

	GESTIÓN DE SERVICIOS ACADÉMICOS Y BIBLIOTECARIOS		CÓDIGO	FO-GS-15
			VERSIÓN	02
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN			
			FECHA	03/04/2017
		PÁGINA	1 de 1	
ELABORÓ		REVISÓ	APROBÓ	
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad	

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR:

NOMBRE(S): JULIETTE ANDREA APELLIDOS: OJEDA CASTAÑEDA

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: COMERCIO INTERNACIONAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): OSCAR ARNULFO APELLIDOS: MERA RAMIREZ

NOMBRE(S): LISSETTE GABRIELA APELLIDOS: MALDONADO NIÑO

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ANÁLISIS DE LA COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO DE NORTE DE SANTANDER CON MIRAS A LA INTERNACIONALIZACIÓN.

RESUMEN

El presente proyecto utilizando una metodología de investigación analítica y descriptiva, pretende brindar al lector interesado en el tema un análisis de la competitividad y sostenibilidad del sector turístico de Norte de Santander, teniendo en cuenta el Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, describiendo la participación con la que cuenta el turismo en la economía nacional y del departamento Norte de Santander, también, se realiza un análisis con los criterios de sostenibilidad y competitividad durante los años 2017 al 2020 en el sector, por otro lado, se estudian los diferentes modelos de turismo sostenible en países internacionales que pueden servir como guía para sus aplicación en el departamento. Por último, se proponen diferentes estrategias que permitan el mejoramiento del turismo en el departamento dentro de los Índices de Competitividad Nacional.

PALABRAS CLAVES: Modelos de Turismo, Sostenibilidad, Índices de Competitividad, Sector Turismo, Internacionalización.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 139 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM:

ANÁLISIS DE LA COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO
DE NORTE DE SANTANDER CON MIRAS A LA INTERNACIONALIZACIÓN.

JULIETTE ANDREA OJEDA CASTAÑEDA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS COMERCIO INTERNACIONAL

CÚCUTA

2022

ANÁLISIS DE LA COMPETITIVIDAD Y SOSTENIBILIDAD DEL SECTOR
TURÍSTICO DE NORTE DE SANTANDER CON MIRAS A LA
INTERNACIONALIZACIÓN.

JULIETTE ANDREA OJEDA CASTAÑEDA

PROYECTO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
PROFESIONAL EN COMERCIO INTERNACIONAL

OSCAR ARNULFO MERA RAMIREZ

DIRECTOR

LISSETTE GABRIELA MALDONADO NIÑO

CODIRECTOR

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS COMERCIO INTERNACIONAL

CÚCUTA

2022

	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO	Versión: 1/2013
		Página 1

SAN JOSÉ DE CÚCUTA, 27 de abril de 2022

Acta N° 05/2022

TITULO PLAN DE ESTUDIOS: Comercio Internacional

LUGAR: Plataforma virtual meet.

DEL PROYECTO: “Análisis de la Competitividad y Sostenibilidad del Sector Turístico de Norte de Santander con miras a la Internacionalización”

MODALIDAD: Trabajo Dirigido

JURADOS:

Javier Corredor Beltrán

ENTIDAD: Universidad Francisco de Paula Santander

Julieth Paola Acevedo Meneses

ENTIDAD: Universidad Francisco de Paula Santander

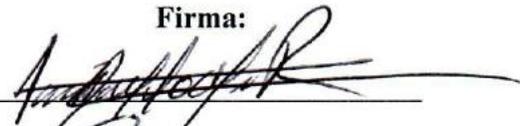
Angelica María Carvajal Guerrero

ENTIDAD: Universidad Francisco de Paula Santander

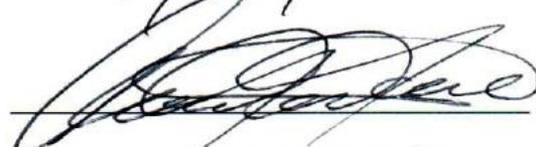
DIRECTORES:

Oscar Arnulfo Mera Ramírez

Firma:



Lisette Gabriela Maldonado Niño



NOMBRE DEL ESTUDIANTE

CODIGO

CALIFICACIÓN

LETRA

NÚMERO

A- M -L

Juliette Andrea Ojeda Castañeda

1261319

Cuatro punto dos

4.2

X

Javier Corredor B.
Javier Corredor Beltrán


Julieth Paola Acevedo Meneses


Angelica María Carvajal Guerrero

V°B°

Liliana Marcela Bastos Osorio
LILIANA MARCELA BASTOS OSORIO
Coordinadora de Comité Curricular Comercio Internacional

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a mi mamá por su constante apoyo y motivación, a mi papá por su esfuerzo para dar culminación a mi etapa de estudio profesional, a mi abuelita por siempre creer en mí y a mi novio por motivarme a realizar este proyecto por ayudarme en cada dificultad que se me presente y brindarme su amor.

-Con mucho cariño, Juliette Andrea.

Agradecimientos

Quiero agradecer primeramente a Dios por permitirme culminar exitosamente mi carrera profesional, por permitir tener siempre el apoyo y amor de mi familia y de mi pareja. A mi director, Oscar A. Mera, por la guía y acompañamiento para desarrollar exitosamente este proyecto. También, a la profesora Lissette Maldonado, por cada uno de sus consejos para un buen desarrollo de la investigación.

Tabla De Contenido

Introducción	15
1.Problema De Investigación	17
1.1 Planteamiento Del Problema	17
1.2 Formulación Del Problema	19
1.3 Sistematización Del Problema	19
2. Objetivos	20
2.1 Objetivo General	20
2.2 Objetivos Específicos	20
3. Justificación	21
4.Marco De Referencia	22
4.1 Antecedentes	22
4.2 Marco Teórico	28
4.3 Marco Legal	33
4.4 Marco Conceptual	34
4.5 Marco Temporal	35
4.6 Marco Espacial	35
5. Diseño Metodológico	37
5.1 Tipo De Investigación	37
5.2 Método De Investigación	37
5.3 Tipo De Estudio	38
5.4 Población	38
5.5 Muestra	38
5.6 Sistematización De Variables	39

5.7 Tratamiento De La Información	40
5.7.1 Técnicas De Recolección De La Información	40
5.7.2 Técnicas De Procesamiento De La Información	40
5.7.3 Presentación De La Información	41
6. Participación Del Sector Turístico En La Economía Nacional Y Regional.	42
6.1 Participación Del Sector Turístico En La Economía Nacional	43
6.2 Participación Del Sector Turístico En La Economía Regional	46
7. Análisis De Los Criterios De Sostenibilidad Y Competitividad Del Sector Turístico De Los Últimos Cuatro Años De Acuerdo Al Índice De Competitividad Turística Regional De Colombia.	50
8. Modelos de turismo sostenible en países internacionales como guía para Norte de Santander.	87
8.1 Modelos de turismo sostenible	88
8.2 Modelos sostenibles aplicados en algunos países alrededor del mundo y una posible adecuación en el departamento de Norte de Santander.	90
9. Estrategias para el mejoramiento del sector turismo de Norte de Santander en los Índices de Competitividad nacional.	117
Conclusiones	131
Recomendaciones	133
Referencias Bibliográficas	135

Índice De Tablas

Tabla 1. Sistematización de variables

39

Lista De Figuras

Figura 1. Aporte del Turismo al PIB nacional 2019.	45
Figura 2. Departamentos analizados del criterio de economía del año 2017.	52
Figura 3. Departamentos analizados del criterio de economía del año 2018.	53
Figura 4. Departamentos analizados del criterio de economía del año 2019.	54
Figura 5. Departamentos analizados del criterio de economía del año 2020.	55
Figura 6. Departamentos analizados del criterio social del año 2017.	57
Figura 7. Departamentos analizados del criterio social del año 2018.	58
Figura 8. Departamentos analizados del criterio social del año 2019.	59
Figura 9. Departamentos analizados del criterio social del año 2020.	60
Figura 10. Departamentos analizados del criterio ambiental del año 2017.	61
Figura 11. Departamentos analizados del criterio ambiental del año 2018.	62
Figura 12. Departamentos analizados del criterio ambiental del año 2019.	63
Figura 13. Departamentos analizados del criterio ambiental del año 2020.	64
Figura 14. Departamentos analizados del criterio cultural del año 2017.	65
Figura 15. Departamentos analizados del criterio cultural del año 2018.	66
Figura 16. Departamentos analizados del criterio cultural del año 2019.	67
Figura 17. Departamentos analizados del criterio cultural del año 2020.	68
Figura 18. Departamentos analizados del criterio de infraestructura del año 2017.	69
Figura 19. Departamentos analizados del criterio de infraestructura del año 2018.	70
Figura 20. Departamentos analizados del criterio de infraestructura del año 2019.	71
Figura 21. Departamentos analizados del criterio de infraestructura del año 2020.	72
Figura 22. Departamentos analizados del criterio empresarial del año 2017.	73

Figura 23. Departamentos analizados del criterio empresarial del año 2018.	74
Figura 24. Departamentos analizados del criterio empresarial del año 2019.	75
Figura 25. Departamentos analizados del criterio empresarial del año 2020.	76
Figura 26. Departamentos analizados del criterio gestión de destino del año 2017.	77
Figura 27. Departamentos analizados del criterio gestión de destino del año 2018.	78
Figura 28. Departamentos analizados del criterio gestión de destino del año 2019.	79
Figura 29. Departamentos analizados del criterio gestión de destino del año 2020.	80
Figura 30. Departamentos analizados del criterio estrategia de mercadeo del año 2017.	81
Figura 31. Departamentos analizados del criterio estrategia de mercadeo del año 2018.	82
Figura 32. Departamentos analizados del criterio estrategia de mercadeo del año 2019.	83
Figura 33. Departamentos analizados del criterio estrategia de mercadeo del año 2020.	84
Figura 34. Deporte denominado “Esquí” comúnmente practicado en el país de Suiza.	91
Figura 35. Deporte denominado “Parapente” comúnmente practicado en el país de Islandia.	92
Figura 36. Deporte denominado “Senderismo” comúnmente practicado en el país de Alemania.	93
Figura 37. Deporte denominado “Excursión por los fiordos” comúnmente practicado en el país de Noruega.	93
Figura 38. Deporte denominado “Bungy jumping” comúnmente practicado en el país de Nueva Zelanda.	94
Figura 39. Imagen de la conocida Esfinge en el país de Egipto.	98
Figura 40. Imagen del Taj Mahal, considerado como patrimonio de la humanidad.	99
Figura 41. Imagen de Patrimonio de la Humanidad en China, sitios culturales y naturales.	100
Figura 42. Imagen del Coliseo Romano, patrimonio de la humanidad en Italia.	101

Figura 43. Imagen del Palacio Sanssouci en Potsdam.	102
Figura 44. Imagen de los bancos de coral en Nueva Caledonia.	107
Figura 45. Imagen del Lago Bled en Eslovenia.	108
Figura 46. Imagen del Bosque Nuboso Monteverde.	109
Figura 47. Imagen de las Dunas de Namibia.	110
Figura 48. Imagen de la entrada al Parque Nacional Galápagos en la Isla Galápagos.	111

Resumen

El presente proyecto utilizando una metodología de investigación analítica y descriptiva, pretende brindar al lector interesado en el tema un análisis de la competitividad y sostenibilidad del sector turístico de Norte de Santander, teniendo en cuenta el Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, describiendo la participación con la que cuenta el turismo en la economía nacional y del departamento Norte de Santander, también, se realiza un análisis con los criterios de sostenibilidad y competitividad durante los años 2017 al 2020 en el sector, por otro lado, se estudian los diferentes modelos de turismo sostenible en países internacionales que pueden servir como guía para sus aplicación en el departamento. Por último, se proponen diferentes estrategias que permitan el mejoramiento del turismo en el departamento dentro de los Índices de Competitividad Nacional.

Palabras clave: Modelos de Turismo, Sostenibilidad, Índices de Competitividad, Sector Turismo, Internacionalización.

Abstract

The present project using an analytical and descriptive research methodology, aims to provide the reader interested in the subject an analysis of the competitiveness and sustainability of the tourism sector of Norte de Santander, taking into account the Regional Tourism Competitiveness Index of Colombia, the Sustainable Development Goals, describing the participation that tourism has in the national economy and in the department of Norte de Santander, also, an analysis is made with the criteria of sustainability and competitiveness during the years 2017 to 2020 in the sector, on the other hand, the different models of sustainable tourism in international countries that can serve as a guide for its application in the department are studied. Finally, different strategies are proposed that allow the improvement of tourism in the department within the National Competitiveness Indexes.

Key words: Tourism Models, Sustainability, Competitiveness Indexes, Tourism Sector, Internationalization.

Introducción

El sector turismo es considerado actualmente a nivel mundial como una de las industrias de mayor aumento económico. De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (OMT), esta industria debería ser reconocida como un pilar constructivo que ayuda a fortalecer la economía; esto es debido a que el turismo es un sector con creciente desarrollo.

Es importante resaltar que el mundo está en constante modernización y también la manera de cada país, departamento y ciudad de buscar nuevos ingresos económicos para estos, no es un secreto que el turismo es bien visto por diferentes países como una fuente de sus ingresos y una posibilidad de poder ser competitivos frente a otros.

Teniendo claro esto podemos tener como punto referente que el sector turismo tiene enormes capacidades de expansión y explotación en cualquier departamento, por esto podría ser una gran oportunidad para Norte de Santander debido a que cuenta con una amplia variedad en lo que a turismo se relaciona.

Norte de Santander se ubica en el puesto diecisiete en puntaje de competitividad de acuerdo al Índice de Competitividad Regional de Colombia en los años 2017 al 2020, el cual mide diferentes indicadores, el departamento cuenta con puntajes en cero dentro de las variables de estos indicadores, demostrando que es importante realizar diferentes estudios que nos permitan mejorar estas falencias presentadas y aumentar el rango de competitividad del departamento.

