



Fuente: Zuana Beach Resort (2022)

Observatorio de Turismo Sostenible de la Universidad del Magdalena

Evaluación del impacto social y cultural del turismo en Santa Marta, Colombia

Freddy De Jesús Vargas Leira
Investigador Principal

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



STOREM Report: Observatorio de Turismo Sostenible Universidad del Magdalena

VERSIÓN PRELIMINAR

V. 1. Fecha: 22/03/2022

Reconocimientos

La Universidad del Magdalena y el equipo investigador a cargo de la elaboración del Observatorio de Turismo Sostenible agradecen a todos lo que intervinieron y aportaron, en diferentes momentos, a la construcción de este documento y a la investigación de la que éste se derivó. En primer lugar, se reconoce la contribución de las instituciones participantes en el Consorcio STOREM, quienes brindaron el soporte académico, científico, institucional y logístico para la adecuada elaboración del presente escrito.

Del mismo modo, se extiende un agradecimiento especial a los turistas, empresarios, funcionarios de entidades públicas y habitantes de Santa Marta (Colombia) que brindaron su apoyo a través del diligenciamiento de cuestionarios, al igual que con material bibliográfico amablemente compartido. En especial, se le agradece a la MSc. Natalia Ospina de la Secretaría de Cultura de la Alcaldía de Santa Marta, al MSc. Xavier Daza Asesor de la Junta Directiva de ASOTRADISMAR (Asociación de Propietarios de Vehículos de Transporte Público de Santa Marta), al MSc. Humberto Calabria funcionario de la Universidad del Magdalena y a los estudiantes María Urueta, Carlos Jiménez y Matilde Mozo.

A todos(as), ¡muchas gracias! Sin su apoyo no hubiese sido posible la elaboración de este Informe de Investigación.

Consorcio STOREM



Índice

Listado de abreviaturas	4
EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL Y CULTURAL DEL TURISMO EN SANTA MARTA, COLOMBIA	5
1. Introducción.....	5
2. Referente teórico.....	6
2.1. Indicadores de sostenibilidad en el turismo	6
2.2. Sistema Europeo de Indicadores Turísticos (ETIS)	9
2.3. Impactos del turismo e indicadores en la dimensión sociocultural	10
3. Metodología.....	11
3.1. Muestreo de turistas	13
3.2. Muestreo de residentes	14
3.3. Muestreo de Prestadores de Servicios Turísticos (PST)	14
4. Resultados.....	16
4.1. Impacto social/comunitario	17
4.2. Salud y seguridad	22
4.3. Igualdad de género	25
4.4. Inclusión y accesibilidad	27
4.5. Protección y valorización del patrimonio cultural, la identidad y los activos....	34
5. Discusión y conclusiones	39
6. Referencias	43

Listado de abreviaturas

CITUR	Centro de Información Turística de Colombia
DANE	Departamento Administrativo Nacional de Estadística de Colombia
ETIS	European Tourism Indicators System (Sistema Europeo de Indicadores Turísticos)
OMT	Organización Mundial del Turismo
PST	Prestadores de Servicios Turísticos
PRORODADERO	Promotora Rodadero
RNT	Registro Nacional de Turismo
SITUR	Sistema de Información Turística
STOREM	Sustainable Tourism, Optimal Resource and Environmental Management
STU	Sistema de Transporte Unificado

EVALUACIÓN DEL IMPACTO SOCIAL Y CULTURAL DEL TURISMO EN SANTA MARTA, COLOMBIA

1. Introducción

Una revisión de literatura preliminar permitió establecer que gran parte de los estudios que se han realizado hasta el momento, para evaluar los impactos del turismo, se han concentrado en los impactos que esta actividad económica presenta desde las dimensiones económica y ambiental. Esta situación se acentúa más si se puntualiza en los trabajos desarrollados en el Caribe colombiano. Igualmente, se identificó que son menos visibles aquellas investigaciones que abordan los efectos del turismo desde la perspectiva social, específicamente en lo que tiene que ver con la inclusión de la comunidad, respeto de sus valores socioculturales y contribución al desarrollo de la sociedad en su conjunto.

En ese sentido, y considerando que el aspecto sociocultural es uno de los elementos fundamentales del desarrollo sostenible, esta investigación ha definido como área de observación lo que corresponde al Impacto Social y Cultural del turismo en la ciudad de Santa Marta (Colombia). Adicionalmente, resulta importante destacar que este trabajo se encuentra enmarcado en el proyecto *Sustainable Tourism, Optimal Resource and Environmental Management* [STOREM], que es cofinanciado por Erasmus+ y en el que participan ocho instituciones de cinco países en dos continentes. Además, este estudio se relaciona de manera directa con temáticas priorizadas en el proyecto STOREM, tales como: 1) Evaluación de los beneficios del turismo en las diferentes dimensiones del desarrollo sostenible; 2) Cadenas productivas e inclusión social en el turismo; y 3) Turismo desde el punto de vista del desarrollo comunitario.

En concordancia con lo anterior, la revisión de literatura preliminar también permitió determinar que el mecanismo más efectivo para evaluar los impactos del turismo consiste en la implementación de indicadores de turismo sostenible. Son múltiples las iniciativas y propuestas metodológicas que existen al respecto, pero, con el ánimo de garantizar la homogeneidad y comparabilidad de los resultados obtenidos, en este estudio se seleccionó el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos (ETIS, por sus siglas en inglés) como metodología a utilizar. Dicho sistema se encuentra organizado en cuatro secciones, las cuales contienen dieciocho criterios y estos, a su vez, se dividen en 43 indicadores (Comisión Europea, 2016a).

Teniendo en cuenta el alcance, el área de observación definida y las limitaciones de recursos (económicos, tiempo y disponibilidad de la información requerida) para este estudio, se ha decidido abordar exclusivamente la Sección C del sistema ETIS, así como sus cinco criterios y trece indicadores; los cuales evalúan el Impacto Social y Cultural del turismo en un territorio. Asimismo, el trabajo de campo realizado recopiló datos que permitieron

desarrollar un indicador complementario, así como caracterizaciones adicionales o más específicas de algunos de los indicadores propuestos por ETIS y calculados en este estudio. No obstante, las limitaciones en la disponibilidad y/o actualización de la información dificultaron el cálculo y exactitud de algunos de los indicadores, tal como se verá en las secciones siguientes.

De esta forma, la estructura de este informe de investigación cuenta, además de esta introducción, con un referente en el que se exponen los principales aportes teóricos que enmarcan la investigación, destacando allí aquellos estudios que han abordado la medición de efectos del turismo desde la dimensión sociocultural. Seguido a esto, se explica de manera detallada la metodología aplicada para la obtención de los resultados de esta investigación, señalando la tipología y alcances de la misma, pero también describiendo las técnicas de muestreo, procesamiento y análisis de información utilizadas.

Posteriormente a la explicación de la metodología, se presentan los resultados obtenidos en este trabajo, expresando matemática, gráfica y descriptivamente los impactos socioculturales con los que se desarrolla el turismo en Santa Marta. Dichos resultados se encuentran distribuidos de acuerdo a los cinco criterios planteados por el sistema ETIS en su sección C. Luego, se discuten los resultados obtenidos y formulan las principales conclusiones derivadas, reflexionando así acerca de la relevancia de los hallazgos, pero también de sus limitaciones y necesidad de continuidad. Por último, se presentan las referencias bibliográficas utilizadas como soporte teórico y metodológico en las diferentes etapas de la investigación.

2. Referente teórico

2.1. Indicadores de sostenibilidad en el turismo

Desde que se popularizó el término desarrollo sostenible hace más de tres décadas, son distintas las iniciativas que se han propuesto para cuantificar el grado de sostenibilidad con el que se desarrollan diferentes actividades sociales y económicas. En el contexto del turismo, el uso de indicadores es el mecanismo que ha sido usado o propuesto con mayor frecuencia, dado que con ellos se logra conocer el desempeño de los destinos u organizaciones turísticas en materia de sostenibilidad. Según la Organización Mundial del Turismo [OMT] (2005), los indicadores son definidos como

...conjuntos de información formalmente seleccionada que se utiliza con carácter regular en la medición de los cambios pertinentes para el desarrollo de la gestión del turismo. Pueden medir: a) cambios en las propias estructuras turísticas y factores internos; b) cambios en los factores externos que afectan al turismo y c) las repercusiones del turismo. (p.10)

En este sentido, los indicadores de sostenibilidad en el turismo han sido considerados por la comunidad académica como un instrumento útil para la medición de los impactos de la actividad turística en los distintos territorios con vocación turística. Asimismo, para Torres-Delgado & Saarinen (2014) una de las principales virtudes de los indicadores es su capacidad para monitorear y caracterizar situaciones relacionadas con el turismo, lo que los convierte en una herramienta informativa fundamental para la planificación, gestión, competitividad y garantía de sostenibilidad de la actividad turística en diferentes destinos.

De igual forma, la implementación de un sistema de indicadores en sostenibilidad les brinda la oportunidad a los gestores públicos del turismo de compararse con otros territorios similares, al tiempo que permite analizar la evolución del grado de sostenibilidad de un destino turístico a través de los años y evaluar el nivel de satisfacción de sus visitantes (Brščić et al., 2020). Adicionalmente, un sistema de este tipo puede ser utilizado como instrumento para la clasificación o categorización de destinos turísticos de acuerdo con los resultados obtenidos, logrando a su vez identificar sus principales fortalezas y limitaciones (Blancas et al., 2011).

La OMT (2005), por su parte, sintetiza los beneficios de los indicadores en siete aspectos: mejora en la toma de decisiones, prevención de problemas, identificación y corrección de impactos, evaluación de los avances en la planificación, disminución de errores en la elaboración de planes, generación de información confiable útil para todos los actores del turismo y posibilidad de seguimiento en pro de la mejora continua.

Pese a lo anterior, la implementación de un sistema de indicadores se ha encontrado limitada en múltiples territorios principalmente por la inexistencia, baja confiabilidad e irregular periodicidad de los datos, lo que se suma al riesgo de subjetividad que puede presentarse al momento de construir o seleccionar los indicadores que integrarían dicho sistema (Cobacho-Tornel, 2019; Torres-Delgado & Saarinen, 2014; Tudorache et al., 2017). De acuerdo con esto, se recomienda elegir un sistema de indicadores adecuado y ajustado a las particularidades de cada territorio. Por esa razón, numerosos estudios han propuesto etapas para el proceso de selección, validación e implementación de un sistema de indicadores en turismo sostenible.

Modica et al. (2018), estudiaron el caso de Cerdeña (Italia) como caso pionero en la medición del desempeño del turismo desde una óptica de sostenibilidad, estableciendo un total de seis pasos para diseñar un sistema de indicadores apropiado. El primero, consiste en establecer un grupo de partes interesadas primarias. Luego, se procede a analizar el turismo en la región de estudio, seguida de una evaluación a los indicadores para determinar los más relevantes en consenso con las partes interesadas primarias. En tercera medida, se utiliza una plataforma de encuestas digitales para almacenar los datos turísticos. Posteriormente, se

calculan y cuantifican los indicadores. El quinto paso se basa en el análisis de los resultados. Y, por último, se discuten las lecciones aprendidas con las partes de interés primarias.

Por otro lado, la OMT (2005) plantea, como procedimiento para elaborar un sistema de indicadores, un total de doce etapas agrupadas en tres fases. La primera fase es denominada fase inicial: investigación y organización, la cual incluye las etapas de definición/delimitación del destino, utilización de procesos, identificación de los atractivos, los recursos y los riesgos del turismo y visión a largo plazo de un destino. Luego, se encuentra la fase de elaboración de indicadores que contiene la selección de asuntos prioritarios y cuestiones de política, identificación de los indicadores deseados, inventario de las fuentes de datos y procedimientos de selección. Por último, se describe la fase de aplicación, en donde se evalúa la viabilidad/aplicación, recolectan y analizan los datos, se rinden cuentas, comunican y presentan los informes, para luego proceder a ejercer la supervisión y valoración de la aplicación de los indicadores.

Por su parte, Carvajal-Zambrano et al. (2017) argumentan que cuando se diseñan experiencias de observatorios turísticos basados en indicadores de sostenibilidad, se debe seguir un esquema fundamentado en cuatro momentos: 1) preparación del levantamiento de los atractivos turísticos e infraestructura; 2) selección de indicadores; 3) implementación del sistema de información; 4) diseño de un cuadro de mando integral (CMI). Los autores enfatizan en la importancia de la última de estas fases, entendiendo que el CMI se convierte en un mecanismo de control de gestión para los tomadores de decisiones públicos y privados.

En esa misma línea, se encuentran trabajos como el desarrollado por Bertocchi et al. (2020), quienes establecen un proceso para monitorear la sostenibilidad y el desempeño del turismo, en el marco del proyecto *ShapeTourism*. Allí, se plantean un conjunto de pasos, tales como la identificación de variables a monitorear, selección de fuentes de datos, recolección y almacenamiento de datos, análisis de datos y elaboración de indicadores, creación de la herramienta en línea y visualización de la información; todos ellos necesarios para realizar las mediciones y evaluaciones correspondientes.

Otros estudios, en cambio, han puntualizado en los mecanismos para validar los indicadores construidos o seleccionados, encontrando que una parte considerable de ellos lo ha logrado a través de la utilización de la técnica Delphi (en varias rondas), consulta a los actores interesados y relacionados con la actividad turística de cada territorio a través de talleres o mesas de trabajo, así como la aplicación de cuestionarios que permitan cuantificar, clasificar y evaluar el grado de confiabilidad y pertinencia de los indicadores potenciales (Lee & Hsieh, 2016; Asmelash & Kumar, 2019; Agyeiwaah et al., 2017; Farinha et al., 2019).

2.2.Sistema Europeo de Indicadores Turísticos (ETIS)

Dentro de las iniciativas más destacadas y popularizadas en materia de indicadores de turismo sostenible, se encuentra el Sistema Europeo de Indicadores Turísticos (ETIS), el cual se puso en marcha por la Comisión Europea en 2013 y que tiene como propósito convertirse en una guía que facilite la gestión sostenible de los destinos turísticos, lográndolo por medio del mejoramiento de sus procesos de evaluación permanente y el control ejercido sobre los impactos generados por la actividad turística en los distintos territorios (López et al., 2018).

Zabetta et al. (2014) asegura que la implementación del ETIS resulta efectiva en dos sentidos, puesto que es una herramienta de autoevaluación, pero al mismo tiempo posee la capacidad de convertirse en un incentivo para que los gestores turísticos mejoren sus resultados. Por su parte, Font et al. (2021) concluyeron en su estudio que más del 50% de los gestores turísticos que usaron este sistema manifestaron encontrarse satisfechos con el kit de herramientas otorgado por éste, convirtiéndose en una guía para mejorar el desarrollo de la actividad turística bajo una óptica de sostenibilidad.

De igual forma, Modica et al. (2018) sugiere que el ETIS no debe considerarse un instrumento únicamente de índole estadístico, dado que su utilidad lo posiciona como una pieza fundamental para crear una visión compartida del turismo sostenible entre los diferentes actores que intervienen en esta actividad. Igualmente, dichos autores sostienen que estos indicadores no deben implementarse de manera independiente o aislada, puesto que requieren del apoyo académico e institucional de universidades y centros de investigación, al tiempo que se trabaja con las demás partes interesadas en pro de fortalecer la generación de información mediante el uso de herramientas tecnológicas.

Para Gasparini & Mariotti (2021), ETIS puede insertarse en la política turística de un destino, incorporando sus indicadores en el proceso de medición de su desempeño y grado de sostenibilidad de la actividad turística allí realizada. El estudio de estas autoras, además, demostró que la mayoría de los destinos que han implementado este sistema de indicadores lo consideran un insumo fundamental para el desarrollo de una nueva política de turismo sostenible. Adicionalmente, otros trabajos han ilustrado la contribución de ETIS a la competitividad de la actividad turística y al adecuado desarrollo de la misma, lo que se refleja en la creación de empleo y comercialización de bienes y servicios locales, así como en el diseño de estrategias para erradicar problemáticas sociales, económicas y ambientales asociadas al turismo (McLoughlin et al., 2018; McLoughlin et al., 2020).

En contraposición, también se han realizado investigaciones que han concluido que existe la necesidad de ajustar algunos aspectos del ETIS. Modica et al. (2018), por ejemplo, recomendó simplificar el sistema de indicadores, considerando las particularidades organizativas de los gestores turísticos locales. Tudorache et al. (2017), en cambio, enfatiza

en la necesidad de que el sistema ETIS sea adaptado antes de su implementación, acoplándose a las necesidades y condiciones específicas de cada territorio.

