



## **MEDICIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS VISITANTES A SANTANDER.**

La percepción que tienen los visitantes de un destino turístico es una información vital para conocer si es un destino sostenible, su comportamiento y los gastos generados por la compra de productos y servicios provocan impactos en el ámbito económico, sociocultural y ambiental, permitiendo que las comunidades involucradas logren crecimiento económico y mejora de su calidad de vida.

En este sentido la Organización Mundial del Turismo OMT plantea como propósitos del turismo sostenible:

- Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.
- Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes, unos beneficios socio-económicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

El desarrollo sostenible del turismo exige la participación informada de todos los agentes relevantes, así como un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer un consenso. El logro de un turismo sostenible es un proceso continuo y requiere un seguimiento constante de sus incidencias, para introducir las medidas preventivas o correctivas que resulten necesarias.

Siguiendo los lineamientos de la OMT a continuación se presentan los indicadores de sostenibilidad desde las perspectivas de los visitantes que llegan a Santander.

Se calcularon siete indicadores los cuales evalúan tanto el impacto ambiental, el valor económico y la gestión del destino. El instrumento base de encuesta a visitantes cuenta con (45) preguntas, y para el tema de sostenibilidad se propone adicionar 6 preguntas incluida el interrogante sobre marca de calidad turística. Por tanto, el instrumento de turismo receptivo estará compuesto de (51) preguntas.



## 1. Indicadores de gestión del destino

Tabla 1. Indicadores Gestión del destino

A. Gestión del destino	A.2 Satisfacción del visitante	A.2.1 Porcentaje de visitantes que están satisfechos con su experiencia en Santander
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
<b>Unidad: Porcentaje</b>		<b>91,68%</b>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
B. Gestión del destino	A.2 Satisfacción del visitante	A.2.2 Porcentaje de visitantes que retornan a Santander (dentro de los 2 años)
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
<b>Unidad: Porcentaje</b>		<b>99%</b>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
C. Gestión del destino	A.2 Satisfacción del visitante	A.2.3 Calificación del trato recibido por los visitantes en Santander
<b>Unidad: 1 Muy malo a 10 Muy bueno</b>		<b>8,63</b>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		

## 2. Indicadores Valor económico

Tabla 2. Indicadores valor económico

B. Indicadores de valor económico	B.1. Medición de flujos de llegada de visitantes al destino	B.1.4 Gasto diario por turista durante la noche (alojamiento, comida y bebidas, otros servicios)
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
<b>Unidad: Pesos colombianos</b>		<b>\$100,716</b>
B. Indicadores de valor económico	B.1. Medición de flujos de llegada de visitantes al destino	Gasto diario por excursionista durante el día (comida y bebidas, otros servicios)
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
<b>Unidad: Pesos colombianos</b>		<b>\$195,069</b>
B. Indicadores de valor económico	B.1. Medición de flujos de llegada de visitantes al destino	B.2.1 Duración media de la estancia de los turistas (noches)
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
<b>Unidad: Noches</b>		<b>5,04</b>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		

### 3. Indicadores socio-cultural

Tabla 3. Indicadores socio-cultural

C. Indicador sociocultural	Facilidad para oferta de destino	B.2.1 Nivel de facilidad para encontrar productos y atractivos de Santander
<b>Unidad: Porcentajes</b>		<b>81,4 % Fue Fácil</b>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
C. Indicador socio-cultural	Conocimiento de iconos de calidad	B.2.1 Nivel de identificación de la marca Calidad
<b>Unidad: Porcentajes</b>		<b>90,6% No la identifica</b>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		

### 4. Indicadores de impacto ambiental

Tabla 4. Indicadores de impacto ambiental

D. Indicadores de impacto ambiental	D.1. El impacto del transporte	Porcentaje de turistas utilizan transporte terrestre de pasajeros para llegar a Santander
<b>Unidad: Porcentaje</b>		<b>37,81%</b>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
D. Indicadores de impacto ambiental	D.1. El impacto del transporte	Porcentaje de turistas utilizan transporte aéreo para llegar a Santander
<b>Unidad: Porcentaje</b>		<b>33,58%</b>
Fuente: Datos de la encuesta de turismo sostenible aplicada a empresarios en noviembre-diciembre de 2017: Muestra de prestadores de servicios turísticos encuestados 376.		
D. Indicadores de impacto ambiental	D.1. El impacto del transporte	Porcentaje de turistas utilizan vehículo propio para llegar a Santander
<b>Unidad: Porcentaje</b>		<b>25,12%</b>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
D. Indicadores de impacto ambiental	D.1. El impacto del transporte	Porcentaje de turistas utilizan vehículo de amigos o familiares para llegar a Santander
<b>Unidad: Porcentaje</b>		<b>1%</b>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



