y emblemáticas.		X		El ecoparque se encuentra realizando un estudio de aves presentes, el cual tiene pensado en el futuro realizar unas cartillas informativas. Se recomienda adelantar el estudio de capacidad de carga y continuar con los estudios que se están realizando como el estudio de aves y la próxima cartilla, divulgar el estudio de la riqueza hídrica de la zona.
		b. Adelantar acciones para que los visitantes y turistas conozcan las áreas naturales protegidas y ecosistemas estratégicos, sus especies representativas y emblemáticas, asumiendo comportamientos responsables con el entorno teniendo en cuenta el plan de manejo del área protegida.	X			
c. Determinar la capacidad de carga para los atractivos turísticos naturales y adelantar acciones para su cumplimiento.		X				
d. Evitar que las actividades turísticas pongan en riesgo el suministro de servicios básicos (agua, energía, saneamiento, etc.) de las poblaciones residentes.		X				
	Gestión del agua	a. Registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua.	X			El ecoparque los saltos debe comenzar a monitorear el consumo de agua y generar estrategias para ahorrar agua, además de esto generar procesos de reutilización de aguas. En cuanto al manejo de
		b. Adelantar las acciones para el uso eficiente y ahorro de agua entre la población residente y de las operaciones.	X			



**Corporación Académica Ambiental**

			c. Diseñar e implementar una estrategia de divulgación sobre los mecanismos de uso eficiente y ahorro de agua dirigida a los turistas y visitantes.		X				aguas residuales es a partir de pozos sépticos con trampas de grasas.
			d. Contar con agua potable para el consumo humano, disponible para los turistas y la población residente (el agua potable debe estar disponible en el área para visitantes, turistas y población residente. Esto no implica que toda el agua del destino o área deba ser potable).	X					
			e. Informar a la población residente, visitantes y turistas sobre las condiciones de la calidad del agua para uso recreativo					X	
			f. Adelantar acciones para que no se ponga en riesgo el consumo de agua para uso residencial frente al uso turístico.	X					
			g. Adelantar acciones para el manejo adecuado, la disposición final y sistemas de tratamiento de las aguas residuales y vertimientos generados en el mismo.						
		Gestión de la energía	a. Registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía.		X				El consumo de energía del ecoparque debe ser registrado para así poder adelantar las acciones que reduzcan el consumo, cabe resaltar que las zonas comunes se encuentran ubicadas en espacios abiertos lo que proporciona luz natural todo el día, sin que con esto se vea comprometida la calidad de la experiencia del turista, se recomienda documentar la información pertinente para determinar el uso racional y eficiente de la energía.
			b. Disminuir el consumo de energía, sin afectar el servicio prestado a la población residente, visitantes y turistas.		X				
			c. Usar racional y eficientemente la energía.		X				
			d. Usar la iluminación y ventilación natural, sin comprometer las condiciones de confort para los visitantes y turistas.					X	





**Corporación Académica Ambiental**

			Deben adelantar acciones para minimizar y utilizar adecuadamente los productos químicos, identificando aquellos que generan un impacto significativo sobre el ambiente.			X	El uso de productos químicos es poco solo se utilizan los productos químicos para la limpieza que son genéricos, en cuanto a los cultivos se utilizan productos con etiqueta verde como fertilizantes DAP 15-15-15 cafetero, aun así se recomienda revisar documentos como: - Guía para el Adecuado Manejo de los Residuos Sólidos y Peligrosos. Envigado. - Guía para la Elaboración de Estrategias Nacionales de Gestión de Residuos. Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.
		Gestión y manejo de residuos	a. Llevar registros de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera.	X			El ecoparque maneja una separación de residuos desde la fuente, están implementando
			b. Adelantar acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.			X	composteras para el manejo de residuos orgánicos, los demás residuos son llevados por parte del ecoparque hasta el relleno sanitario del municipio de La Ceja, en su proyección esta tener un plan de reciclaje del 80%, además de acciones como la prohibición de empaques o recipientes de icopor por parte de los turistas, y depósitos de basura en la zona turística, se recomienda llevar un registro de la cantidad mensual, del tipo de residuos y un posterior registro para el control.
			c. Adelantar acciones para el manejo integral de residuos peligrosos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos, bajo la Gestión Integral de Residuos o Desechos Peligrosos propuesta por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial de Colombia.			X	
			d. Cuando la disposición final se realice a través de un tercero, seleccionar el que garantice la apropiada disposición de acuerdo con la legislación vigente aplicable.				X
		Manejo de la contaminación atmosférica,	a. Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual resultantes de su actividad.			X	Actualmente no existe una identificación de fuentes de contaminación atmosférica, auditiva o