2.3. Impactos del turismo e indicadores en la dimensión sociocultural

En lo que corresponde a la organización de los indicadores, estos generalmente están orientados de acuerdo a las tres dimensiones básicas de la sostenibilidad, aunque en algunos sistemas se agregan componentes institucionales, de gobernanza o de gestión del destino. La literatura científica al respecto es significativamente extensa, no obstante, teniendo en cuenta el enfoque de este trabajo en la dimensión sociocultural, se han priorizado como referentes teóricos aquellos estudios que han abordado específicamente los impactos en esta área.

Bošković et al. (2020) mencionan que la información generada por un sistema de indicadores, desde el punto de vista sociocultural, puede estar asociada al análisis del carácter estacional en la circulación de turistas, la relación entre pernoctaciones y capacidad de alojamiento, el coeficiente de crecimiento del turismo local, las visitas repetidas, la relación entre la capacidad de alojamiento y el número de la población local, la intensidad turística, la participación del turismo en el producto social neto, el número de turistas que no llegan a través de tour operadores, el porcentaje de área de terreno donde se permitió la construcción pero no se realizó, el uso y ocupación de la tierra, el porcentaje de llegada de turistas que no utilizan automóvil particular, entre otros.

Pese a lo anterior, estudios han demostrado que los aspectos sociales y culturales de la sostenibilidad pueden ser percibidos por los actores del turismo como elementos de menor importancia en comparación con los componentes económicos y ambientales (Cannas, 2018). A esto se le suma el hecho de que la implementación de indicadores sociales en zonas rurales ha estado caracterizada por la baja participación de las comunidades locales en las actividades turísticas, evidenciando así las dificultades para integrar y articular el turismo con la población residente en ciertos espacios, sobre todo si se evalúan los impactos de esta actividad de acuerdo a su grado de contribución al bienestar de la población de acogida (Burghelea, 2016).

En ese mismo sentido, años atrás, el trabajo de Deery et al. (2012) aseguró que resulta fundamental comprender, controlar y gestionar adecuadamente el impacto que las actividades turísticas pueden llegar a tener en la comunidad local, puesto que de ello depende el apoyo de los residentes, el cual, en muchos territorios, puede ser considerado indispensable. Asimismo, en aquellos destinos con alta intensidad de turismo internacional, la integración de los residentes con los visitantes puede minimizar los impactos sociales y ambientales negativos de esta actividad, convirtiendo este relacionamiento en una estrategia que permitiría preservar el patrimonio natural y cultural, pero también generar diversas acciones beneficiosas para el territorio y su población, así como para el mejoramiento de la

satisfacción de los turistas (Lozano-Oyola et al., 2012; Ingelmo, 2013; Dulyadaweessid & Sirisunhirun, 2018).

Pavlić et al. (2015), por su parte, señalan que cuando la comunidad local se encuentra involucrada con la actividad turística que se desarrolla en su territorio, la percepción hacia el turismo es favorable y contribuye al mejoramiento de su calidad de vida. Además, estos autores plantean que aquellos residentes que obtienen algún beneficio personal del turismo, lo consideran una influencia positiva para su territorio y apoyan su desarrollo. Al respecto, Ozcan & Ozcan (2020) analizaron el caso de Turquía en donde, a pesar de que el turismo masivo se sigue realizando de manera estacional y principalmente en zonas costeras, éste es percibido favorablemente desde el punto de vista social y económico.

Finalmente, Pičuljan et al. (2018) afirman que el principal impacto positivo del turismo desde el ámbito sociocultural se relaciona con el fomento a la realización de eventos culturales, por lo menos en lo que se refiere a la frecuencia con la que este efecto es abordado desde una perspectiva científica. Sin embargo, ellos también aducen que el aumento de la delincuencia se convierte en uno de los más comunes impactos negativos de la actividad turística desde este punto de vista.

3. Metodología

Este trabajo de investigación se desarrolla con una metodología de tipo empírica y alcance descriptivo, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y muestreo probabilístico. En éste, se propone el cálculo de los trece indicadores desarrollados por ETIS para evaluar el impacto social y cultural del turismo (Comisión Europea, 2016a), al tiempo que se adiciona un nuevo indicador relacionado con el criterio de accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad.

En el proceso de identificación de la información necesaria para calcular los indicadores, se revisó la guía metodológica definida por ETIS, en la cual se establecen las fórmulas matemáticas, los datos requeridos para su cálculo, posibles fuentes de acceso a información y la manera en la que se deben presentar estos resultados gráfica e interpretativamente. Es así que, para ejecutar esta investigación específicamente para el caso de la ciudad de Santa Marta, en primera medida se realizó un inventario que permitiera identificar los datos que se requerían para calcular cada indicador, así como su correspondiente fuente. Las fuentes utilizadas en cada caso pueden observarse en la Tabla 1.

Tabla 1. Inventario de fuentes de datos utilizados.

Crterios	Indicador a estimar o calcular	Datos requeridos	Fuente utilizada	Año de análisis
Impacto social/comunitario	Número de turistas o visitantes por 100 habitantes	# total de turistas	Campo (2022). Urieles (2022).	2021
		Duración media de la estancia total	Encuesta a turistas.	2021
		# total de residentes	DANE (2020).	2020
	Porcentaje de residentes que están satisfechos con el turismo que recibe el destino (por mes/temporada)	# residentes que respondieron "satisfechos" o mejor	Encuesta a residentes.	2021
		# total residentes que respondieron	Encuesta a residentes.	2021
	Número de camas disponibles en los establecimientos de alojamiento comercial por cada 100 habitantes	# total de camas en establecimientos de alojamiento comercial	CITUR (2021a). SITUR Magdalena (2019).	2020
		# total de residentes	DANE (2020).	2020
	Número de segundas residencias por cada 100 viviendas	# total de viviendas	DANE (2020).	2020
# total de segundas viviendas		No disponible.	N.A.	
Salud y seguridad	Porcentaje de turistas que presentan una denuncia ante la policía	# total de turistas que registraron una denuncia ante la policía	Policía Nacional de Colombia (2022).	2021
		# total de turistas	Campo (2022). Urieles (2022).	2021
Igualdad de género	Porcentaje de hombres y mujeres empleados en el sector del turismo	# total de empleados en turismo	Encuesta a prestadores de servicios turísticos.	2021
		# total de hombres empleados en turismo	Encuesta a prestadores de servicios turísticos.	2021
		# total de mujeres empleadas en turismo	Encuesta a prestadores de servicios turísticos.	2021
	Porcentaje de empresas turísticas cuya dirección general está en manos de una mujer	# total de empresas turísticas	Encuesta a prestadores de servicios turísticos.	2021
		# total de empresas turísticas con una mujer como directora general	Encuesta a prestadores de servicios turísticos.	2021
Inclusión y accesibilidad	Porcentaje de habitaciones en establecimientos de alojamiento comercial accesibles para las personas con discapacidad	# total de establecimientos de alojamiento comercial	Encuesta a prestadores de servicios turísticos.	2021
		# total de alojamientos comerciales con habitaciones accesibles para personas con discapacidad	Encuesta a prestadores de servicios turísticos.	2021
		# total de alojamientos comerciales que participan en programas de información reconocidos	Encuesta a prestadores de servicios turísticos.	2021
	Porcentaje de establecimientos de alojamiento comercial que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad	# total de establecimientos de alojamiento comercial	Encuesta a prestadores de servicios turísticos.	2021
		# total de alojamientos comerciales que participan en programas reconocidos	Encuesta a prestadores de servicios turísticos.	2021
	Porcentaje de establecimientos de alojamiento comercial que tienen empleados con discapacidad (indicador complementario - no ETIS)	# de establecimientos con empleados con discapacidad	Encuesta a prestadores de servicios turísticos.	2021
		# total de alojamientos comerciales	Encuesta a prestadores de servicios turísticos.	2021
	Porcentaje del transporte público que es accesible a las personas con discapacidad y con necesidades específicas de accesibilidad	Área total (en km2) de cobertura por transporte público	STU (2022). Alcaldía Distrital de Santa Marta (2015).	2021
		Área total (en km2) de cobertura por transporte público accesible	STU (2022). Alcaldía Distrital de Santa Marta (2015).	2021
	Porcentaje de lugares de interés turístico que son accesibles para las personas con discapacidad o que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad	# total de atracciones turísticas	SITUR Magdalena (2021a).	2021
		# total de atracciones turísticas accesibles para personas con discapacidad o que participan en esquemas reconocidos	Observación estructurada (visita de atracciones).	2021
Protección y valorización del patrimonio cultural, la	Porcentaje de residentes que están satisfechos con la repercusión que tiene el turismo en la identidad del destino	# total de residentes con una visión positiva del impacto del turismo	Encuesta a residentes.	2021
		# total de residentes con una visión negativa del impacto del turismo	Encuesta a residentes.	2021
		# total residentes que respondieron	Encuesta a residentes.	2021

Crterios	Indicador a estimar o calcular	Datos requeridos	Fuente utilizada	Año de análisis
identidad y los activos	Porcentaje de los eventos celebrados en el destino que se centran en la cultura y el patrimonio tradicional/local	# total de todos los eventos en el destino	Secretaría de Cultura - Alcaldía Distrital de Santa Marta (N. Ospina, Comunicación Personal, 23 de febrero de 2022). Encuesta a residentes.	2021
		# total de eventos turísticos más importantes (en ingresos o en número de visitantes) basados en la cultura o el patrimonio tradicional/local	Secretaría de Cultura - Alcaldía Distrital de Santa Marta (N. Ospina, Comunicación Personal, 23 de febrero de 2022).	2021

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con lo anterior, se logra evidenciar que el cálculo de los indicadores se ha obtenido luego de combinar fuentes primarias como la aplicación de cuestionarios a turistas, residentes y representantes de prestadores de servicios turísticos; pero también consultando a las autoridades públicas locales y desarrollando procesos de observación estructurada. Igualmente, se ha realizado el tratamiento original de datos obtenidos de fuentes secundarias publicadas por entidades del orden nacional, departamental/regional y local, siendo la mayoría correspondiente al año 2021. Sin embargo, en algunos casos fue necesario trabajar con información del año 2020, dado que estos eran los datos más actualizados de los que se disponía al momento de formular y ejecutar el diseño metodológico de esta investigación.

Por su parte, también es importante reconocer la imposibilidad de calcular el indicador relacionado con el número de segundas residencias por cada 100 viviendas en Santa Marta, puesto que, luego de consultar a entidades como el Instituto de Turismo y la Secretaría de Planeación, se pudo corroborar que históricamente no se han realizado mediciones concernientes al número total de segundas viviendas en este destino.

En lo que respecta a la presentación de los resultados de este estudio, se atienden las recomendaciones señaladas por la Comisión Europea (2016b) en lo que concierne a la elaboración de figuras y gráficas para presentar la información calculada. A continuación, se detallan las características del muestreo realizado, de acuerdo con cada tipo de actor incluido en la investigación.

3.1.Muestreo de turistas

Para el cálculo de la muestra de los turistas a los que se les aplicó el cuestionario, se utilizó la fórmula de muestreo para poblaciones infinitas o no conocidas. Con esto se pretende minimizar el efecto que provocó la coyuntura de la pandemia Covid-19 en las estadísticas de turistas que visitaron Santa Marta entre 2020 y 2021. Además, se trabajó con un nivel de confianza de 95% (parámetro estadístico 1.96), un error de estimación máximo aceptado de 5% y una probabilidad de ocurrencia (éxito o fracaso) de 50%. De esta forma, se obtuvo una muestra de 384 turistas, tal como puede observarse en las Ecuaciones 1, 2 y 3.

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2} \quad (1)$$

n: tamaño de la muestra.

Z: parámetro estadístico según nivel de confianza.

p: probabilidad a favor.

q: probabilidad en contra.

e: error.

$$n = \frac{1.96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2} \quad (2)$$

$$n = 384.16 \approx 384 \quad (3)$$

3.2.Muestreo de residentes

En lo que corresponde a los residentes, el muestreo se calculó utilizando la fórmula estadística para poblaciones finitas. Además de los parámetros utilizados en el muestreo de turistas, se incluyó el tamaño de la población “N”, el cual se obtuvo de acuerdo a la proyección del número de habitantes de la ciudad de Santa Marta para el 2020 (Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE], 2020). Es así que la muestra de residentes definida fue de 384, tal como se muestra en las Ecuaciones 4, 5 y 6.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q} \quad (4)$$

n: tamaño de la muestra.

Z: parámetro estadístico según nivel de confianza.

p: probabilidad a favor.

q: probabilidad en contra.

N: tamaño de la población.

e: error.

$$n = \frac{1.96^2 * 0,5 * 0,5 * 538612}{0,05^2 * (538612-1) + 1.96^2 * 0,5 * 0,5} \quad (5)$$

$$n = 383.88 \approx 384 \quad (6)$$

3.3.Muestreo de Prestadores de Servicios Turísticos (PST)

Por su parte, la muestra de PST determinada para esta investigación fue de 343, la cual puede verse desglosada por tipo de PST en la Tabla 2. Para obtener este dato, se trabajó con un muestreo para poblaciones finitas, tomando como tamaño de la población el número total de PST con Registro Nacional de Turismo (RNT) vigente en el departamento del Magdalena,

según datos del Centro de Información Turística de Colombia [CITUR] (2021b). Es importante reconocer que esta población corresponde a los PST de todo el Departamento, dado que no se tuvo acceso a información específica para la ciudad de Santa Marta. Sin embargo, según el Sistema de Información Turística [SITUR] Magdalena (2019), el número de PST formales ubicados en Santa Marta equivalen al 96.3% del total de prestadores del Magdalena, razón por la cual, si se hace la extrapolación de este dato al caso de Santa Marta, el cálculo del tamaño de la muestra arrojaría el mismo resultado que tomando como población al número de prestadores de todo el Departamento. El cálculo correspondiente a la muestra puede verse a profundidad en las Ecuaciones 7, 8 y 9.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N-1) + Z^2 * p * q} \quad (7)$$

n: tamaño de la muestra.

Z: parámetro estadístico según nivel de confianza.

p: probabilidad a favor.

q: probabilidad en contra.

N: tamaño de la población.

e: error.

$$n = \frac{1.96^2 * 0,5 * 0,5 * 3181}{0,05^2 * (3181-1) + 1.96^2 * 0,5 * 0,5} \quad (8)$$

$$n = 342.86 \approx 343 \quad (9)$$

Tabla 2. Desglose de la muestra de prestadores de servicios turísticos.

Tipo de Prestador	Número (con RNT vigente 2020)	Ponderación	Tamaño de muestra	Tamaño de muestra (redondeada)
Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones	6	0,19%	0,6	1
Empresa de transporte terrestre automotor	31	0,97%	3,3	3
Establecimiento de gastronomía y similares	44	1,38%	4,7	5
Establecimiento de alojamiento y hospedaje	2556	80,35%	275,6	276
Arrendadores de vehículos para turismo nacional e internacional	7	0,22%	0,8	1
Oficina de representación turística	12	0,38%	1,3	1
Agencia de viajes	359	11,29%	38,7	39
Concesionarios de servicios turísticos en Parque	0	0,00%	0,0	0
Guía de turismo	162	5,09%	17,5	17
Empresa de tiempo compartido y multipropiedad	3	0,09%	0,3	0
Empresas captadoras de ahorro para viajes y de servicios turísticos	1	0,03%	0,1	0
Total	3181	100%	343	343

Fuente: elaboración propia con base en CITUR (2021b).

4. Resultados

En este apartado se presentan los resultados obtenidos luego de calcular doce de los trece indicadores de impacto social y cultural del turismo definidos por el sistema ETIS, específicamente para el caso de la ciudad de Santa Marta en Colombia y con base en datos correspondientes al año 2021¹. Estos indicadores se distribuyen en cinco criterios que se relacionan con el Impacto social/comunitario, Salud y seguridad, Igualdad de género, Inclusión y accesibilidad y Protección y valorización del patrimonio cultural, la identidad y los activos. Adicionalmente, se ha agregado un indicador complementario que se obtuvo con base en el trabajo de campo realizado y que se consideró pertinente para evaluar la sostenibilidad sociocultural con la que se lleva a cabo el turismo en el territorio objeto de estudio.

¹ Se utilizaron datos de 2020 cuando no se disponía de información más actualizada, tal como se explicó en detalle en la Metodología.