Teniendo en cuenta lo anterior, el presente proyecto tiene como finalidad analizar la competitividad y sostenibilidad del sector turismo en el departamento Norte de Santander, el cual se desarrollará a través, de un diagnóstico en los aspectos que rigen al sector turismo, para un

mejor conocimiento de cómo se pueden proponer diferentes estrategias que permitan el mejoramiento de la participación del sector turismo de Norte de Santander en los índices de competitividad nacional, también se pretende identificar los modelos de turismo sostenible en países internacionales para una guía y posible adecuación e implementación al desarrollo turístico del departamento y determinar la aportación del sector tanto en la economía nacional como en la regional, buscando la mejor manera de impulsar la funcionalidad de este sector y su instauración como un importante motor económico competitivo y sostenible.

1. Problema De Investigación

1.1 Planteamiento Del Problema

Colombia posee una gran variedad turística en cada departamento del país, la cual desafortunadamente no se aprovecha en su totalidad. El modelo económico del país hace que su desarrollo esté ligado primordialmente a actividades extractivas, las cuales están financiadas mayormente por sectores ajenos al Estado, ocasionando que la mayoría de las ganancias sean a sectores privados, dejando un margen de ganancia poco para la inversión social y productiva del país, pero los gobiernos de turno en su afán por seguir explotando los recursos naturales ignoran la importante línea de la sostenibilidad, y cuando siguen permitiendo la ejecución de estas actividades se termina creando un desequilibrio ambiental y económico que al final se convierte en una amenaza hacia las áreas protegidas o zonas indígenas, las cuales representan una gran riqueza para el país por su valor cultural y ambiental.

Y es precisamente la esencia de este modelo económico, que rige al país, la razón por la cual la centralización de los recursos es un hecho que ha sumido a departamento periféricos como Norte de Santander en el abandono estatal. Pero este es un abandono selectivo, donde solo se tiene en cuenta al departamento cuando se trata de proyectos de explotación de recursos minerales, postergando el potencial que tiene el turismo como motor económico en Norte de Santander

De acuerdo a un artículo publicado por el diario La Opinión, Norte de Santander no ha contado con análisis ni estudios suficientes para poder ser competitiva en lo que a turismo podemos referimos (El departamento en el año 2015-2016 ocupó el puesto número 17 cuando se realizó el primer índice de competitividad turística regional, obteniendo un puntaje de 3,12 sobre 10 ; los investigadores tienen en cuenta 7 criterios de evaluación de los cuales la infraestructura

es el punto débil de Norte de Santander.) La opinión (2017). En criterios como el ambiental y la infraestructura el departamento obtuvo los puntajes más bajos, debido a que se cuenta con una infraestructura poco adecuada en diferentes sitios que podrían considerarse como potencias turísticas del departamento lo cual impide un fácil acceso.

Al mismo tiempo no se puede dejar de lado el tema de seguridad, la cual perjudica a gran parte del departamento y no permite que los posibles visitantes tengan la confianza para visitar nuestro departamento, tras por fin efectuarse la firma en aquel proceso llamado tratado de paz se esperaba un cambio en este ítem, pero es algo que hasta el momento no ha sido posible. Cabe resaltar que se cuenta con cinco municipios con gran auge de competitividad en Norte de Santander de acuerdo al último estudio que realizó el Centro de Pensamiento Turístico-Colombia en los años 2018-2019, estos municipios son: Cúcuta, Pamplona, Chinácota, Villa del Rosario y Ocaña, pero esto no es suficiente al momento de comparar las estadísticas con Santander que según estudios publicados por el DANE del año el valor agregado de este departamento al país es de un 3,1% hasta un 5%, mientras que del departamento de Norte de Santander solo un 1,1% hasta un 3%. El sector turismo aporta el 2,1% del PIB al país, si sumamos los otros sectores económicos que trabajan en conjunto afecta el 7% del mismo.

Finalmente con este proyecto se pretender formular alternativas y soluciones para la baja participación con la que cuenta el departamento en los índices de competitividad y sostenibilidad en el turismo, ayudando a que esto fortalezca el sector económico de la región y se cree una imagen positiva de éste, logrando ser una opción para cualquier persona que quiera recorrer maravillosos sitios turísticos y se aprovechen todos los recursos.

1.2 Formulación Del Problema

¿Cómo analizar la competitividad y sostenibilidad del sector turístico de Norte de Santander con miras a la internacionalización?

1.3 Sistematización Del Problema

- 1- ¿Cuál es la participación del sector turístico en la economía nacional y regional?
- 2- ¿Cuáles son los criterios de sostenibilidad y competitividad del sector turístico de los últimos cuatro años de acuerdo al índice de competitividad turística regional de Colombia?
- 3- ¿Qué modelos de turismo sostenible en países internacionales existen para una guía y posible adecuación e implementación al desarrollo turístico sostenible en Norte de Santander?
- 4- ¿Cuáles estrategias permitirían el mejoramiento de la participación del sector turismo del departamento Norte de Santander en los índices de competitividad nacional?

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Analizar la competitividad y sostenibilidad del sector turismo del departamento de Norte de Santander con miras a la internacionalización.

2.2 Objetivos Específicos

- Determinar la participación del sector turístico en la economía nacional y regional.
- Analizar los criterios de sostenibilidad y competitividad del sector turístico de los últimos cuatro años de acuerdo al índice de competitividad turística regional de Colombia.
- Identificar los modelos de turismo sostenible en países internacionales para una guía y posible adecuación e implementación al desarrollo turístico sostenible en Norte de Santander.
- Proponer estrategias que permitan el mejoramiento de la participación del sector turismo de Norte de Santander en los índices de competitividad nacional.

3. Justificación

Debido a la falta de análisis en el turismo del departamento Norte de Santander, se puede evidenciar que este sector cuenta con algunas falencias que ocasiona una baja participación en los índices de competitividad, por lo tanto se necesita un análisis con profundidad al departamento Norte de Santander donde se puedan explorar los diferentes beneficios que podría traer este sector a la economía de la región.

Cabe resaltar que el turismo es pieza fundamental en el auge de generación de empleo, incremento del PIB, ingresos micro y macroeconómicos, genera un suministro de divisas, explora la economía local, aumenta ingresos públicos, ayuda a diversificar la economía y se puede desarrollar mayor infraestructura... tal como lo menciona un artículo en la página web entorno turístico (Goeldner y Ritchie, 2009).

Incrementar el turismo en una región sin contar con análisis y estudios concretos podría producir grandes factores y desequilibrios en la economía tales como, inflación, contaminación, mal manejo de las zonas destinadas al turismo, un aumento en exceso de la demanda que podría afectar los recursos naturales y culturales, comercialización inadecuada de diferentes productos, entre otros factores.

Por este motivo el presente proyecto lograría contribuir a realizar un análisis adecuado al departamento para poder destacar y explorar los diversos beneficios que podría desarrollarse en la región, permitiendo que el precio del desenvolvimiento en el turismo impacte tanto en lo positivo como en lo sostenible y sea parte del desarrollo económico departamental.

4. Marco De Referencia

4.1 Antecedentes

4.1.1 Antecedentes Internacionales

- **El Turismo Sostenible En España: Análisis De Los Planes Estratégicos De Sostenibilidad En El Ámbito Local (Javier Fernández, 2015)**

La tesis doctoral mencionada cumple con el objetivo de un estudio en el ámbito de la sostenibilidad turística en España, analizando las tendencias actuales del turismo y desarrollo sostenible; se estudian las características básicas de los planes estratégicos de sostenibilidad turística en municipios de referencia en este país. Se logra concluir que el buen desarrollo de un plan estratégico se basa en los diferentes análisis planteados, permitiendo adentrarse a nuevos retos y riesgos.

Esta tesis tiene similitud con el proyecto en curso, gracias a que sus investigaciones analizan planes estratégicos de sostenibilidad en el turismo. Por lo cual aporta a la investigación diferentes planes estratégicos que se implementan internacionalmente, siendo importante y de gran ayuda para el desarrollo del tercer objetivo específico de la investigación.

- **Planificación turística sustentable en la región de Coquimbo. Evaluación y aportes metodológicos (Luz Cornejo, 2019)**

Esta investigación fue llevada a cabo por la Dra. Arquitecta Luz Cornejo y presenta como principal objetivo evaluar los planes de desarrollo en relación al turismo de Coquimbo ubicado en

Chile e indica que dichos planes están orientados por la sostenibilidad predominante medioambiental y que al pasar de los años la planificación se ha renovado en diferentes factores. Utiliza además una metodología documental y sus resultados se caracterizan no solo por la identificación de instrumentos que se aplicaron sino también por los elementos que pueden ser incorporados a la región anteriormente mencionada, información que podría ser de utilidad para el desarrollo de los objetivos de la investigación y su metodología como ejemplo para el proyecto en curso.

- **Turismo sostenible y desarrollo: análisis del desarrollo turístico sostenible colombiano mediante el estudio de la efectividad de los programas de asistencia al desarrollo como modelos de ayuda a la sostenibilidad local (Diana Santiago, 2018).**

La presente tesis doctoral tiene como objetivo realizar una investigación para analizar la eficiencia y sostenibilidad de diferentes proyectos que sirven como base de apoyo en el desarrollo de un turismo sostenible en el país de Colombia.

La finalidad del autor es establecer e identificar procesos que permitan conocer si se pueden implantar buenas prácticas, desarrollando metodologías que ayuden a analizar y evaluar los procesos para la planificación y el desarrollo de un turismo sostenible. Para ello se identifican aspectos económicos, sociales, culturales, geográficos y niveles para un desarrollo turístico y de impacto en los proyectos de comunidades regionales para implementarse en un destino deseado.

Por lo tanto se puede apreciar que los programas de ayuda al desarrollo emplea una pieza clave para ejercer un crecimiento del turismo de manera exitosa y favorecedora.

El antecedente referenciado anteriormente guarda cierta relación con la investigación en curso, ya que de forma similar se identificaron y analizaron diferentes maneras para desarrollar turismo sostenible y competitivo, resulta de gran importancia el conocimiento referenciado pues este nos indica algunas metodologías aplicadas para el cumplimiento del objetivo principal que se plantea.

4.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

- **Turismo sostenible, cadena de valor y participación comunitaria en Suesca (Cundinamarca), Colombia (Edgar Moreno y Fredy Ochoa, 2011)**

Esta investigación analiza la inserción de un modelo de cadena de valor y la respectiva participación de las comunidades mediante las teorías de desarrollo. Utilizaron una metodología descriptiva de casos específicos, de igual forma tuvieron en cuenta experiencias e informes y realizaron un análisis conceptual relacionado al tema de trabajo. En relación a los resultados, consiguieron que los distintos actores de esta región dialogaran en torno a los factores que impiden el debido desarrollo del turismo en el municipio y lograron además la creación de un comité de turismo que fortalece y gestiona la actividad turística en Suesca.

La información suministrada por este trabajo en donde se tuvieron en cuenta cuatro criterios y cinco indicadores que forman parte de las teorías aplicadas dando a conocer puntos sensibles importantes y que podría contribuir al proyecto en curso, asimismo esta investigación es relevante ya que representa la oportunidad de hacer de este proceso uno replicable.

- **Evaluación del potencial para el desarrollo de turismo sostenible en el corregimiento de taganga, distrito de santa marta (Colombia) (Camilo Botero y Seweryn Zielinski, 2010)**

Este artículo tiene como objetivo evaluar el potencial que tiene Taganga, nos ofrece adentrarnos a una evaluación donde un pequeño destino podría ser potencial y convertirse en importante para la región, implementando un modelo de turismo sostenible. La metodología empleada se enfocó en la recolección de datos de fuentes primarias, la utilización de métodos para identificar el inventario turístico, la evaluación de los impactos ambientales y otros análisis correspondientes al desarrollo del trabajo. En cuanto a los resultados se identificaron una deficiente sostenibilidad en el modelo actual y la baja satisfacción de los turistas debido a los servicios ofrecidos.

Como finalidad en el artículo recomiendan diferentes métodos de manera sostenible para un mejor aprovechamiento de los potenciales del destino turístico, consejos que junto con los resultados pueden servir como referencia para la presente investigación además de tener en cuenta como el tipo de metodología abarcó diferentes aspectos del tema tratado y que podría complementar a uno de los objetivos que se plantea.

- **El turismo como motor de la economía colombiana (Mateo Jiménez y Luciano Parra, 2019).**

Esta investigación nos muestra diferentes factores para convertir la economía del turismo potencialmente en Colombia; los cuales podrían afectar el rumbo del desarrollo del turismo en el país o depender fuertemente para ser un promotor en la economía nacional. Teniendo en cuenta esto los factores que se ven implicados son la participación del gobierno nacional como un mejor apoyo, una buena relación política que pueda mostrarse estable, la continuidad de la marca país para mostrarse como destino turístico y la incursión de nuevas tecnologías.

El antecedente referenciado anteriormente guarda cierta relación con la investigación en curso, en el sentido en que de forma similar que en el proyecto de Análisis de la Competitividad y Sostenibilidad del sector turístico de Norte de Santander con miras a la internacionalización , se identifican diferentes factores que contribuyan a visualizar el turismo como un motor en la economía colombiana, resulta importante el conocimiento referenciado pues nos indica algunas metodologías aplicadas para el cumplimiento de un objetivo planteado, así como para tener como referencia la identificación de estrategias que permitan el mejoramiento del sector turismo en la economía nacional y regional.

