

DESAFÍOS DE LA CERTIFICACIÓN EN SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA PARA EL ÁREA DELIMITADA DEL CENTRO HISTÓRICO LA CANDELARIA DE BOGOTÁ (COLOMBIA)

María Galán Otero*
 Martha Lucía Vélez Rivas**
 Luisa Fernanda Tribiño***
 Diana Morales-Betancourt****
 Universidad Externado de Colombia
 Bogotá, Colombia

Resumen: La Candelaria es el centro histórico de la ciudad de Bogotá y se considera el corazón del pasado colonial colombiano. El presente artículo expone el estudio de caso del proceso de certificación del Centro Histórico La Candelaria, de acuerdo con la Norma Técnica Sectorial para Áreas y Destinos Turísticos Sostenibles de Colombia [NTS TS 001-1]. Esta Norma establece los requisitos ambientales, económicos y socioculturales a cumplir voluntariamente por los destinos para obtener el Certificado de Calidad Turística otorgado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. La idea fue liderada por el Instituto Distrital de Turismo [IDT], el organismo rector del turismo para la ciudad de Bogotá, entre 2015 y 2016 y el proceso fue acompañado por la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia durante 18 meses (desde febrero de 2017 hasta julio de 2018). La Universidad, mediante una metodología participativa e incluyente, logró identificar y priorizar aspectos e impactos positivos y negativos de las actividades turísticas, diseñar y dinamizar programas para la gestión de la sostenibilidad, auditar el proceso de manera interna y, con esto, finalmente se logró la implementación de los requisitos de sostenibilidad de la Norma. Esta metodología cualitativa incluyó, entre otros, la asistencia técnica y la capacitación a los actores.

PALABRAS CLAVE: turismo sostenible, centro histórico, participación social, certificación de calidad, desarrollo sostenible.

Abstract: Challenges in the Sustainability Certification Process for the Delimited Area of La Candelaria Historic Center in Bogotá (Colombia). La Candelaria is the Historic Center of the city of Bogotá and it is considered the heart of Colombia colonial past. The present article exposes the case study of La Candelaria Historical Center's certification process, according to the Colombian National Technical Standard for Sustainable Tourist Destinations and Areas [NTS TS 001-1]. This Standard establishes the environmental, economic and socio-cultural requirements to fulfill voluntary by the

* Magister en gestión de destinos turísticos locales por la Escola Universitaria de Hotelería y Turismo CETT, Barcelona, España. Coordinadora académica de la Maestría en Alta Dirección y Desarrollo Hotelero de la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras en la Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia. Dirección Postal: Calle 64C #68B- 97 Bloque 8 Entrada 5 Apto 302, Bogotá, Colombia. E-mail: maria.galan@uexternado.edu.co

** Maestría en Historia por la Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia. Docente investigadora de la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras en la Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia. Dirección Postal: Calle 109 # 14 a-11, Bogotá, Colombia. E-mail: martha.velez@externado.edu.co

*** Magister en planificación y gestión del turismo por la Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia y Magister en marketing y comunicación turística por la Universidad de Girona, Girona, España. Dirección Postal: Calle 105 #69B 15, Bogotá, Colombia. E-mail: luisatribi@gmail.com

**** Magister en Human Dimension of Natural Resources por la Colorado State University, Fort Collins-Colorado, Estados Unidos y Magister en Liderazgo para la Conservación por el Colegio De La Frontera Sur Ecosur, San Cristóbal de las Casas, México. Docente de la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras en la Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia. Dirección Postal: Calle 12 Nro. 1-17 Este. Piso 4 – Bloque D, Bogotá, Colombia. E-mail: dianamoralesb@yahoo.com

destinations in order to obtain the Tourist Quality Certificate granted by the Ministry of Commerce, Industry and Tourism of Colombia. The idea was led by the District Tourism Institute [IDT], the governing body of tourism for the city of Bogotá, between 2015 and 2016 and this process was supported by the Tourism and Hotel Business Administration Faculty of Externado de Colombia University during 18 months (from February 2017 to July 2018). The University, through a participative and inclusive methodology, managed to identify and prioritize positive and negative aspects and impacts of tourism activities, design and energize programs for sustainability development, audit the process internally and finally achieved the implementation of the sustainability requirements of this Standard. This qualitative methodology included, among others, technical assistance and training for actors.

KEY WORDS: *sustainable tourism, historical center, social participation, certification of quality, sustainable development.*

INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad social que, en su desarrollo, integra valores naturales y culturales. Lo anterior desemboca en que no puede ser entendido únicamente como un servicio canjeable por dinero, dado que, desarticulado de sus demás dimensiones y observado desde una visión reduccionista y capitalista, pierde su esencia (Ochoa, 2016). Entonces el turismo entendido como el conjunto de *“las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”* (Sancho, 2008: 11), implica diferentes aspectos tanto del ser viajero como de todos aquellos con quienes interactúa; por tanto, *“el turismo es un fenómeno integral y multidimensional, resultado de la relación e interrelación de múltiples actores en diversos contextos espacio-temporales”* (Campodónico & Chalar, 2013: 48). En este contexto, su comportamiento no puede explicarse como algo estático, sino que debe ser abordado como un sistema adaptativo complejo (Miller & Twinning-Ward, 2005) y comprendido como un fenómeno a partir de una visión sistémica (Ochoa, 2016).

El turismo fácilmente se asocia con impactos positivos en términos naturales, económicos y sociales (Zaei, 2013). De hecho, el International Council on Monuments and Sites (ICOMOS, 1999: 4) estipula los principios de la Carta de Turismo Cultural y propone que *“los proyectos turísticos, sus actividades y su desarrollo, deberían conseguir resultados positivos y minimizar los impactos negativos para el Patrimonio y para los modos de vida de la comunidad anfitriona, al mismo tiempo que deberían responder a las necesidades y expectativas del visitante.”* Es más, la entidad afirma que *“deberían elaborarse programas de evaluación continua para valorar los impactos progresivos de las actividades turísticas y de los planes de desarrollo en cada sitio o comunidad.”* Esta afirmación va en completa consonancia con lo que propone la Norma Técnica de Turismo Sostenible en lo cultural y en los diferentes requisitos de gestión de la sostenibilidad, como se verá más adelante.

Para el caso colombiano el turismo ha sido reconocido como actividad económica desde 1968 a través de la Ley 60; posteriormente con la Ley 300 de 1996 y así sucesivamente con sus posteriores

reformas, hasta la última, la Ley 1558 de 2012. Este contexto permite reconocer que las actividades turísticas generan ingresos, hacen aportes al Estado, generan empleo e incrementan los ingresos a comunidades y al sector comercial. El turismo es una contribución importante a la economía de un territorio, sus múltiples servicios complementarios generan un alto impacto en otros sectores y según Jenkins (1991) ha sido declarado oficialmente agente del desarrollo económico. De acuerdo con Brida, Monterubbianesi & Zapata-Aguirrei (2011), los principales impactos positivos de este fenómeno son: el ingreso por divisas, la contribución al ingreso privado y público, la generación de empleo, las oportunidades de emprendimiento, la creación de tecnologías, la cualificación de capital humano, la mejora de recursos públicos, el mejoramiento de infraestructuras, el crecimiento de producción directa e indirecta, la movilidad social, entre otros. Como muestra, la actividad turística en Colombia ha venido registrando un importante crecimiento en cuanto a llegada de turistas e ingresos de divisas, lo cual ha generado que se posicione como una de las principales actividades económicas del país. En el año 2018, la actividad contribuyó el 3,1% al Producto Interno Bruto (PIB), configurándose como la segunda que más aportó al crecimiento de este importante rubro (Presidencia de La República, 2019).

Sin embargo, la gestión de los destinos turísticos no solamente engloba los aspectos económicos si no que debe realizarse de manera integral y permitir el mejor y más adecuado uso de los recursos para mitigar o minimizar impactos negativos que permean otras dimensiones como la ambiental, social y cultural. Lo anterior, debido a que el desarrollo de un turismo no planificado y espontáneo (Mazón, 2001) también puede generar consecuencias negativas en estas dimensiones, las cuales se exacerban cuando el sistema socioeconómico es más homogéneo y dependiente de esta actividad, lo que lo hace más susceptible a shocks externos como crisis económicas o políticas, desastres naturales, entre otros (Podhorodecka & Dudek, 2019). Asimismo, los impactos negativos se pueden originar a partir de la visión economicista que ha caracterizado al turismo durante muchas décadas. Kotler, Bowen & Makens (2004), definen al producto turístico como todo lo que se puede ofertar para calmar una necesidad y satisfacer las expectativas de los turistas. Dicha visión, entre otras de la misma línea, podría estar dando paso a un consumo desmedido del entorno sin considerar la complejidad de éste. El producto turístico visto meramente como una transacción de servicios descarta una visión integral de la práctica turística y podría generar impactos negativos en los territorios.