**Corporación Académica Ambiental**

		auditiva y visual	b. Adelantar acciones para incentivar el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.		X		visual resultante de la actividad turística.
		Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)	a. Adelantar acciones para estimar y monitorear la huella de carbono generada por el turismo, usando alguna metodología reconocida internacionalmente que sea aplicable a unidades territoriales.		X		Se recomienda monitorear la huella de carbono, para cada una de los productos y servicios que se ofrecen en el ecoparque, especialmente en el servicio de transporte turístico que se oferta y adelantar acciones para la minimización, además de esto es recomendable revisar documentos como: - ISO 14064, Verificación y Contabilización de Gases de Efecto Invernadero. ISO. - Manual del Protocolo de Montreal relativo a las sustancias que agotan la Capa de Ozono. Kenya: UNON. - Implementación del Protocolo de Montreal en Colombia. Antioquia.
			b. Identificar las medidas para la reducción de la huella de carbono.		X		
			c. Formular un plan de trabajo para la implementación de las medidas identificadas que establezca un cronograma de ejecución en el tiempo.		X		
			d. Implementar las medidas identificadas.		X		
			e. Hacer seguimiento a las medidas implementadas.		X		
		Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono, SAO	a. Debe adelantar acciones para reducir el uso de sustancias agotadoras de la capa de ozono.		X		Se debe de realizar una identificación de que sustancias agotadoras de la capa de ozono se estén utilizando en el ecoparque para la identificación de estas se recomienda consultar documentos como: - Implementación del Protocolo de Montreal en Colombia. Antioquia. - ISO 14064, Verificación y Contabilización de Gases de Efecto Invernadero. ISO. - ISO 14064-1: Greenhouse gases. Part 1: Specification with guidance at the organization level for quantification and



							reporting of greenhouse gas emissions and removals. ISO.
		Manejo de otros impactos ambientales	a. Identificar y minimizar aquellos impactos ambientales negativos significativos y optimizar aquellos positivos significativos que sus distintas actividades estén generando.		X		El ecoparque informa al turista sobre los medios de transporte público en el que se puede dirigir al ecoparque, además de ser incluyente con los ciclistas que llegan y pueden pasar de la finca la magdalena hasta los saltos y viceversa para continuar su recorrido. Se recomienda realizar la matriz de aspectos ambientales.
			b. Aumentar el uso del transporte de bajo impacto, incluido el transporte público.		X		
	Requisitos socio-culturales	Manejo y prevención de riesgos sociales	a. Adelantar acciones enfocadas a la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA) en el contexto de los viajes y el turismo.	X			El ecoparque reconoce las leyes colombianas para la prevención de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA), y la divulgación de la misma en lugares visibles, y en su código de conducta. Se recomienda documentar y dejar constancia de las acciones empleadas para la prevención de riesgos sociales. Cabe resaltar que el ecoparque está ubicado en una zona rural en la que no se evidencia problemas sociales como la mendicidad, drogadicción, alcoholismo.
			b. Adelantar acciones enfocadas a la prevención y erradicación de impactos socioculturales negativos asociados al turismo, como: trabajo infantil, mendicidad, drogadicción, alcoholismo, especialmente entre población vulnerable.		X		
			c. Informar a la población residente, empresarios, visitantes y turistas sobre la prevención, reglamentación y sanciones según la legislación vigente aplicable, en relación con la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo.		X		
			d. Adelantar acciones para la promoción de la cultura de la denuncia y denunciar los casos ante las autoridades competentes.		X		
		e. Prevenir la explotación laboral infantil.		X			
		Apoyo a las comunidades	a. Adelantar acciones para que la población residente, empresarios, visitantes y turistas se comporten de manera responsable con poblaciones lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales (LGBTI), y con poblaciones vulnerables, como indígenas, afrodescendientes, raizales, gitanos o desplazados.			X	Se recomienda promover una cultura incluyente y de respeto frente todas las poblaciones.



**Corporación Académica Ambiental**

			b. Adelantar acciones para apoyar a las poblaciones u organizaciones que elaboran productos prestan servicios, que resalten las características propias.			X	
			c. Asegurar el respeto sobre la propiedad intelectual de manifestaciones tangibles e intangibles de individuos y comunidades.			X	
	Apoyo a grupos étnicos		a. Establecer medidas para el respeto y cumplimiento de la legislación de pueblos indígenas, comunidades negras afrocolombianas, palenqueros, raizales, y comunidades gitanas.			X	En la zona en la cual opera el ecoparque no hay asentamientos de pueblos indígenas, comunidades negras afrocolombianas, palenqueros, raizales o comunidades gitanas.
			b. Adelantar acciones para dar a conocer la legislación referente a derechos de propiedad intelectual y de reconocimiento tradicional de grupos étnicos.			X	
	Satisfacción de las poblaciones residentes		a. Medir el grado de satisfacción de los miembros de la población residente, en relación con la actividad turística, y aplicar medidas de acuerdo con los resultados obtenidos.		X		Se recomienda que el ecoparque periódicamente realice reuniones con la población residente para identificar y tener en cuenta la opinión y la satisfacción de los residentes en cuanto al desarrollo de la actividad turística y documentarla.
			b. Adelantar acciones para que las organizaciones que promuevan la responsabilidad social.			X	
			c. Adelantar acciones para promover la participación permanente de la población residente y los empresarios, en la planificación relacionada con el turismo y la toma de decisiones.			X	
		Conservación, protección y uso sostenible del patrimonio cultural				X	En el ecoparque no se tiene registro de algún patrimonio cultural.
	Requisitos económicos	Desarrollo de la capacidad empresarial y generación de empleo	a. Fortalecer el desarrollo empresarial de la población residente.	X			El ecoparque brinda empleo a 16 miembros de la población residente, ocho de ellos afiliados a todas las prestaciones exigidas por la ley y ocho contratados por prestación de servicios, además de esto les ofrece capacitaciones en diferentes áreas. Se recomienda documentar esta información.
			b. La creación de empresas en la población residente.		X		
			c. La generación de empleo para la población residente en condiciones justas y equitativas.	X			
			d. El mantenimiento de las actividades productivas tradicionales.	X			
			e. La diversificación de actividades económicas.	X			