4.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

- **Turismo como alternativa de desarrollo regional para Norte de Santander (Raquel Laguado y Sofía Orjuela, 2014)**

La investigación mencionada hace referencia a una propuesta enfocada en el desarrollo y la validación de aquellos factores que impacta en la formación de la imagen en los diferentes municipios de Norte de Santander. Se estudian y analizan cada factor que influye en un turista al

momento de elegir su destino, los resultados generan estrategias para un mejor impacto positivo, mostrando al departamento como un potencial destino turístico.

El anterior antecedente tiene concordancia con la investigación en curso, debido a que resalta como el turismo puede ser visto como una alternativa en el desarrollo regional de Norte de Santander lo cual resulta importante el conocimiento referenciado pues nos indica algunas metodologías aplicadas para el cumplimiento del objetivo principal que se plantea.

- **Estrategias para la competitividad del sector turismo en el municipio de san José de Cúcuta (Mayra Cuellar y Diana Pallares, 2019)**

Este artículo deja en evidencia como San José de Cúcuta posee un potencial turístico y sus respectivas estrategias para un oportuno crecimiento. Se realiza el correspondiente reconocimiento de cada falencia en los sectores influyentes del turismo.

Al finalizar la investigación los autores concluyeron que es sumamente importante que los inversionistas visionarios ponga su atención en el municipio de San José de Cúcuta, debido a que la ciudad cuenta con la materia prima para iniciar el proceso de despegue del sector con la poca inversión que ha tenido, pero, sin ningún tipo de aportes no habrá surgimiento del sector turístico que ocupa posiciones indeseables en Colombia.

La presente investigación tiene concordancia con el proyecto en curso, en el sentido de conocer las estrategias para hacer efectiva una mayor productividad y lleve a mejores índices de competitividad en el departamento y a su vez una mayor participación económica en el Sector Turístico.

4.2 Marco Teórico

Teoría del desarrollo local territorial

Este modelo teórico basado en Keynes (1956) tiene su inicio en el Siglo XX cuando se quiso dar respuesta al desequilibrio provocado por la política liberal; dando pie a la explicación del significado acerca del desarrollo local, así nos da a entender José Lázaro Quintero en su artículo referente al Turismo y Desarrollo local de la ciudad de México (Santos,2008).

La aplicación que se dé al desarrollo local de un territorio debe abastecer cada característica y petición de este mismo; teniendo en cuenta que no solo son importantes las peticiones locales si no lo que esperan diferentes turistas e inversionistas extranjeros.

Se pueden destacar ciertas dimensiones basándonos en diferentes teóricos con conceptos similares, las más destacadas y repetitivas son la dimensión económica, sociocultural, ambiental y política.

Finalmente esa teoría podría ser base fundamental del proyecto debido a que trata fuertemente de un crecimiento y desarrollo local basados en el turismo, contribuyendo a los diferentes objetivos de la investigación que buscan las mejoras en la competitividad y sostenibilidad del departamento Norte de Santander.

Modelo Conceptual de Competitividad y Sostenibilidad para Destinations

Turísticas:

Este modelo fue presentado por Ritchie y Crouch (2003) promoviendo una revisión persistente y adecuación de la variabilidad que integran este modelo para un alcance competitivo en los elementos socioculturales, económicos, tecnológicos, entre otros que generen un mayor impacto.

Aquellos factores de impacto que este modelo considera como principales se dividen en distintas categorías de elementos estratégicos, tomando por semejanza el concepto de ventaja comparativa y ventaja competitiva en el referente del turismo, la idea menciona a los bienes innatos y aquellos atractivos considerados como esenciales para persuadir y motivar a los visitantes y realizar estudios acerca de oferta/demanda y mercadeo.

Incluyen una subcategoría denominada “Superestructura” exponiendo que es un factor primario de atracción, resaltando que los visitantes son propensos a elegir su lugar de destino por la infraestructura que ofrece el lugar.

Como segunda categoría encontramos los factores y recursos de soporte, los cuales están asociados a los elementos que facilitan que las actividades y el correcto provecho de los servicios ofrecidos se lleven a cabo.

Las dos categorías mencionadas anteriormente conforman los pilares que ayudan a respaldar el turismo en un destino concreto, sirviendo de materia prima o los denominados inputs, logrando que la tercera categoría se beneficie de esto, debido a que en esta categoría se encuentran vinculadas la toma de decisiones sobre estrategias de marketing y posición competitiva, investigación y desarrollo, inversiones y otros factores con relevancia.

El modelo hace referencia al entorno en el que el turismo se desarrolla, resaltando aquellas variables globales que son incontrolables como la tecnología, el medioambiente, la

economía, la política, entre otras. El punto a resaltar de este modelo es ser integral en el diseño de las dimensiones y factores que se encuentren vinculados en el modelo turístico y en el entendimiento del contexto y condicionantes de la competitividad para destinos en respuesta a la sostenibilidad.

Por tal motivo este modelo es de suma importancia a la investigación debido a que trata diferentes categorías que serán analizadas con el documento del Índice de Competitividad Regional de Colombia, para el desarrollo de diferentes objetivos y de proponer estrategias que mejoren la competitividad y sostenibilidad en el departamento de Norte de Santander.

Teoría de la Ventaja Comparativa:

Este es un modelo que fue desarrollado como respuesta a la teoría de la ventaja absoluta descubierta por Adam Smith en 1723-1790. En esta teoría se explica el por qué el comercio entre naciones resulta beneficioso; David Ricardo plantea que los países deberían especializarse en lo que mejor producen y comercializar con ello, posterior importar aquello que se les dificulta más producir. También se menciona el cómo las ventajas absolutas no resultan necesarias para lograr beneficios en el comercio, se trata más en la idea de que cada país se enfoque en identificar aquello que se le da mejor y de esta manera aprovechar esa ventaja la cual le podría generar una mayor rentabilidad.

Esta teoría podría contribuir como apoyo en el fin de conocer en que es más productivo el departamento de Norte de Santander, pues si bien lo que se busca es que sea más competitivo se debe aplicar la teoría del comercio internacional a la práctica.

Modelo del Sistema Interfuncional Integrado de la Competitividad en Destinos

Turísticos [SIIC] :

De acuerdo a los cuatros atributos que promueven u obstaculizan la creación de la ventaja competitiva nacional que propone Porter (1990), Toledo, Valdez y Polero (1998) proponen un modelo teórico referencial que encamina aquellos análisis y estudios sobre la integración de los elementos del modelo turístico y sus correlaciones en un cluster.

Un cluster se define como la conformación de diferentes empresas independientes que están unidas informalmente en un mismo sector industrial y que colaboran estratégicamente para ofrecer al cliente ventajas diferenciales y obtener beneficios comunes. Por este motivo los autores de dicho modelo cuentan como una percepción acerca de un cluster que presentan diferentes características esenciales de la fase de globalización, integrando un objetivo común en las instituciones intersectoriales que emergen de relaciones públicas y privadas.

Este modelo del Sistema Interfuncional Integrado de la Competitividad en Destinos Turísticos, está conformado por cinco factores que se relacionan al sistema turístico, la masa crítica y la naturaleza de la demanda poseen unas características que permiten crear condiciones básicas para un desarrollo del cluster, ofreciendo una configuración de partida que contribuye con una planificación estratégica. También cuenta con otros elementos que ayudan a complementar el modelo y son los que optimizan la ventaja competitiva del cluster y se precisan por medio de las estrategias competitivas, cooperativas y de relacionamiento con el cliente.

Por ende, este modelo ofrece a la investigación diferentes estrategias para el mejoramiento de la competitividad, apoyando fuertemente el desarrollo del cuarto objetivo donde se esperan proponer diferentes estrategias para el mejoramiento de la participación del sector turismo de Norte de Santander en los índices de competitividad nacional.

Necesidad de Estructuras y Estrategias Integradas para un Turismo Sostenible:

Con el fin de impulsar el turismo sustentable se aplican diferentes principios globales y equitativos, contando con estructuras para complementar a las diferentes partes interesadas y con estrategias nacionales y locales. (Denman Richard 2006).

En esta teoría Denman Richard enfatiza el protagonismo que tienen los gobiernos para que se dé de forma adecuada un turismo sostenible, recalcando que estos deberían orientarse a desarrollar diferentes estructuras que impliquen dos fines: involucrar a las partes interesadas en la formulación de estrategias para un turismo sostenible y afianzar una coordinación efectiva de las participaciones y un diálogo permanente entre las partes.

Del mismo modo, se deben resaltar las relaciones y estructuras de coordinación del gobierno, independiente de cual sea la ubicación del turismo, concediendo un vínculo directo con los responsables en la toma de decisiones de un nivel más alto, ajustando una estructura formal y un procedimiento para la cooperación interministerial relacionado con el turismo. Asimismo se necesitan estructuras que posibiliten tener en cuenta a los diferentes representantes de las autoridades locales y los intereses no gubernamentales. También se requieren en el ámbito local estructuras que unifiquen los intereses del turismo, el medio ambiente, la comunidad y de un desarrollo más amplio.

Por último, esta teoría refuerza la investigación para analizar la competitividad y sostenibilidad, métodos a reforzar y aplicar, y las diferentes estrategias que podrían ser utilizadas en el departamento de Norte de Santander con el objetivo de incrementar su participación en el PIB nacional.

4.3 Marco Legal

Las bases legales que conforman la investigación de este proyecto se encuentran representadas en el **Artículo 339 de la Constitución Política de Colombia de 1991**, en el cual se expone que se realizará un plan nacional de desarrollo incluyendo inversiones del estado y de todas las entidades públicas que conforman el orden nacional, se deben señalar los fines, objetivos, metas y propósitos a un determinado plazo de tiempo para su ejecución ,adoptando el plan estipulado y utilizando de manera correcta, concreta y efectiva los recursos estipulados.

De esta manera es como el estado estipula la necesidad y la obligación de la creación de planes de desarrollo regionales brindando un respectivo apoyo a cada objetivo y propósito propuesto, en este caso al área de interés que viene siendo el turismo.

Otra de las bases legales para este proyecto también se puede encontrar en la constitución política de Colombia y se trata del **Artículo 300**, el cual dictamina 12 ordenanzas correspondientes a las asambleas departamentales. La ordenanza clave son las número 2 y 3 las cuales expresan que se debe desarrollar todas las disposiciones relevantes y adoptar un acuerdo de ley de los programas de desarrollo social, económico y obras públicas; asegurando su cumplimiento y ejecución.

- **Ley 300 de 1996** : En el cual se determina al turismo como una industria esencial y fundamental en el desarrollo del país y las regiones que lo conforman, incluyendo diferentes elementos que ayuden a un fortalecimiento de la competitividad del sector; encontrando múltiples condiciones favorables sobre el turismo y en el desarrollo de los ámbitos económicos, sociales, culturales y ambientales.

4.4 Marco Conceptual

Competitividad: Es la sumatoria de una serie de factores económicos que afectan la estructura del desarrollo de una nación, estos factores pueden ser geográficos, sociales y políticos. (Araoz, 1998).

Demanda: La demanda en el ámbito económico hace referencia al deseo que se tiene por parte del mercado para cierto producto que está respaldado por una capacidad de pago. (Kotler, 2002).

Economía: Es aquel estudio donde se observa cómo los individuos logran transformar los recursos naturales en diferentes productos y servicios que pueden disponer las personas. (Skousen, 1994).

Estrategias: De acuerdo a Kenneth Andrews es la determinación de objetivos en una empresa y del tiempo empleado para hacerlas realidad. (Andrews, 1962).

Innovación: Es un proceso de creatividad el cual permite que las empresas y las economías avancen y evolucionen. (Schumpeter, 1934).

Plan de Desarrollo: Se define plan de desarrollo a las herramientas de gestión que promueven el desarrollo social de un territorio determinado. (DPN, 2019).

Sostenibilidad: Se define como toda acción que pretende mantener diferentes condiciones que hacen sostenibles a los seres humanos y al planeta tierra; atendiendo las necesidades de una generación actual y futura mediante la cual el capital natural perdure y enriquezca la capacidad de reproducción, regeneración y eco evolución. (Boff, 2012).

Turismo Sostenible: Colin J. Hunter nos define el turismo sostenible como un respectivo desarrollo turístico el cual pretende la satisfacción de deseos y necesidades de una población, mejorando la calidad de vida y los estándares de esta; tratando de preservar en todo momento los recursos naturales y los componentes culturales. (Hunter)

Turismo: De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo; abarca toda actividad realizada por una o varias personas durante viajes a lugares distintos a su entorno habitual por un periodo corto de tiempo, con fines recreativos o de negocio. (OMT)

4.5 Marco Temporal

La presente investigación denominada “Análisis de la competitividad y sostenibilidad del sector turístico de Norte de Santander con miras a la internacionalización” se llevará a cabo en el periodo comprendido desde el mes de Noviembre del 2020 hasta el mes de Noviembre del 2021.

4.6 Marco Espacial

La presente investigación se desarrollará en la ciudad de Cúcuta en Norte de Santander, el cual pertenece a la subregión oriente o metropolitana del departamento, en la Cordillera Oriental. Limita al Norte con el municipio de Tibú; por el Occidente con los municipios del Zulia y San

Cayetano; al Sur con los municipios de Villa del Rosario, Bochalema y Los Patios y por el Oriente la República de Venezuela y el municipio de Puerto Santander. El área del municipio de Cúcuta es de 1.176 km², representando el 5,65% del departamento, y su altura sobre el nivel del mar es de 320m.

5. Diseño Metodológico

5.1 Tipo De Investigación

La presente investigación se desarrollara por medio del tipo de investigación analítica, con un alcance cualitativa, de acuerdo a lo dicho por Roberto Hernández, el cual afirma que este tipo de investigación requiere un proceso riguroso en la recolección de datos, posterior a esto se analiza y se comprueba la hipótesis planteadas, la cual se realiza por medio de un análisis estadístico, por último se realiza las conclusiones. (Hernández, Fernández y Baptista, 2017). Abarcando todo el concepto que se pretende analizar, pasando a una descomposición de las partes involucradas para poder observar aquellas causas y efectos para una mejor comprensión de su comportamiento y buscar una solución con mejores fines.