Al igual que otros sectores, reducir estos impactos negativos y aumentar los positivos es fundamental para mantener las condiciones de los ecosistemas y las comunidades locales, lo que inspiró una transición hacia una visión sostenible del desarrollo económico (Escobar, 1998), siendo definido como el *“desarrollo que permite la satisfacción de las necesidades presentes sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras en satisfacer las suyas”* (Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo, 1987: 5). En este sentido, aunque no son conceptos idénticos, se considera el ecodesarrollo como precursor del desarrollo sostenible, pese a que el último hace mayor referencia a una capitalización de la naturaleza y una preocupación mayor por los efectos de la degradación ambiental sobre el crecimiento económico (Escobar, 1998).

Esta es la esencia de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible en Colombia, que fueron designadas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en el año 2005, a través del convenio firmado con el ICONTEC, a la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia como ente coordinador de la Unidad de Normalización en Turismo Sostenible del país (USNTS). Las Normas son instrumentos que buscan la implementación de buenas prácticas en los prestadores de servicios turísticos y en los territorios turísticos (áreas delimitadas, destinos y playas). Es decir, impulsan el enfoque de desarrollo sostenible y de responsabilidad social en el sector turístico colombiano. En la actualidad la Ley 1558 de 2012 ratifica la obligatoriedad en el cumplimiento de las normas para cinco tipos de prestadores de servicios turísticos (establecimientos de alojamiento y hospedaje, establecimientos gastronómicos y bares, agencias de viaje, sector transporte y sector MICE) y la voluntariedad de su aplicación para el caso de los territorios. El enfoque de las Normas es triple: ambiental, económico y sociocultural. Desde lo ambiental se busca la gestión y uso sostenible de la naturaleza; el mantenimiento de los procesos ecológicos esenciales y apoyar desde el turismo a la conservación de la biodiversidad. En lo económico se busca asegurar las actividades económicas justas y equitativas para los locales y apoyar la creación de empresas y el fortalecimiento de cadenas productivas locales. Finalmente, desde lo sociocultural se busca respetar la autenticidad cultural de las comunidades anfitrionas, aportar a la adecuada conservación, manejo y preservación del patrimonio cultural desde el turismo y apoyar la prevención de riesgos sociales asociados a la actividad.

La vocación turística principal del Centro Histórico La Candelaria de la ciudad de Bogotá es la cultural, aunque su proximidad a los Cerros Orientales le otorga una impronta que diversifica el producto turístico principal que caracteriza los centros históricos del país. Por ello, amerita abordar en las siguientes líneas esta tipología de turismo. El turismo cultural es definido por la OMT como los *“movimientos de personas debido esencialmente a motivos culturales como viajes de estudio, viajes a festivales u otros eventos culturales, visitas a sitios y monumentos, viajes para estudiar la naturaleza, el arte o el folklore, y peregrinaciones”* (UNESCO, 2005: 24), y de una manera más general como *“todos los desplazamientos de personas que satisfacen la necesidad humana de diversidad y tienden a elevar el nivel cultural del individuo y suscitan nuevos conocimientos, experiencias y contactos”* (UNESCO, 2005: 24). Es decir, la motivación principal del turista es conocer el universo simbólico que comprende la cultura, para interactuar con ella en un proceso, en lo posible de interculturalidad, donde no sólo el visitante contemple y disfrute, sino que su universo cultural se vea enriquecido con el encuentro, donde los valores de la equidad, la responsabilidad, la ética y el respeto al otro, sean la constante.

En Colombia, *el desarrollo del turismo cultural (...) tiene por objeto la sostenibilidad social y económica, la apropiación social del patrimonio cultural, y la participación activa de las poblaciones locales en la construcción de lineamientos de planes, programas y proyectos de este tipo de turismo; además del conocimiento, comprensión y disfrute responsable, preservación y mantenimiento de las expresiones culturales y naturales, propende por la puesta en valor del patrimonio nacional* (Ministerio de Cultura, 2012: 399)

Algunas de las ventajas del turismo cultural son, por ejemplo, el hecho de poder ser desarrollado como actividad complementaria a cualquier tipología de turismo, pues el visitante puede realizar distintas aproximaciones culturales como parte de su viaje: puede disfrutar la gastronomía local, la visita a museos, el patrimonio arquitectónico o el patrimonio inmaterial, así como las prácticas culturales contemporáneas y las expresiones del arte. También es posible practicar el turismo cultural en varios territorios, sin limitaciones, por cuanto la cultura está presente rigiendo la vida humana y construye las identidades y patrimonios (Ministerio de Cultura, 2012). A pesar de estas bondades, Azpelicueta, Cardona & Serra- Cantallops (2014: 68) indican que este tipo de turismo *“causa cambios en la cultura local”* y que la percepción positiva o negativa de estos cambios, depende de la *“visión personal”* del residente. De su parte, Santana-Talavera (2003) afirma que, aunque los analistas han constado los impactos negativos, en aquella época todavía los residentes estaban dispuestos a *“tolerarlos”*. Hoy en día se ve lo contrario, especialmente en grandes centros mundiales del turismo, destinos urbanos cuyas comunidades están diciendo NO a la actividad. Este rechazo o malestar social ante el turismo no es nuevo, algunos autores lo datan en las décadas de los años 70 y 80 (Huete & Mantecón, 2018: 12), pero *“se intensifica a escala global muchas décadas después de la bienvenida a los quehaceres turísticos y la hospitalidad internacional”* (Milano, 2018: 553). La turismofobia según los autores implica actitudes de rechazo al turismo que van inexorablemente unidas a acciones mediante las que ese rechazo se hace públicamente manifiesto. Si la intención es seguir haciendo turismo, es hora de implementar y consolidar buenas prácticas de sostenibilidad que mitiguen la aversión al turismo, si no, estaremos inmersos en una actividad insostenible e inconcebible.

En este contexto, donde la sostenibilidad en la actividad turística no puede seguir catalogándose como una moda o una herramienta de marketing social, sino como un deber moral de anfitriones y turistas, el objetivo de la investigación que se documenta como caso de estudio, fue desarrollar la asistencia técnica para implementar los requisitos de sostenibilidad de la citada norma en un área delimitada del Centro Histórico de la Candelaria en la ciudad de Bogotá D.C. (Colombia). Para ello fue esencial cumplir con los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Determinar y caracterizar la situación de partida en términos técnicos y empíricos (línea de base), en relación a los requisitos de la citada Norma, en el área turística delimitada.
- ✓ Crear y priorizar programas tendientes a la mitigación de efectos negativos de la actividad turística en el área, teniendo en cuenta los que ya existían; pero también fomentar los programas que hubieran derivado en efectos positivos.
- ✓ Acompañar a los actores del área en la implementación de los requisitos a partir de los programas priorizados, buscando el empoderamiento de éstos en los procesos que aportan a la sostenibilidad del área delimitada. Este proceso se denomina a lo largo del caso como asistencia técnica.

- ✓ Realización de la auditoría interna, previa a la de certificación, que busca conocer la situación actual del cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad.

METODOLOGÍA

El acompañamiento realizado al área turística delimitada se basó en una metodología cualitativa y participativa. Cualitativa porque “*se reconoce la dimensión simbólica de la realidad social*”, llena de significados; se tiene en cuenta “*el punto de vista de los actores sociales, y sus relatos, considerados como un espacio de relación y de diálogo y marco común para una determinada colectividad o grupo social (intersubjetividad)*” (Ardévol & Vayreda, s.f.: 6). Es decir, el proceso “*no obedece a reglas fijas*” (Ardévol & Vayreda, s.f.: 6). De otra parte, se considera participativa porque el proceso de acompañamiento implicó el desarrollo de diez talleres con actores del turismo y comunidad del área delimitada del Centro Histórico La Candelaria, realizados a lo largo de dieciséis meses de trabajo, en los que se validaron consensuadamente, no por mayoría visible, las decisiones que afectaban la sostenibilidad de la zona. Igualmente, y con el fin de mantener en el tiempo el proceso de gestión sostenible, se capacitó a la comunidad en temas relacionados con los requisitos de sostenibilidad que propone la Norma.