**Corporación Académica Ambiental**

			f. Evitar la discriminación laboral o salarial por raza o género: con mujeres, hombres, poblaciones lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales y poblaciones vulnerables como indígenas, afrodescendientes, raizales, gitanos o desplazados.	X				
		Organización de vendedores informales	a. Deben adelantar acciones para la organización y formalización de los vendedores informales.			X	En la zona en la cual opera el ecoparque no hay asentamientos de pueblos indígenas, comunidades negras afrocolombianas, palenqueros, raizales o comunidades gitanas.	
		Comercialización de insumos, bienes y servicios de la población residente	a. Identificar los insumos, bienes y servicios, utilizados en el sector turístico que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.			X	El ecoparque realiza la compra de productos campesinos producidos en la región, también tienen producción propia. En la zona no se encuentran personas dedicadas a la producción de artesanías,	
			b. Priorizar la compra y adelantar acciones para la comercialización de insumos, bienes y servicios producidos en la región y procedentes del comercio justo.			X		
			c. Adelantar acciones para la comercialización y uso de artesanías, elaboradas por personas o empresas de la región en condiciones comerciales justas.					X
			d. Apoyar el desarrollo de las poblaciones u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que promueven el uso sostenible de las materias primas utilizadas para su producción y que resalten las características propias de la región.					X
		Satisfacción de los visitantes y turistas	a. Llevar registro periódico del número de visitantes y turistas.	X			Se lleva el registro permanente de la entrada de turistas, se recomienda realizar una encuesta periódica de satisfacción del turista para adelantar acciones a la mejora de los productos o servicios que ofrecen.	
			b. Medir y registrar el grado de satisfacción de visitantes y turistas, teniendo en cuenta los aspectos relacionados con la sostenibilidad.			X		
			c. Aplicar medidas de acuerdo con los resultados obtenidos.			X		
			d. Adelantar acciones para motivar a los visitantes y turistas a que contribuyan de manera voluntaria con la sostenibilidad.			X		



**Corporación Académica Ambiental**

			a. Adelantar acciones periódicas para la promoción responsable del turismo, que considere aspectos relacionados con la sostenibilidad, calidad, salubridad, higiene y seguridad.			X	El ecoparque los saltos está en el proceso de mejora continua en procesos de calidad y sostenibilidad, se recomienda que haga el ejercicio de autoevaluarse continuamente por medio de Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos que es una guía práctica propuesta por la Organización Mundial de Turismo OMT en el año 2005.
		Product o turístico o y promoci ón	b. Contar con productos turísticos que incorporen criterios de sostenibilidad, y tengan en cuenta la vocación del destino o área turística.			X	
			c. Adelantar acciones para difundir las normas técnicas sectoriales, relacionadas con la sostenibilidad y la calidad turística.			X	
			d. Adelantar acciones para el mejoramiento de la calidad de los bienes y servicios turísticos suministrados por la población residente.			X	
		Monitor eo econó mico	a. Medir y monitorear regularmente la contribución económica directa e indirecta del turismo a la economía del destino o área turística.		X		Se recomienda monitorear la contribución económica de la actividad turística a la zona.
			b. divulgar los resultados del monitoreo.		X		
		Informa ción y sensibil ización	a. Adelantar acciones periódicas orientadas a difundir buenas prácticas ambientales, socioculturales y económicas entre la población residente, empresarios, visitantes y turistas.	X			El ecoparque adelanta acciones para el desarrollo de prácticas sostenibles, se recomienda que en el momento que quieran certificarse en la norma técnica sectorial turismo sostenible 001- Requisitos de sostenibilidad realizar todas las acciones de divulgación y socialización de la misma.
			b. Adelantar acciones de sensibilización a la población residente en relación con las ventajas, los beneficios generados por la implementación de esta norma, así como los impactos positivos y negativos que el turismo pueda generar; de igual manera, las oportunidades, desafíos e importancia de la sostenibilidad.			X	
			c. Divulgar y difundir a los prestadores de servicios turísticos las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad y calidad turística.			X	

**ANEXO B: Lista de chequeo para identificar los ámbitos de sostenibilidad en una empresa prestadora de servicios turísticos basada en la guía de buenas prácticas de turismo sostenible de Rainforest Allience**