4.1. Impacto social/comunitario

El primer criterio abordado es el correspondiente al Impacto social/comunitario del turismo, proceso en el que se calcularon cuatro indicadores: número de turistas o visitantes por cada 100 habitantes, Porcentaje de residentes que están satisfechos con el turismo que recibe el destino (por mes/temporada), Número de camas disponibles en los establecimientos de alojamiento comercial por cada 100 habitantes y Número de segundas residencias por cada 100 viviendas. Los resultados obtenidos se presentan a continuación.

4.1.1. Número de turistas o visitantes por 100 habitantes

De acuerdo a la metodología establecida en el sistema ETIS, este indicador se calcula con el propósito de estimar la relación de penetración del turismo en un territorio y su impacto sociocultural, es decir, se compara el volumen de turistas presentes en un destino frente a la cantidad de residentes que lo habitan (Comisión Europea, 2016b). Para calcular este indicador se utilizó información de fuentes secundarias concerniente al número total de turistas y el total de residentes en el destino, así como la estadística de duración media de la estancia generada a partir del procesamiento de los datos obtenidos en el trabajo de campo.

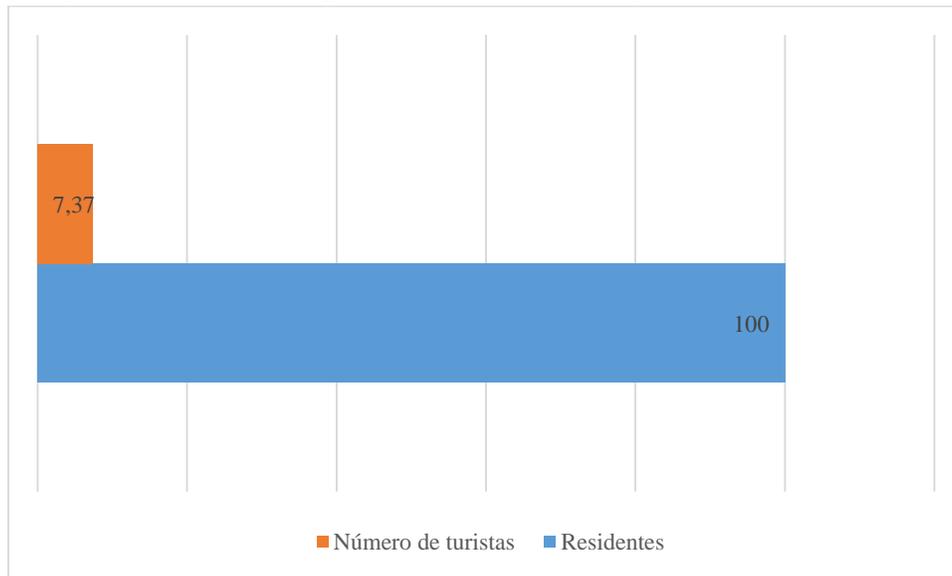
En ese sentido, se tiene que, para el periodo analizado, la relación de penetración del turismo fue de 7.37 lo que indica que, en promedio, por cada cien habitantes de Santa Marta, siete turistas se encontraban visitando la ciudad (ver Ecuaciones 10, 11 y 12; ver Figura 1). Este resultado es considerado razonable si se compara con los obtenidos por otros territorios en el plano internacional (Comisión Europea, 2016b), pero resulta interesante confrontarlo con los efectos negativos que perciben los residentes por la presencia de turistas en el destino, principalmente en temporada alta; de allí la importancia de complementar este análisis con el indicador explicado en las secciones 4.1.2. y 4.5.1. de este documento.

$$\text{Relación de penetración} = \frac{\# \text{ total de turistas} * \text{duración media de la estancia}}{\text{total de residentes} * 365/100} \quad (10)$$

$$\text{Relación de penetración} = (3000000 * 4,83)/(538612 * 365/100) \quad (11)$$

$$\text{Relación de penetración} = 7.37 \quad (12)$$

Figura 1. Relación de penetración del turismo por cada 100 residentes.



Fuente: elaboración propia.

4.1.2. Porcentaje de residentes que están satisfechos con el turismo que recibe el destino (por mes/temporada)

Para garantizar la realización de actividades turísticas bajo parámetros de sostenibilidad, se requiere de indicadores que permitan estar alerta con respecto al grado de satisfacción que presentan los residentes en las zonas de uso turístico (Comisión Europea, 2016b). Por esa razón, resulta fundamental evaluar periódicamente este fenómeno y tomar medidas que permitan mantener los niveles de satisfacción en alto grado.

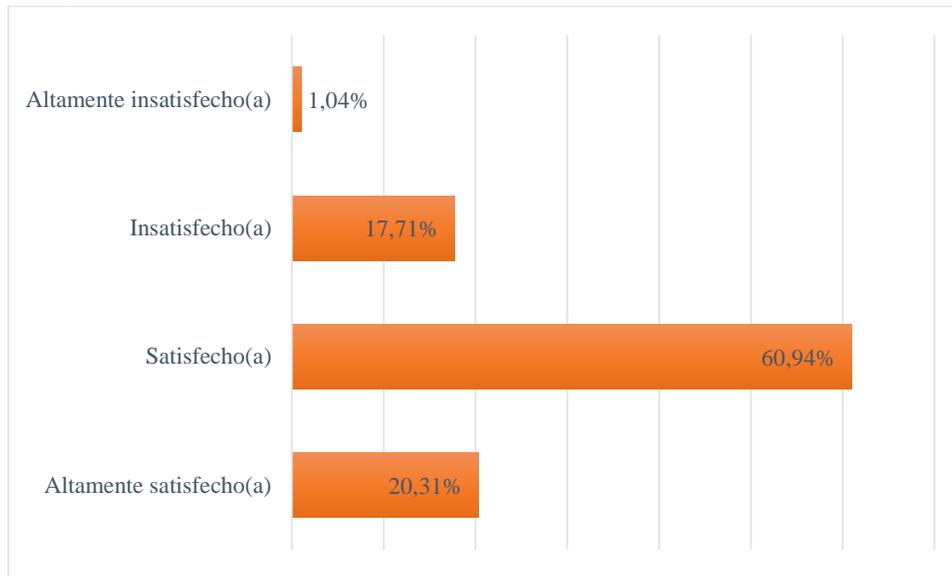
Particularmente en el caso de Santa Marta durante 2021, los resultados de este indicador se obtuvieron luego de procesar las respuestas del cuestionario aplicado, pudiéndose determinar que el 81.25% de los residentes de la ciudad se encuentra satisfecho o más que satisfecho con el turismo que recibe la misma (ver Ecuaciones 13, 14 y 15; ver Figura 2). Pese a lo anterior, el 18.75% manifestó su descontento con el turismo que se lleva a cabo en este territorio, lo que se explica en gran medida por las afectaciones que genera esta actividad económica en el destino, tal como se describe en detalle en la sección 4.5.1.

$$\% \text{ de residentes satisfechos con el turismo} = \frac{\text{Número de residentes que respondieron "satisfechos" o mejor}}{\text{Número de residentes que respondieron}} * 100 \quad (13)$$

$$\% \text{ de residentes satisfechos con el turismo} = \frac{(234 + 78)}{384} * 100 \quad (14)$$

$$\% \text{ de residentes satisfechos con el turismo} = 81.25\% \quad (15)$$

Figura 2. Satisfacción de los residentes con el turismo en Santa Marta.



Fuente: elaboración propia.

4.1.3. Número de camas disponibles en los establecimientos de alojamiento comercial por cada 100 habitantes

Otro indicador clave para medir el impacto relativo del turismo en la calidad de vida de los residentes, tiene que ver con el número de camas disponibles en los establecimientos de alojamiento comercial por cada 100 habitantes. En el caso de Santa Marta, esta ratio fue de 7.17 para el 2020², es decir, en promedio el destino cuenta con siete camas en establecimientos comerciales de alojamiento por cada 100 residentes en la ciudad (ver Ecuaciones 16, 17 y 18; ver Figura 3). Este dato se considera razonable al compararse con el promedio general de este indicador en Europa, el cual ascendía a 5.7 camas en 2005; mientras que en las regiones con mayor número de plazas turísticas europeas este indicador dio como resultado 51.1 camas por cada 100 residentes en 2009 (Comisión Europea, 2016b).

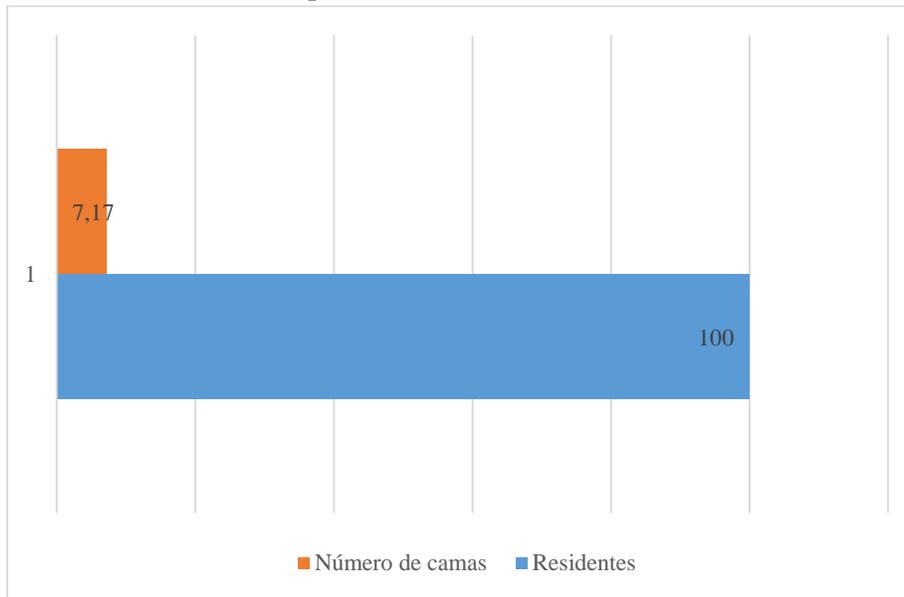
$$\text{Número de camas disponibles por cada 100 residentes} = \frac{\text{Número total de camas en alojamiento comercial}}{\text{Número total de residentes}} * 100 \quad (16)$$

$$\text{Número de camas disponibles por cada 100 residentes} = \frac{38617}{538612} * 100 \quad (17)$$

$$\text{Número de camas disponibles por cada 100 residentes} = 7.17 \quad (18)$$

² Este indicador se calculó para el 2020 y no para 2021, debido a que en el momento en el que se consultó la información requerida para calcular el indicador (noviembre de 2021), los datos de 2020 eran los más actualizados de los que se disponía en materia de número total de camas y total de población residente en Santa Marta.

Figura 3. Número de camas disponibles en los establecimientos de alojamiento comercial por cada 100 habitantes.



Fuente: elaboración propia.

Del mismo modo, esta medición fue realizada en 2017 para el departamento del Magdalena, región de la que Santa Marta es la capital. En esa oportunidad, el indicador de camas por cada 100 habitantes arrojó como resultado la cifra de 20.3 camas y fue calculado con base en datos del DANE y del RNT (SITUR Magdalena, 2018). Para el caso del presente estudio, además de los datos demográficos generados por el DANE (2020), se utilizó la información publicada por CITUR (2021a) y por SITUR Magdalena (2019).

4.1.4. Número de segundas residencias por cada 100 viviendas

De acuerdo con la metodología del sistema ETIS, un cuarto indicador a calcular para lograr evaluar el impacto social/comunitario del turismo en un territorio, consiste en determinar el número de segundas residencias por cada 100 viviendas existentes. Es decir, lo que con este indicador se pretende es identificar la relación entre el número de viviendas adquiridas por turistas, con fines vacacionales o de alquiler, y el número de viviendas de los habitantes del destino. Lo anterior, partiendo de la premisa de que una proporción significativa de segundas viviendas puede modificar la naturaleza del destino, especialmente cuando su número sobrepasa al de viviendas de los residentes (Comisión Europea, 2016b).

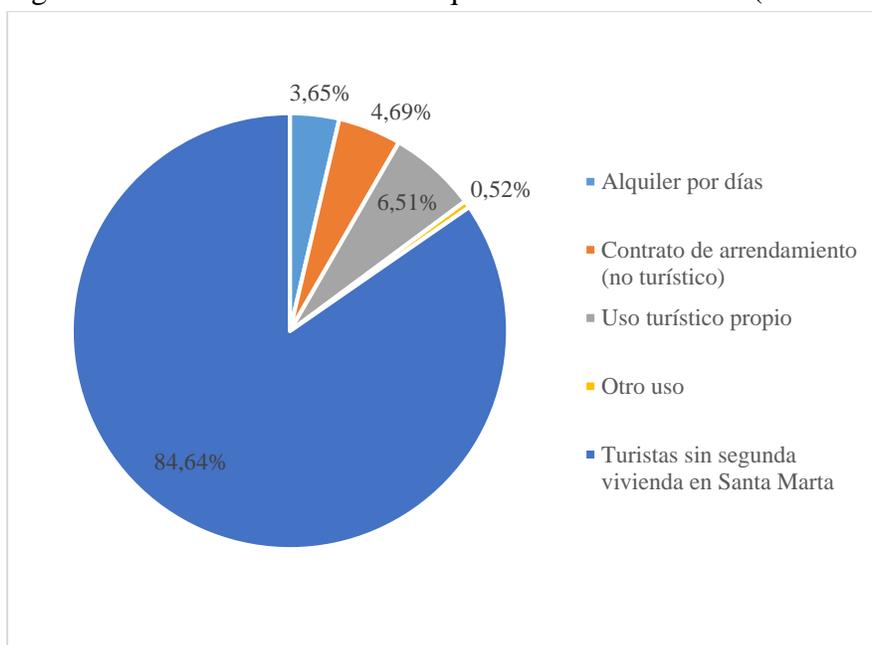
De esta forma, para calcular este indicador se requieren datos como el número total de viviendas en el destino y el número de segundas residencias, es decir, aquellas viviendas adquiridas por turistas que no habitan permanentemente en el destino (ver Ecuación 19). En el caso de Santa Marta, según datos del DANE (2020), el número total de viviendas ascendió a 133327 durante 2020. Sin embargo, pese a la consulta de fuentes secundarias y de fuentes

primarias oficiales en el plano local, se pudo determinar que no se conoce el número total de viviendas adquiridas por turistas, dado que las autoridades públicas no han realizado esta medición y no existe una manera metodológicamente válida para deducir o estimar esta cifra con base en la información con la que actualmente se dispone.

$$\text{Número de segundas residencias por cada 100 viviendas} = \frac{\text{Número total de segundas viviendas}}{\text{Número total de viviendas}} * 100 \quad (19)$$

A pesar de lo anterior, en el instrumento de recolección de información aplicado a los turistas durante este estudio se incluyó una pregunta relacionada con este aspecto. El resultado obtenido puede observarse en la Figura 4, evidenciando que el 84.64% de la muestra analizada manifestó no poseer una segunda vivienda en Santa Marta, mientras que el 15.36% restante aseguró que sí tiene una segunda vivienda en la ciudad, dándole a estos inmuebles un uso turístico propio (6.51%), arrendándolas a terceras personas mediante contratos formales (4.69%), alquilándolas por días (3.65%), entre otros usos (0.52%).

Figura 4. Segundas viviendas de los turistas que visitan Santa Marta (muestra consultada).



Fuente: elaboración propia.

En este sentido, es importante reconocer que los anteriores porcentajes no corresponden al indicador elaborado por ETIS, dado que éste no pudo calcularse por las restricciones metodológicas y de disponibilidad de la información previamente mencionadas. No obstante, los datos descritos permiten perfilar aún más el tipo de turista que visita Santa Marta e instan a las autoridades locales a realizar mediciones que tengan como propósito la identificación y caracterización del fenómeno de las segundas viviendas en Santa Marta, así como de sus potenciales impactos sociales en el territorio.

4.2. Salud y seguridad

Un segundo criterio propuesto por el sistema de indicadores ETIS consiste en la evaluación de las condiciones de Salud y seguridad con la que se desarrolla la actividad turística en un destino. Para esto, dicho sistema ha recomendado que se calcule el porcentaje de turistas que presenta una denuncia ante la policía, dado que se considera que el incremento en los índices de delincuencia contra los turistas puede ser el indicio o una señal de alerta de otros impactos sociales presentados en el territorio, además de que genera mala imagen para el destino y compromete su sostenibilidad económica a largo plazo. A continuación, se presentan los resultados obtenidos para el caso de la ciudad de Santa Marta con respecto a este indicador.