De acuerdo a lo anterior esta investigación se diseña también con un enfoque cualitativo, debido a que, es necesario llevar a cabo un proceso de recolección de datos e información buscando analizar la actuación de la competitividad y sostenibilidad del sector turismo en el departamento de Norte de Santander.

5.2 Método De Investigación

El método de investigación que podría usarse sería un método analítico, de campo no experimental, debido a que se pretende observar y analizar cómo se desarrolla en su ámbito natural la competitividad y sostenibilidad en el ámbito del turismo con un enfoque cualitativo (León y Toro,2005). Tomando como referencia el Índice de competitividad turística regional de Colombia - ICTRC.

5.3 Tipo De Estudio

El tipo de estudio será descriptivo, según lo planteado por Roberto Hernández, Director del Centro de Investigación en Métodos Mixtos de la Asociación Iberoamericana de a Comunicación en su libro sobre la metodología de la investigación, en el cual se afirma que mediante la recolección de datos lo que se busca es analizar diferentes factores como son las propiedades, características, procesos, entre otros objetos que puedan ser analizados. (Hernández, 2017).

5.4 Población

Según Patricio Suárez, la población hace referencia “al conjunto de “individuos”, al que se refiere la pregunta de estudio o por lo cual se pretende concluir algo”, (Suárez Gil, 2011), por lo tanto, la población por la cual se desarrollará la investigación es el departamento de Norte de Santander.

5.5 Muestra

Según Roberto Hernández, en su libro “Metodología de la investigación” en el cual afirma que la muestra es un subgrupo específico de la población del cual saldrá la información, (Hernández Sampieri, 2017), de acuerdo a lo anterior, la investigación en curso tomará como muestra el Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia - ICTRC, resaltando que será una muestra no probabilística debido a que sólo será tenido en cuenta la parte turística con sus derivados y no otros factores diferentes a este del departamento.

5.6 Sistematización De Variables

Tabla 1. Sistematización de variables

OBJETIVO GENERAL: Analizar la competitividad y sostenibilidad del sector turismo del departamento de Norte de Santander con miras a la internacionalización.		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	DIMENSIÓN
Determinar la participación del sector turístico en la economía nacional y regional.	<p>Documentos económicos sobre turismo nacional y regional.</p> <p>Participación en el PIB regional y nacional.</p> <p>Porcentaje de aporte del sector turismo en el PIB nacional.</p>	Nivel Nacional y Regional
Analizar los criterios de sostenibilidad y competitividad del sector turístico de los últimos cuatro años de acuerdo al índice de competitividad turística regional de Colombia.	<p>Recolectar la información de los indicadores turísticos para el análisis de estos.</p> <p>Índice de competitividad turística regional de Colombia-ICTRC del centro de pensamiento turístico - Colombia</p>	Nivel Regional
Identificar los modelos de turismo sostenible en países internacionales para una guía y posible adecuación e implementación al desarrollo turístico sostenible en Norte de Santander.	<p>Identificar los modelos internacionales de turismo sostenible.</p> <p>Analizar los factores claves para la implementación en el turismo del departamento de Norte de Santander</p>	Nivel Internacional

<p>Proponer estrategias que permitan el mejoramiento de la participación del sector turismo de Norte de Santander en los índices de competitividad nacional.</p>	<p>Resaltar los beneficios de nuevas estrategias.</p> <p>Estrategias para el mejoramiento de la participación del sector turismo de Norte de Santander</p>	<p>Nivel Regional</p>
--	--	-----------------------

5.7 Tratamiento De La Información

El presente proyecto adquiere la información necesaria por medio de fuentes confiables, para de la misma manera obtener un resultado confiable, por tanto, las herramientas que serán utilizadas serán análisis documental, índice de competitividad turística regional de Colombia - ICTRC, artículos, noticias, proyecciones e investigaciones y páginas oficiales de internet.

5.7.1 Técnicas De Recolección De La Información

La información es recopilada por medio de fuentes secundarias, destacándose los artículos, documentos, investigaciones, noticias y los reportes anuales del índice de competitividad turística regional de Colombia-ICTRC; llevando a cabo una técnica de análisis documental y de contenido.

5.7.2 Técnicas De Procesamiento De La Información

Para llevar a cabo el debido procesamiento de la información obtenida e investigada a través de las diferentes fuentes secundarias, es necesario realizar un proceso de análisis para determinar su nivel de importancia en el desarrollo del proyecto, realizar un proceso analítico-sintético donde dicha información sea interpretada con el propósito de incluirla de manera eficiente en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos del proyecto.

5.7.3 Presentación De La Información

Para presentar la información de este proyecto se utilizarán diferentes textos explicativos, cuadros y figuras de los datos encontrados e investigados con el fin de una mejor interpretación.

6. Participación Del Sector Turístico En La Economía Nacional Y Regional.

Uno de los indicadores económicos que es importante para determinar la economía del país es el Producto Interno Bruto, por esta razón es muy importante establecer la participación que tiene el turismo dentro de este indicador. El sector turístico en Colombia viene presentando grandes avances en los últimos años, según datos compartidos por el Mincit (Ministerio de Comercio Industria y Turismo), en el 2019 se presentó un aumento del 2,7% en relación al año anterior (2018). Pero se puede realizar un diagnóstico de la participación de este sector para entender un poco el porqué del aumento referente a otros años.

Durante el año 2017 el PIB presentó un crecimiento anual del 1,7% de acuerdo a datos proporcionados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), estos datos también muestran que el sector Comercio, restaurantes, hoteles contribuyó al crecimiento con un 1,2%, una participación de 12,1% y una representación del 23% del PIB junto al sector industrial. En el año 2018 se logró evidenciar la recuperación de la economía colombiana, mostrando un aumento en el PIB de 2,7%. Los sectores que contribuyeron con este crecimiento fueron los siguientes: administración pública; comercio al por mayor, por menor, transporte y alojamiento; y actividades profesionales y científicas. En el 2019 se puede observar que el PIB continúa en crecimiento y esta vez reportó un aumento del 3,3%, volviendo a destacar al sector comercio, transporte, alojamiento y comidas con un aporte del 4,9% en su contribución. El 2020 no mostró un panorama favorecedor teniendo en cuenta que en este año se declaró la pandemia debido al COVID-19, la emergencia sanitaria en el país y el cierre de la gran mayoría de sectores de la economía nacional, como resultado de las medidas estipuladas por el gobierno nacional como el aislamiento y el cierre de actividades productivas para contener el COVID-19, la economía decreció 15,8% en el segundo trimestre de 2020, siendo esta la caída más fuerte para

un trimestre según reportes de años anteriores. Con la apertura gradual de la economía, el PIB continuó cayendo en el tercer y cuarto trimestre -8,5% y -3,6% respectivamente. Al finalizar el año, la reducción de la economía fue de 6,8%, es la tasa más negativa reportada por el DANE. Solo cuatro sectores de los doce sectores que evalúa el DANE manifestaron variaciones positivas, agropecuario, financiero-seguros, inmobiliario y administración pública, mientras que, el sector comercio, transporte, almacenamiento y alojamiento se encuentra en uno de los sectores más afectados con un reporte negativo del -15,1%

6.1 Participación Del Sector Turístico En La Economía Nacional

De acuerdo a estudios realizados por la Organización Mundial del Turismo durante el año 2013, se ve reflejado el alza en el turismo latinoamericano, revelando a Colombia dentro de los países más atractivos para este sector. El turismo en Colombia a lo largo de 15 años ha pasado de estar en una posición secundaria a ser una actividad que está en crecimiento, en el año 2017 este sector aportó 4.821 millones de dólares al país, convirtiéndose en el cuarto país que más ingresos generó en América Latina por debajo de países como Argentina, Brasil y México. En el 2018 al país ingresaron más de 4,2 millones de visitantes extranjeros de los cuales la mayoría de esta población provenía de países como Estados Unidos, Venezuela y Argentina. En cambio, en ese mismo año salieron del país más de 4,3 millones de colombianos, según estadísticas reportadas por el DANE.

Por otra parte, el sector ha tenido una baja posición en el país en contraste con otros sectores, presentando una estrecha participación porcentual en el producto interno bruto, que en los últimos 30 años se ha radicado entre el 2% y el 5% del valor total (Brida et. al., 2011) aunque es notorio el crecimiento progresivo de la participación de este sector en la economía del país y los esfuerzos de todos los entes involucrados tanto en la parte pública como en la privada, estos

no son lo suficientemente necesarios para encabezar las listas como destinos turísticos con alta demanda, y poder convertirse como un sector principal en la actividad económica nacional.

Se debe tener en cuenta que la producción de divisas y el crecimiento económico fundamentado en nuevos sectores son efectos potenciales con gran importancia en el desarrollo del sector turístico en la economía de un país. Este sector es claramente exportador en generar divisas (Gibson, 1993: 33), aunque se posiciona como un sector de exportación no tradicional. Según Brohman, (1996: 54) indica que el turismo podría ser tratado como una estrategia de crecimiento. Las variables macroeconómicas de las regiones receptoras involucradas se ven influenciadas en el crecimiento del turismo, obteniendo una afectación positiva en mano de obra, que aborda el empleo directo, indirecto e inducido, también en la balanza de pagos generando una entrada y salida de divisas mediante el gasto ocasionado por el turismo, una demanda de bienes y servicios asociados alterando de una forma favorable la tasa de actividad económica del país. Los diferentes beneficios que se logran al obtener un alza del turismo internacional en el país se derivan de un ingreso superior en las divisas, el crecimiento en la recaudación tributaria y el aumento de los ingresos del sector público y un alto nivel de actividad económica debido a los efectos del multiplicador del gasto turístico. Los impuestos, nacionales y regionales, son distinguidos por el sector público en todos sus niveles sin exclusión de la persona que los consume; por lo tanto, los turistas en calidad de consumidores de bienes y servicios nacionales aportan al aumento en los ingresos del Estado mediante los impuestos indirectos.

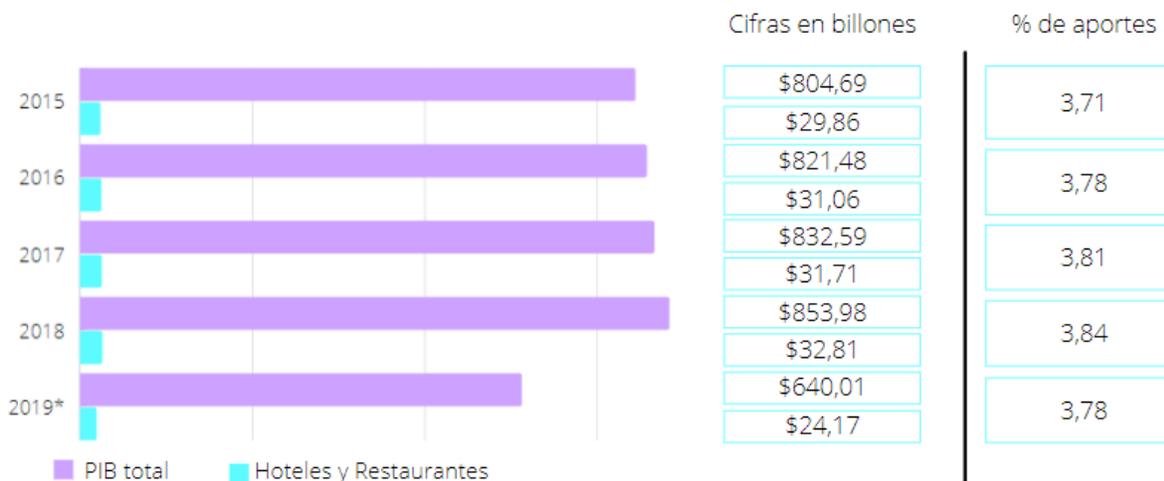


Figura 1. Aporte del Turismo al PIB nacional 2019.

Fuente: DANE-Cálculos OEE - MINCIT (2020) Aporte del Turismo al PIB nacional 2019.

La figura 1 ilustra la variación anual porcentual de los años 2015 a 2019 en el Producto Interno Bruto y de las actividades de hoteles y restaurantes. El desarrollo de la participación del comercio de restaurantes y hoteles en el PIB colombiano ha mostrado una tendencia al alza, pasando de 2.9% en el año 2001 al 3.86% en el año 2019. Finalmente en Colombia, el Plan Sectorial de Turismo 2014-2018 contempla al turismo como una herramienta para el crecimiento del país que por su naturaleza aporta de manera directa a cinco de los once ejes de competitividad fijados por el gobierno nacional (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo & Departamento Nacional de Planeación de Colombia, 2016); reafirmando la importancia del Turismo para la economía colombiana y por tanto la necesidad de conocer cuánto es su aporte al crecimiento económico.

6.2 Participación Del Sector Turístico En La Economía Regional

Teniendo en cuenta los criterios que utiliza el sector turístico en la economía, se podría resaltar los más importantes que influyen en la economía de Norte de Santander, Flujo de visitantes, conectividad aérea, turismo interno, ocupación hotelera.

Desde el año 2017 el departamento de Norte de Santander se ubica en un puesto entre 16 y 18 de 32 departamentos estudiados, con una participación del turismo en el PIB del 4,68% y con un tasa de inversión al turismo del 0,0%, provocando el menor crecimiento de este sector en el departamento. Aunque la economía del departamento se considera como la sexta más grande de toda Colombia y está basada en la explotación de los diferentes recursos naturales con los que cuenta y en la exportación de estos a otras ciudades del país, y países vecinos. Esta economía se soporta en base a la producción agrícola, minera y en la industria y comercio.