**LISTA DE CHEQUEO PARA IDENTIFICAR LOS ÁMBITOS DE SOSTENIBILIDAD EN UNA EMPRESA PRESTRADORA DE SERVICIOS TURÍSTICOS BASADA EN LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE DE RAINFOREST ALLIENCE**

Nº	Ámbitos/Requisitos		Cumple		EN PROCESO	Recomendaciones
			SI	NO		
1	Ámbito empresarial	Gestión de sostenibilidad		X		Se recomienda que la empresa realice las siguientes acciones: - Desarrolle una visión y una política de sostenibilidad con enfoque empresarial. - Tenga una misión empresarial concreta que haga realidad la visión. - Haga que todas las acciones empresariales cumplan con los valores definidos. - Determine que todas las acciones empresariales respondan a políticas y normas claras y definidas. - Establezca que todas las acciones empresariales cumplan los procesos y procedimientos establecidos en un Plan Estratégico de la empresa.
2		Gestión de calidad			X	Se recomienda que la empresa: - Implemente un sistema de autoevaluación para determinar cuáles áreas necesitan en qué aspectos, cómo y cuándo. - Redacte "Manuales de Calidad" que definan los estándares que se han planificado. - Establezca los procedimientos adecuados para que los productos y servicios alcancen la calidad deseada. - Desarrolle una estructura de gestión de la calidad para que toda la empresa mantenga los estándares determinados.



**Corporación Académica Ambiental**

3		Gestión de seguridad		X	<p>Se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifique los riesgos y elabore “escenarios de riesgo” para poder aplicar soluciones y acciones preventivas y correctivas.</li> <li>- Categorice los riesgos en altos, medios, bajos y tome acciones adecuadas para minimizar o eliminar el riesgo.</li> <li>- Identifique los diferentes peligros (reales y potenciales) que puedan afectar a la empresa, a sus trabajadores y a los visitantes.</li> <li>- Desarrolle planes que minimicen las situaciones de riesgo y peligro.</li> <li>- Realice planes para atender emergencias (naturales, accidentes, enfermedades.).</li> <li>- Lleve a cabo planes preventivos y comuníquese los a los trabajadores y a los visitantes.</li> <li>- Busque asesoramiento profesional en aquellas áreas que requieran soluciones técnicas específicas.</li> <li>- Invierta en el programa de seguridad, capacite a su personal y realice actualizaciones periódicas.</li> <li>- Coordine con las comunidades e instituciones de la zona para trabajar de manera conjunta en la atención de la seguridad.</li> <li>- Contrate especialistas en Seguridad Industrial, Ambiental y Empresarial que hagan una auditoría de riesgos y sugieran soluciones para procesos o procedimientos potencialmente difíciles o peligrosos.</li> <li>- Aplique una matriz de riesgos y amenazas e implemente dispositivos de seguridad que minimicen sus efectos.</li> <li>- Realice “auditorías internas de seguridad” en forma periódica y constante.</li> <li>- Verifique la seguridad de los procesos y procedimientos de la empresa.</li> <li>- Implemente programas de capacitación en seguridad y programas de simulacros y prácticas de seguridad.</li> </ul>
5	<b>Gestión Sociocultural I</b>	Desarrollo local		X	<p>Se recomienda que se realicen las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Defina una política clara y precisa como eje de desarrollo empresarial, que fomente el respeto y contribución a la cultura local.</li> <li>- Analice el sentir de las comunidades locales hacia la empresa turística y hacia el turismo, a través de la implementación de pequeñas encuestas o sondeos de opinión que deben ser llevados a cabo permanentemente.</li> <li>- Promocione y auspicie la creación de empresas conexas vinculadas a la cadena productiva del turismo en la comunidad.</li> <li>- Apoye la planificación y ejecución de objetivos de desarrollo comunitario.</li> <li>- Implemente programas de capacitación permanente del capital humano local.</li> </ul>