4.2.1. Porcentaje de turistas que presentan una denuncia ante la policía

El presente indicador se calcula dividiendo el número total de turistas que presentaron una denuncia ante la policía entre el número total de turistas que visitaron el destino durante un periodo determinado. En el caso de la ciudad de Santa Marta, la información relacionada con las denuncias se obtuvo del portal de Estadística Delictiva de la Policía Nacional de Colombia e información suministrada vía correo electrónico por esa misma entidad (Policía Nacional de Colombia, 2022); mientras que el número total de turistas se tomó de las estimaciones realizadas por la Promotora Rodadero (PRORODADERO) y publicadas por reconocidos medios de comunicación a nivel nacional (Urieles, 2022; Campo, 2022).

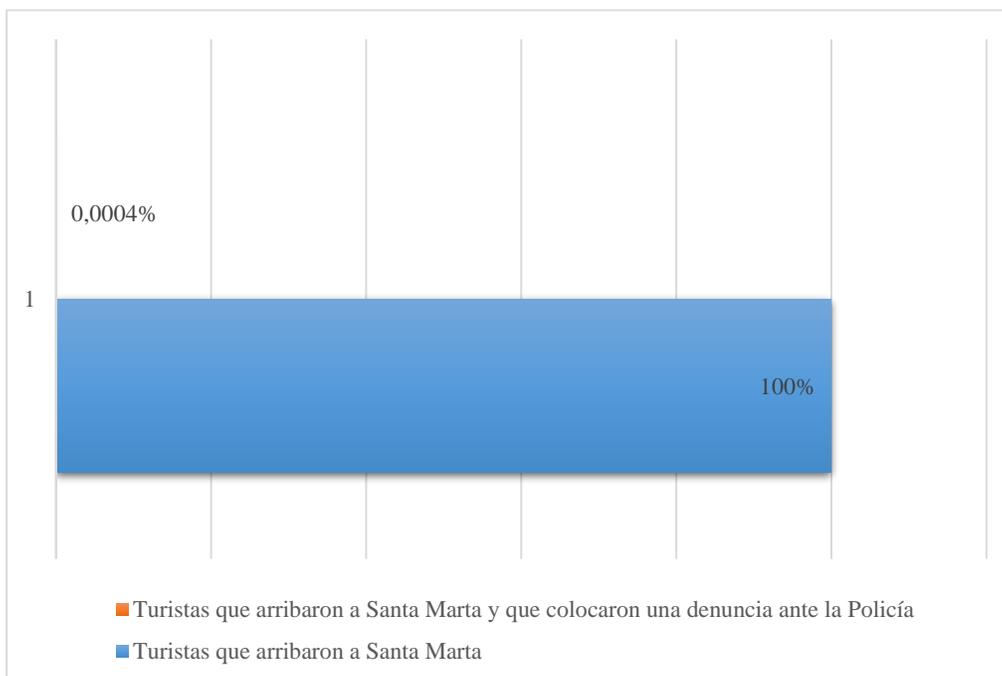
De acuerdo con lo anterior, el resultado de este indicador para el año 2021 en Santa Marta fue de 0.0004%, dado que tan solo se registraron trece denuncias de turistas en comparación con los 3000000 de turistas que arribaron a la ciudad (ver Ecuaciones 20, 21 y 22; ver Figura 5). En cuanto a los delitos denunciados con mayor frecuencia, se destaca el hurto a personas en sus diferentes modalidades, siendo las víctimas principalmente turistas extranjeros con 69.23% de los casos, mientras que para turistas nacionales este guarismo fue de 30.77% (ver Figura 6).

$$\% \text{ turistas que presentaron denuncia ante la policía} = \frac{\text{Número de turistas que presentaron una denuncia ante la policía}}{\text{Número total de turistas}} * 100 \quad (20)$$

$$\% \text{ de turistas que presentaron una denuncia ante la policía} = \frac{9+4}{3000000} * 100 \quad (21)$$

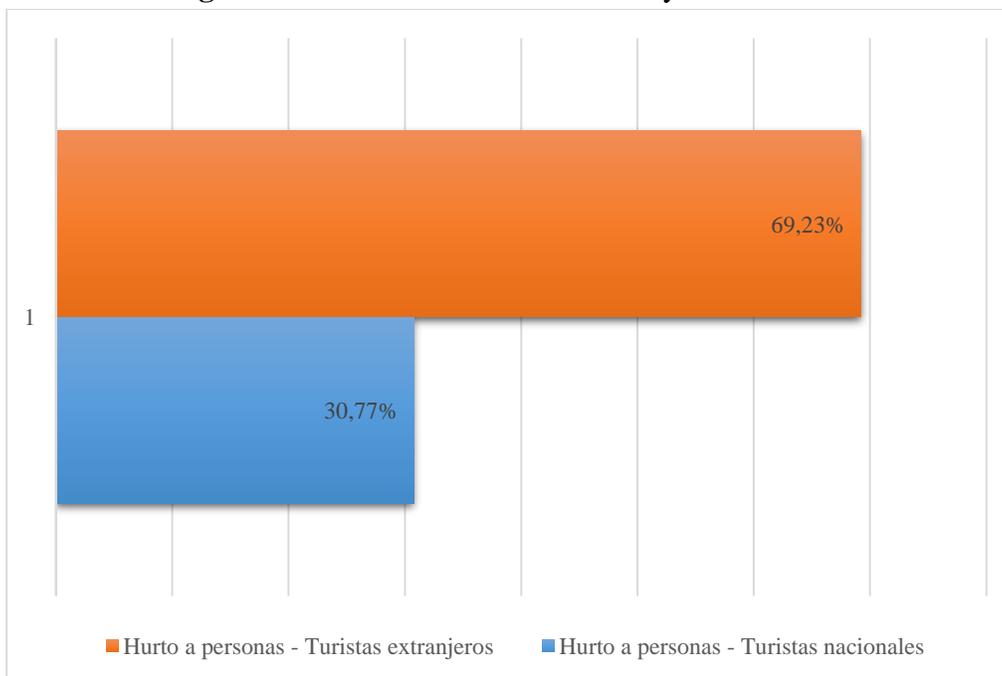
$$\% \text{ de turistas que presentaron una denuncia ante la policía} = 0.0004\% \quad (22)$$

Figura 5. Turistas que presentaron una denuncia ante la policía durante su estancia en Santa Marta.



Fuente: elaboración propia.

Figura 6. Delitos denunciados con mayor frecuencia.

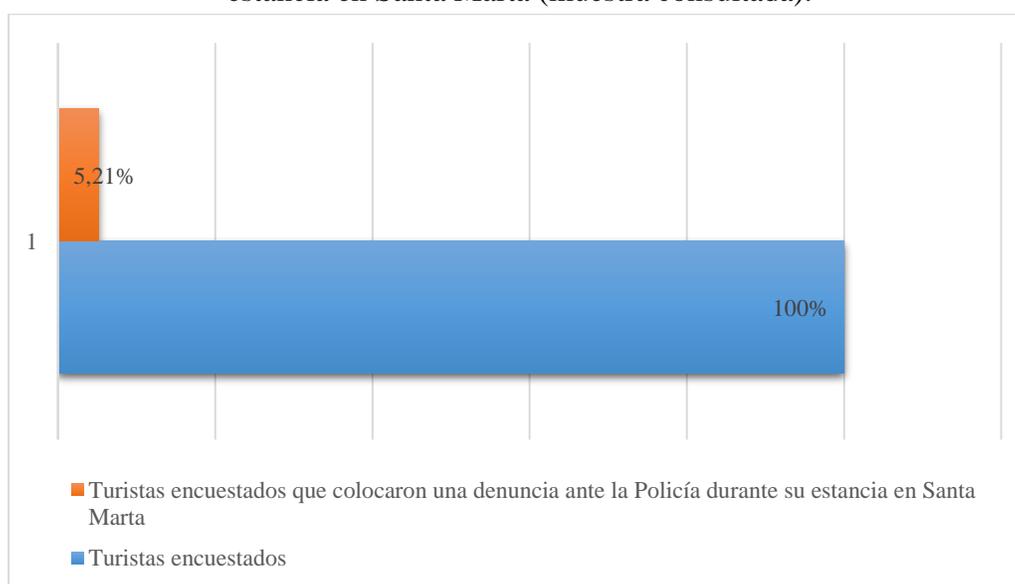


Fuente: elaboración propia.

Los resultados de este indicador se consideran favorables para Santa Marta como destino turístico, aunque existe riesgo de que en los datos de las denuncias haya habido sub-registro y que, en realidad, el indicador de criminalidad dirigida a los turistas sea más elevado. Esta preocupación se basa principalmente en dos argumentos. En primer lugar, las mismas estadísticas delictivas suministradas por la Policía Nacional de Colombia señalan que en 2020 hubo 53 denuncias por delitos en los que las víctimas fueron turistas que visitaron Santa Marta. Dentro de estas denuncias se encuentran aquellas relacionadas con hurto a personas (35 extranjeros y catorce nacionales), hurto a residencias (tres) y lesiones personales (una). Lo anterior llama la atención, considerando que en gran parte de 2020 las empresas y atracciones turísticas de la Ciudad estuvieron cerradas al público por causa de la pandemia Covid-19, lo que ocasionó un descenso significativo en el número de turistas.

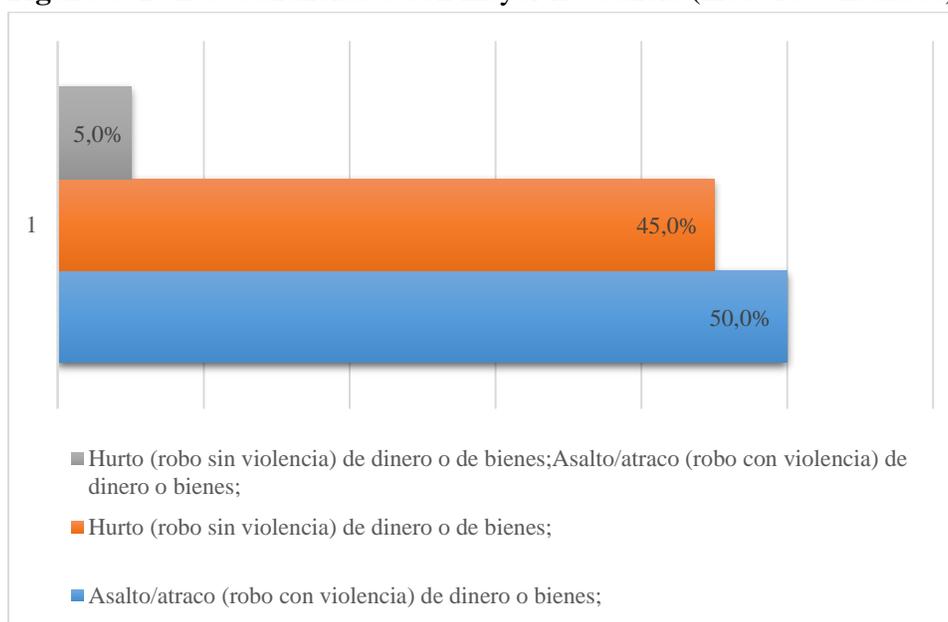
En segunda medida, se formuló una pregunta relacionada con este indicador en el instrumento de recolección de información aplicado. Al analizar los datos de la muestra, se encontró que el 5.21% de los turistas consultados había colocado una denuncia ante las autoridades por ser víctimas de actos delictivos en la ciudad (ver Figura 7). Además, en la Figura 8 se logran observar los delitos denunciados con mayor frecuencia, según las respuestas obtenidas, destacándose en ellas el hurto en sus diferentes modalidades. Esta información resulta de utilidad para contrastar los resultados obtenidos con el indicador propuesto por ETIS, pero más allá de tener como propósito un cuestionamiento metodológico, se espera que esta nueva perspectiva coadyuve a fortalecer los registros de información delictiva, pero sobre todo que contribuya a la toma de decisiones para mejorar la seguridad con la que se realizan las actividades turísticas en el destino.

Figura 7. Turistas que manifiestan haber realizado una denuncia ante la policía durante su estancia en Santa Marta (muestra consultada).



Fuente: elaboración propia.

Figura 8. Delitos denunciados con mayor frecuencia (muestra consultada).



Fuente: elaboración propia.

4.3. Igualdad de género

El tercer criterio definido por el sistema ETIS para evaluar el impacto sociocultural del turismo está relacionado con la igualdad de género, proceso que se realiza por medio del cálculo de dos indicadores. El primero corresponde a la proporción de hombres y mujeres vinculado(as) laboralmente al sector turístico; mientras que el segundo hace referencia al porcentaje de empresas turísticas cuya dirección general está en manos de una mujer. Los resultados de estos dos indicadores para el caso de Santa Marta se describen a continuación:

4.3.1. Porcentaje de hombres y mujeres empleados en el sector del turismo

Este indicador tiene como propósito cuantificar el impacto del turismo en el empleo de las mujeres (Comisión Europea, 2016b). Su cálculo puede realizarse utilizando dos fórmulas, ya sea para conocer la proporción de hombres trabajando en turismo o la proporción de mujeres haciéndolo; sin embargo, su interpretación es la misma para ambos casos. En cuanto a los resultados específicos para la ciudad de Santa Marta, se logró identificar que el 54.08% de los trabajadores del sector turístico son mujeres, mientras que el 45.91% son hombres (ver Ecuaciones 23, 24, 25, 26, 27 y 28; ver Figura 9).

$$\% \text{ de hombres empleados en turismo} = \frac{\text{Número total de hombres empleados en turismo}}{\text{Número total de empleados(as) en turismo}} * 100 \quad (23)$$

$$\% \text{ de hombres empleados en turismo} = \frac{1035}{2254} * 100 \quad (24)$$

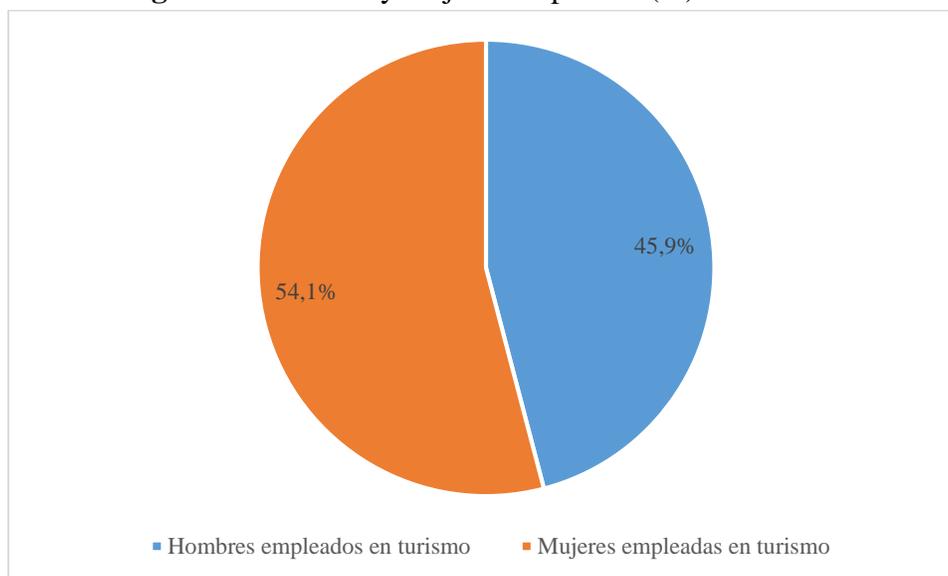
$$\% \text{ de hombres empleados en turismo} = 45.9\% \quad (25)$$

$$\% \text{ de mujeres empleadas en turismo} = \frac{\text{Número total de mujeres empleadas en turismo}}{\text{Número total de empleados(as) en turismo}} * 100 \quad (26)$$

$$\% \text{ de mujeres empleadas en turismo} = \frac{1219}{2254} * 100 \quad (27)$$

$$\% \text{ de mujeres empleadas en turismo} = 54.1\% \quad (28)$$

Figura 9. Hombres y mujeres empleados(as) en turismo.



Fuente: elaboración propia.

El resultado previamente descrito se considera favorable, dado que refleja una adecuada inserción laboral de las mujeres en las actividades económicas relacionadas con el turismo, mientras que en otros sectores de la economía pueden llegar a presentarse escenarios de exclusión laboral para este colectivo. Igualmente, esta misma medición se realizó en 2017 para el departamento del Magdalena, encontrando que en ese momento la proporción de mujeres vinculadas al turismo ascendía al 57% (SITUR Magdalena, 2018). Aunque los datos no son comparables en sentido estricto debido a que el espacio geográfico de ambas mediciones fue distinto, sí permiten evidenciar la similitud de los resultados obtenidos en el plano local y regional, en diferentes periodos de tiempo.