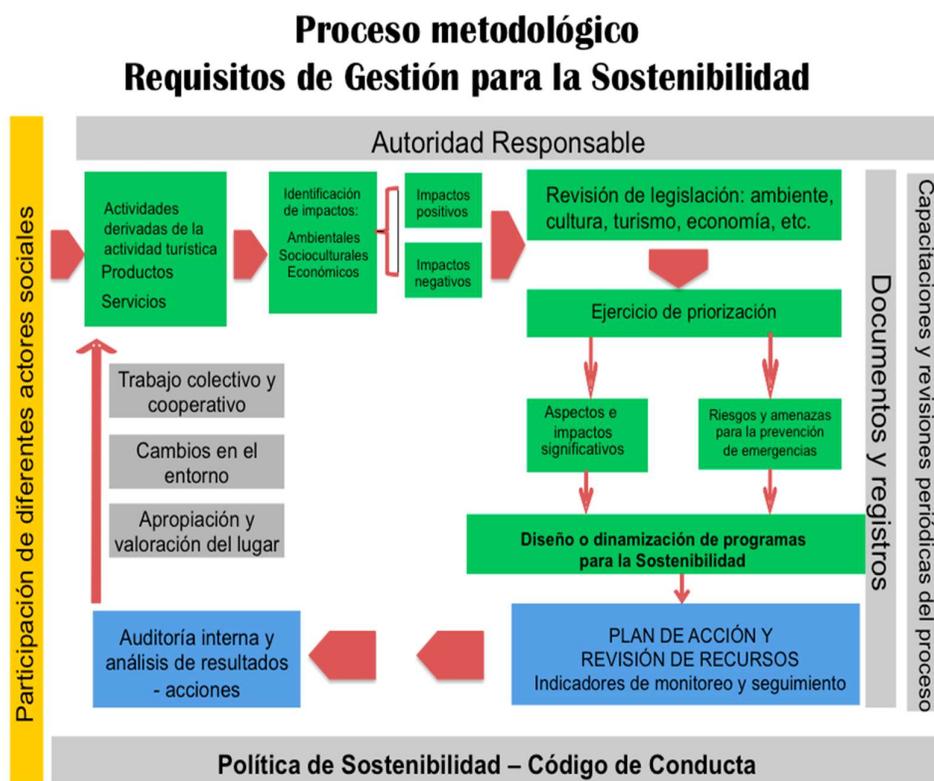
En la Figura 1 se presenta el proceso metodológico implementado durante el acompañamiento que realizaron las investigadoras, el cual se basa en el objetivo principal y los objetivos específicos señalados en el apartado anterior. El proceso se centró, en primer lugar, en la realización de un diagnóstico con los actores implicados en la actividad turística del área para determinar cuál era el cumplimiento inicial de los requisitos exigidos por la Norma, lo que logró determinar la línea de base del área turística delimitada. Para ello, el equipo de trabajo realizó varias salidas de campo al área delimitada para reconocer las actividades, productos y servicios turísticos que se realizan en el área delimitada, los cuales se cruzaron frente a los aspectos ambientales, sociales, culturales y económicos de la Norma de referencia. A partir de aquí se identificaron los impactos positivos (cuando significan beneficios) y negativos (cuando causan daño o deterioro) derivados de la actividad turística en la zona. La Norma propone una priorización de los impactos más relevantes, lo que se determina valorándose a la luz de los siguientes criterios: riesgo, durabilidad del impacto, reversibilidad, manejo del impacto, sinergia y frecuencia. La valoración se realizó por parte del equipo técnico y de los actores del área, luego se promedió.

A partir de este diagnóstico, se elabora la matriz de programas y se da inicio a la etapa 2 de la metodología: la asistencia técnica que busca la implementación de las acciones requeridas para articular los requisitos de gestión exigidos en la Norma.

Finalmente, el proceso culmina gracias a una auditoría interna cuyo objeto fue establecer el grado de cumplimiento final de los requisitos de cara a la auditoría externa. Paralelamente, la metodología

implica la elaboración por parte de los actores de la Política de Sostenibilidad y el Código de Conducta para el área turística y la conformación de la máxima instancia que velará por la gestión de la sostenibilidad en el territorio: la Autoridad Responsable.

Figura 1: Proceso metodológico para implementación de Requisitos de Sostenibilidad



Fuente: Elaboración propia

Aunque las fuentes secundarias fueron el insumo inicial para el proceso de acompañamiento, las fuentes primarias fueron determinantes. Éstas se recaudaron en varios escenarios: visitas de reconocimiento en el área delimitada, talleres realizados y reuniones de trabajo con los actores implicados en el proceso de asistencia técnica realizado; y a través de diferentes instrumentos de recolección de información como el formato de salida de campo, matriz de impactos, matriz de requisitos legales, matriz de programas, encuestas aplicadas a la comunidad para determinar el grado de satisfacción de la comunidad frente al turismo, entre otras dinámicas llevadas a cabo en el marco de los talleres realizados.

RESULTADOS

Este apartado se divide en tres: el primero para dar cuenta de los desafíos más importantes, a criterio del equipo de trabajo y de los actores del área; el segundo que da cuenta de los hallazgos en cada una de las dimensiones de la sostenibilidad que propone la Norma y, uno último que traduce el proyecto en números.

Sobre los desafíos de la Norma NTS TS 001- 1

Uno de los desafíos más relevantes que implica la implementación de la Norma es “*identificar a las personas, entidades u organizaciones responsables en el cumplimiento de los requisitos de esta norma, así como los representantes en cada una de ellas*” y “*designar un responsable o líder general del proceso, el cual puede ser una persona natural o jurídica*” (Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, 2014: 11). La ausencia de esta figura que la Norma denomina Autoridad Responsable, impediría poner en funcionamiento los requisitos de gestión y verificar las responsabilidades y actuaciones de cada uno de éstos con el fin último de propender por el proceso de mejora continua. Aquí se quiere destacar, por la experiencia de la Universidad Externado, que la estructura de esta Autoridad Responsable varía en cada territorio.

Figura 2: Autoridad Responsable



Fuente: Elaboración propia

La Autoridad Responsable se logró conformar después de tres talleres de trabajo y tres reuniones de trabajo. Se resalta que la vinculación de integrantes a esta figura esencial de la sostenibilidad turística es completamente vocacional y voluntaria. Finalmente, la Autoridad Responsable del área delimitada del Centro Histórico La Candelaria está conformada por un Comité Líder y varias mesas de trabajo temáticas, cada una con sus respectivos líderes. El Comité Líder tiene como principales funciones ser responsable de llevar el control de los programas, evidencias y registros, liderar la consecución de recursos y realizar la coordinación interinstitucional para conseguir la ejecución de los programas, acciones y metas para la sostenibilidad del área turística delimitada. Por su parte, los líderes de mesa son las personas designadas para coordinar, articular y concertar las acciones y proyectos que adelanta en función del cumplimiento de los criterios para la sostenibilidad del destino. La Figura 2 plasma la estructura de la Autoridad Responsable para el área delimitada del Centro Histórico La Candelaria.

Otro punto neurálgico que implica retos tanto para los actores involucrados como para el equipo de trabajo que realiza la implementación es el proceso de asistencia técnica. Este ítem se desarrolló en las cinco mesas de trabajo (mesa ambiental, mesa social, mesa cultural, mesa económica y mesa de convivencia y seguridad), conformadas por representantes de la comunidad, entidades, empresas u organizaciones del sector o con injerencia en éste, que aportaron evidencias de cumplimiento de los requisitos de la norma (Figura 3).

Figura 3: Descripción del proceso de asistencia técnica



Fuente: Elaboración propia

Hallazgos en el cumplimiento de requisitos de gestión de la Norma en cada una de sus dimensiones

Dimensión Ambiental

La Norma presenta 11 requisitos en esta dimensión. Sin embargo, dada la vocación cultural del área delimitada, algunos requisitos no aplican. Para el cumplimiento de los requisitos que aplican, se crean 8 programas en total que buscan responder claramente a la operación para alcanzar el cumplimiento de esta dimensión, permitiendo un seguimiento claro por parte de todos los miembros de la Mesa Ambiental. Así las cosas, se cuenta con un plan de acción para estos programas, una hoja de seguimiento por actor, y una hoja donde se relacionan los programas planteados para el área y su relación con los requisitos de la dimensión ambiental.