El comportamiento ascendente de este sector en el PIB colombiano ha traído consigo nuevas reglamentaciones y estímulos como la ley 1225 del 2008 y la ley 397 del 1997 con el propósito de articular la educación y la cultura con la captación de recursos mediante el turismo, incrementando no solo el turismo tradicional de masas sino el alternativo, ya que “este ofrece zonas mejor conservadas y con atractivos específicos” (Orgaz y Castellanos, 2013, p. 4). En esta tipología destacan el turismo cultural o patrimonial, el turismo de aventura, el turismo rural, el agroturismo y el turismo ecológico o ecoturismo, entre otros. La investigación en este sector ha sido abundante, y los determinantes del turismo permiten dar una luz para que el país y el Departamento analice su situación. Los estudios de (Pasquoto, Monfort y Oliveira, 2012) para Argentina; (Guzmán, et al., 2011) para México; (Brida, González y Lanzilotta, 2016) para Uruguay concluyen que, en cuanto al turismo internacional, el desarrollo socio económico del destino, la seguridad y los precios relativos son variables significativas, mientras que, para el

turismo nacional, las condiciones de infraestructura y fácil acceso a los destinos, como también la distancia entre las poblaciones emisoras y receptoras, juegan un papel fundamental en la demanda de visitantes. En consecuencia, Norte de Santander ha presentado dificultades con estos determinantes, esto se denota en el diseño del producto turístico que realizó el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en el año 2014, donde se contempló que los problemas del departamento son: escasa promoción, falta de seguridad para el turista, mal estado de la infraestructura o planta turística y falta de apoyo institucional al sector. Actualmente el senador Andrés Cristo en el diario La Opinión (2019), dio a conocer que dentro del Plan Nacional de Desarrollo (PND) para el periodo 2019- 2022 no se contemplan proyectos específicos para el Departamento con fuentes de financiación concretas, y que incluso dentro de éste donde se acordó una inversión de 22,8 billones destinados para una serie de obras y grandes proyectos, no se ha visto progreso en ninguno de estos. Lo anterior deja en evidencia la falta de incentivo e innovación hacia este sector, ya que si se tiene en cuenta los grandes proyectos de inversión que se prometieron para Norte de Santander desde años anteriores como el (PND) 2011-2014, estos siguen siendo los mismos que están incluidos en el plan actual, y no se ha hecho nada al respecto. Así las cosas, el departamento solo vislumbra destellos de voluntad por parte de algunos actores interesados, stakeholders, o como los ha definido Villan Bustamante en La Opinión (2019) las cámaras de comercio de Pamplona, Cúcuta y Ocaña, el gremio de los hoteleros y los dos entes territoriales (gobernación y alcaldía). Según el Ministerio de Comercio en su informe “Perfiles Económicos Departamentales”, el sector comercio, hoteles y reparación es el segundo sector económico con mayor crecimiento del PIB con una participación del 18,9% para Norte de Santander entre 2000 y 2016, durante los últimos años la contribución de esta rama al PIB aumentó al 5,5 %, además, el departamento presentó un aumento en la ocupación hotelera con respecto a marzo de 2018, lo que se traduce en mayores ingresos en la industria hotelera. De esta

manera se debe marcar el inicio de propuestas conjuntas que el Departamento merece, ya que éste se presenta como un destino interesante por su posición geográfica, su historia y su diversidad; permitiendo la museología, el turismo religioso, deportes extremos y turismo cultural natural. Guerrero y Espinosa (2017) señalan que: “Además de sus atractivos y recursos naturales, Norte de Santander cuenta con cinco parques naturales que constituyen reservas hídricas y de fauna, flora y un conjunto de ciudades representativas de la historia colombiana y latinoamericana como Pamplona, Ocaña, Tibú y Cúcuta; su riqueza histórica reseña eventos de finales del siglo XVIII hasta mediados del XIX en hechos como la independencia de la Nueva Granada y la fundación republicana de Colombia.” (p. 153). Por ello, para el 2019 una de las metas es incrementar el número de visitantes atraídos por la oferta de ecoturismo, historia y bienestar que se encuentra en sus municipios, especialmente en sus atractivos turísticos destacados como la cascada Chicaguá de Arboledas, la laguna El Cacique de Cácuta, El Samán de Bochalema, Pamplona, el Templo Histórico de Villa del Rosario y Cúcuta. Finalmente, a pesar de que el Departamento presenta grandes potencialidades turísticas y conociendo el progreso e impacto que ha ido teniendo este sector en la economía de Norte de Santander, es bastante complejo ver el turismo sostenible como un proyecto a corto plazo, ya que la imagen de la región en el extranjero sigue siendo negativa a causa de la violencia, como lo dejó en evidencia la inclusión del departamento en la lista de lugares no recomendados para viajar por los EE. UU. Lo que deja como resultado que sin el apoyo conjunto del gobierno, difícilmente se verá la inversión extranjera o nacional reflejada en el mejoramiento de la infraestructura y zonas turísticas para fomentar el turismo sostenible.

Según estadísticas registradas en el ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT) la capital de Norte de Santander contaba con un excelente flujo de extranjeros oficiales y no oficiales que ayudaban a la actividad económica, durante el año 2020 en las ciudades de

destino, el mayor número de extranjero no residentes los acogió la ciudad de Bogotá, siguiendo con Cartagena, Medellín y Cali. Las ciudades principales tuvieron una caída en la visita de extranjeros no residentes. La menor caída se presentó en la capital del departamento, Cúcuta, la cual tuvo un registro de 53,3% en la llegada de turistas extranjeros, siendo esta una reducción con estadísticas en años anteriores.

Por otro lado, de acuerdo al boletín de empleo del sector turismo publicado por el CPTUR, en Norte de Santander se registraban 42.175 trabajadores de este sector, el cual representaba un porcentaje de 8,30 y con una tasa de informalidad de 89,82%, demostrando la importancia de regular el empleo registrado en el turismo, siendo este, una fuente importante para el aporte económico departamental debido a que cuenta con una mayor proyección y potencial.

En conclusión, el sector turismo representa una participación relevante en la economía nacional y regional, de la cual es imprescindible estudiar la importancia en cuanto a términos de oferta, contribución al PIB, creación de empleo, formación de capital, diferenciación del producto y los aportes a la balanza de pagos, para brindar una información mucho más útil para el sector público y privado en el diseño de una política adecuada y de productos turísticos que estén acordes a las demandas actuales. El presidente ejecutivo de la Asociación hotelera y turística de Colombia-COTELCO, Gustavo Adolfo Toro, expresa que a pesar del avance significativo en la mayoría de los indicadores laborales del sector turístico, uno de los principales retos a mejorar es la informalidad, debido a que la generación de empleo en condiciones legales permite una posible mejora en la calidad de vida de trabajadores asociados a la cadena de valor del sector. Estos análisis facilitan el fortalecimiento del desarrollo turístico y conlleva a que Colombia y el departamento se conviertan en un destino de talla mundial y promotores del desarrollo económico y social de estos.

7. Análisis De Los Criterios De Sostenibilidad Y Competitividad Del Sector Turístico De Los Últimos Cuatro Años De Acuerdo Al Índice De Competitividad Turística Regional De Colombia.

Desde el año 2016 el Centro de Pensamiento Turístico de Colombia (CPTUR) realiza una publicación anual del ICTRC (Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia) por este motivo se realiza un análisis de los criterios de sostenibilidad y competitividad estudiados durante los últimos cuatro años.

Cabe resaltar que el 2020 fue un año atípico para el país debido a la pandemia generada por el Covid-19, de los principales efectos producidos debido al cese de operaciones ha sido la reducción evidente en los ingresos de diferentes establecimientos comerciales del país, gracias a que pausaron su actividad económica y la atención al público siguiendo las medidas de aislamiento y también por el cierre de fronteras. Conforme con la Encuesta Mensual de Alojamiento del DANE, durante el mes de octubre de 2020 los ingresos reales que se obtuvieron del sector hotelero del país presentaron un decrecimiento del 64,7% y en su personal ocupado una disminución del 41,4% (DANE, 2020). Al mismo tiempo, la Asociación Hotelera y Turística de Colombia – Cotelco, expuso que en el mes de noviembre de 2020 la tasa de ocupación hotelera promedio nacional fue del 28.8%, esto significó una disminución representativa de 34.6 puntos porcentuales en comparación con el mismo periodo del año anterior (Cotelco, 2020).

Por otra parte, el ICTRC es una construcción colectiva del conocimiento, a partir de los planteamientos establecidos por el equipo de investigadores del Centro de Pensamiento Turístico Regional y las diferentes comprobaciones realizadas con actores tanto públicos como privados que conforman la actividad turística, a nivel nacional y regional. El índice de competitividad está estructurado en ocho criterios, agrupando aquellos indicadores que conforman distintos aspectos

los cuales son considerados en la medición de la competitividad de destinos turísticos nacionales en un nivel subregional. Como resultado de esta medición, se emite una calificación que estudia los criterios y eventualmente, los departamentos son organizados en un ranking de acuerdo a su desempeño, donde el primer puesto lo ocupa el de mayor nivel competitivo. El ICTRC, más allá de ser un ranking, es un instrumento el cual permite orientar aquellas decisiones de política pública en turismo, facilitando que se identifiquen y señalen las barreras que obstaculizan el desarrollo competitivo de la actividad turística a nivel regional. Así mismo, esto también ofrece un complemento al Índice de Viajes y Turismo del Foro Económico Mundial para Colombia, gracias a las especificaciones de las condiciones del turismo en los departamentos y a la identificación de aspectos esenciales que requieren una mayor atención, con el objetivo de promover un desempeño más óptimo del país en las mediciones internacionales.

Teniendo en cuenta lo anterior, para realizar el análisis se tomaron en cuenta 4 departamentos el cual se compone por los tres primeros lugares del ranking y Norte de Santander, realizando una comparación entre estos durante los últimos cuatro años.

Los ocho criterios de medición del ICTR son:



Económico: Este criterio de medición lo consolidan trece indicadores, debido a que el desarrollo de la actividad turística origina diferentes impactos económicos a partir de los procesos productivos con los cuales se correlaciona, en los cuales se encuentran, la oferta, la demanda nacional internacional, el valor agregado del sector y los precios. Del mismo modo, los distintos ingresos generados, la contribución sectorial al PIB y la tributación componen este criterio de análisis. Dentro de los indicadores que se tienen en cuenta para calificar este criterio se encuentra los impuestos generados por el turismo, la participación de

este sector en el PIB, valor agregado, el ingreso de visitantes extranjeros, ocupación hotelera, entre otros.

A continuación se observa los departamentos que ocuparon los tres primeros lugares durante el año 2017 y el departamento Norte de Santander para realizar una comparación del puesto que ocupa este departamento, los porcentajes consignados hacen referencia a la puntuación obtenida exclusivamente en el criterio de economía:

DEPARTAMENTO	2017
 Bogotá D.C	7,46%
 Valle del Cauca	6,75%
 Risaralda	5,82%
 Norte de Santander	5,30%

Figura 2. Departamentos analizados del criterio de economía del año 2017.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2017.

Es notable la diferencia de puntajes en comparación con Norte de Santander observando la figura 2, del cual en los 21 indicadores que se miden en el criterio de economía, obtiene bajos puntajes a diferencia de los demás departamentos estudiados. En este año el departamento se posicionó en el puesto 13 dentro de este criterio, resaltando que se debe realizar mejoras en los

indicadores de la ocupación de transporte tanto terrestre como aéreo, la participación del turismo en el PIB, el precio en los paquetes turísticos ofertados y el RevPar que es un importante medidor en la industria hotelera.

Podemos observar en la siguiente imagen el nuevo departamento que se posiciona en el puesto 2 desplazando a valle del cauca al tercer lugar:

DEPARTAMENTO	2018
 Bogotá D.C	7,3%
 Bolívar	7,9%
 Valle del Cauca	6,8%
 Norte de Santander	5,7%

Figura 3. Departamentos analizados del criterio de economía del año 2018.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2018.

Aunque Bolívar se posiciona en segundo lugar a nivel económico tiene un mayor puntaje que Bogotá D.C que es el departamento que se mantiene en el primer lugar, debido a que obtiene puntajes más altos en diferentes indicadores de evaluación. Norte de Santander se posiciona en el puesto número 13 en el año 2018, resaltando que se debe realizar mejoras en los indicadores de la ocupación de transporte tanto terrestre como aéreo, la participación del turismo en el PIB, el

precio en los paquetes turísticos ofertados y el RevPar que es un importante indicador en la industria hotelera.

Mientras que en la siguiente imagen podemos destacar que los departamentos que conforman el podio siguen siendo los mismos del año 2018:

DEPARTAMENTO	2019
 Bogotá D.C	7,60%
 Bolívar	7,42%
 Valle del Cauca	6,29%
 Norte de Santander	5,56%

Figura 4. Departamentos analizados del criterio de economía del año 2019.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2019.

La ciudad de Bogotá D.C obtuvo una participación del turismo en el empleo del 7,60%, una participación en el PIB del 2,73%, y un aumento de 0,28% en el criterio económico, por otro lado, el departamento de Bolívar en cambio tiene un porcentaje de 12,66% de aporte del turismo en el empleo, un 7,54% en el PIB y una reducción del 0,46% en la clasificación de este criterio, mientras que Valle del Cauca aporta un 7,31% en la intervención del turismo en el empleo, un 3,16% del PIB y una disminución del 0,51% en el criterio económico. Por el contrario, Norte de Santander realiza un aporte del turismo en el empleo de un 8,00%, en el PIB un 4,73% y una

depreciación del 0,1% a diferencia de los otros departamentos ya mencionados y se posiciona en el puesto número 12 en este criterio, resaltando que se debe realizar mejoras en los indicadores de la ocupación de transporte tanto terrestre como aéreo, la participación del turismo en el PIB, el precio en los paquetes turísticos ofertados y el RevPar que es un importante medidor en la industria hotelera.