4.3.2. Porcentaje de empresas turísticas cuya dirección general está en manos de una mujer

En contraste con los resultados anteriores, al cuantificar el porcentaje de empresas turísticas cuya dirección general está en manos de una mujer, se halló que tan solo en el 39.36% de las empresas turísticas del destino la dirección general es ocupada por una mujer, mientras que este porcentaje ascendió a 60.64% en el caso de los hombres (ver Ecuaciones

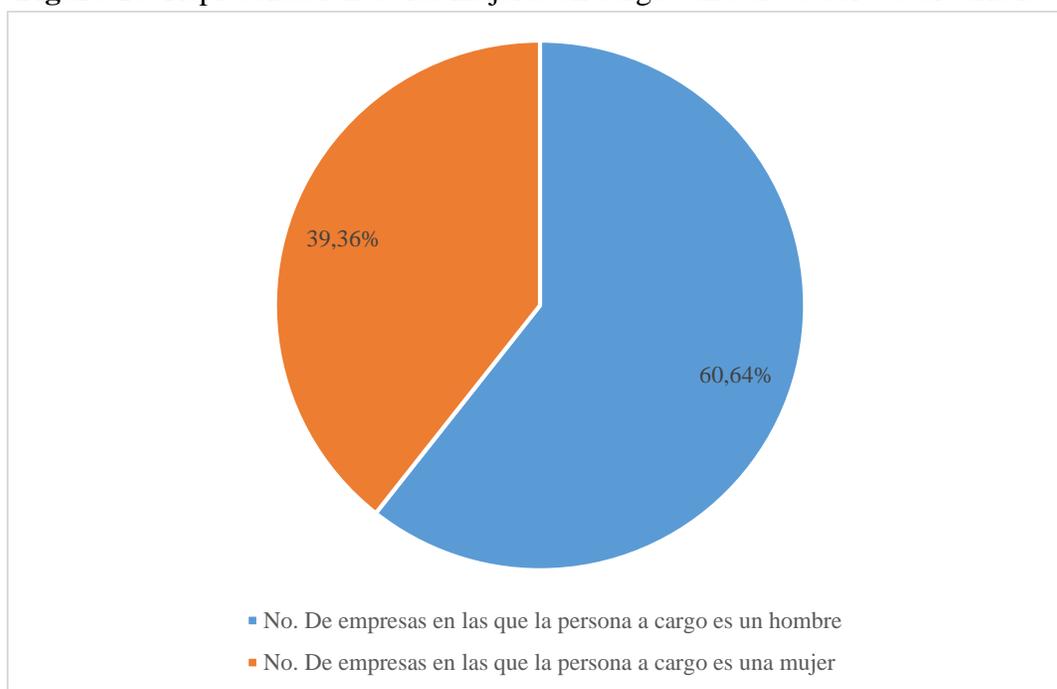
29, 30 y 31; ver Figura 10). Este resultado evidencia cierto grado de inequidad de género en la distribución de los cargos directivos de empresas turísticas de Santa Marta, lo que debería alentar a las autoridades públicas del turismo y a los prestadores de servicios turísticos a que ejecuten programas para favorecer el ascenso y el reclutamiento de mayor número de mujeres en los niveles directivos.

$$\% \text{ de empresas turísticas donde dirigidas por una mujer} = \frac{\text{Número total de empresas turísticas con gerente general mujer}}{\text{número total de empresas turísticas}} * 100 \quad (29)$$

$$\% \text{ de empresas turísticas dirigidas por una mujer} = \frac{135}{343} * 100 \quad (30)$$

$$\% \text{ de empresas turísticas dirigidas por una mujer} = 39.36\% \quad (31)$$

Figura 10. Representación de las mujeres en cargos directivos del sector turístico.



Fuente: elaboración propia.

4.4. Inclusión y accesibilidad

Los indicadores de inclusión y accesibilidad hacen parte del cuarto criterio propuesto por el sistema ETIS, el cual parte del hecho de que un destino turístico debe poseer las condiciones necesarias para atender a personas con discapacidad. Para evaluar este aspecto, se han calculado cuatro indicadores, los cuales tienen que ver con 1) porcentaje de habitaciones en establecimientos de alojamiento comercial accesibles para las personas con discapacidad, 2) porcentaje de establecimientos de alojamiento comercial que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad, 3) porcentaje del transporte público que es accesible a las personas con discapacidad y con necesidades específicas de

accesibilidad, y 4) porcentaje de lugares de interés turístico que son accesibles para las personas con discapacidad o que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad. Adicionalmente, en este estudio se agregó una medición relacionada con el porcentaje de establecimientos de alojamiento comercial que tienen empleados con discapacidad.

4.4.1. Porcentaje de habitaciones en establecimientos de alojamiento comercial accesibles para las personas con discapacidad

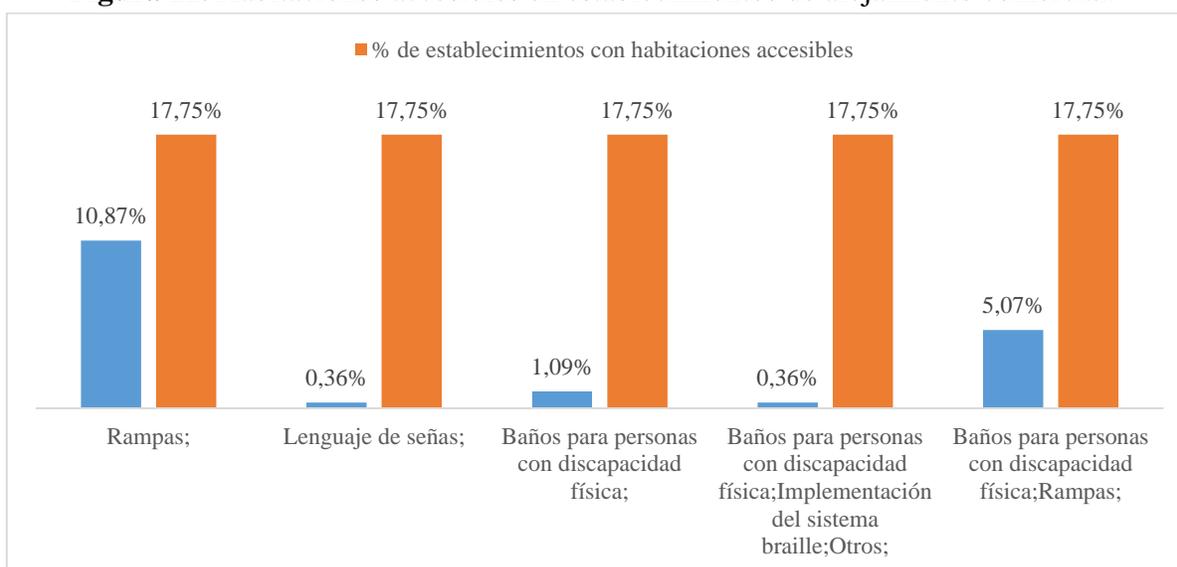
Al consultar a los representantes de establecimientos comerciales de alojamiento en Santa Marta acerca de las condiciones de accesibilidad de sus instalaciones, el 17.75% del total de la muestra manifestó que contaba con habitaciones accesibles para personas con discapacidad (ver Ecuaciones 32, 33 y 34). Dicho porcentaje se encuentra distribuido principalmente en los establecimientos que afirmaron contar con rampas (10.87%) y los que aseguran que poseen, además de las rampas, baños para personas con discapacidad física (5.07%). En menor medida se encuentran aquellos establecimientos que argumentan tener solo baños accesibles (1.09%), los que han implementado el lenguaje de señas (0.36%) y los que, conjuntamente con los baños accesibles, cuentan con el sistema braille (0.36%) (ver Figura 11).

$$\% \text{ de hab. accesibles para personas con discapacidad} = \frac{\text{Número de establecimientos con habitaciones accesibles}}{\text{Número total de alojamientos comerciales}} * 100 \quad (32)$$

$$\% \text{ de hab. accesibles para personas con discapacidad} = \frac{49}{276} * 100 \quad (33)$$

$$\% \text{ de hab. accesibles para personas con discapacidad} = 17.75\% \quad (34)$$

Figura 11. Habitaciones accesibles en establecimientos de alojamiento comercial.



Fuente: elaboración propia.

Al contrastar los anteriores resultados con los obtenidos en la medición realizada para el departamento del Magdalena en 2017, se tiene que en dicho periodo el 26.1% de establecimientos de alojamiento manifestó poseer espacios accesibles para sus huéspedes, haciendo especial énfasis en las habitaciones habilitadas para personas con discapacidad física (SITUR Magdalena, 2018). Estos resultados revelan que el indicador de accesibilidad de los establecimientos en Santa Marta en 2021 es inferior que el que presentaba el Magdalena cuatro años atrás, lo que denota la necesidad de ejecutar estrategias que permitan masificar la implementación de medidas en pro de generar mayor inclusión y fácil acceso a los servicios turísticos por parte de personas con capacidades diferenciadas. Esto, además, representa una oportunidad de mercado para estas organizaciones empresariales (Comisión Europea, 2016b).

4.4.2. Porcentaje de establecimientos de alojamiento comercial que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad

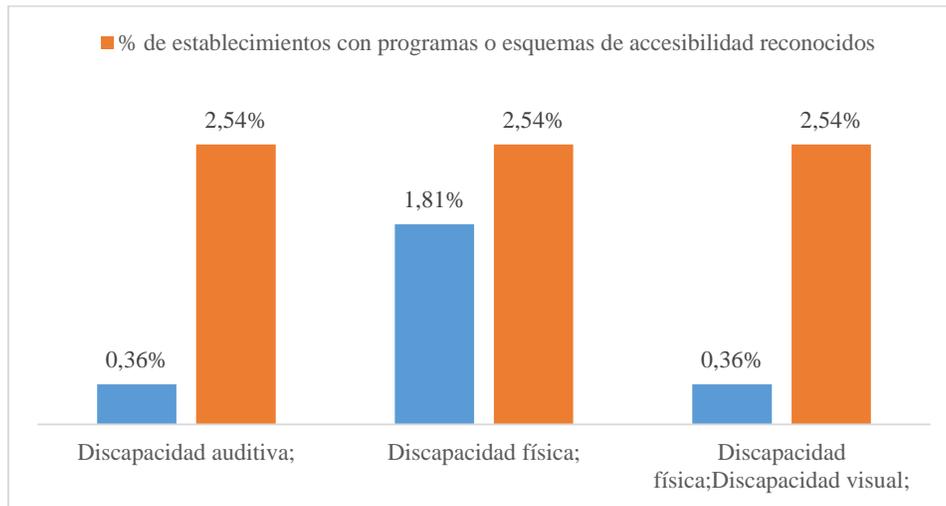
Otro elemento que indica el grado de inclusión y accesibilidad en los establecimientos de alojamiento comercial consiste en la participación de estos en esquemas o programas oficiales de información sobre accesibilidad. Por este motivo, y en correspondencia con el indicador previamente descrito, se consultó a los representantes de estos establecimientos en Santa Marta por su vinculación a este tipo de programas, encontrando que tan solo el 2.54% asegura participar en esquemas desarrollados, aprobados y reconocidos en el campo de la inclusión y accesibilidad (ver Ecuaciones 35, 36 y 37). Los resultados obtenidos también permiten identificar que la mayor proporción de estas participaciones se da en programas relacionados con la discapacidad física (1.81%) y, en menor medida, a través de esquemas orientados a la discapacidad auditiva (0.36%) o en aquellos que combinan la discapacidad física y visual (0.36%) (ver Figura 12).

$$\% \text{ de establecimientos con programas de accesibilidad} = \frac{\# \text{ de establecimientos con esquemas reconocidos de accesibilidad}}{\text{Número total de alojamientos comerciales}} * 100 \quad (35)$$

$$\% \text{ de establecimientos con programas de accesibilidad} = \frac{7}{276} * 100 \quad (36)$$

$$\% \text{ de establecimientos con programas de accesibilidad} = 2.54\% \quad (37)$$

Figura 12. Establecimientos de alojamiento comercial con programas o esquemas de accesibilidad reconocidos.



Fuente: elaboración propia.

4.4.3. Porcentaje de establecimientos de alojamiento comercial que tienen empleados con discapacidad (indicador complementario)

El presente estudio decidió adicionar un indicador complementario que no fue propuesto por el sistema ETIS, pero que se considera pertinente para evaluar el grado de inclusión y accesibilidad del turismo en Santa Marta y, en general, en otros destinos turísticos. Dicho indicador consiste en el cálculo del porcentaje de establecimientos de alojamiento comercial que tienen empleados con discapacidad. Para hacerlo, se cuantificó el número de establecimientos, dentro de la muestra seleccionada, que cuentan con personal vinculado laboralmente en condición de discapacidad; y ese número se dividió entre el total de establecimientos encuestados.

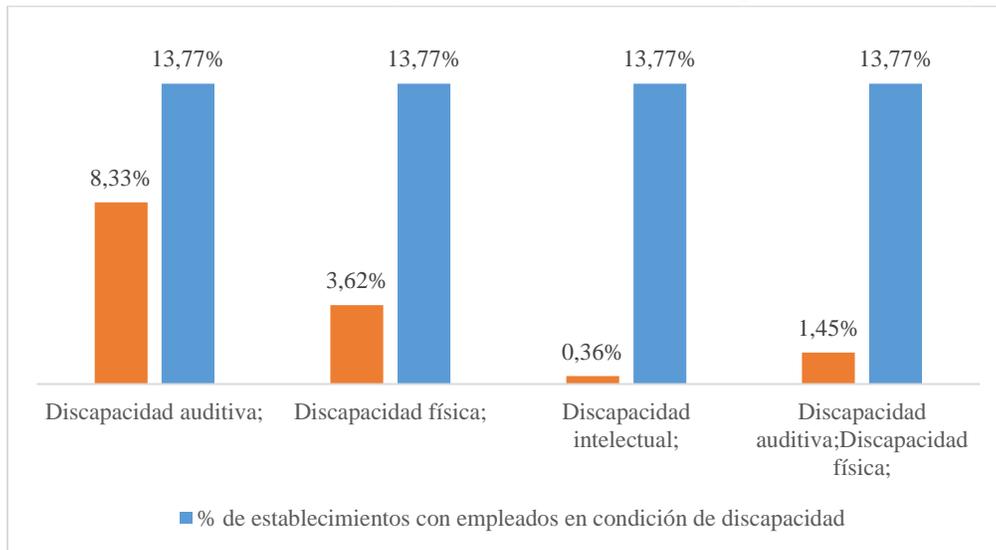
Los resultados obtenidos arrojaron que el 13.77% de los establecimientos de Santa Marta cuentan con empleados en condición de discapacidad (ver Ecuaciones 38, 39 y 40), siendo la mayoría de ellos personas con discapacidad auditiva (8.33%) o con discapacidad física (3.62%). También, aunque en menor medida, se identificaron organizaciones que han contratado empleados con discapacidad múltiple (1.45%) o discapacidad intelectual (0.36%) (ver Figura 13).

$$\% \text{ de establecimientos con empleados con discapacidad} = \frac{\# \text{ de establecimientos con empleados con discapacidad}}{\text{Número total de alojamientos comerciales}} * 100 \quad (38)$$

$$\% \text{ de establecimientos con empleados con discapacidad} = \frac{38}{276} * 100 \quad (39)$$

$$\% \text{ de establecimientos con empleados con discapacidad} = 13.77\% \quad (40)$$

Figura 13. Establecimientos de alojamiento comercial con empleados con discapacidad.



Fuente: elaboración propia.

4.4.4. Porcentaje del transporte público que es accesible a las personas con discapacidad y con necesidades específicas de accesibilidad

En materia de accesibilidad del transporte público, se parte de la base de que los destinos turísticos deben ser accesibles a todos sus visitantes, incluyendo a aquellos que tienen capacidades diferenciadas (Comisión Europea, 2016b). En este sentido, los indicadores ETIS proponen calcular un indicador que refleje el porcentaje del transporte público que es accesible a las personas con discapacidad y con necesidades específicas de accesibilidad, el cual se obtiene de dividir el área total de cobertura por transporte público accesible entre el área total cubierta.