Abordando los programas más relevantes se puede concluir que el Programa de sensibilización protección y uso sostenible de la biodiversidad y las áreas protegidas se cumplía a través de las acciones del Plan Ambiental Local (PAL) en cabeza de la Alcaldía Local. Aunque el Jardín Botánico de Bogotá podría haber aportado de manera importante al proceso, la entidad nunca respondió a las solicitudes realizadas en el marco de este requisito. En el área también se debían apoyar programas de protección y uso sostenible de la biodiversidad, lo que también se cumplía con el Programa de sensibilización, protección y uso sostenible de la biodiversidad y las áreas protegidas de dos formas: a través del diseño y divulgación de material, del cual se encargaban diferentes miembros de la mesa, y a través de las acciones de la Secretaría Distrital de Ambiente (SDA) que implementaba la gestora local. El cambio en los gestores locales a lo largo del proyecto generó diferentes situaciones: desde gestores que no participaban en el proceso, hasta otros que activamente participaban en la mesa y colaboraban dinamizándola y brindando información para dar cumplimiento a los requisitos de esta dimensión.

Otros programas importantes para el cumplimiento de la Norma son el Programa de Uso Eficiente y Racional del Agua y el Programa para el Uso Eficiente de la Energía; los principales aportantes a estos programas son el Acueducto de Bogotá (empresa a cargo del suministro de agua potable y alcantarillado) y la empresa Codensa (empresa de energía), respectivamente, que daban cumplimiento a los requisitos a través de la información aportada. La gestión de agua en el área se realizó a partir del monitoreo y datos suministrados por el Acueducto de Bogotá y gracias al apoyo que brindó la SDA a partir del desarrollo de capacitaciones a los actores del área. Adicionalmente, la mesa promovió una capacitación en manejo de trampas de grasa y aceites, tema que requería de mayor información, al igual que otros aspectos, así como con la implementación de medidas que cada empresa realizaba de manera individual en la búsqueda de reducir el consumo de agua. En lo relacionado con la gestión de la energía, el Programa para el Uso Eficiente de este recurso quedó en cabeza de la empresa Codensa a través del desarrollo de campañas de uso eficiente y cambio de luminaria, así como a través de los monitoreos de energía que reportaba. En este sentido, la mesa se encargó de realizar la gestión con el

apoyo de la Alcaldía local y los participantes activos de la mesa, que aportaban evidencias en la implementación de acciones tendientes a la reducción del consumo de energía.

El Programa de Manejo Integrado de Residuos Sólidos tuvo varias dificultades, en principio se participó en la Comisión Ambiental Local y los talleres del proceso invitaron, con el acompañamiento de la Alcaldía Local, a las entidades con inherencia en el tema, pero los compromisos no se cumplieron. La empresa prestadora del servicio entró en liquidación y no se recibió más información por su parte. Posteriormente, la nueva empresa encargada de la prestación del servicio, no contaba en aquel momento con la información completa y, casi al terminar el acompañamiento, se obtuvo la información que actualizaría los monitoreos. La Alcaldía Local, la SDA y la Mesa Ambiental del proceso de certificación, promovían la divulgación de información tendiente a la reducción de residuos, separación en la fuente, puntos de recolección de residuos peligrosos y horarios de recolección, con el ánimo de mejorar la recolección selectiva y el aspecto de las calles.

De su parte, el programa de Gestión de Emisión de Gases Efecto Invernadero (GEI) esperaba contar con el apoyo de la SDA, dado que es la entidad encargada de este tema en el Distrito Capital. Sin embargo, tras varias reuniones, la vinculación podría hacerse sólo a través de la participación de las empresas del área a su programa. Después de esta divulgación a las empresas, se conocieron obstáculos de empresarios de la localidad para que se realizara todo el programa, por temas de regulación sobre los edificios de interés patrimonial que aún no se tienen claros en la SDA. Esto hizo que se buscara apoyo en universidades del área que contaran con programas de educación ambiental y que estuvieran interesados en ello. Tras varios contactos realizados por los miembros de la mesa, se logró el apoyo del Programa de Ingeniería Ambiental de la Universidad La Salle que cuenta con una planta de medición de GEI que se ubicó en la zona y, al momento de terminar el proyecto, existían dos propuestas de investigación en fase de planificación (una para estimar la huella de carbono y otra para establecer el banco de estrategias). La implementación de estrategias se realiza también a través de la ejecución de otros programas que contribuyen a la reducción de la emisión de GEI.

Otro de los puntos álgidos en la dimensión ambiental es la gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO) que se ejecutaron bajo el Programa de Manejo de SAO cuyos requisitos se abordaron por medio de las sensibilizaciones realizadas en el marco de la mesa y las capacitaciones realizadas por la SDA. Los miembros de la mesa, en su proceso de mejora continua esperaban poder contribuir más adelante con este programa desde sus empresas, a excepción del Hotel de la Ópera, quien ya realiza la gestión, dado que se encuentra certificado en otra de las normas de sostenibilidad turística existentes, la NTS-TS 002, específica para establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Finalmente, existe otra batería de requisitos de la Norma que abordan el manejo de otros impactos ambientales. Aquí el Programa de Control del Ruido, Contaminación Atmosférica, Visual y Otros Impactos agrupa varios de esos requisitos. La SDA por medio de los controles y acciones realizadas

por la gestora local con el acompañamiento de otras entidades, realizó campañas para el cumplimiento de la Norma en estos aspectos. Las actividades de peatonalización en el área delimitada fueron muy importantes para el cumplimiento. En este sentido, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño y la Alcaldía Local brindaron información. De su parte, la mesa también promovía el transporte en bicicleta.

Dimensión Socio-Cultural

La Norma contempla el cumplimiento de requisitos socio-culturales. Siendo conscientes de que estas dimensiones en la esfera social se encuentran articuladas, pero, de manera práctica, hay instituciones cuyas misiones están enfocadas al desarrollo y cumplimiento de cada una de ellas por separado, se adelantó la propuesta de establecer dos mesas de trabajo: una enfocada en los requisitos sociales y la otra, en los requisitos culturales. Es así que se consultó con los actores la pertinencia de desarrollar dos mesas con temas específicos en cada una de las dimensiones. Una vez aprobada la propuesta se procedió a realizar las actividades que fueron encaminadas a dar cumplimiento a los requisitos.

Dimensión social

Minimizar o erradicar los riesgos sociales asociados al turismo es un aspecto muy importante de la Norma. Uno de los impactos negativos identificados por los participantes en la mesa social fue la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA) asociada al turismo. La ESCNNA está definida como *“una violación de los derechos fundamentales de la niñez y es considerada por la legislación colombiana como un delito, en el cual una o más personas denominadas proxenetas, utilizan a hombres o mujeres menores de 18 años (denominadas víctimas), para realizar actividades sexuales, eróticas o de pornografía con el objeto de satisfacer los intereses o deseos de un tercero (denominado abusador) a cambio de un pago o promesa de pago, el cual puede ser en efectivo, en especie o en cualquier otro tipo de participación económica para la víctima y/o el proxeneta”* (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, s.f.: 13). En Colombia la ESCNNA es considerada un delito de lesa humanidad y una forma de esclavitud moderna.

En el marco del proyecto se identificaron las instituciones que se encontraban comprometidas con la creación de un entorno protector para los niños, niñas y adolescentes, especialmente en relación con las actividades turísticas. Las entidades que participaron activamente en el proceso fueron: la Alcaldía Local de la Candelaria, el Instituto Distrital de Turismo, la Policía de Turismo, el Viceministerio de Turismo, la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO) y la Fundación Renacer. Estas instituciones, además de promover entornos protectores, realizaban laboratorios sociales en los que se habían identificado las dinámicas actuales de la ESCNNA en el territorio, que son cambiantes, en permanente mutación, por ser una actividad ilegal que es penalizada arduamente por la ley.

Se identificaron programas que promovían las buenas prácticas orientadas a los empresarios del turismo y encaminadas a la protección de la niñez frente al ESCNNA, así como la adopción de The Code, código de conducta internacional que constituye una herramienta de prevención de la ESCNNA encaminada a la promoción de un turismo responsable que cuenta con el apoyo de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y reconocida por UNICEF. La Alcaldía Local ejecutaba programas de protección integral de las familias, promoviendo el Buen Trato y la prevención de las distintas formas de violencia, para lo cual se capacitaban diferentes actores de La Candelaria que servían de multiplicadores entre las familias de este entorno.