Para terminar con este criterio, en la siguiente imagen se puede observar los puntajes obtenidos durante el año 2020:

DEPARTAMENTO	2020
 Bogotá D.C	7,55%
 Valle del Cauca	6,25%
 Bolívar	7,28%
 Norte de Santander	5,43%

Figura 5. Departamentos analizados del criterio de economía del año 2020.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2020.

Tal como se observa en la figura 5, la capital de Colombia, Bogotá D.C, mantiene su posición en el primer puesto, aunque durante este año se obtuvieron disminuciones en los puntajes porcentuales acostumbrados, este distrito capital obtiene una participación del turismo

en el empleo del 6,89%, una participación en el PIB 2,64% demostrando como se dijo anteriormente, una disminución en comparación con el año anterior en ambas participaciones, en el criterio económico también tuvo una baja alcanzando un puntaje de 7,55%, por otra parte, el departamento de Valle del Cauca retoma la segunda posición desplazando al departamento de Bolívar al tercer lugar, donde Valle del Cauca obtiene un porcentaje de 7,81% de aporte del turismo en el empleo y Bolívar un 11,63%, mientras que, un 3,05% y 7,25% en el PIB y en la clasificación de este criterio un porcentaje de 6,25% y 7,28%. En cambio, Norte de Santander se ubica en el puesto 18 de 32 departamentos estudiados a nivel general y a nivel específico de criterio se ubica en el puesto 14, realiza un aporte del turismo en el empleo de un 7,40%, en el PIB un 4,68% y una depreciación en el porcentaje del criterio económico de 5,43%.



Social: A diferencia del criterio económico, el criterio social está compuesto por 11 indicadores los cuales recaudan el impacto que se obtiene de la actividad turística, evaluando el estado del mercado laboral y la prestación de los servicios turísticos. No obstante la actividad turística origina varios impactos que son significativos en las poblaciones, ayudando a la generación de empleo y en el auge del valor agregado en la economía. Determinar estas puntuaciones permite al mejoramiento de las competencias en el personal que labora en el sector y al incremento de la competitividad del destino. Algunos indicadores evaluados son el bilingüismo dentro de programas académicos ofertados de turismo, los programas de pregrado y posgrados referentes a esta temática, participación del turismo en el empleo, entre otros.

En las siguientes figuras se podrán observar los puntajes obtenidos durante los últimos cuatro años en este criterio, en los departamentos que ocupan los tres puntajes más altos y una comparación con Norte de Santander:

DEPARTAMENTO	2017
 Bogotá D.C	6,95%
 Valle del Cauca	5,15%
 Risaralda	6,48%
 Norte de Santander	3,18%

Figura 6. Departamentos analizados del criterio social del año 2017.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2017.

Aunque Risaralda obtuvo un mayor puntaje en este criterio en comparación con Valle del Cauca, sigue ocupando el tercer puesto a nivel general. Por tal motivo es muy importante para el departamento del Valle del Cauca analizar los indicadores donde obtiene baja puntuación. Bogotá sigue demostrando que aunque no es un departamento como distrito capital se mantiene en el primer lugar con puntajes altos en los diferentes criterios. Durante este año, Norte de Santander ocupa el puesto 20 dentro de este criterio, resaltando que se deben mejorar los 11 indicadores que lo evalúan.

Del mismo modo se puede observar los datos porcentuales durante el año 2018:

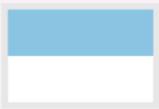
DEPARTAMENTO	2018
 Bogotá D.C	6,89%
 Bolívar	6,82%
 Valle del Cauca	5,63%
 Norte de Santander	3,44%

Figura 7. Departamentos analizados del criterio social del año 2018.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2018.

A diferencia del año 2017 en el año 2018 se encuentra un nuevo departamento, Bolívar, ocupando el segundo lugar y desplazando al tercer lugar al departamento de Valle del Cauca. Mientras que, Norte de Santander, obtuvo un puntaje muy inferior en comparación con estos departamentos. Durante este año, Norte de Santander ocupa el puesto 20 dentro de este criterio, resaltando que se deben mejorar los 11 indicadores que lo evalúan.

Durante el año 2019 se puede observar en la gráfica 8, los valores porcentuales obtenidos por los departamentos ya mencionados, donde estos se mantienen en la misma posición del anterior año, aunque, con puntajes muy diferentes, mostrando una baja puntuación en este año. Bogotá mostró una reducción del 0,7%, Bolívar con un 1,01%, Valle del Cauca un 0,99% y Norte de Santander 0,82% el cual ocupa el puesto 23 dentro de este criterio y se debe buscar la mejora de los 11 indicadores que lo evalúan.

DEPARTAMENTO	2019
 Bogotá D.C	6,19%
 Bolívar	5,81%
 Valle del Cauca	4,64%
 Norte de Santander	2,62%

Figura 8. Departamentos analizados del criterio social del año 2019.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2019.

Para cerrar con este criterio social se analizó el año 2020 y los porcentajes obtenidos se pueden observar en la siguiente gráfica:

DEPARTAMENTO	2020
 Bogotá D.C	5,98%
 Valle del Cauca	4,54%
 Bolívar	5,29%
 Norte de Santander	2,54%

Figura 9. Departamentos analizados del criterio social del año 2020.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2020.

Durante este año, Norte de Santander ocupa el puesto 23 dentro de este criterio, resaltando que se deben mejorar los 11 indicadores que lo evalúan.



Ambiental: Quince indicadores componen este criterio, los cuales recopilan diferentes aspectos vinculados a la calidad del medio ambiente y a la interacción que genera la industria del turismo en los ecosistemas en los que se desenvuelve. Estos también posibilitan una evaluación en la gestión del entorno ambiental y la protección de las regiones con su puesta en valor en un escenario de producción turística. Por tal motivo en las siguientes gráficas se evidencia de nuevo los departamentos que ocupan los primeros puestos en el ICTR, junto al puntaje que obtiene en el criterio ambiental, y se menciona los departamentos que obtuvieron el mejor puntaje en este criterio. Algunos de los indicadores evaluados son las

diferentes áreas naturales de uso turístico, productos turísticos vinculados a la naturaleza, áreas de protección ambiental, gestión del riesgo, entre otros.

DEPARTAMENTO	2017
 Bogotá D.C	6,59%
 Valle del Cauca	7,17%
 Risaralda	5,01%
 Norte de Santander	4,63%

Figura 10. Departamentos analizados del criterio ambiental del año 2017.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2017.

Durante el año 2017 el departamento de Valle del Cauca ocupa a nivel general la segunda posición, pero, en el criterio ambiental obtuvo el puesto número uno, esto se debe gracias a la tenencia de diversas áreas naturales para la actividad turística y los diferentes planes de gestión ambiental en sus reservas naturales. En segundo lugar se ubicó Bogotá D.C., donde logró un avance significativo, y en el tercer puesto se encuentra el departamento de Antioquia. Norte de Santander ocupa dentro de este criterio el puesto número 19 y presentando puntuaciones bajas en diferentes indicadores, entre esos, los reconocimientos internacionales a ámbitos ambientales, áreas naturales que sean de uso turístico, la biodiversidad en riesgo, entre otros.

DEPARTAMENTO	2018
 Bogotá D.C	6,97%
 Bolívar	4,40%
 Valle del Cauca	7,41%
 Norte de Santander	3,44%

Figura 11. Departamentos analizados del criterio ambiental del año 2018.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2018.

Valle del Cauca continúa obteniendo de los puntajes más altos en esta categoría, demostrando que recibe puntajes altos en los indicadores que evalúa el criterio ambiental, del mismo modo Bogotá se encuentra en un segundo lugar, a pesar de ocupar el primer lugar en la suma de todos los criterios, por otra parte se encuentran los departamentos de Bolívar y Norte de Santander con puntajes deficientes en comparación a los otros. El departamento ocupa dentro de este criterio el puesto número 22 y presentando puntuaciones bajas en diferentes indicadores, entre esos, los reconocimientos internacionales a ámbitos ambientales, áreas naturales que sean de uso turístico, la biodiversidad en riesgo, entre otros.

DEPARTAMENTO	2019
 Bogotá D.C	6,22%
 Bolívar	4,16%
 Valle del Cauca	6,32%
 Norte de Santander	4,36%

Figura 12. Departamentos analizados del criterio ambiental del año 2019.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2019.

Hay que seguir resaltando que aunque Bogotá ocupa el primer lugar a nivel general, Valle del Cauca continúa destacándose en el criterio ambiental, obteniendo un puntaje mucho más alto, por otro lado, Norte de Santander destaca en comparación con Bolívar dentro de este criterio el puesto número 21 y presentando puntuaciones bajas en diferentes indicadores, entre esos, los reconocimientos internacionales a ámbitos ambientales, áreas naturales que sean de uso turístico, la biodiversidad en riesgo, entre otros.

DEPARTAMENTO	2020
 Bogotá D.C	6,76%
 Valle del Cauca	7,10%
 Bolívar	4,16%
 Norte de Santander	4,80%

Figura 13. Departamentos analizados del criterio ambiental del año 2020.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2020.

Valle del Cauca continúa obteniendo el mejor puntaje como en los años anteriores, rezagando a Bogotá, con una diferencia porcentual del 0,06, al realizar una comparación con los indicadores que son medidos por el criterio, queda en evidencia los altos puntajes que obtiene mayoritariamente este departamento el cual su capital es Cali. Por otra parte, Norte de Santander, obtuvo un mayor puntaje que Bolívar, teniendo en cuenta que este departamento ocupa el tercer lugar a nivel general y el puesto 20 dentro de este criterio.



Cultural: Este criterio lo conforman ocho indicadores, estos permiten evaluar el máximo beneficio de los patrimonios culturales de cada uno de los destinos y los diferentes impactos que genera la actividad turística, también se encuentran la disponibilidad de los múltiples atractivos y los productos que son de carácter cultural, junto a la gestión que las autoridades realizan para poder resaltar la importancia de cada

uno de estos. Se debe tener en cuenta que las expresiones del patrimonio cultural tanto material como inmaterial constituye un notorio atractivo para el turismo. El desarrollo social y económico de cada uno de los departamentos con sus destinos turísticos se ven beneficiados gracias al intercambio cultural que generan los turistas y la comunidad, destacando las tradiciones y costumbres de las regiones. Los ocho indicadores que componen al criterio cultural están enfocados en el reconocimiento del uso sostenible y su oferta cultural, para poder conservar y preservar los recursos.

DEPARTAMENTO	2017
 Bogotá D.C	7,08%
 Valle del Cauca	7,76%
 Risaralda	7,06%
 Norte de Santander	6,38%

Figura 14. Departamentos analizados del criterio cultural del año 2017.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2017.

A diferencia de los puntajes en los criterios mencionados anteriormente, los departamentos obtuvieron puntajes más altos en el ámbito cultural y no mostraron mucha diferencia porcentual durante el año 2017. Valle del Cauca vuelve a destacar como el departamento con el puntaje más alto. Norte de Santander se encuentra en el puesto número 10 dentro de este criterio y el cual

debe mejorar su indicador de los atractivos culturales que han sido declarados como patrimonios de la humanidad.

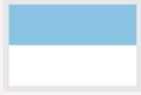
DEPARTAMENTO	2018
 Bogotá D.C	7,37%
 Bolívar	8,33%
 Valle del Cauca	8,01%
 Norte de Santander	6,57%

Figura 15. Departamentos analizados del criterio cultural del año 2018.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2018.

Durante el año 2018, el departamento que destaca es Bolívar, seguido de Valle del Cauca y el distrito capital, por otro lado, Norte de Santander obtuvo un mejor puntaje en comparación con el año anterior y ocupa el puesto número 10 dentro de este criterio y el cual debe mejorar sus indicador de los atractivos culturales que han sido declarados como patrimonios de la humanidad. En esta oportunidad Risaralda no obtuvo un buen puntaje para ser parte de los tres primeros lugares.

DEPARTAMENTO	2019
 Bogotá D.C	7,78%
 Bolívar	8,44%
 Valle del Cauca	8,32%
 Norte de Santander	6,12%

Figura 16. Departamentos analizados del criterio cultural del año 2019.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2019.

Los departamentos continuaron obteniendo puntajes altos en el criterio cultural a excepción del departamento de Norte de Santander que obtuvo un puntaje menor en comparación con el año 2018 ocupando el puesto número 13 dentro de este criterio y el cual debe mejorar sus indicador de los atractivos culturales que han sido declarados como patrimonios de la humanidad. El departamento de Bolívar sigue siendo el de valor porcentual más elevado.

DEPARTAMENTO	2020
 Bogotá D.C	7,72%
 Valle del Cauca	8,34%
 Bolívar	8,29%
 Norte de Santander	5,99%

Figura 17. Departamentos analizados del criterio cultural del año 2020.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2020.

Por último, a pesar del año atípico que fue el 2020, los departamentos y el distrito capital mantuvieron unos puntajes elevados como los años anteriores. Norte de Santander continúa con un porcentaje inferior en contraste con los primeros lugares y se encuentra en el puesto número 10 dentro de este criterio y el cual debe mejorar su indicador de los atractivos culturales que han sido declarados como patrimonios de la humanidad.



Infraestructura: El criterio de Infraestructura contiene 22 indicadores, se tienen en cuenta todos los aspectos que conforman la infraestructura, terrestre, marítimo, aéreo, tecnológico y de apoyo en la prestación de servicios turísticos. Dentro de este criterio se analizan los servicios de salud, comunicaciones, servicios públicos, terminales aéreas y terrestres y la accesibilidad con la que cuentan aquellas personas con alguna discapacidad.