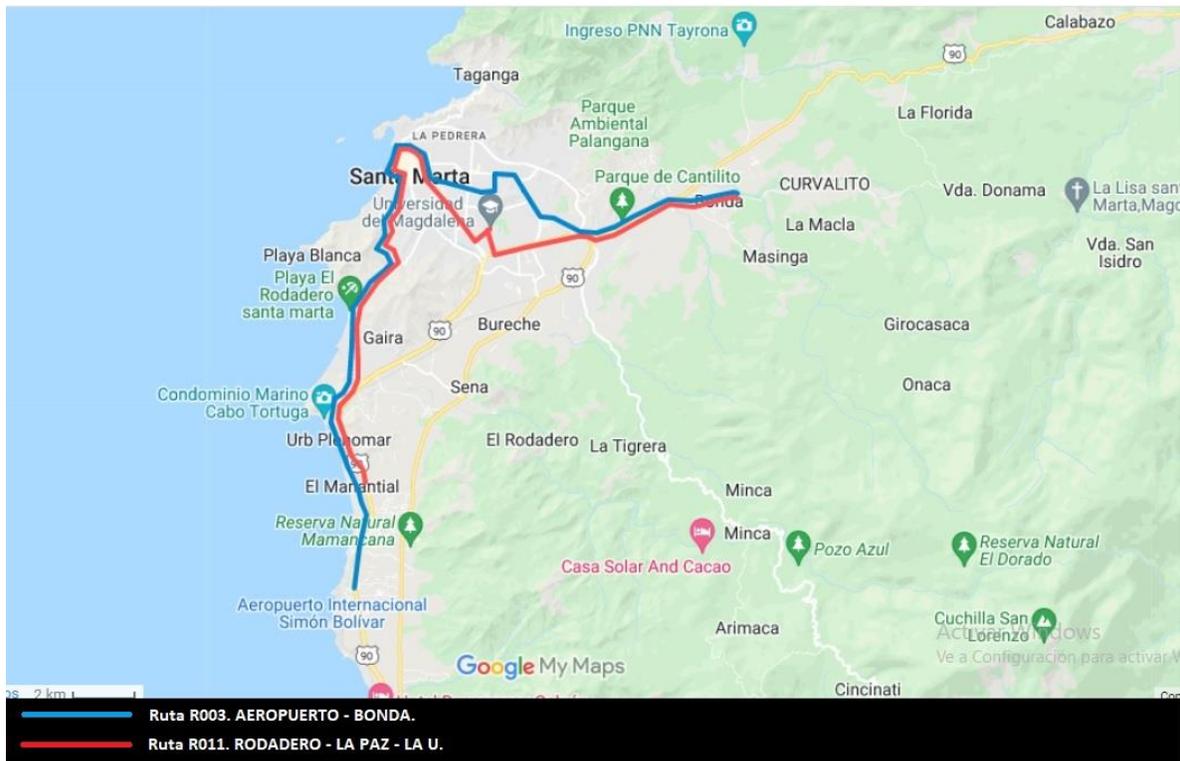
En el caso de Santa Marta, la ciudad cuenta con 57 buses tipo padrón con rampas para el acceso de personas con discapacidad física, lo cual representa un 10.4% del total de la flota de buses vigente (Sistema de Transporte Unificado [STU], 2022). No obstante, estos buses están distribuidos y operan de manera exclusiva en dos rutas que cubren un total de 145.5 kilómetros, que divididos entre los 1021.6 kilómetros que en total son cubiertos por el transporte público de Santa Marta (Alcaldía Distrital de Santa Marta, 2015), arroja un resultado de 14.24% (ver Ecuaciones 41, 42 y 43). Es decir, el 14.24% de Santa Marta se encuentra cubierta por transporte público accesible (ver Figura 14).

$$\% \text{ del destino (en km}^2\text{) con transporte público accesible} = \frac{\text{Área total (en km}^2\text{) de cobertura por transporte público accesible}}{\text{Área total (en km}^2\text{)}} * 100 \quad (41)$$

$$\% \text{ del destino (en km}^2\text{) cubierto por transporte público accesible} = \frac{85,3 + 60,2}{1021,6} * 100 \quad (42)$$

$$\% \text{ del destino (en km}^2\text{) cubierto por transporte público accesible} = 14.24\% \quad (43)$$

Figura 14. Rutas cubiertas por transporte público accesible en Santa Marta.



Fuente: elaboración propia a través de Google Maps.

4.4.5. Porcentaje de lugares de interés turístico que son accesibles para las personas con discapacidad o que participan en programas oficiales de información sobre accesibilidad

De la misma manera en que los establecimientos de alojamiento y hospedaje deberían garantizar condiciones de accesibilidad para sus huéspedes, los gestores de los destinos turísticos también deben facilitar el acceso de las personas con discapacidad a las atracciones turísticas con las que cuente el territorio (Comisión Europea, 2016b). En el caso de la ciudad de Santa Marta, se lograron identificar y documentar un total de 71 atracciones turísticas (SITUR Magdalena, 2021a), 37 de las cuales son Sitios Naturales, 33 hacen parte del Patrimonio Cultural (material) y una atracción es catalogada como una atracción Mixta, es decir, que cuenta con recursos naturales y culturales (presencia de grupos de especial interés) que resultan de interés para los turistas que visitan la ciudad³.

Al respecto, para el caso de Santa Marta, se obtuvo como resultado que 19 de las 71 atracciones con los que cuenta la ciudad, es decir el 26.76%, poseen condiciones de accesibilidad que facilitarían su uso por parte de turistas con discapacidad (ver Ecuaciones

³ Esta clasificación se realizó con base en las categorías definidas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia [MinCIT] (2010) en su Metodología para la realización de Inventarios de Atractivos Turísticos.

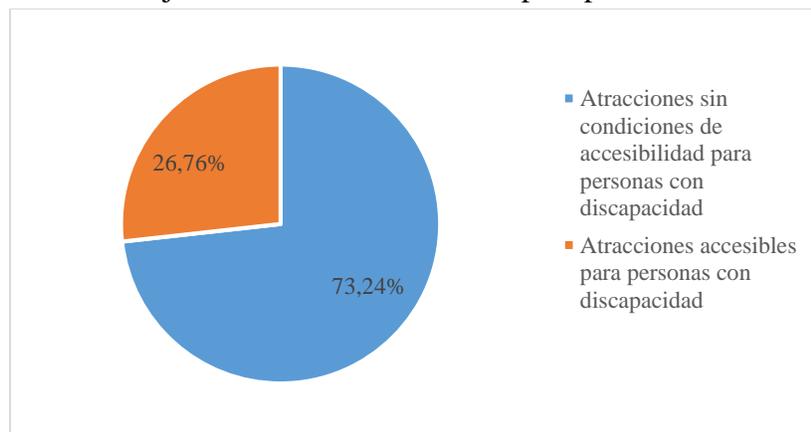
44, 45 y 46; ver Figura 15). Igualmente, en la Figura 16 se puede observar la cantidad de atracciones que cuentan con condiciones de accesibilidad, de acuerdo a su clasificación. Allí se destaca, por ejemplo, que la mayor cantidad de espacios accesibles se encuentran en las atracciones relacionados con el patrimonio cultural (material), pero también se evidencia el desafío existente para garantizar la inclusión de este colectivo de personas en escenarios naturales de Santa Marta.

$$\% \text{ de atracciones turísticas accesibles para personas con discapacidad} = \frac{\# \text{ de atracciones turísticas accesibles}}{\# \text{ total de atracciones turísticas}} * 100 \quad (44)$$

$$\% \text{ de atracciones turísticas accesibles para personas con discapacidad} = \frac{19}{71} * 100 \quad (45)$$

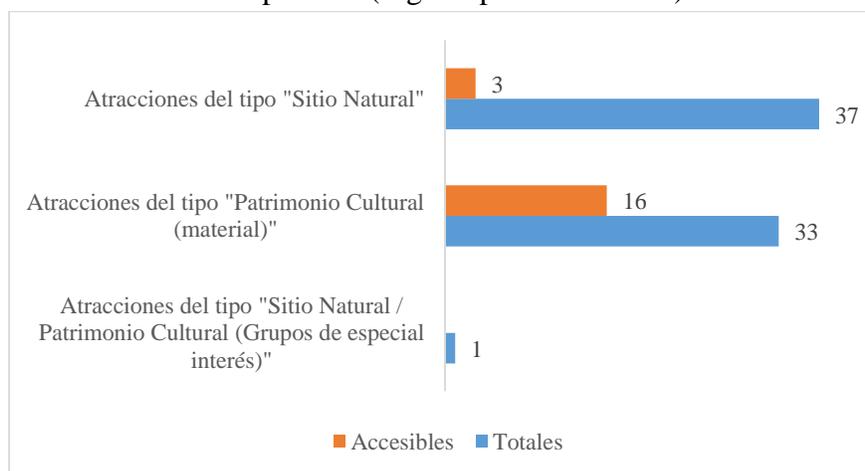
$$\% \text{ de atracciones turísticas accesibles para personas con discapacidad} = 26.76\% \quad (46)$$

Figura 15. Porcentaje de atracciones accesibles para personas con discapacidad.



Fuente: elaboración propia.

Figura 16. Cantidad de lugares de interés turístico que son accesibles para las personas con discapacidad (según tipo de atracción).



Fuente: elaboración propia.

4.5. Protección y valorización del patrimonio cultural, la identidad y los activos

El quinto y último criterio definido por el sistema de indicadores ETIS está orientado a conocer el impacto o grado de intervención del turismo en el ámbito cultural de los destinos turísticos (Comisión Europea, 2016b). Para lograrlo, se ha propuesto el cálculo o estimación de dos indicadores. El primero de estos refleja el porcentaje de residentes que están satisfechos con la repercusión que tiene el turismo en la identidad del destino, mientras que el segundo tiene como propósito presentar el porcentaje de los eventos celebrados en el territorio y que se centran en la cultura y el patrimonio tradicional/local. Los resultados pueden observarse a continuación.

4.5.1. Porcentaje de residentes que están satisfechos con la repercusión que tiene el turismo en la identidad del destino

Para calcular el presente indicador se parte del hecho de que las actividades turísticas pueden tener una incidencia directa en la identidad de los destinos turísticos, razón por la cual se hace necesario consultar a los residentes en el territorio por su percepción al respecto. Dicha percepción es posible conocerla de dos maneras, la primera consiste en dividir el número de residentes que manifiestan tener una visión positiva del turismo en el destino entre el número total de residentes encuestados; mientras que la segunda forma es similar, pero en el numerador de la división se registra el número de residentes que afirman tener una visión negativa del turismo.

En el caso de la ciudad de Santa Marta, este indicador refleja que el 53.12% de los residentes consultados considera que el turismo que recibe la ciudad de Santa Marta tiene un impacto positivo o altamente positivo en la identidad del destino (ver Ecuaciones 47, 48 y 49); mientras que el 11.19% tiene una visión negativa o altamente negativa del turismo en el territorio (ver Ecuaciones 50, 51 y 52), tal como puede observarse gráficamente en la Figura 17. Igualmente, se destaca que el 35.68% de los residentes percibe que el turismo no tiene ninguna repercusión, ni negativa ni positiva, en la identidad de Santa Marta.

$$\% \text{ de residentes con visión positiva impacto del turismo} = \frac{\# \text{ de residentes con una visión positiva del impacto del turismo}}{\# \text{ total de residentes encuestados}} * 100 \quad (47)$$

$$\% \text{ de residentes con visión positiva del impacto del turismo} = \frac{49+155}{384} * 100 \quad (48)$$

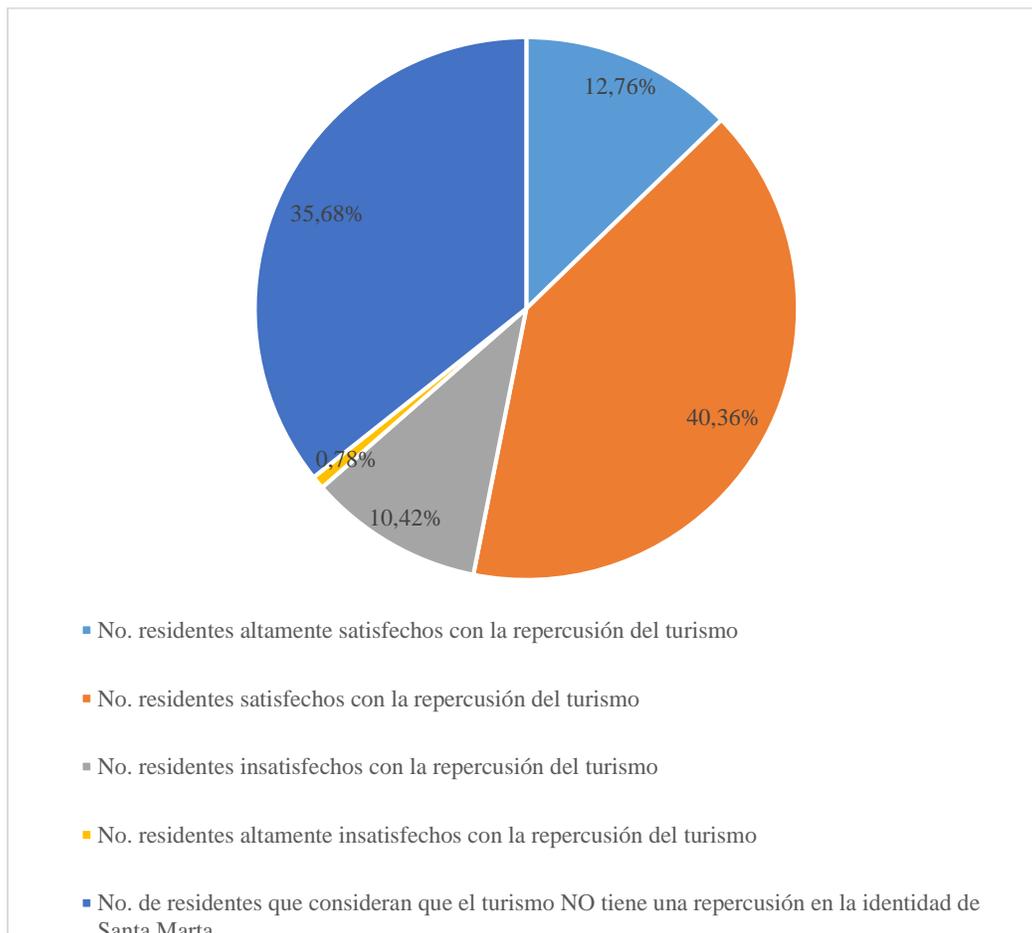
$$\% \text{ de residentes con visión positiva del impacto del turismo} = 53.12\% \quad (49)$$

$$\% \text{ de residentes con visión negativa del impacto del turismo} = \frac{\# \text{ de residentes con visión negativa del impacto del turismo}}{\# \text{ total de residentes encuestados}} * 100 \quad (50)$$

$$\% \text{ de residentes con visión negativa del impacto del turismo} = \frac{40+3}{384} * 100 \quad (51)$$

$$\% \text{ de residentes con visión negativa del impacto del turismo} = 11.19\% \quad (52)$$

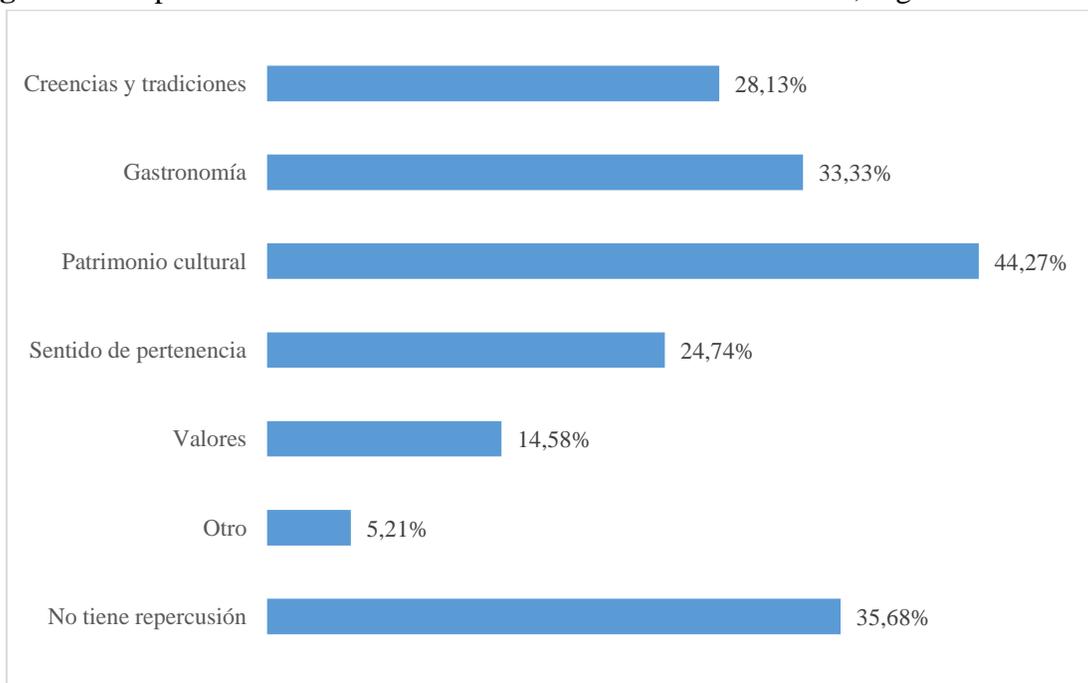
Figura 17. Percepción de los residentes acerca de la repercusión del turismo en la identidad del destino.