6	<b>Gestión ambiental</b>	Recurso agua		X	<p>Las siguientes acciones ayudan a tener un uso eficiente del recurso agua es recomendable que se tengan en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenga controles y registros periódicos sobre el uso de agua. Instale medidores de caudal por áreas operativas (habitaciones, lavado de autos, etc.) para determinar cuáles consumen más agua y con ello, lograr facilitar las labores de localización de fugas y mantenimiento.</li> <li>- Contrate una empresa para que haga análisis de la calidad del agua de su empresa.</li> <li>- Analice con qué frecuencia ocurren incidentes de escasez de agua en la zona. Determine qué medidas de contingencia se pueden aplicar en esos casos.</li> <li>- Motive a los turistas a participar en el ahorro de agua. Proporcione instrucciones sobre cómo pueden ayudar en esta tarea. Utilice medios discretos, pero a la vez, visibles y atractivos para comunicar los consejos de ahorro, como una tarjeta impresa en la habitación o rótulos colocados estratégicamente en distintos puntos de la compañía.</li> <li>- Programe un mantenimiento general para revisión de tuberías e instalaciones y reparación de llaves que gotean u otro tipo de fugas. Éste debe tener lugar una o dos veces al mes y debe asignarse una persona encargada de darle seguimiento.</li> <li>- Mantenga un tanque con agua en su empresa para poder facilitársela a sus clientes en caso de que ocurra un evento inesperado (por ejemplo, una obstrucción en el sistema de suministro de agua en la localidad).</li> <li>- Utilice inodoros eficientes que sólo emplean 6 litros de agua por cada descarga (los convencionales consumen el triple de esa cantidad). Esta acción puede ahorrarle 50% de agua en los baños.</li> <li>- Adquiera dispositivos reductores de caudal para grifos y duchas, tales como los aireadores o paralizadores; éstos son económicos, de fácil instalación, ahorran gran cantidad de agua y mezclan el agua con un chorro de aire, por lo que aumentan la presión con la que sale el agua y crean un efecto de espuma; así, suministran al turista una agradable sensación de limpieza y bienestar, empleando un volumen de agua menor que el que sale por un grifo o una ducha convencional. Esto implica un ahorro de agua de hasta un 50% por persona por día.</li> <li>- Recomiéndeles a sus empleados lavar frutas y verduras en un recipiente con agua en lugar de hacerlo bajo la llave abierta. Reutilice esa agua para regar el jardín.</li> </ul>
---	--------------------------	--------------	--	---	---



					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capte el agua de lluvia y úsela para regar jardines o para lavar instalaciones y vehículos. Existen sistemas en el mercado (también se pueden fabricar a bajo costo), que permiten captar el agua de lluvia que cae sobre el techo y mediante canaletas trasladan el líquido a un depósito de almacenamiento. Al final de este apartado, se encuentra el enlace a un documento que enseña cómo fabricar un recolector de agua.</li> </ul>
7		Recurso energía		X	<p>Se recomienda tomar las siguientes medidas para regular el consumo de energía:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calcule la energía consumida en su empresa. Determine cuál es el consumo mensual y el volumen consumido de otras fuentes de energía como diésel, gasolina o gas.</li> <li>- Recorra las instalaciones de su empresa e identifique en cuáles áreas se gasta más energía y cuáles oportunidades de ahorro se presentan.</li> <li>- Coloque rótulos en las instalaciones para pedirles a los turistas que apaguen las luces, los ventiladores y otros aparatos eléctricos cuando no los necesiten.</li> <li>- Analice qué tipos de energías alternativas se pueden implementar en su localidad. Determine si puede integrar sistemas de energías alternativas en su institución gradualmente, por ejemplo, biodigestores.</li> <li>- Siembre árboles o arbustos nativos alrededor de su empresa para proporcionar sombra sobre paredes y ventanas y cortar el viento. Esto puede ahorrarle un 20% de energía.</li> <li>- Aproveche al máximo la luz solar. Pinte las paredes con colores claros; éstos reflejan más la luz y acentúan la iluminación.</li> <li>- Inspeccione frecuentemente el estado de los motores, tanques de combustible y demás componentes de los vehículos de transporte. Revise las tuberías, los filtros y demás zonas donde se podrían derramar sustancias tóxicas.</li> <li>- Asegúrese de que los neumáticos mantengan siempre una presión correcta, pues eso mejora la tasa de consumo de combustible.</li> </ul>



**Corporación Académica Ambiental**

8		Biodiversidad		X	<p>Se recomienda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analice si las actividades de su empresa producen algún impacto negativo en las formas locales de vida, especialmente si opera cerca de un ecosistema delicado (por ejemplo, bosque tropical seco). Determine de qué manera puede eliminar esos efectos negativos. Busque asesoría profesional (especialistas en manejo de vida silvestre), con el fin de establecer las medidas adecuadas para minimizar el impacto sobre la biodiversidad.</li> <li>- Elabore un código de conducta para su empresa en el cual se redacten los principios que la empresa se compromete a seguir para proteger la biodiversidad de la región. Distribúyalo entre los miembros del personal y motívelos a cumplir siempre el código.</li> <li>- Elabore un inventario de las plantas y los animales de la zona; solicite la ayuda de estudiantes o profesionales dispuestos a colaborar. Indique la abundancia relativa del organismo (si es común o escaso). Utilice estos datos para informarles a sus clientes y para monitorear el estado de las poblaciones de organismos.</li> <li>- Diseñe paquetes turísticos para grupos de tamaño reducido; de esta manera, se produce menos ruido, se daña menos el suelo y cada turista puede apreciar mejor lo que le rodea.</li> <li>- Contrate los servicios de otros proveedores turísticos que apliquen buenas prácticas de manejo y que contribuyan con la conservación de la biodiversidad local.</li> </ul>
10		Contaminación		X	<p>Se deben tener en cuenta acciones que reduzcan la contaminación como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determine cuáles son las principales fuentes de contaminación cercanas a la empresa. Identifique el impacto que causa esa contaminación y busque soluciones al respecto.</li> <li>- No utilice pinturas que contengan plomo, pues son un peligro para la salud.</li> <li>- No use productos en aerosol que tengan clorofluorocarbonos (CFC), ya que dañan la capa de ozono.</li> <li>- Evite quemar llantas o desechos.</li> <li>- Asegúrese de que los productos de limpieza no sean dañinos para los organismos acuáticos y que no hayan sido probados en animales.</li> <li>- Compre limpiadores y detergentes biodegradables, efectivos en agua fría. Lea la etiqueta del producto. No compre los que tengan fosfatos o fosfatos. Evite los que contengan sustancias tóxicas, tales como cloro, benceno, nitrobenzono, formaldehído, kerosén, naftaleno, hidróxido de sodio, fenol, xileno y lauril sulfato de sodio, entre otros.</li> <li>- Utilice limpiadores naturales como sal, limón,</li> </ul>