Bogotá D.C. destaca en este criterio gracias a su liderazgo a nivel nacional cubriendo los

servicios públicos básicos domiciliarios, contando con una alta cobertura y velocidad de internet de banda ancha, la manera ágil para realizar transacciones en establecimientos vinculados a la industria turística y en la prestación amplia de servicios de salud. Además, se debe destacar que el Distrito Capital cuenta con la mejor y más amplia conectividad aérea del país y de vuelos comerciales nacionales e internacionales.

DEPARTAMENTO	2017
 Bogotá D.C	8,71%
 Valle del Cauca	6,83%
 Risaralda	6,27%
 Norte de Santander	5,24%

Figura 18. Departamentos analizados del criterio de infraestructura del año 2017.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2017.

Se observa en la gráfica anterior como Norte de Santander obtiene un puntaje inferior al obtenido por los departamentos que ocupan los tres primeros lugares, también, ocupa el puesto número 12 dentro de este criterio, la capital de Colombia encabeza la lista del mejor puntaje en infraestructura, destacándose en cada uno de los ítems estudiados. Valle del Cauca y Risaralda obtienen una diferencia entre ellos del 0,56%.

DEPARTAMENTO	2018
 Bogotá D.C	8,73%
 Bolívar	6,46%
 Valle del Cauca	7,10%
 Norte de Santander	5,44%

Figura 19. Departamentos analizados del criterio de infraestructura del año 2018.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2018.

A diferencia del año 2017, Valle del Cauca aumentó su puntaje, cabe resaltar que los departamentos que se observan en la gráfica no representan los primeros lugares del criterio, Norte de Santander obtuvo un puntaje por debajo de los departamentos estudiados ocupando el puesto número 12 dentro de este criterio y Bogotá continuó obteniendo un puntaje superior.

DEPARTAMENTO	2019
 Bogotá D.C	9,19%
 Bolívar	6,17%
 Valle del Cauca	7,85%
 Norte de Santander	6,20%

Figura 20. Departamentos analizados del criterio de infraestructura del año 2019.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2019.

Bogotá continuó aumentando su puntaje porcentual y durante el año 2019 obtuvo 9,19%, a diferencia de Norte de Santander que obtuvo 6,20% obteniendo un puntaje regular en este criterio y ocupando el puesto 9 dentro de este. Los indicadores con oportunidad de mejora en el criterio de infraestructura para Norte de Santander, son, instituciones prestadoras de servicios de salud de alto nivel, conectividad aérea internacional.

DEPARTAMENTO	2020
 Bogotá D.C	8,33%
 Valle del Cauca	8,21%
 Bolívar	7,00%
 Norte de Santander	6,10%

Figura 21. Departamentos analizados del criterio de infraestructura del año 2020.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2020.

A diferencia de los años anteriores donde se evidenció aumentos en los puntajes de los departamentos, durante el año 2020 se obtuvo una disminución en estos. Norte de Santander obtuvo puntajes nulos y decrecientes en los indicadores de conectividad aérea internacional, sillas ofertadas en vuelos comerciales internacionales y en instituciones prestadoras de servicios de salud de alto nivel, ocupando el puesto número 15 dentro del criterio.



Empresarial: El criterio empresarial evalúa las diferentes formalidades y facilidades que tiene una persona para abrir una o varias empresas, también, la internacionalización empresarial y la participación del sector privado en proyectos conjuntos al sector público. Dentro de este criterio se utilizan 11 indicadores y el grado de competitividad está representado en la dinámica de la oferta, criterios de calidad, redes de cooperación y en la sostenibilidad de las estructuras empresariales.

A continuación se puede observar el comportamiento de los departamentos que ocupan los primeros puestos de la medición general de la suma de todos los criterios, enfocado en el criterio empresarial durante los cuatro últimos años.

DEPARTAMENTO	2017
 Bogotá D.C	6,24%
 Valle del Cauca	4,70%
 Risaralda	5,81%
 Norte de Santander	3,68%

Figura 22. Departamentos analizados del criterio empresarial del año 2017.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2017.

Bogotá obtuvo un puntaje considerable a nivel empresarial, a diferencia de valle del Cauca que su puntaje fue inferior a Risaralda, aunque a nivel general este ocupó el segundo puesto. Por otra parte Norte de Santander continúa puntajes nulos que afectan en su calificación general en indicadores como los convenios de cooperación público-privado y la ejecución de proyectos con estos sectores, la certificación de calidad turística también es una problemática que conlleva a que el departamento ocupe el puesto número 9 dentro del criterio.

DEPARTAMENTO	2018
 Bogotá D.C	6,51%
 Bolívar	6,07%
 Valle del Cauca	4,49
 Norte de Santander	3,69%

Figura 23. Departamentos analizados del criterio empresarial del año 2018.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2018.

A diferencia del año 2017, en este año se puede observar el departamento Bolívar, el cual obtiene un puntaje alto junto a la capital del país. Norte de Santander posee indicadores con puntajes negativos como los convenios de cooperación público-privado y la ejecución de proyectos con estos sectores, la certificación de calidad turística también es una problemática que conlleva a que el departamento ocupe el puesto número 7 dentro del criterio

DEPARTAMENTO	2019
 Bogotá D.C	6,17%
 Bolívar	5,44%
 Valle del Cauca	3,06%
 Norte de Santander	2,37%

Figura 24. Departamentos analizados del criterio empresarial del año 2019.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2019.

Se observa en la gráfica anterior como Norte de Santander obtiene un puntaje inferior al obtenido por los departamentos que ocupan los tres primeros lugares y se posiciona en el puesto 13 del criterio presentando puntuación baja en indicadores como los convenios de cooperación público-privado y la ejecución de proyectos con estos sectores, la certificación de calidad turística, la capital de Colombia encabeza la lista del mejor puntaje en el criterio empresarial.

DEPARTAMENTO	2020
 Bogotá D.C	6,45%
 Valle del Cauca	3,65%
 Bolívar	5,43%
 Norte de Santander	1,94%

Figura 25. Departamentos analizados del criterio empresarial del año 2020.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2020.

Se observa en la gráfica anterior como Norte de Santander continúa obteniendo un puntaje menor al obtenido por los departamentos que ocupan los tres primeros lugares, obteniendo el puesto número 19 dentro del criterio y presentando bajos puntajes en los indicadores de convenios de cooperación público-privado y la ejecución de proyectos con estos sectores, la certificación de calidad turística también es una problemática que conlleva a que el departamento ocupe esta posición.



Gestión de Destino: Este criterio lo componen 18 indicadores, los cuales

evidencian el desarrollo de la actividad turística en los departamentos y la

vinculación de los actores público y privado. Igualmente, evalúa aspectos que son sumamente importantes como la sostenibilidad y planificación de los destinos, el aporte y priorización de los diferentes recursos nacionales y regionales que contribuyen al desarrollo del sector. Cabe resaltar, que para la obtención de un puntaje destacable en este criterio las autoridades territoriales deben

priorizar las inversiones del sector, debido a que, el desarrollo de un destino turístico se basa en la capacidad que realizan las entidades e instancias que lideran los diferentes procesos sectoriales o que están relacionados, dentro del territorio.

DEPARTAMENTO	2017
 Bogotá D.C	5,64%
 Valle del Cauca	4,63%
 Risaralda	5,86%
 Norte de Santander	4,08%

Figura 26. Departamentos analizados del criterio gestión de destino del año 2017.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2017.

Se observa en la gráfica anterior como Norte de Santander obtiene un puntaje inferior pero no tan malo comparado con el obtenido por los departamentos que ocupan los tres primeros lugares, el departamento se posiciona en el puesto número 19 dentro del criterio obteniendo puntajes que se deben mejorar, tales como, los diferentes destinos que posean certificación en sostenibilidad, mejorar el financiamiento de proyectos y el presupuesto de inversión turística, la capital de Colombia encabeza la lista del mejor puntaje en gestión de destino.

DEPARTAMENTO	2018
 Bogotá D.C	4,50%
 Bolívar	5,70%
 Valle del Cauca	4,85%
 Norte de Santander	3,70%

Figura 27. Departamentos analizados del criterio gestión de destino del año 2018.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2018.

Bolívar obtiene un puntaje superior a la capital de Colombia, la cual es superada en este criterio por Valle del Cauca. Norte de Santander se posiciona en el puesto número 25 de 26 dentro del criterio obteniendo puntajes que se deben mejorar, tales como, los diferentes destinos que posean certificación en sostenibilidad, mejorar el financiamiento de proyectos y el presupuesto de inversión turística

DEPARTAMENTO	2019
 Bogotá D.C	5,05%
 Bolívar	5,41%
 Valle del Cauca	5,03%
 Norte de Santander	4,31%

Figura 28. Departamentos analizados del criterio gestión de destino del año 2019.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2019.

Durante el año 2019 Bolívar obtuvo un puntaje superior a Bogotá, por otro lado, la capital de Colombia superó durante este año al departamento de Valle del Cauca y Norte de Santander continuó con un puntaje inferior y se posiciona en el puesto número 23 dentro del criterio obteniendo puntajes que se deben mejorar, tales como, los diferentes destinos que posean certificación en sostenibilidad, mejorar el financiamiento de proyectos y el presupuesto de inversión turística

DEPARTAMENTO	2020
 Bogotá D.C	4,47%
 Valle del Cauca	4,76%
 Bolívar	4,65%
 Norte de Santander	3,69%

Figura 29. Departamentos analizados del criterio gestión de destino del año 2020.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2020.

Para finalizar, Valle del Cauca obtuvo durante el año 2020 un puntaje destacable, posicionándose por encima de Bolívar y Bogotá D.C. Norte de Santander al contrario obtuvo una decadencia en su puntuación en comparación al año anterior y se posiciona en el puesto número 28 de 32 dentro del criterio obteniendo puntajes que se deben mejorar, tales como, los diferentes destinos que posean certificación en sostenibilidad, mejorar el financiamiento de proyectos y el presupuesto de inversión turística



Estrategia de mercadeo: Dentro de este criterio se encuentra la capacidad de los destinos de poder gestionar los mercados y promover sus productos, teniendo en cuenta una estrategia de promoción integral del destino, donde también se plantea la conceptualización y el diseño técnico de producto. El criterio de estrategia de mercadeo está compuesto por siete indicadores y algunos de estos son la promoción que existe a través de guías

turísticas, la participación en ferias nacionales e internacionales relacionadas con el turismo, el apoyo técnico para un diseño de productos del sector, entre otras.

DEPARTAMENTO	2017
 Bogotá D.C	9,61%
 Valle del Cauca	7,91%
 Risaralda	7,15%
 Norte de Santander	4,32%

Figura 30. Departamentos analizados del criterio estrategia de mercadeo del año 2017.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2017.

A diferencia de los puntajes en los criterios mencionados anteriormente, los departamentos obtuvieron puntajes más altos en estrategia de mercadeo y no mostraron mucha diferencia porcentual durante el año 2017 exceptuando a Norte de Santander el cual se posiciona en el puesto número 19 dentro del criterio, presentando puntajes inferiores en la participación de ferias relacionadas con el turismo a nivel nacional e internacional y en la relación formada por la vocación turística que posee el departamento y la promoción de sus productos turísticos. Valle del Cauca vuelve a destacar como el departamento con el puntaje más alto.

DEPARTAMENTO	2018
 Bogotá D.C	9,75%
 Bolívar	8,39%
 Valle del Cauca	7,97%
 Norte de Santander	5,88%

Figura 31. Departamentos analizados del criterio estrategia de mercadeo del año 2018.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2018.

En este caso, Norte de Santander obtuvo un puntaje superior a comparación del año 2017 y se posiciona en el puesto número 16 dentro del criterio, presentando puntajes inferiores en la participación de ferias relacionadas con el turismo a nivel nacional e internacional y en la relación formada por la vocación turística que posee el departamento y la promoción de sus productos turísticos.

Los demás departamentos obtuvieron puntajes más altos y no mostraron mucha diferencia porcentual.

DEPARTAMENTO	2019
 Bogotá D.C	9,83%
 Bolívar	7,62%
 Valle del Cauca	7,85%
 Norte de Santander	4,32%

Figura 32. Departamentos analizados del criterio estrategia de mercadeo del año 2019.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2019.

En la gráfica anterior se observa cómo Norte de Santander bajó su puntuación a la obtenida en el año anterior y se posiciona en el puesto número 23 dentro del criterio, presentando puntajes inferiores en la participación de ferias relacionadas con el turismo a nivel nacional e internacional y en la relación formada por la vocación turística que posee el departamento y la promoción de sus productos turísticos. La capital de Colombia, Bogotá D.C, continúa obteniendo puntajes superiores, seguido de Valle del Cauca y Bolívar.

DEPARTAMENTO	2020
 Bogotá D.C	9,80%
 Valle del Cauca	7,38%
 Bolívar	7,79%
 Norte de Santander	4,78%

Figura 33. Departamentos analizados del criterio estrategia de mercadeo del año 2020.

Fuente: Datos tomados del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia 2020.

En esta oportunidad se observa una disminución porcentual de 3% en Bogotá D.C en comparación al año anterior, Norte de Santander continúa obteniendo calificaciones bajas las cuales afectan su puntaje y sigue siendo inferior con los demás departamentos estudiados en el proyecto, posicionándose en el puesto número 24 dentro del criterio, presentando puntajes inferiores en la participación de ferias relacionadas con el turismo a nivel nacional e internacional y en la relación formada por la vocación turística que posee el departamento y la promoción de sus productos turísticos.