Otro de los riesgos sociales que se contempló en el proceso fue la trata de personas, tipificado también como delito y que en algunos casos se encuentra asociado a los viajes y el turismo. Las acciones efectuadas por la Secretaría de la Mujer, dirigidas a sensibilizar a la comunidad residente frente a este delito, se hicieron efectivas durante el proyecto gracias al desarrollo de capacitaciones y encuentros con los residentes.

En relación con los riesgos de consumo de sustancias psicoactivas, se desarrollaron programas de sensibilización a la población en general, liderados por la Secretaría Distrital de Salud a través del Centro Operativo Local (COL) y por organizaciones sociales como la Fundación Baúles del Saber, quienes desarrollaban programas especialmente con mujeres cabeza de familia.

Uno de los problemas sentidos en el país es la falta de inclusión social. En tal sentido este requisito busca fomentar comportamientos responsables hacia grupos poblacionales, tradicionalmente vulnerables: poblaciones lesbianas, gay, bisexuales, transexuales e intersexuales (LGBTI), así como, indígenas, afrodescendientes, raizales, gitanos o desplazados; vela también por el apoyo a las iniciativas productivas locales o con identidad local, y también promueve el respeto de la propiedad intelectual. Para minimizar este aspecto desde la actividad turística, el Instituto Distrital de la Participación y la Acción Comunal (IDPAC) adelantó distintos talleres haciendo énfasis en temas de inclusión social y de respeto a la diversidad, así como en la resolución de conflictos. De otro lado, la Secretaría de la Mujer adelantó un programa de sensibilización a residentes, visitantes y turistas con el propósito de eliminar prácticas de discriminación y violencias hacia ellas. El apoyo a las comunidades también se materializa en el respaldo a procesos productivos locales. Aunque este requisito se desarrolla de manera más amplia en la dimensión económica, aquí se quiso retomar la experiencia de organizaciones locales que lo promueven: Federación de Artesanos de Bogotá (FEDEARBOG), la Alcaldía Local de la Candelaria, la Fundación Gilberto Alzate Avendaño (FUGA), la Asociación de Juntas de Acción Comunal (ASOJUNTAS) y la Secretaría Distrital de la Mujer (SDM). La primera de ellas, FEDEARBOG, apoya los procesos creativos de los artesanos locales, desarrollando muestras artesanales en lugares emblemáticos como el Chorro de Quevedo. Además, cuenta con un programa de Artesanía en Vivo con un efecto demostrativo para que el comprador aprecie la complejidad del proceso artesanal. También participan activamente en la construcción de una política pública encaminada a la dignificación y reconocimiento del artesano urbano. La Alcaldía y la Fundación Gilberto

Alzate Avendaño, promueven la circulación de obras artísticas en lo posible locales. Por otra parte, hay propuestas que buscan incentivar las iniciativas de las mujeres emprendedoras de la Candelaria (Secretaría Distrital de la Mujer). Otra forma de apoyo a las comunidades locales productoras es incentivar la propiedad intelectual de sus creaciones. Artesanías de Colombia, es una entidad mixta que dota a los artesanos con instrumentos legales para defender la propiedad intelectual y promueve la creación de marcas colectivas, lo cual no siempre es conocido por los interesados, por lo cual creó capacitaciones sobre el tema. Adicionalmente, la prevención de riesgos sociales en poblaciones vulnerables, así como el acompañamiento para la restitución de los derechos de esta población era un aspecto que era adelantado por el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y Juventud (IDIPRON), mediante el desarrollo de actividades culturales y pedagógicas que velaban por la protección de niños, niñas, adolescentes y jóvenes, asediados por la pobreza, la drogadicción y la falta de oportunidades. Los procesos comunitarios se fortalecían a través de la cultura, especialmente, de la música, en la sede del IDIPRON de la Casa Belén que cuenta con un estudio de grabación donde se brindaba apoyo a artistas emergentes, que también contaban con un espacio en la emisora alternativa, virtual, donde se desarrollaban propuestas con contenido social, artístico y cultural.

La Norma invita al apoyo a grupos étnicos. Aunque el área turística identificada inicialmente como el espacio para adelantar la certificación en la Norma no es territorio indígena, ni afrocolombiano, palenquero, raizal o gitano, hay presencia del Cabildo Inga, donde se aplica la jurisdicción en contexto de ciudad, lo cual conlleva unas especificidades particulares. Es de notar que la ciudad de Bogotá recibe un importante número de población indígena, por lo que invitó reiteradamente a sumarse al proceso a la Mesa Local Indígena que funciona desde 2014 en la localidad. En el momento de finalizar el proyecto, no se había tenido respuesta por parte de esta comunidad.

Finalmente, los requisitos sociales de la Norma apuntan a que se generen procesos de satisfacción de los pobladores residentes a partir de la actividad turística. Por ello, la Norma invita a medir la aceptación de la comunidad local frente al turismo. La medición se realizó a través de una encuesta como herramienta para recolectar la información. Tomando como universo el último censo del DANE, el número total de habitantes de la localidad de La Candelaria ascendía a 23.727, siendo el número de hogares de 9.252, por lo cual la muestra se calculó con base a 125 hogares del área turística delimitada. Finalmente, se lograron aplicar 156 encuestas gracias a la participación de ASOJUNTAS y estudiantes de la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia. Los resultados donde constan las insatisfacciones y las medidas de mitigación propuestas para minimizar los efectos del turismo fueron entregados al Comité Líder, quien se encargará de adelantar cada año la medición y la implementación de las acciones pertinentes.

Dimensión Cultural

Uno de los aspectos relevantes del Área Turística Sostenible es el patrimonio cultural presente, de gran diversidad y riqueza para la ciudad y el país. En ese sentido, las acciones de conservación,

protección y uso sostenible son prioritarias, y se adelantaron durante el proyecto a través de distintas instituciones presentes en el territorio. Este requisito se cumplió a través de 9 literales que tienen como objetivo la identificación del patrimonio (a), determinar las acciones de conservación y protección del patrimonio (b), establecer cuáles son las instituciones que adelantan tales acciones (c) así como aquellas encargadas de hacer la divulgación del patrimonio entre visitantes y turistas (d) y residentes (e). También se identifican las instituciones que adelantan acciones de conservación para divulgar entre los residentes (f). En relación con los productos turísticos, se establece la necesidad de contar con aquellos que promuevan el uso responsable de las prácticas culturales, locales, regionales o nacionales (g) así como fomentar el diseño, operación y promoción de productos turísticos que salvaguarden el patrimonio cultural (i). Finalmente, se busca minimizar y prevenir el tráfico ilícito de bienes culturales a través de campañas enfocadas en ese propósito (j) y demostrar la gestión al respecto, teniendo como referente la legislación vigente (k).

Se articularon las acciones de instituciones públicas y privadas incluyendo los museos presentes en el área como el Museo del Oro, el Museo Colonial y Santa Clara; el Museo de la Chicha y la Fundación Gilberto Alzate Avendaño que estuvieron muy activos durante el proceso. Lo anterior desembocó en la inmensa riqueza de estrategias encaminadas a la protección, conservación y difusión del patrimonio material e inmaterial presente en el área a certificar. Prueba de ello es que existía un inventario detallado del patrimonio cultural material e inmaterial; se construyó el mapa turístico artesanal; se realizaron acciones encaminadas a prevenir el tráfico ilícito de bienes culturales; existían espacios de exhibición, preservación y restauración de colecciones arqueológicas, etnográficas, históricas y artísticas; se desarrollaron acciones de difusión de expresiones artísticas en todo tipo de población desde la infancia y adolescencia a grupos de adultos mayores. La Candelaria contaba y cuenta con una importante infraestructura cultural y deportiva; espacios de divulgación de saberes ancestrales; incentivos a colectivos de artistas y artesanos; fiestas y celebraciones de carácter patrimonial (Fiestas de La Candelaria entre las que sobresalen la Fiesta de los Reyes Magos en el barrio Egipto y la Fiesta de Bogotá), así como con una gran riqueza arquitectónica colonial con alta presencia de Bienes de Interés Cultural (BIC).

En definitiva, el turismo cultural cuenta con distintos atractivos que hacen de La Candelaria un espacio de gran diversidad cultural, además de que existe una oferta gastronómica y de alojamiento atractiva con un sello identitario que lo hace diferencial frente a la oferta del resto de la ciudad.

Dimensión Económica

En el caso de la Mesa Económica, los actores se reunieron para revisar, analizar y diseñar los programas y/ o acciones pertinentes para los 21 requisitos económicos que se deben implementar según la Norma NTS TS 001-1.