**Corporación Académica Ambiental**

					vinagre y bicarbonato de sodio. - Asegúrese que las aguas servidas no descarguen directamente en las fuentes de agua naturales (ríos, lagunas).
11		Desechos sólidos		X	Se recomienda que: - Analice, durante uno o dos meses, qué tipo de desechos se producen y en qué cantidad. Pese los desechos con una balanza. Anote los datos sobre tipo, peso, área de origen de los desechos y su porcentaje. - Identifique, con base en los datos obtenidos, cuáles son los procesos o las actividades que generan más desechos y dónde terminan los residuos sólidos una vez que usted los bota (relleno sanitario, botadero, centro de acopio, etc.). Determine cómo se puede reducir la cantidad de desechos desde su área de origen y estudie las alternativas que existen en la comunidad para su manejo adecuado. - Suministre agua potable en jarras de vidrio en vez de botellas de plástico. - Coloque en los baños dispensadores de jabón, champú y papel higiénico para evitar el desperdicio. - Ofrezcales a los turistas alimentos hechos en su empresa o que tengan envolturas biodegradables, en vez de paquetes de bocadillos que vengan en bolsas plásticas.

**GLOSARIO**

**Gestión para la sostenibilidad:** Conjunto de acciones político, legal, administrativo, de investigación, planificación coordinación, promoción, interpretación y educación, entre otras, que dan como resultado el mejor aprovechamiento y la permanencia para las generaciones futuras de un destino turístico.

**Gestión de seguridad:** Ausencia de riesgo no buscado, que confiere al turista un disfrute pleno de su experiencia en el sitio de área escogido por él, en función de su motivación.

**Política de sostenibilidad.** Declaración realizada por el área turística, de sus intenciones y principios, en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Proporciona el marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas.

**Desarrollo local:** Las empresas generan empleo y mejoran la condición económica en las familias de la comunidad anfitriona y que, con ello, se justifica su contribución a la sostenibilidad y desarrollo de la sociedad, generando una mejor calidad de vida.

**Recurso agua:** El agua existe en forma abundante, no obstante, cerca del 97% del agua del planeta es salada y está en mares y océanos. Solamente el 3% es agua dulce, que en su mayoría está en forma de hielo en los polos y en los glaciares, y apenas un 0.3% de esa masa total de agua dulce, puede ser utilizada por los seres humanos en alimentación e higiene personal, producción de energía, irrigación de campos agrícolas y distintos procesos industriales, entre otros múltiples usos. El líquido se encuentra en forma de agua subterránea, así como en ríos, lagos y otros humedales.

**Recurso energía:** La energía es lo que hace que todo suceda; puede ser obtenida de fuentes como el sol, el agua, los combustibles fósiles, el viento, el magma y la materia orgánica, entre otros. Los combustibles fósiles, una de las fuentes más utilizadas en el mundo para obtener energía, se encuentran en cantidad limitada en la naturaleza, puesto que tardaron millones de años en formarse, su uso puede crear un agotamiento de las reservas, es decir, no se pueden renovar.



**Corporación Académica Ambiental**

**Biodiversidad:** Variabilidad de organismos vivos de cualquier fuente, incluidos, entre otras cosas, los ecosistemas terrestres y marinos y otros ecosistemas acuáticos y los complejos ecológicos de los que forman parte; comprende la diversidad dentro de cada especie, entre las especies y de los ecosistemas.

**Áreas protegidas y de conservación:** Cualquier categoría de terreno que está oficialmente protegida por un gobierno nacional o internacional, estado, organización o agencia. Por definición, un área protegida debería estar segura del uso irrestricto de sus recursos.

**Contaminación:** La adición de cualquier materia natural o artificial, en el aire, agua o tierra en cantidades tales que toman el recurso impropio para un uso específico.

**Desechos sólidos:** Cualquier objeto, material, sustancia, elemento o producto que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, cuyo generador descarta, rechaza o entrega porque sus propiedades no permiten usarlo nuevamente en la actividad que lo generó o porque la legislación vigente aplicable así lo estipula.