Fuente: elaboración propia.

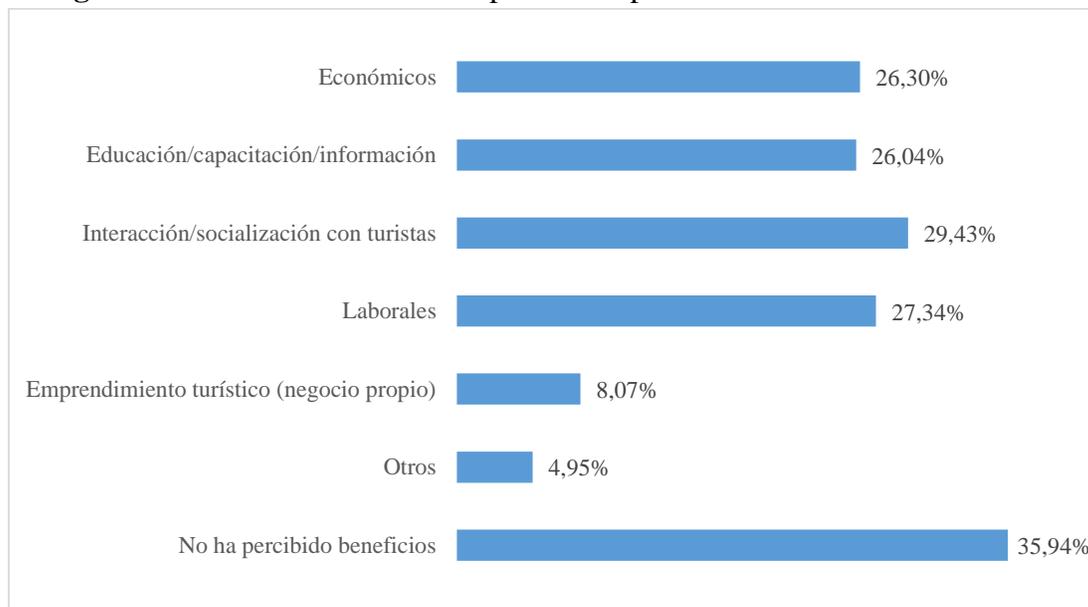
De igual forma, al profundizar en los resultados antes mencionados, se pudo identificar que, de acuerdo a la percepción de los habitantes en Santa Marta, el turismo presenta repercusión en aspectos como el Patrimonio cultural (44.27%), Gastronomía (33.33%), Creencias y tradiciones (28.13%), entre otros factores (ver Figura 18). Además, en cuanto a los beneficios del turismo percibidos por los residentes en el destino, se encuentran los concernientes a la interacción o socialización con turistas (29.43%), vinculación laboral propia o de algún familiar cercano (27.34%), económicos (26.3%), entre otros (ver Figura 19).

Figura 18. Repercusiones del turismo en la identidad de Santa Marta, según sus residentes.



Fuente: elaboración propia.

Figura 19. Beneficios del turismo percibidos por los residentes de Santa Marta.



Fuente: elaboración propia.

En contraste con lo anterior, la Figura 20 permite evidenciar que un 66.15% de los residentes consultados reconoce que el turismo presenta afectaciones ambientales o ecológicas para Santa Marta, el 33.59% se queja de los efectos en el tráfico vehicular de la

ciudad y el 33.33% percibe que el turismo incentiva el deterioro de las condiciones de seguridad de Santa Marta, entre otros impactos negativos señalados.

Figura 20. Afectaciones o perjuicios del turismo percibidos por los residentes de Santa Marta.



Fuente: elaboración propia.

4.5.2. Porcentaje de los eventos celebrados en el destino que se centran en la cultura y el patrimonio tradicional/local

El presente indicador fue propuesto por el sistema ETIS con el propósito de convertirse en un medio eficaz para incentivar el orgullo de los residentes en el territorio con respecto a sus tradiciones culturales locales (Comisión Europea, 2016b), razón por la cual se procede a cuantificar la proporción de los eventos que se celebran en el destino y que se basan en la cultura y el patrimonio tradicional/local.

En el caso de Santa Marta, el sitio web de SITUR Magdalena (2021b) menciona a las Fiestas del Mar como único evento cultural realizado en la ciudad. Sin embargo, en el instrumento de recolección de información aplicado en este estudio a los residentes de la ciudad, se incluyó una pregunta en la que se indagó acerca de los eventos culturales más importantes de Santa Marta, de acuerdo con su percepción. Adicionalmente, se consultó a la funcionaria encargada en la Secretaría de Cultura, dependencia de la Alcaldía Distrital de Santa Marta, quien, en comunicación personal vía correo electrónico, enumeró los eventos culturales desarrollados durante el año 2021 en la ciudad, tanto aquellos ejecutados por dicha Secretaría como los ejecutados por gestores culturales locales y avalados por esta entidad.

El cruce entre la información obtenida de fuentes institucionales y las percepciones de los residentes, permitió identificar que en total se realizan doce eventos centrados en la cultura

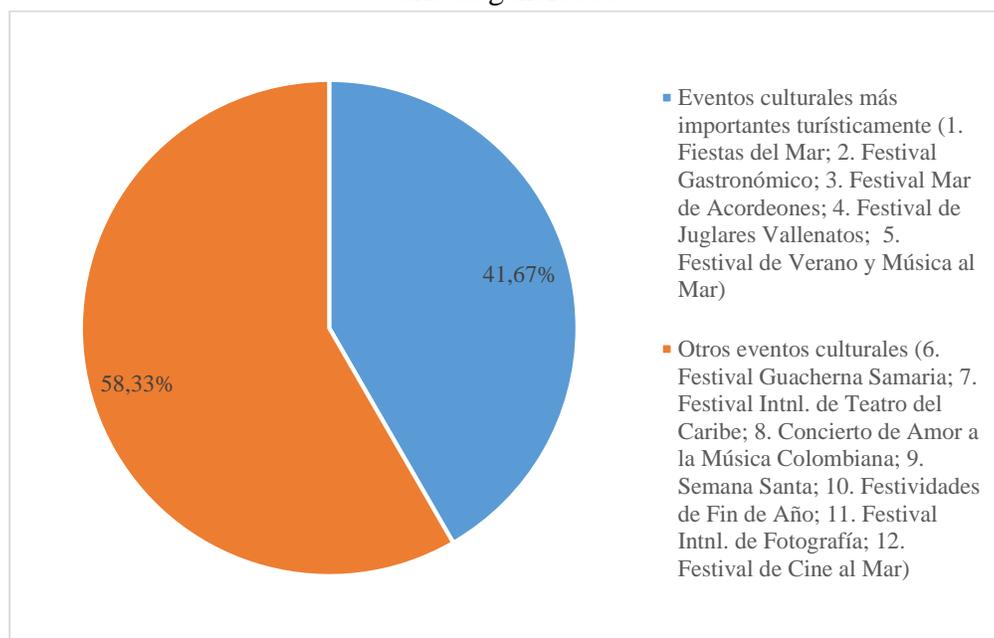
y patrimonio tradicional/local en Santa Marta. Igualmente, de acuerdo con los datos de la Secretaría de la Cultura, cinco de estos eventos se consideran como los más importantes desde el punto de vista turístico, dado el nivel de ingresos económicos o número de visitantes que generan, lo que equivale al 41.67% del total (ver Ecuaciones 53, 54 y 55; ver Figura 21). Dentro de los eventos más importantes se encuentran: 1) Fiestas del Mar, 2) Festival Gastronómico, 3) Festival Mar de Acordeones, 4) Festival de Juglares Vallenatos y Festival de Verano y Música al Mar. Igualmente, la importancia de estos eventos culturales en materia turística coincide, en su mayoría, con lo señalado por los habitantes de Santa Marta consultados, tal como puede observarse en la Figura 22.

$$\% \text{ de eventos basados en la cultura y el patrimonio tradicional/local} = \frac{\# \text{ de eventos culturales más importantes}}{\# \text{ total de eventos en el destino}} * 100 \quad (53)$$

$$\% \text{ de eventos basados en la cultura y el patrimonio tradicional/local} = \frac{5}{12} * 100 \quad (54)$$

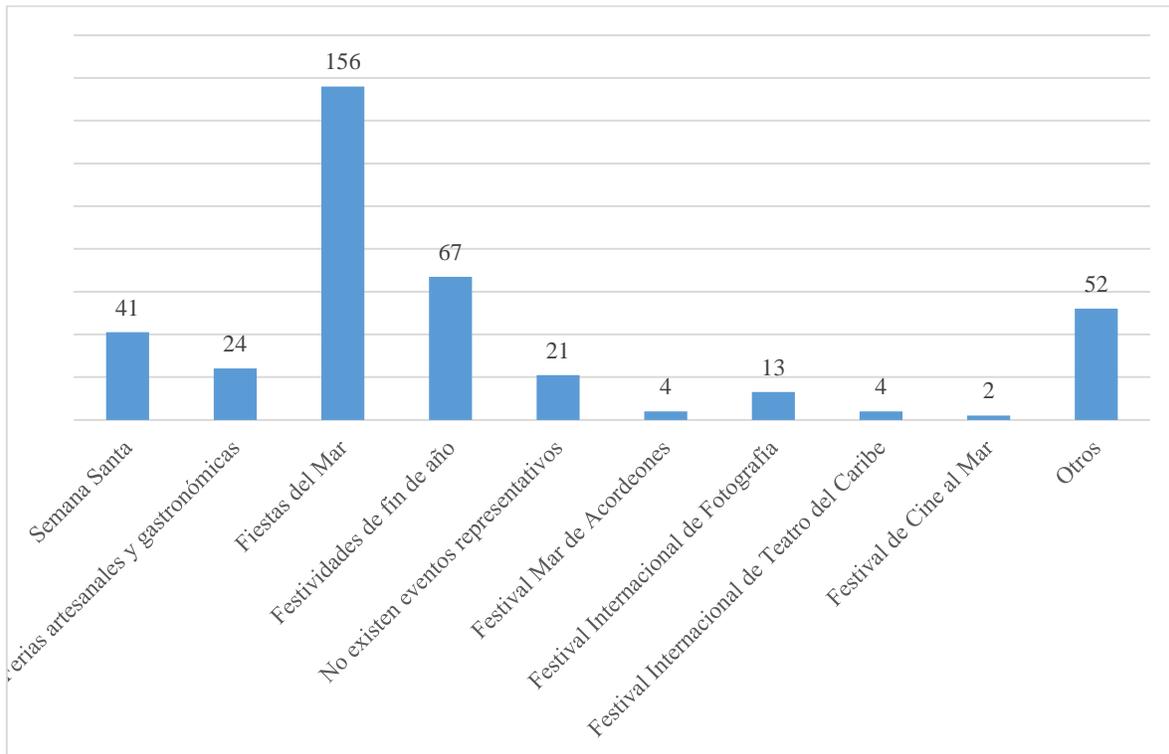
$$\% \text{ de eventos basados en la cultura y el patrimonio tradicional/local} = 41.67\% \quad (55)$$

Figura 21. Eventos culturales más importantes de Santa Marta en cuanto a ingresos y turistas generados.



Fuente: elaboración propia.

Figura 22. Eventos culturales más importantes de Santa Marta, según la percepción de sus residentes.



Fuente: elaboración propia.

5. Discusión y conclusiones

La medición del grado de sostenibilidad con la que se desarrollan las actividades turísticas en un territorio, a través de indicadores, ha sido popular en numerosos destinos turísticos en el plano internacional, pero resulta ser un tema relativamente nuevo cuando se revisan las experiencias en Colombia y otros países del Caribe. Los resultados de esta investigación se convierten en una de las primeras aproximaciones en la materia para el departamento del Magdalena y la primera específicamente para su capital Santa Marta.

Pese a lo anterior, tal como se describió en el referente teórico de este estudio, las limitaciones en cuanto a disponibilidad, acceso, actualización y rigurosidad metodológica de la información estadística requerida, dificultan la construcción de indicadores en turismo sostenible; lo cual pudo corroborarse al intentar implementar los indicadores seleccionados del sistema ETIS al área de estudio definida. Particularmente, aunque gran parte de la información utilizada correspondió al año 2021, hubo datos como el tamaño de la población residente en la ciudad, el número de establecimientos prestadores de servicios turísticos y de camas en establecimientos de alojamiento y hospedaje, que solo se encontraban disponibles hasta el año 2020; mientras que el listado de atracciones turísticas con las que cuenta la ciudad

fue generado en 2019. Asimismo, no se pudo acceder a un reporte oficial que contuviera el número de turistas que arribó a la ciudad, por lo que fue necesario trabajar con estimaciones realizadas por una organización local sin ánimo de lucro y publicada en medios de prensa reconocidos nacionalmente. Además, se pudo identificar que históricamente en Santa Marta no se ha cuantificado el número de viviendas adquiridas por turistas, razón por la cual no fue posible calcular el indicador concerniente al porcentaje de segundas residencias.

Lo anterior denota las dificultades metodológicas para construir información técnica y científica que permita evaluar el grado de sostenibilidad del turismo, lo que también es un reflejo de las limitaciones de las autoridades públicas para tomar decisiones informadas en pro de una adecuada gestión pública del turismo en el territorio analizado. No obstante, no se puede desconocer la relevancia y utilidad de los resultados obtenidos en este trabajo, específicamente enfocados en el ámbito sociocultural de la sostenibilidad. En este sentido, en los siguientes párrafos se discuten los principales hallazgos de este estudio.

En primer lugar, los indicadores de **impacto social/comunitario** reflejan que el turismo que arriba a Santa Marta tiene un índice de penetración de 7.37 y un promedio de 7.17 camas por cada 100 residentes. Estos resultados son razonables si se comparan con otros destinos turísticos internacionales y mejor posicionados, lo que genera que los habitantes de la ciudad, en su mayoría, se encuentren conformes con el turismo que reciben, puesto que el 81.25% de los residentes manifestó encontrarse satisfecho con éste. De igual forma, si bien no fue posible calcular el indicador de segundas residencias propuesto por el sistema ETIS, sí se logró estimar que un 15.36% de los turistas consultados posee una segunda vivienda en Santa Marta.

En segunda medida, se logró determinar que tan solo el 0.0004% de turistas que arribaron a Santa Marta en 2021 colocaron una denuncia ante la policía por actos delictivos de los que fueron víctimas. Este hallazgo resulta ser muy favorable y un excelente indicador de **salud y seguridad** en el destino, aunque se debe alertar ante el posible riesgo de sub-registro de la información, debido a que se percibe que puede haber una parte de los turistas que no realizan las denuncias correspondientes.

Por otro lado, en materia de **igualdad de género**, se estableció que en 2021 el 54.08% de trabajadoras vinculadas al turismo eran mujeres, mientras que el 45.91% restante fueron hombres. Sin embargo, esta distribución cambia cuando se analiza el rol de cada género en cargos directivos de empresas turísticas, encontrando un situación de inequidad expresada en el hecho de que tan solo en el 39.36% de empresas consultadas la dirección general es ocupada por una mujer, siendo el 60.64% de este tipo de cargos desempeñados por hombres.

En lo que respecta a la **inclusión y accesibilidad** del turismo en Santa Marta, se obtuvo como resultado que en 2021 el 17.75% de establecimientos de alojamiento y hospedaje

contaban con instalaciones que facilitan el acceso a personas con discapacidad y estos, en su mayoría, basan sus acciones de inclusión en la construcción de rampas para el acceso de personas con movilidad reducida (10.87%). Estos resultados contrastan con la medición ejecutada en la esfera departamental en 2017, en donde el porcentaje de establecimientos con habitaciones consideradas accesibles ascendía a 26.1% del total consultado en ese momento. Adicionalmente, tan solo el 2.54% de los establecimientos consultados posee o participa en algún programa o esquema de accesibilidad reconocido, mientras que el 13.77% vinculó a trabajadores en condición de discapacidad, siendo en su mayoría personas con discapacidad física (8.33%). Es importante resaltar que este último indicador, orientado a conocer el grado de inclusión laboral, fue un indicador agregado en esta investigación y no propuesto por el sistema ETIS.