Como balance general del proceso se puede afirmar que el área turística estaba fortalecida en el desarrollo de la capacidad empresarial dado que existían al menos 20 programas y 60 actividades que aportaban a esta dimensión. Entidades como el Instituto Distrital de Turismo (IDT) y la Alcaldía Local de La Candelaria, así como la Cámara de Comercio de Bogotá, COTELCO, el Clúster de Turismo La Candelaria, la Asociación Zona C, la Fundación Profamicol, entre otros, contaban con programas que estimulaban el empleo y el emprendimiento en este territorio. Por su parte, las Juntas de Acción Comunal con el Mercado Campesino también tenían un impacto importante en el área delimitada.

En cuanto a la organización de vendedores informales, se revisaron las actividades que desarrollaba la Alcaldía Local y se logró evidenciar la falta de coordinación con otros organismos como el Instituto para la Economía Social (IPES) para dar cumplimiento de una forma más integral al requisito. Dentro de las actividades que realizaba la Alcaldía Local estaba el desarrollo de diferentes ruedas de negocios en las que se invitaba a los vendedores a participar y dinamizar la economía de la zona a través de su formalización.

Otro aspecto que exige la Norma es el relacionado con la comercialización de insumos, bienes y servicios por parte de la comunidad. Como resultado del proyecto, se evidenció que en el área se encontraban operando ocho programas, compuestos por 26 actividades que apoyaban las actividades comerciales de los residentes, gracias al desarrollo de ruedas de negocio, ferias y eventos culturales y gastronómicos. Entre las entidades principales que desarrollaban estos programas estaban las Juntas de Acción Comunal, el IDT y COTELCO.

La Norma también tiene por objetivo que los destinos o áreas a certificar tengan en cuenta las percepciones y la satisfacción de los turistas que visitan el área delimitada. En este caso específico, el equipo y los integrantes de la mesa se concentraron en crear desde cero el programa que lograra cumplir el objetivo con las entidades que tuvieran las capacidades para hacerlo. El IDT fue la entidad que comenzó a diseñar el programa con el apoyo del Punto de Información Turística de La Candelaria para recolectar información y posteriormente analizarla en el Observatorio de la entidad.

La Norma tiene en cuenta aspectos de la gestión de las áreas turísticas como la promoción responsable, sostenible y coherente con su vocación turística. En estos requisitos la participación de los actores fue muy activa, dado que se lograron incluir 11 programas compuestos por 30 actividades lideradas por entidades públicas y privadas como el IDT, COTELCO, la Asociación Zona C, el Clúster de Turismo de La Candelaria, las Juntas de Acción Comunal, entre otros.

Finalmente, los aspectos de la dimensión económica exigen que el área cuente con un sistema de monitoreo económico el cual, al igual que el aspecto “satisfacción de los visitantes y turistas”, tuvo que comenzar a diseñarse desde cero. En este caso, el liderazgo lo tomó la Cámara de Comercio de Bogotá que, con gran interés y con sus altas capacidades, creó un sistema de información e indicadores económicos para el área.

Mesa de Seguridad y Convivencia

El monitoreo y seguimiento de esta batería de requisitos se realizó con las empresas que voluntariamente quisieron vincularse al proyecto. Para ello, se desarrollaron visitas a las empresas, se aplicaba la lista de chequeo elaborada para tal efecto, acompañada de una inspección de seguridad, se revisaba el plan de emergencias y contingencias (para quienes contaban con él) y se realizaban, posteriormente, visitas de monitoreo y socialización del programa de preparación en caso de emergencia. A cada empresa se le entregó un informe que incluía las recomendaciones técnicas generales para el Área Turística Sostenible, y específicas para el lugar visitado.

En general, se evidenció que la mayoría de las empresas carecían de plan de emergencias y contingencias. No habían implementado el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Sólo contaban con uno o dos brigadistas capacitados en el último año y era necesaria la capacitación de los coordinadores de evacuación. Los botiquines estaban incompletos, a la mayoría les faltaban los kits de inmovilizadores de miembros y columna cervical. Carecían del equipo de manejo de emergencias básico (cinta de acordonamiento, sirena de evacuación, pitos, linternas, señalización, etc.). La señalización en caso de evacuación y en caso de sismo era incompleta. Los planos de evacuación estaban desactualizados o no existían. Faltaba socializar el programa de preparación en caso de emergencia.

A pesar de este resultado, todos los actores vinculados a este proceso, lograron implementar las propuestas de mejora y cumplir con los requisitos al 100%

El proyecto en números

Dentro de los resultados generales más importantes se puede destacar que se realizaron un total de diez talleres en modalidad de plenaria con grupos de trabajo, desde marzo de 2017 hasta junio de 2018, en diversos espacios como casas comunales, bibliotecas, museos del área y en la Universidad Externado de Colombia. En los talleres se abordaron los siguientes temas: socialización del proyecto e invitación a los actores estratégicos del turismo y a la comunidad a construir conjuntamente; identificación de impactos del turismo en el área; consenso sobre el área delimitada; identificación del conocimiento de los aspectos legales y necesidades de formación en relación con la Norma; presentación del plan de seguridad, emergencias y contingencia para el área, el rol de la autoridad responsable y su conformación; diseño de programas de sostenibilidad para el área, construcción de la política de sostenibilidad y el código de conducta; socialización de los resultados de la auditoría interna; y, por último, socialización de resultados tras el proceso de implementación. El promedio de asistencia a los talleres fue de 70 actores, la mayoría de ellos representando a entidades del orden nacional y distrital, comunidad y ONG's.

Aunque hacer parte de este proceso fue voluntario, se logró la articulación de diferentes actores, incluyendo secretarías e institutos distritales, empresarios, instituciones de educación superior,

asociaciones del sector turístico y otros de relevancia en el área, Cámara de Comercio, organizaciones sociales, Policía Nacional, Alcaldía Local, Academia, empresas de servicios públicos, comisiones y juntas locales, museos y representantes de proyectos e iniciativas en el área con importancia para el proceso.

El proceso de acompañamiento derivó en el desarrollo de 34 capacitaciones en distintos temas: 12 capacitaciones en temas ambientales, 3 en el ámbito sociocultural, 9 en la dimensión económica y 10 en los aspectos de seguridad. Cabe destacar que la mayoría de las capacitaciones se realizaron gracias a la gestión que realizó el equipo profesional de la Universidad Externado de Colombia, con las diferentes entidades del orden distrital y local.

Se llevó a cabo la conformación de mesas temáticas de trabajo y con éstas se realizaron 44 reuniones de Mesa para todas las dimensiones que cubre la Norma. Las mesas tuvieron como objetivo generar una dinámica para lograr el entendimiento, apropiación y el cumplimiento de los requisitos de la norma, para lo cual fue necesario realizar el seguimiento a programas y registro de evidencias. Estas reuniones se realizaron con la intención de garantizar la apropiación hacia el territorio y en ese mismo orden, hacia el proyecto. Quienes asistieron estuvieron en la libertad de generar nuevas ideas, compartir su conocimiento e invitar a nuevos integrantes. Durante las reuniones, las profesionales del proyecto, en acción conjunta con la facilitadora local y los asistentes del proyecto, revisaron los avances de la implementación de los requisitos de la Norma; se aclararon dudas y recibieron sugerencias, trazaron rutas de trabajo y nuevos compromisos. Los participantes a las mesas recibieron asistencia técnica para la implementación de los requisitos de gestión de la Norma. Se dieron procesos muy dinámicos y diferentes en cada mesa, dadas las condiciones particulares de los requisitos, las entidades encargadas de dar cumplimiento a los mismos, los proyectos y programas presentes en el área y los actores involucrados en la mesa.

Durante el proceso de acompañamiento se desarrollaron 129 asistencias técnicas, desagregadas por cada tipo de Mesa, así: 18 ambiental, 34 cultural, 24 social y 37 económica; además de las asistencias técnicas realizadas a la Autoridad Responsable (16).

El proceso de acompañamiento a los actores del área finalizó con una auditoría interna, en la cual se consignaron los hallazgos evidenciados por cada una de las profesionales asignadas a cada dimensión de la sostenibilidad. Posteriormente se realizó el acompañamiento para el cierre de las no conformidades presentadas. Este cierre de no conformidades concluyó con un cumplimiento de los requisitos de la norma en un 99,15% lo que no permitiría en aquel momento certificarse como área turística sostenible. La única dimensión que quedó por debajo del 100% fue la social, dada la alta complejidad del área turística delimitada en esta variable. Finalmente, en noviembre del año 2018 el área turística delimitada logró obtener la certificación de sostenibilidad, cumpliendo con el 100% de los requisitos que incluye la Norma, lo que denota la apropiación por el proceso, trabajo y esfuerzo de

todos los integrantes de la Autoridad Responsable, quienes trabajaron arduamente para levantar las no conformidades en la parte social.