**Educación ambiental:** Fomenta la adquisición de conocimientos sobre el ambiente natural y los retos que enfrenta, teniendo en consideración la relación entre el ser humano y su entorno; de esa manera, promueve el desarrollo sostenible y la búsqueda de soluciones, no obstante, la educación ambiental no se debe quedar en la enseñanza de conceptos, sino que tiene que conducir a la participación y a la realización de ellos.



### ENCUESTA TURISMO SOSTENIBLE

La siguiente encuesta nos permitirá visualizar la percepción del visitante sobre el turismo sostenible; no se solicitarán datos personales y la información recopilada será de uso confidencial y exclusivamente académico.

Marque con una X la opción que crea correspondiente.

Nombre: \_\_\_\_\_

**1. Edad:**

- Entre los 15-30 años  
 Entre los 31-45 años  
 Entre los 46-70 años

**2. Sexo:**

- Masculino     Femenino

**3. Ciudadanía.**

- Extranjero     Nacional

**4. Sabes que es turismo sostenible.**

- SI     NO

**5. Que sabes acerca de turismo sostenible.**

- Actividad que minimiza el impacto en el ambiente.  
 Actividad económica que protege el ambiente.  
 Actividad rural  
 Actividad de extracción de recursos.

**6. Cuáles de las siguientes prácticas sostenibles crees que se realizan en el Ecoparque.**

- Ahorro de energía, (energías alternativas).  
 Adecuado manejo de residuos solidos  
 Consumo eficiente de agua (para todos los servicios que prestan, baños, riego de plantas, cocina, aseo, etc.).



Inclusión a la comunidad local y generación de empleo.

**7. Crees que el Ecoparque realiza un turismo sostenible.**

SI       NO

**8. Le parece justo el precio que usted está pagando por cada una de las actividades.**

SI       NO

**9. Te gustó vivir la experiencia en el Ecoparque los Saltos S.A.S**

SI       NO

## ANEXO D: Ficha técnica de la encuesta sobre turismo sostenible

### FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA SOBRE TURISMO SOSTENIBLE

**Objetivo:**

Identificar qué tipo de turista llega al ecoparque (edad, sexo, ciudadanía), el nivel de conocimiento sobre temas como turismo sostenible, prácticas sostenibles y la perspectiva frente a los servicios turísticos que se prestan en el Ecoparque Los Saltos ubicado entre los municipios de La Ceja y Abejorral.

<b>Universo</b>	Turistas o visitantes del Ecoparque Los Saltos		
<b>Alcance</b>	Ecoparque Los Saltos S.A.S.		
<b>Tiempo</b>	El mes de septiembre de 2019		
<b>Marco muestral</b>	Número de turistas que visitan el ecoparque anualmente.		
<b>Modalidad</b>	Personal		
<b>Tamaño de la muestra</b>	Número de turistas anuales	Nivel de Confianza	Tamaño de la Muestra
	3000	95%	65
<b>Margen de error</b>	12%		





**ANEXO E: Matriz de identificación y valoración de aspectos e impactos al ecoparque los saltos S.A.S.**

<b>MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AL ECOPARQUE LOS SALTOS S.A.S</b>	Fecha de emisión: 13 de enero 2020
---	------------------------------------

ASPECTOS	ACTIVIDAD - PRODUCTO Y/O SERVICIO	IMPACTO	TIPO DE IMPACTO					DURABILIDAD DEL IMPACTO			REVERSIBILIDAD DEL IMPACTO			ÍNDICE DE VALORACIÓN DEL IMPACTO			
			NEGATIVO	POSITIVO	ALTO	MEDIO	BAJO	LONGA	MEDIA	CORTA	NO	PARCIAL	SI	PRIORIDAD ALTA	MEDIA	BAJA	
Uso de recursos naturales	Uso del suelo	Deterioro de flora y fauna	X			1			10				5				50
	Uso de plaguicidas y fertilizantes																
Consumo de Agua	Zona de lavado	Agotamiento de recurso hídrico	X			10			10				5				500
	Preparación de Alimentos y Bebidas																
	Aseo y limpieza																
	Jardinería																
	Zona común Sanitaria (Baños)																
Consumo de Energía	Iluminación Interna (Áreas Comunes)	Agotamiento de recurso natural (Energía)	X			5			10				5				250



**Corporación Académica Ambiental**

	Planta telefónica, internet y equipos de computo							
	Operación del cable vuelo							
	Equipos para la preparación de alimentos							
	Lavadora							
	Cámaras de seguridad							
Manejo de productos Químicos	Aseo, limpieza y desinfección: Áreas Comunes, Zonas sanitarias, Cocina. Jardinería	Afectación del suelo y contaminación del medio ambiente	X		5	10	5	250
Generación de residuos sólidos	Cocina Vertimiento de productos químicos Estadía de los turistas y visitantes Material Publicitario y papelería	Contaminación del medio ambiente y generación de residuos.	X		5	5	1	25
Contaminación Atmosférica visual y auditiva	Avisos y material publicitario	Contaminación del medio ambiente	X		1	1	1	1
Material impreso	Actividades Administrativas: Facturación, talonarios, comunicación interna, presentación de informes, otros	Generación de residuos	X		5	5	1	25
Emisión de Gases	Transporte Nevera y congelador de cocina	Deterioro atmosférico	X		5	5	5	125
<b>SOCIAL</b>								
Manifestaciones culturales	Promoción y participación de muestras culturales y folclóricas	Prevención de la cultura	X					<b>IMPACTO POSITIVO</b>