El progreso es de todos

MinCIT

**FONTUR**  
COLOMBIA

**SITUR**  
SANTANDER


**CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA**  
Creemos en Santander

D. Indicadores de impacto ambiental	D.1. El impacto del transporte	Porcentaje de turistas utilizan alquiler de vehículo para llegar a Santander
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
<b>Unidad: Porcentaje</b>		<b>0,25%</b>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – D Enero 2018		

D. Indicadores de impacto ambiental	D.1. El impacto del transporte	Porcentaje de excursionistas utilizan transporte terrestre de pasajeros para llegar a Santander
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
<b>Unidad: Porcentaje</b>		<b>64%</b>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		

D. Indicadores de impacto ambiental	D.1. El impacto del transporte	Porcentaje de excursionistas utilizan transporte aéreo para llegar a Santander
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
<b>Unidad: Porcentaje</b>		<b>34%</b>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		

D. Indicadores de impacto ambiental	D.1. El impacto del transporte	Porcentaje de excursionistas utilizan vehículo propio para llegar a Santander
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
<b>Unidad: Porcentaje</b>		<b>0%</b>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		

D. Indicadores de impacto ambiental	D.1. El impacto del transporte	Porcentaje de turistas utilizan transporte terrestre de pasajeros para desplazarse dentro de Santander
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
<b>Unidad: Porcentaje</b>		<b>64,23%</b>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		

D. Indicadores de impacto ambiental	D.1. El impacto del transporte	Porcentaje de turistas utilizan vehículo propio para desplazarse dentro de Santander
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
<b>Unidad: Porcentaje</b>		<b>22,45%</b>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		

D. Indicadores amigos o de ambiental	D.1. El impacto del transporte	Porcentaje de turistas que utilizan vehiculos de familiares para desplazarse dentro de Santander
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
<b>Unidad: Porcentaje</b>		<b>9,77%</b>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Diciembre 2017		

D. Indicadores de impacto ambiental	D.1. El impacto del transporte	Porcentaje de turistas utilizan alquiler de vehículo para desplazarse dentro de Santander
-------------------------------------	--------------------------------	---



Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
<b>Unidad: Porcentaje</b>		<b>1,07%</b>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
D. Indicadores de impacto ambiental	D.1. El impacto del transporte	Porcentaje de excursionistas utilizan transporte terrestre de pasajeros para desplazarse dentro de Santander
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
<b>Unidad: Porcentaje</b>		<b>68,75%</b>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		

D. Indicadores de impacto ambiental	D.1. El impacto del transporte	Porcentaje de excursionistas utilizan vehículo propio para desplazarse dentro de Santander
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
<b>Unidad: Porcentaje</b>		<b>21,88%</b>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
D. Indicadores de impacto ambiental	D.1. El impacto del transporte	Porcentaje de excursionistas utilizan vehículo de amigos o familiares para desplazarse dentro de Santander
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
<b>Unidad: Porcentaje</b>		<b>0%</b>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
E. Indicadores de impacto ambiental	D.1. El impacto del transporte	Calificación del nivel de dificultad para llegar a Santander
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
<b>Unidad: Porcentaje</b>		<b>79,1% No tuvo dificultades</b>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
F. Indicadores de impacto ambiental	D.2. Conservación del medio ambiente	Forma de contribución a la conservación del medio ambiente durante la visita a Santander
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
<b>Unidad: Porcentaje</b>		<p>Utilizar con moderación los recursos naturales (agua y energía) <b>(21,16%)</b></p> <p>Ayuda con la limpieza de bosques, ríos, playas etc. <b>(1,87%)</b></p> <p>Trata de minimizar la generación de residuos <b>(56,22%)</b></p> <p>Utiliza puntos ecológicos para la separación de residuos <b>(31,85%)</b> Cumple con las recomendaciones para causar un menor impacto y no degradar los espacios naturales <b>(31,02%)</b></p>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		



El futuro es de todos

Gobierno de Colombia



El progreso es de todos

MinCIT

**FONTUR**  
COLOMBIA



**SITUR**  
SANTANDER

CÁMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA  
Creemos en Santander

G. Indicadores de impacto ambiental	D.2. Conservación fauna y flora	Nivel de información de los visitantes a Santander sobre las normas de cuidado de flora y fauna.
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		
<b>Unidad: Porcentaje</b>		<b>92,58% No fue informado</b>
Fuente: Sistema de Información de Turismo – Situr Santander – Enero 2018		