Finalmente, el proceso de implementación de la norma NTS TS 001-1 en el área delimitada dio como resultados de impacto la construcción de manera participativa de las matrices legales, de impactos y de programas que garantizan el desarrollo de un plan de acción desde cada una de las dimensiones de la sostenibilidad que permite la mejora continua de la sostenibilidad. Se cuenta con una Política de Sostenibilidad y un Código de Conducta adecuados a las necesidades y realidades de todos los actores que juegan en la zona: públicos, privados, sociales y turistas- visitantes.

CONCLUSIONES

Este documento presenta un caso de estudio en el que se ratifica que la división del territorio en cuatro dimensiones es factible para aproximarse a su estudio o análisis, sin desconocer que el territorio es una trama compleja de relaciones que hay que analizar de manera integral.

El proceso de acompañamiento al área delimitada del Centro Histórico La Candelaria de la ciudad de Bogotá D.C., se considera que fue acogido de manera positiva por parte de los participantes, aun cuando se trata de un territorio en el que se presentan problemas sociales, económicos y ambientales y en el que convive la diversidad de habitantes con la población flotante que llega por motivos de turismo, trabajo y/o estudio. Sin embargo, se logró consolidar un compromiso tanto institucional como personal hacia la certificación del territorio, como una oportunidad para mejorar las condiciones de sus habitantes y del turismo en el área. Es de notar que el proceso fue un éxito dado que los aportes en ideas y acciones lograron cumplir con el 100% de los requisitos de la Norma y, lo más importante, se logró tomar conciencia de que cada aporte individual tiene un valor inmenso en el éxito del proceso de implementación y de certificación posterior. De hecho, en 2018 lograron la certificación como Área Turística Sostenible que fue nuevamente recertificado en el año 2019.

La metodología implementada en el proceso de certificación fue participativa, por cuanto se privilegió la perspectiva incluyente en el que las diferentes voces tuvieran representatividad, para lo cual se desarrollaron talleres, reuniones de mesas por dimensiones, además de capacitaciones y asistencia técnica. Los 10 talleres con promedio de asistencia de 70 personas permitieron comprender los temas generales de la norma, los avances de las mesas y del proceso y tomar decisiones en consenso. De su parte, las capacitaciones fueron dirigidas a profundizar conocimientos puntuales que eran necesarios para los diferentes actores locales, se desarrollaron por las entidades que misionalmente ya cuentan con estos programas, esto evidencia que las entidades de la ciudad cuentan con un amplio portafolio de capacitaciones que permitieron cubrir las necesidades del proceso y de los actores frente a éste. Las sendas reuniones de mesa y asistencias técnicas realizadas a diferentes actores que se llevaron a cabo con un enfoque participativo, permitieron la apropiación de diferentes actores (residentes, empresarios, ONGs, asociaciones y gremios, entidades gubernamentales,

academia, entre otros) sobre la implementación de los requisitos de sostenibilidad de la Norma Técnica Sectorial en Turismo Sostenible NTS TS 001-1.

El enfoque participativo permite la flexibilidad en el proceso de conformación de la autoridad responsable, así como el diálogo de distintas perspectivas, de acuerdo con las particularidades de cada área o destino turístico. Esto también permite comprender por parte de los actores que el trabajo hacia la certificación responde a su realidad y se articula al desarrollo local y su cultura. Esto implica un equipo con altas habilidades sociales, independientemente del tema a desarrollar en el proceso de acompañamiento, puesto que debe implementar estrategias de gestión de conflicto, gestión de información, trabajo en equipo, capacitación de líderes, entre otros, además de ser adaptativo, sensible, receptivo y hábil en leer otras realidades y contextos socioculturales.

Puntualmente, la asistencia técnica se convierte en un proceso de transferencia de conocimientos y capacidades, que además fortalece las habilidades de los actores en el territorio y que, de manera paralela, fortalece el tejido social. Este proceso denota que el trabajo colaborativo permite no sólo conocer a los demás actores presentes en el territorio, sino que se genera una interacción constante, donde se reconoce al otro, se comparte y se estrechan vínculos de confianza.

La Norma tiene varios requisitos que se pueden cumplir de diferentes formas y la metodología o la manera en cómo éstos se implementan, es particular para cada área o destino turístico. Por ejemplo, en áreas inmersas en ciudades o territorios de manejo mayores al área delimitada objeto de este caso de estudio, el cumplimiento de metas puede complejizarse, dado que implica el establecimiento de nuevos programas de monitoreo delimitados en dichas áreas, para lo cual, en ocasiones, puede no contarse con recursos suficientes para llevarlos a cabo, o no es práctico. Tal es el caso de los requisitos que se relacionan con servicios públicos como la energía, la recolección de residuos sólidos, entre otros. En estos casos, los actores vinculados a las mesas de trabajo pueden tener información, pero no en la escala requerida o coincidente con el área delimitada, las empresas pueden establecer algunas medidas que se adapten, otras no, porque responden a un contrato o servicio para toda la ciudad sin posibilidad de modificación. Precisamente por esto, el cumplimiento también requiere del entendimiento y la flexibilidad de parte de la empresa certificadora que realiza la auditoría de certificación, sobre la cual no se puede tener injerencia desde el proceso de asistencia técnica. Éste es uno de los desafíos más relevantes, a criterio del equipo de trabajo, dadas las diferentes interpretaciones a lo que es el cumplimiento de un requisito que pueden dar los auditores.

El proceso puso en evidencia que, pese a que es una norma de carácter nacional, no se encuentra ampliamente conocida por las entidades que no pertenecen al sector turístico. Este hecho dificulta el proceso inicial de convocatoria a otras entidades, lo que genera una demora en su articulación, provocando retrasos, dado que se deben sortear diferentes estrategias de acercamiento y divulgación de la norma, hasta lograr un grado de sensibilidad y reconocimiento del rol desde cada entidad para iniciar su articulación al trabajo con los demás actores. En algunos casos, desde la misionalidad, las

organizaciones cumplen con los requisitos, sin embargo, se dificulta consolidar su articulación en el proceso de certificación por el desconocimiento de la Norma. Así las cosas, se sugiere que este tipo de acompañamientos sea de largo aliento, como mínimo, de dos años, con el fin de que se consoliden y se puedan sortear los diferentes inconvenientes que se presenten.

En lo que respecta a la dimensión ambiental y su enfoque hacia la gestión de los recursos y promoción de buenas prácticas ambientales, dada la condición urbana del área, el rol y el involucramiento de la Alcaldía Local, la Secretaría Distrital de Ambiente, así como los gestores de las empresas de servicios públicos y la Comisión Ambiental Local, fueron clave para el cumplimiento de los requisitos. No obstante, la alta rotación de los gestores ambientales distritales y la presencia de roles pasivos por parte de ciertas entidades, generaron dificultades en el proceso. La alta autogestión de la mesa y el liderazgo de ésta perseveraron hasta alcanzar las metas propuestas.

En la dimensión económica se puede concluir que el área turística sostenible es fuerte en emprendimiento y fuerte comercialmente. Es una zona que cuenta con diversos tipos de servicios, variedad comercial y con una importante cifra de población flotante que hace que se fortalezca en este aspecto. Empero, el trabajo en red entre comerciantes, empresas, cooperativas, etc., tanto del área como de la localidad, debe fortalecerse con el fin de dinamizar y apoyar más la economía local y a las pequeñas empresas locales y comunitarias.

Desde lo social, la alta complejidad y la vulnerabilidad social existente en la zona, convierten a la dimensión social en un desafío constante para el cumplimiento de la norma. Existen problemáticas sociales en el territorio asociadas al turismo, tales como la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA), explotación laboral infantil, presencia de drogadicción y alcoholismo y exclusión social de grupos étnicos, así como de personas con orientación sexual diversa, que se hacen explícitas y son combatidas desde varios requisitos de la norma por distintas organizaciones que intervienen en el área.

En cuanto a la dimensión cultural se puede indicar que, al igual que en la dimensión económica, existen muchas fortalezas debido al buen número de actores que trabajan misionalmente por la consolidación de la conservación y la protección del vasto patrimonio cultural material e inmaterial existente en el área. Es importante resaltar que la vocación de turismo cultural es profundamente marcada en el área, por la presencia de una rica arquitectura colonial, numerosos bienes de interés cultural, museos, galerías de arte, además de prácticas culturales como teatro, música y danza, y una oferta gastronómica regional y nacional.