**Corporación Académica Ambiental**

	(Arte, Biblioteca, música, gastronomía local, fundaciones)						
Riesgo Social	Capacitación de personal y sensibilización a proveedores colaboradores y huéspedes	Prevención del ESCNNA	X				IMPACTO POSITIVO
Contratación	Control de contratación laboral en menores de edad	Contratación laboral infantil	X				IMPACTO POSITIVO
Discriminación y Exclusión de la población	Capacitación, campañas y sensibilización a colaboradores proveedores, turistas y trabajadores.	Inclusión de la comunidad	X				IMPACTO POSITIVO
Apoyo a las comunidades	Promoción y compra de productos o servicios con características locales	Promoción de la comunidad local	X				IMPACTO POSITIVO
<b>ECONÓMICO</b>							
Contratación	Contratación de personal, proveedores, servicios.	Generación de empleo	X				IMPACTO POSITIVO
Fortalecimiento de las capacidades de las comunidades	Eventos, talleres, conferencias.	Promover el mejoramiento de las capacidades de la comunidad	X				IMPACTO POSITIVO
Apoyo a la población vulnerable	Compras de productos locales a población y proveedores vulnerables	Desarrollo económico	X				IMPACTO POSITIVO
<b>OTROS</b>							
Seguridad	Socialización información plan de emergencia rutas de evacuación señalización e identificación de riesgos,	Seguridad partes interesadas	X				IMPACTO POSITIVO



**Corporación Académica Ambiental**

	implementos de seguridad						
Mantenimiento	Mantenimientos preventivos y correctivos	Equipos e infraestructura	X	5	5	1	25
Satisfacción al cliente	Encuestas de satisfacción y registros de PQR	Acciones de mejora	X	5	5	1	25



**ANEXO F: Listado de normatividad aplicable al prestador de servicio  
turísticos ecoparque los saltos S.A.S**

**LISTADO DE NORMATIVIDAD APLICABLE AL PRESTADOR DE SERVICIOS  
TURÍSTICOS ECOPARQUE LOS SALTOS S.A.S.**

**COMO PARQUE TEMÁTICO:**

- Ley 1225 de 2008: “Por la cual se regulan el funcionamiento y operación los parques de diversiones, atracciones o dispositivos de entretenimiento, atracciones mecánicas y ciudades de hierro, parques acuáticos, temáticos, ecológicos, centros interactivos, zoológicos y acuarios en todo el territorio nacional y se dictan otras disposiciones”
- Resolución 0958 de 2010: “Por la cual se establecen unas disposiciones en desarrollo de la Ley 1225 de 2008, sobre parque de diversiones, atracciones o dispositivos de entretenimiento en todo el territorio nacional”
- Resolución 1409 de 2012: “Por la cual se establece el Reglamento de Seguridad para protección contra caídas en el trabajo en alturas”
- Ley 1618 de 2013: “Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”
- Ley 1750 de 2015: “Por la cual se modifican los artículos 8 y 9 de la Ley 1225 de 2008 y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 472 de 2015: “Por el cual se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales, se señalan normas para la aplicación de la orden de clausura del lugar de trabajo o cierre definitivo de la empresa y paralización o prohibición inmediata de trabajos o tareas y se dictan otras disposiciones”
- Resolución 543 de 2017: “Por la cual se expide el Reglamento Técnico para Parques de Diversiones, Atracciones o Dispositivos de Entretenimiento Familiar, RETEPARQUES, en Colombia”
- Resolución 880 de 2017: “Por la cual se modifica el párrafo del artículo 8º, el numeral 10 del artículo 18º, el párrafo del artículo 21º y el Capítulo VI de la Resolución 543 de 2017 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

**LEGISLACIÓN AMBIENTAL**



**Corporación Académica Ambiental**

- Ley 23 de 1973: “Por la cual se conceden facultades extraordinarias al presidente de la República para expedir el Código de Recursos Naturales y protección al medio ambiente y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto Ley 2811 de 1974: “Por la cual se dicta el Código Nacional de recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente”.
- Decreto 1608 de 1978: “Por la cual se reglamenta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente y la Ley 23 de 1973 en materia de fauna silvestre”.
- Ley 99 de 1993: “Por la cual se crea el MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1252 de 2008: Normas prohibitivas en materia ambiental referentes a los residuos y desechos peligrosos.
- Gestión integral de residuos o desechos peligrosos

**NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES – TURISMO SOSTENIBLE**

- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002 del 2006- Establecimientos de alojamiento y hospedaje requisitos de sostenibilidad.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS del 2008- Establecimientos gastronómicos y bares.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 005 del 2009- Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten el servicio de transporte turístico.