Seguidamente, este estudio abordó el grado de accesibilidad del transporte público de Santa Marta, identificando que este destino posee una flota de buses accesibles que cubren un total de 145.5 kilómetros del total de 1021.6 kilómetros cubiertos por transporte público en la ciudad, lo que representa un 14.24% del total. Sin embargo, los kilómetros que son cubiertos por buses accesibles están distribuidos exclusivamente en dos de las veintisiete rutas con las que cuenta la ciudad, además de que poseen condiciones de inclusión principalmente enfocadas en personas con limitaciones físicas, descuidando la atención integral de personas con otros tipos de discapacidades (visual, auditiva, mental u otra).

Del mismo modo, se logró evaluar el grado de accesibilidad con la que cuentan las atracciones turísticas en el territorio, identificando que tan solo el 26.76% son consideradas accesibles. Ante esto, es importante mencionar que se incluyeron en el estudio 71 atracciones y que su grado de accesibilidad se determinó con base en un proceso de observación estructurada desarrollado a través de visitas de campo. Allí, se pudo notar que las 19 atracciones consideradas accesibles principalmente cuentan con rampas de acceso para personas con movilidad reducida, pero, al igual que en el transporte público, la mayoría carece de facilidades para personas con otro tipo de discapacidades. Además, las rampas de acceso se identificaron principalmente en atracciones relacionadas con el patrimonio cultural, mientras que los sitios naturales en su mayoría no poseen este tipo de características; no obstante, se destaca la playa de Bello Horizonte concesionada al Hotel Zuana, la cual posee el reconocimiento internacional *Blue Flag* que la certifica como playa sostenible y accesible a personas con discapacidad.

En quinto y último lugar, se encuentran los resultados de los indicadores orientados a la evaluación del grado de **protección y valorización del patrimonio cultural, la identidad y los activos del territorio**. Dentro de estos, se evaluó la percepción de los habitantes acerca de los impactos del turismo en la identidad del territorio, encontrando que el 53.12% manifestó que el turismo tiene una incidencia positiva o altamente positiva en Santa Marta, mientras que un 11.19% consideran que su incidencia es negativa. Adicionalmente, este

estudio profundizó acerca de las posibles repercusiones del turismo en este campo, encontrando que éstas se dan principalmente en el patrimonio cultural (44.27%) y en la gastronomía (33.33%). Además, la información recopilada permitió conocer la percepción de los residentes acerca de los beneficios y perjuicios del turismo en Santa Marta.

El segundo indicador incluido en el quinto criterio se refiere al porcentaje de los eventos celebrados en el destino que se centran en la cultura y el patrimonio tradicional/local que, para el caso de Santa Marta, asciende a 41.67%. Es decir, se logró determinar que, entre los doce eventos basados en la cultura de la ciudad, cinco son los que generan mayor número de visitantes e ingresos económicos por turismo. No obstante, el cálculo de este indicador se fundamentó principalmente en registros cualitativos de la entidad pública encargada de la gestión cultural en la ciudad, pero la metodología para su obtención carece de datos estadísticos que respalden cuantitativamente la importancia turística de dichos eventos.

En conclusión, aunque se reconocen las dificultades o limitaciones desde el punto de vista metodológico, los resultados presentados en este estudio permiten conocer cuantitativamente los efectos que la actividad turística ha generado en Santa Marta desde la dimensión sociocultural. Sin embargo, para que esta información cobre mayor relevancia y se convierta en un instrumento efectivo de planificación turística, se requiere que ésta se desarrolle o calcule periódicamente y que cuente con un sistema de monitoreo y seguimiento, de tal forma que se pueda evidenciar la evolución o el comportamiento de cada uno de los indicadores y se logren generar las alertas que faciliten la adecuada toma de decisiones por parte de los gestores turísticos del territorio.

Además, se insta a las autoridades públicas responsables de la gestión del turismo en Santa Marta a respaldar este tipo de iniciativas y cooperar articuladamente para solventar las limitaciones existentes en materia de recursos económicos y disponibilidad de datos, de tal forma que se pueda garantizar la periodicidad en la construcción de la información, pero también la ampliación del número de indicadores calculados, incluyendo las demás dimensiones de la sostenibilidad relacionadas con el impacto ambiental, el valor económico y la gestión del destino.

Finalmente, es importante destacar la importancia del sistema ETIS como instrumento de medición del turismo bajo parámetros de sostenibilidad, pero es fundamental que, antes de decidir implementar este sistema en un territorio con vocación turística en el contexto latinoamericano, se realice un proceso de adaptación, depuración o inclusión de nuevos indicadores, dadas las condiciones específicas de los destinos objeto de análisis. Es así que, por ejemplo, para el caso de Santa Marta, se identificó la inexistencia de un indicador específico que abordara el grado de conservación y/o protección de la riqueza étnica con la que cuenta el territorio, que para este caso se ve reflejada en la presencia significativa de cuatro grupos originarios (indígenas).

6. Referencias

- Agyeiwaah, E., McKercher, B., & Suntikul, W. (2017). Identifying core indicators of sustainable tourism: A path forward?. *Tourism Management Perspectives*, 24, 26-33. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.07.005>
- Alcaldía Distrital de Santa Marta. (2015). *Resolución 2056 del 11 de septiembre de 2015, por la cual se reestructuran las rutas de transporte público colectivo en la ciudad de Santa Marta y se establecen 27 rutas definitivas*. Alcaldía Distrital.
- Asmelash, A. G., & Kumar, S. (2019). Assessing progress of tourism sustainability: Developing and validating sustainability indicators. *Tourism Management*, 71, 67-83. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.09.020>
- Bertocchi, D., Camatti, N. & Van der Borg, J. (2020). Tourism Observatories for monitoring MED destinations performance. The case of ShapeTourism Project. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 68(4), 466-481. <https://doi.org/10.37741/t.68.4.7>
- Blancas, F. J., Lozano-Oyola, M., González, M., Guerrero, F. M., & Caballero, R. (2011). How to use sustainability indicators for tourism planning: The case of rural tourism in Andalusia (Spain). *Science of the Total Environment*, 412-413, 28-45. <https://doi.org/10.1016/j.scitotenv.2011.09.066>
- Bošković, N., Vujičić, M., & Ristić, L. (2020). Sustainable tourism development indicators for mountain destinations in the Republic of Serbia. *Current Issues in Tourism*, 23(22), 2766-2778. <https://doi.org/10.1080/13683500.2019.1666807>
- Brščić, K., Prats Planaguma, L., Raschi, A., Marchi, V., Šugar, T., Lovrečić, K., & Poljuha, D. (2020). Can indicators for sustainable tourism improve tourism planning in the coastal destinations? Empirical evidence from Catalonia, Istrian Region and Tuscany Region. *Tourism: An International Interdisciplinary Journal*, 68(2), 144-155. <https://doi.org/10.37741/t.68.2.3>
- Burghelea, C., Uzlău, C. & Ene, C. M. (2016). Comparative indicators of sustainable tourism. *Scientific Papers Series - Management, Economic Engineering in Agriculture and Rural Development*, 16(3), 77-80. <http://managementjournal.usamv.ro/index.php/scientific-papers/1220-comparative-indicators-of-sustainable-tourism-1220#spucontentCitation9>
- Campo, G. (2022, Enero 1). ¡Se batió el récord! Santa Marta recibió cerca de 3 millones de turistas durante 2021. *W Radio*. <https://www.wradio.com.co/2022/01/01/se-batio-el-record-santa-marta-recibio-cerca-de-3-millones-de-turistas-durante-2021/>

- Cannas, R. (2018). Communicating Actions for Sustainable Tourism Development. The Implementation of the European Tourism Indicator System for Sustainable Destinations in South Sardinia. *Journal of Tourism Culture and Territorial Development*, 9(18), 105-128. <https://doi.org/10.6092/issn.2036-5195/8855>
- Carvajal-Zambrano, G., Almeida-Lino, E., Lemoine-Quintero, F. & Valls-Figueroa, W. (2017). Observatorio turístico para el control de la gestión del destino turístico Sucre-San Vicente-Jama-Pedernales. *Retos Turísticos*, 16(1), 102-112.
- Centro de Información Turística de Colombia [CITUR]. (2021a, Noviembre 25). *Número de habitaciones, camas y empleados de los prestadores de servicios turísticos de alojamiento y hospedaje*. https://www.citur.gov.co/estadisticas/df_prestadores_historico/all/41#gsc.tab=0
- Centro de Información Turística de Colombia [CITUR]. (2021b, Noviembre 23). *Estadísticas Nacionales - RNT. Prestadores de Servicios Turísticos Departamento del Magdalena*. https://www.citur.gov.co/estadisticas/df_prestadores_historico/all/41#gsc.tab=0
- Cobacho-Tornel, M. (2019). Synthetic indicators and sustainable coastal tourism in Murcia, Spain. *An International Journal of Tourism & Hospitality Research*, 30(2), 223-234. <https://doi.org/10.1080/13032917.2018.1519204>
- Comisión Europea. (2016a). *El Sistema Europeo de Indicadores Turísticos. Herramienta del ETIS para la gestión de destinos sostenibles*. Comisión Europea. <https://data.europa.eu/doi/10.2873/683262>
- Comisión Europea. (2016b). *European Tourism Indicator System. Data Sheets for Core Indicators*. Comisión Europea. <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/15849>
- Deery, M., Jago, L. & Fredline, L. (2012). Rethinking social impacts of tourism research: A new research agenda. *Tourism Management*, 33(1), 64-73. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.01.026>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística de Colombia [DANE]. (2020). *La Información del DANE en la toma de decisiones regionales*. Santa Marta - Magdalena. DANE.
- Dulyadaweessid, N., & Sirisunhirun, S. (2018). The development of sustainable tourism indicators in Thailand. *e-Review of Tourism Research*, 15(2/3). <https://journals.tdl.org/ertr/index.php/ertr/article/view/208>

- Farinha, F., Oliveira, M. J., Silva, E. M., Lança, R., Pinheiro, M. D., & Miguel, C. (2019). Selection process of sustainable indicators for the Algarve region—Observe Project. *Sustainability*, 11(2), 444. <https://doi.org/10.3390/su11020444>
- Font, X., Torres-Delgado, A., Crabolu, G., Palomo Martinez, J., Kantenbacher, J., & Miller, G. (2021). The impact of sustainable tourism indicators on destination competitiveness: the European Tourism Indicator System. *Journal of Sustainable Tourism*, 1-23. <https://doi.org/10.1080/09669582.2021.1910281>
- Gasparini, M. & Mariotti, A. (2021). Sustainable tourism indicators as policy making tools: lessons from ETIS implementation at destination level. *Journal of sustainable tourism*, 1-19. <https://doi.org/10.1080/09669582.2021.1968880>
- Ingelmo, I. A. (2013). Design and development of a sustainable tourism indicator based on human activities analysis in Inle Lake, Myanmar. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 103, 262-272. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.334>
- Lee, T. H., & Hsieh, H. P. (2016). Indicators of sustainable tourism: A case study from a Taiwan's wetland. *Ecological Indicators*, 67, 779-787. <https://doi.org/10.1016/j.ecolind.2016.03.023>
- López, F., Torres-Delgado, A., Urgell, F. y Serrano, D. (2018). Gestión sostenible de destinos turísticos: la implementación de un sistema de indicadores de turismo en los destinos de la provincia de Barcelona. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, (77), 428-461. <https://doi.org/10.21138/bage.2547>
- Lozano-Oyola, M., Blancas, F. J., González, M., & Caballero, R. (2012). Sustainable tourism indicators as planning tools in cultural destinations. *Ecological indicators*, 18, 659-675. <https://doi.org/10.1016/j.ecolind.2012.01.014>
- McLoughlin, E., Hanrahan, J. & Duddy, A. M. (2020). Application of the European tourism indicator system (ETIS) for sustainable destination management. Lessons from County Clare, Ireland. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 14(2), 273-294. <https://doi.org/10.1108/IJCTHR-12-2019-0230>
- McLoughlin, E., Hanrahan, J., Duddy, A., & Duffy, S. (2018). European tourism indicator system for sustainable destination management in county Donegal, Ireland. *European Journal of Tourism Research*, 20, 78-91. https://www.researchgate.net/publication/325381565_European_Tourism_Indicator_System_for_Sustainable_Destination_Management_in_County_Donegal_Ireland

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo [MinCIT]. (2010). *Metodología para la elaboración del inventario de atractivos turísticos*. MinCIT. <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/desarrollo-regional/inventarios-turisticos/metodologia-para-la-elaboracion-del-inventario-de/metodologia-para-la-elaboracion-del-inventario-de-atractivos-2010.pdf.aspx>
- Modica, P., Capocchi, A., Forini, I. & Zenga, M. (2018). An Assessment of the Implementation of the European Tourism Indicator System for Sustainable Destinations in Italy. *Sustainability*, 10(9), 3160. <https://doi.org/10.3390/su10093160>
- Organización Mundial del Turismo [OMT]. (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos. Guía práctica*. OMT. <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284408382>
- Ozcan, C. C., & Ozcan, G. (2020). Economic and Social Impact of Mass Tourism Developments in Turkey: A Theoretical Assesment. *Journal of Travel and Tourism Research*, (15), 1-26. <https://dergipark.org.tr/en/pub/ttr/issue/59436/853763>
- Pavlič, I., Portolan, A., & Puh, B. (2015). The social impacts of tourism on local community's quality of life. En *3rd International Scientific Conference Tourism in Southern and Eastern Europe*, 3, 259-272. <https://ssrn.com/abstract=2637355>
- Pičuljan, M., Damijanić, A. T., & Šergo, Z. (2018). Identifikacija i sistematizacija utjecaja turizma. *Ekonomska Misao i Praksa*, (2), 585-602. <https://hrcak.srce.hr/213316>
- Policía Nacional de Colombia. (2022). *Denuncias a personas extranjeras y nacionales*. Recuperado de la base datos Estadística Delictiva. <https://www.policia.gov.co/grupo-informacion-criminalidad/estadistica-delictiva>
- Sistema de Información Turística del Magdalena [SITUR]. (2018). *Medición de turismo sostenible año 2017*. SITUR, COTELCO. <https://www.siturmagdalena.com/promocionInforme/listado?categoriaInforme=4&tipoInforme=>
- Sistema de Información Turística del Magdalena [SITUR Magdalena]. (2019). *Muestra Maestra*. SITUR Magdalena. <https://www.siturmagdalena.com/MuestraMaestra/detalles>
- Sistema de Información Turística del Magdalena [SITUR Magdalena]. (2021a, 30 de noviembre). *Atracciones*. Santa Marta. <https://www.siturmagdalena.com/quehacer/index?tipo=2&destinos%5B0%5D=1&page=1>

Sistema de Información Turística del Magdalena [SITUR Magdalena]. (2021b, 30 de noviembre). *Eventos*. <https://www.siturmagdalena.com/quehacer/index?tipo=4>

Sistema de Transporte Unificado de Santa Marta [STU]. (2022, Marzo 02 y 03). *Plan de Rodamiento (cantidad de viajes programados)*. STU.

Torres-Delgado, A. & Saarinen, J. (2014). Using indicators to assess sustainable tourism development: a review. *Tourism Geographies*, 16(1), 31-47. <http://dx.doi.org/10.1080/14616688.2013.867530>

Tudorache, D., Simon, T., Frent, C. & Musteată-Pavel, M. (2017). Difficulties and Challenges in Applying the European Tourism Indicators System (ETIS) for Sustainable Tourist Destinations: The Case of Brasov County in the Romanian Carpathians. *Sustainability*, 9(10), 1879. <https://doi.org/10.3390/su9101879>

Urieles, R. (2022, Enero 2). Santa Marta recibió cerca de 3 millones de turistas durante el 2021. *El Tiempo*. <https://www.eltiempo.com/colombia/otras-ciudades/santa-marta-recibio-cerca-de-3-millones-de-turistas-durante-el-2021-642540>

Zabetta, M., Sacerdotti, S. & Mauro, S. (2014). Community-based monitoring in tourism sector: an application of the European tourism indicators system in the “A.T.L. del Cuneese”. En *Leadership and governance for sustainable tourism: Proceedings of summer school 2014* (29-36). University of Helsinki, Ruralia Institute. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/229374/Reports139.pdf?sequence=1#page=31>

Zuana Beach Resort. (2022, Marzo 17). *Nuestra Playa Bandera Azul*. Zuana Beach Resort. <https://www.zuana.com/blog/familia/nuestra-playa-bandera-azul>