Por otra parte, la importancia del rol de la Autoridad Responsable radica en mantener la efectividad y la durabilidad del proceso, dado que es quien debe realizar un seguimiento cercano al constante cambio de gestores locales, realizar empalmes efectivos con los nuevos funcionarios durante los cambios de Gobierno y, a priori, gestionar recursos.

En el marco de las diferentes auditorías internas realizadas, se concluye que los participantes tuvieron la oportunidad de identificar sus procesos como territorio, organizaron mejor su información y articularon sus actividades y programas hacia el cumplimiento de la Norma. La auditoría, asimismo, despejó inquietudes, terminó de pulir los vacíos en el cumplimiento de la Norma ofreciendo inmensas oportunidades para la creación de nuevos programas a nivel territorial y privado en las empresas, pero sobre todo, concientizó a los participantes de que la implementación de buenas prácticas es un proceso constante y continuo en el tiempo y que no termina con una certificación.

También se concluye que el proceso de implementación y sus fases generan retos a los actores involucrados, siendo uno de estos la generación de confianza. El proceso de preparación de un área o destino turístico para acceder a una certificación en sostenibilidad involucra a diversos actores, con diferentes roles, historias, experiencias y posiciones, lo cual determina el nivel de complejidad para lograrlo. La red de relaciones que se origina es importante para que el proceso se fortalezca y continúe en el tiempo. Según Bourdieu (1980) esta red de relaciones interconectadas y el valor que se genera en el intercambio de conocimiento son componentes del capital social; además esta red crea pertenencia y vínculos permanentes. Coleman (1990) define el capital social como un vínculo mutuo y agrega que esta relación se convierte en un lazo intangible entre actores que se reconocen entre sí. Es así que el capital social es un componente indispensable en el desarrollo de acciones colectivas, donde la confianza mutua, los lazos de solidaridad y la empatía generan resultados que benefician a las comunidades locales y a sus territorios.

Agradecimientos: Las autoras desean expresar sus agradecimientos al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, el Fondo Nacional de Turismo [FONTUR] y al Instituto Distrital de Turismo [IDT]. También a la Alcaldía Local La Candelaria en cabeza del alcalde Manuel Calderón, así como a todos los actores del orden nacional, local y distrital que representan a las diversas instituciones que participaron en las mesas de trabajo, en especial la comunidad que fue aliada del equipo de trabajo desde el principio. Sin su activo apoyo y participación voluntaria, no se hubiera consolidado el proceso de construcción colectiva que ha merecido la certificación del área turística sostenible. Ésta no hubiera sido posible sin el empoderamiento y trabajo continuo de los integrantes de la Autoridad Responsable conformada por el Comité Líder; y a los líderes de las mesas ambiental, económico, social, cultural y convivencia- seguridad. Para terminar, el agradecimiento a todo el personal administrativo y facilitador que conformó el equipo técnico del proyecto liderado por la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia. En la actualidad, esta Casa de Estudios sigue apoyando el proceso de gestión sostenible del turismo, como actor y vecino del área turística delimitada certificada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ardévol, E. & Vayreda, A.** (s.f.) "La entrevista (módulo 3)." En: Ardévol, E. & Vayreda, A. Metodologías cualitativas de la investigación social. UOC, Barcelona, pp. 3-5
- Azpelicueta Criado, M.; Ramón Cardona, J. & Serra Cantallops, A.** (2014) "Percepción de los impactos culturales en una comunidad insular". Redmarka - Revista De Marketing Aplicado 1(13): 63-92. <https://doi.org/10.17979/redma.2014.01.013.4876>
- Bourdieu, P.** (1980) "Le capital social. Notes provisoires". Actes de la Recherche en Sciences Sociales 31(31): 2-3
- Brida, J.; Monterubbianesi, P. & Zapata-Aguirre, S.** (2011) "Impactos del turismo sobre el crecimiento económico y el desarrollo. El caso de los principales destinos turísticos de Colombia". PASOS - Revista de Turismo y Patrimonio Cultural 9(2): 291-303
- Campodónico, R. & Chalar, L.** (2013) "El turismo como construcción social: un enfoque epistemometodológico". Anuario Turismo y Sociedad XIV: 47-63
- Coleman, J.** (1990) "Foundations of social theory". Harvard University, Boston
- Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y Desarrollo** (1987) "Preserving our world: A consumer's guide to the Brundtland Report". Ottawa
- Escobar, A.** (1998) "La invención del tercer mundo. La construcción y deconstrucción del desarrollo". Editorial Norma, Caracas
- Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras** (2014) "Norma Técnica Sectorial Colombia NT TS 001- 1 Destino Turístico Área Turística de Colombia. Requisitos de Sostenibilidad". Disponible en: <http://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=28e59887-a6ce-404a-9675-848d52c696e4> Acceso 26 de abril de 2019
- Huete, R. & Mantecón, A.** (2018) "El auge de la turismofobia ¿hipótesis de investigación o ruido ideológico?" Pasos - Revista de Turismo y Patrimonio Cultural 16(1): 9-19
- Jenkins, C.** (1991) "Development strategies". En: Likorish, L.; Jefferson, A.; Bodlender, J. & Jenkins, C. (Eds.) Developing tourism destinations. Longman, Londres, pp. 59-118
- International Council on Monuments and Sites - ICOMOS** (1999) "Carta Internacional sobre Turismo Cultural. La gestión del turismo en los sitios con patrimonio significativo". México
- Kotler, P.; Bowen, J. & Makens, J.** (2004) "Marketing para turismo". Pearson Educación, Madrid
- Mazón, T.** (2001) "Sociología del turismo". Centro de Estudios Ramón Areces, Madrid
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo** (s.f.) "Manual de buenas prácticas para la prevención de la ESCNNA en viajes y turismo." Disponible en: https://www.fontur.com.co/aym_image/files/MANUAL_DE_BUENAS_PRACTICAS.pdf Acceso 25 de mayo de 2019
- Ministerio de Cultura** (2012) "Política de turismo cultural. Disponible en: https://www.mincultura.gov.co/ministerio/politicas-culturales/de-turismo-cultural/Documents/08_politica_turismo_cultural.pdf Acceso 1 de junio de 2019
- Milano, C.** (2018) "Overtourism, malestar social y turismofobia. Un debate controvertido". Pasos - Revista de Turismo y Patrimonio Cultural 16(3): 551-564

Miller, G. & Twining-Ward, L. (2005) "Monitoring for a sustainable tourism transition. The challenge of developing and using indicators". CABI publishing, London

Ochoa, F. (2016) "El inicio, entendiendo el contexto. En: Ochoa, F. & Morales-Betancourt, D. Tejiendo el territorio. Lineamiento para la construcción del turismo desde lo local. Universidad Externado de Colombia, Bogotá, pp. 15-127

Podhorodecka, K. & Dudek, A. (2019) "Disadvantages connected with the development of tourism in the contemporary world and the concept of sustainable tourism." *Problems of Sustainable Development* 14(2): 45-55

Presidencia de La República (2019) Disponible en: <https://id.presidencia.gov.co/Paginas/prensa/2019/190228-Dane-revelo-que-Producto-Interno-Bruto-2018-crecio-2-7-que-genera-optimismo-frente-a-meta-crecimiento-3-6-en-2019.aspx> Acceso el 2 de Junio de 2019

Sancho, A. (2008) "Introducción al turismo". OMT, Madrid. Disponible en: <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>. Acceso 2 de agosto de 2019

Santana Talavera, A. (2003) "Turismo cultural, culturas turísticas". *Horizontes Antropológicos* 9(20): 31-57. <https://dx.doi.org/10.1590/S0104-71832003000200003>

UNESCO (2005) "Patrimonio mundial. Gestión del turismo en sitios del Patrimonio Mundial: Manual práctico para administradores de sitios del Patrimonio Mundial". Paris. Disponible en https://whc.unesco.org/documents/publi_wh_papers_01_es.pdf Acceso 2 de agosto de 2019

Zaei, M. A. (2013) "The impacts of tourism industry on host community". *European Journal of Tourism Hospitality and Research* 1(2): 12-21

Recibido el 05 de diciembre de 2019

Reenviado el 18 de enero de 2020

Aceptado el 21 de enero de 2020

Arbitrado anónimamente