Para concluir con este capítulo, se presentan las siguientes recomendaciones para mejorar los índices de competitividad turística en los departamentos analizados:



Bogotá D.C: Aunque no es un departamento, la capital de Colombia es tenida en cuenta en los estudios del ICTRC, ocupando generalmente el primer lugar, de igual manera se resaltan diferentes recomendaciones para

obtener un puntaje superior, tales como, el desarrollo de proyectos en temas como el ecoturismo y turismo comunitario. Conservar el fortalecimiento en la oferta de productos turísticos gastronómicos a través del clúster gastronómico de la ciudad, promocionar eventos donde se destaque la preservación y promoción de la cocina tradicional y se vincule un producto turístico. Impulsar a los establecimientos de hospedaje y restaurantes con reconocimiento nacional a que accedan a la certificación de calidad.

De igual manera se deben realizar mejoras en las terminales de transporte terrestre y fomentar la conectividad aérea nacional e internacional, ampliando el número de rutas intrarregionales e internacionales. Y amplias mejoras en las condiciones de seguridad tanto a residentes como a visitantes y empresas turísticas.



Bolívar: Se recomienda implementar estrategias donde se evidencie la integración de ofertas turísticas en los municipios y ampliar las campañas de promoción turística. Fomentar la implementación de planes adaptados al cambio climático para una mejor sostenibilidad del municipio.

Cabe resaltar que el departamento cuenta con un municipio importante en el área turística como lo es Cartagena y se deben implementar de igual manera altas condiciones de seguridad con turistas y locales.



Valle del Cauca: Dentro de las recomendaciones se encuentra implementar una oferta turística que sea innovadora, sostenible y competitiva, tener un incremento más alto del presupuesto para el sector. Darle mejora a los estándares de calidad que manejan los prestadores de servicios turísticos en el departamento.

También se debe fortalecer e implementar el producto turístico, mejorar las conectividades aéreas y terrestres.



Norte de Santander: Como recomendaciones al departamento del cual es objeto el proyecto, están, comenzar con el fortalecimiento en las diferentes rutas turísticas, Norte de Santander posee un amplio catálogo turístico cultural, por ende, se deben desarrollar productos turísticos que aprovechen cada uno de estos. Es indispensable ejecutar y diseñar programas que promuevan el desarrollo competitivo del sector, como también, ampliar la cobertura de los servicios públicos en aquellos municipios donde es nula o escasa. Continuar con las mejoras en la malla vial del departamento para un fácil acceso a los municipios y una activación turística en nuevos destinos. De igual manera, mantener el desarrollo de aquellos proyectos tanto públicos como privados que fortalezcan el desarrollo turístico de Norte de Santander.

Finalmente, los criterios de sostenibilidad y competitividad permiten a los departamentos tener una idea clara de cuáles son sus puntos fuertes y cuales necesitan de una mejora para aumentar la calificación en los diferentes estudios. Permiten un amplio estudio en aquellos indicadores donde los puntajes están en cero, para lograr mejores posiciones tanto a nivel nacional, esto quiere decir una posición destacable para Colombia a nivel internacional.

8. Modelos de turismo sostenible en países internacionales como guía para Norte de Santander.

La implementación del turismo sostenible en los países ha tenido un auge desde el año 2015, cuando la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fue aprobada, en esta agenda se pretende combatir la pobreza extrema, la desigualdad social y trabajar por el cambio climático. Es importante resaltar que a través de los tres objetivos principales, el turismo juega un importante rol en la contribución para un futuro sostenible dentro de los próximos 10 años, abarcando el consumo y producción sostenible en actividades afines.

De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (OMT), el turismo sostenible hace referencia a ese “que tiene en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las diferentes necesidades de los visitantes, la industria, el entorno y las comunidades anfitrionas”.

Dicho lo anterior, es notorio el cambio de mentalidad en busca de un modelo turístico más sostenible y adaptable hacia la transformación ecológica por las empresas y países del mundo. De acuerdo a un estudio realizado por Euromonitor Internacional donde se analizaron 99 países con la ayuda de siete pilares vinculados a la sostenibilidad y basados en los ODS, un aproximado del 50% de las empresas dedicadas al turismo se comprometieron con estos objetivos.

Antes de comenzar a identificar los diferentes modelos existentes, es importante mencionar que en el análisis general realizado por la empresa de investigación antes mencionada, se observó cómo diferentes países del continente Europeo permiten posicionarlo como un líder indiscutible en turismo sostenible. Por otro lado, se encuentran Bolivia, Nueva Zelanda y Canadá, mientras que, de los siete pilares que fueron analizados en el estudio, se encuentra Mozambique

encabezando la lista en sostenibilidad ambiental, en la parte del pilar social se encuentra Austria, quien también cuenta con la mejor red de transporte y por último, en el pilar económico se puede visualizar a China con Hong Kong. Con mayor demanda de turismo sostenible, se encuentra el país de Islandia y con mayor oferta de alojamientos sostenibles está Lituania.

Siendo así, en primera instancia se describirán los diferentes modelos que se encuentran en el turismo sostenible, esto no solo con el fin de poner en contexto los modelos utilizados en diferentes países alrededor del mundo, sino también para generar el debido análisis y las posibles adaptaciones al departamento de Norte de Santander.

8.1 Modelos de turismo sostenible

A continuación, se describen los modelos que componen al turismo sostenible, el cual es un tipo de turismo regido bajo los principios de sostenibilidad; es una industria dispuesta a realizar un bajo impacto en el medio ambiente y la cultura local, contribuyendo de igual manera en la generación de ingresos y empleos, utilizando racionalmente los recursos, manteniendo los ecosistemas y la esencia cultural, satisfaciendo las necesidades sociales y económicas de las regiones a corto, mediano y largo plazo.

-Turismo de aventura: Se encuentra junto al turismo de naturaleza, es un modelo poco invasivo con el entorno donde se desarrolla, volviéndose mucho más benéfico. Es decir, es un tipo de turismo que se practica destacando todos los recursos ofrecidos por la naturaleza.

Con el paso del tiempo, este modelo se ha fortalecido gradualmente y ha aumentado sus horizontes, por tal motivo ha obligado a los diferentes entes involucrados con la prestación de este servicio a que se amplíen sus opciones de tal manera que se logre satisfacer con la demanda.

-Turismo Cultural: La motivación principal del visitante en este tipo de actividad turística está basada en aprender, conocer, descubrir y consumir los diferentes atractivos culturales del destino turístico.

Este modelo permite a los visitantes observar, comprender y disfrutar de la cotidianidad y forma de vida de los habitantes locales, impulsando a la preservación de las tradiciones y costumbres de los mismos. También, aportan grandes beneficios, tales como son el impulso del desarrollo local, la preservación y protección del patrimonio y la generación de diversos empleos.

-Turismo Gastronómico: Es una actividad turística muy característica debido a la experiencia del visitante porque esta se encuentra vinculada con los diferentes alimentos y productos gastronómicos ofrecidos por la región. Además de las auténticas experiencias culinarias y las tradicionales; se encuentra también distintas actividades relacionadas como la participación en festivales gastronómicos y las clases de cocina.

Dentro del turismo gastronómico se encuentra un subtipo llamado **enoturismo**, el cual corresponde a la visita y cata de viñedos y bodegas en el lugar de origen del producto.

-Turismo Rural: Está vinculado con las actividades de naturaleza, formas de vida, agricultura, pesca, cultura rural, entre otras. Se desempeña en entornos no urbanos, es decir, entornos rurales, donde se encuentren destinos con una baja densidad demográfica, forma de vida y estructuras tradicionales.

-Ecoturismo: Basado en la naturaleza donde la motivación principal del visitante, es observar, apreciar, experimentar, aprender y descubrir la diversidad tanto biológica como cultural, protegiendo el ecosistema y fomentando un bienestar local.

Teniendo en cuenta la clasificación de los modelos de turismo sostenible se puede obtener una idea más clara para la comprensión de estos modelos siendo aplicados en países internacionales y una posible adaptación en Norte de Santander.

8.2 Modelos sostenibles aplicados en algunos países alrededor del mundo y una posible adecuación en el departamento de Norte de Santander.

- **Modelo de Turismo de Aventura:** Es importante resaltar que el turismo de aventura demanda la ejecución de diferentes actividades con niveles de riesgo en entornos naturales (Díaz, 2012); realizándose en lugares fuera de los espacios urbanos con equipos especiales para aquellas modalidades que requieren un esfuerzo físico y energía para ser desarrolladas. El turismo de aventura, también es reconocido como: turismo de adrenalina, turismo deportivo y turismo de retos. Y en este se reconocen dos perfiles, los cuales son el turista duro y suave.

La asociación internacional para la industria del turismo de aventura específica que se debe tener en cuenta tres elementos fundamentales para ser considerado destino de aventura, los cuales son: el ambiente natural, la inmersión cultural y la actividad física.

De acuerdo al ranking de un estudio realizado por Adventure Travel Trade Association (ATDI), donde se evaluaron los países con un alto potencial en aventura y teniendo en cuenta diez pilares en los cuales se destacan, las políticas de sostenibilidad, la seguridad, los recursos naturales y culturales, por último, las infraestructuras turísticas que posee cada país. Los países destacados que se posicionaron en el top 5 del ranking fueron:

- **Suiza:** Este país es el más destacado en cuanto a deportes de invierno se refiere, aunque también, ofrece un amplio portafolio



de deportes de verano y primavera. Dentro de los deportes más practicados están: Rafting, paravelismo, esquí, ala delta, paracaidismo, puenting, entre otras.

En la siguiente imagen se puede observar un ejemplo de deporte practicado en Suiza:



Figura 34. Deporte denominado “Esquí” comúnmente practicado en el país de Suiza.

Fuente: (Turiski, 2018)

- **Islandia:** Ofrece una amplia gama de deportes para los amantes a la aventura; los cuales son: rafting, esquí de verano, senderismo, rutas por los diferentes glaciares, ciclomontañismo, entre otros.





Figura 35. Deporte denominado “Parapente” comúnmente practicado en el país de Islandia.

Fuente: (Islandia24, 2018)

- **Alemania:** Un país ideal para los amantes de las bicicletas.

Cuenta con más de 70.000 kilómetros autorizados para atravesar los Alpes, diferentes rutas de senderismo, donde se puede realizar actividades como el geocaching, el cual consiste en esconder objetos en el campo apuntando sus coordenadas para luego ser buscados y encontrados. Por otra parte también se encuentra la marcha nórdica y paseos con raquetas de nieve.



Figura 36. Deporte denominado “Senderismo” comúnmente practicado en el país de Alemania.

Fuente: *Wallstabe, 2017*

- **Noruega:** La sostenibilidad es un tema muy importante para este país, por este motivo son partícipes del turismo sostenible y aplican un modelo de turismo de aventura. Cuentan con un amplio portafolio de actividades que permiten al visitante vivir una experiencia realmente extrema; dentro de estas actividades se encuentran, senderismo por los glaciares en Nigardsbreen, excursiones en los más de 20.000 kilómetros que ofrece este país, recorridos en trineos transportados por perros, entre otras actividades.



Figura 37. Deporte denominado “Excursión por los fiordos” comúnmente practicado en el país de Noruega.

Fuente: *Visistnorway, 2017*

- **Nueva Zelanda:** Cada rincón de este país demuestra aventura, se pueden encontrar actividades tales como, espeleología que consiste en la exploración de cavernas y/o otras cavidades



subterráneas; bungee, descenso por sus ríos, recorridos por las dunas, entre otras actividades.



Figura 38. Deporte denominado “Bungee jumping” comúnmente practicado en el país de Nueva Zelanda.

Fuente: Flea Photography

- **Modelo de Turismo de Aventura en Norte de Santander y su aplicación**

Teniendo en cuenta las diferentes actividades que desarrollan los países pertenecientes al top cinco de naciones que mejor aplican el turismo de aventura, para Norte de Santander y de acuerdo a las condiciones del entorno, la seguridad, el ambiente natural, inmersión cultural y actividad física que caracterizan al departamento, algunas de las actividades que pertenecen al modelo de aventura que se podrían aplicar de forma efectiva son:

Parapente: Es importante resaltar que el parapente es una clase de aeronave construida en tela y cuerdas que facilita el despegue y aterrizaje, permitiendo así sobrevolar desde una montaña o siendo remolcado por un cable; es una actividad que no exige fuerza, pero que sí genera

demasiada adrenalina y aventura. Dentro de las condiciones climáticas que no permitirían una experiencia memorable y segura encontramos, vientos que viajan a más de 35 km/h debido a que dificultan los vuelos, los vientos de cola, la inestabilidad atmosférica que podría causar turbulencias y la lluvia o granizo.

Esta actividad podría ser fácilmente aplicable en el departamento de Norte de Santander, realizando diferentes estudios para la evaluación de los municipios que tendrían la capacidad de ofertar, ofreciendo todas las medidas de seguridad necesarias.

Senderismo: La locación geográfica del departamento permite que sea implementado y aplicado. Es importante contar con una excelente guía y acompañamiento durante los recorridos para ofrecer seguridad y asistencia a quienes deseen ejercer esta actividad.

Ciclomontañismo: Es una de las actividades preferidas por aquellos amantes del ciclismo, debido a que combina fuerza, habilidad, destreza y mucha resistencia. El departamento permite el desarrollo de las diferentes modalidades que ofrece este deporte gracias a su infraestructura.

En el departamento de Norte de Santander se cuentan con los siguientes municipios que están aplicando de manera informal y formal este modelo (turismo de aventura) son:

Gramalote: En este municipio es posible vivir la aventura en todos los sentidos, gracias a la facilidad de recorrer sus ruinas, las diferentes cascadas, los pozos y los lugares conocidos como “Jurasic Park”. Es importante resaltar que el turismo se ha convertido en una importante fuente de ingresos en el municipio, pero todavía hace falta más promoción sobre los sitios que pueden explorar los visitantes, más capacitaciones a los guías turísticos para prestar un servicio seguro y de calidad.

Arboledas: Este municipio cuenta con diferentes actividades para los amantes de la aventura, estas son: torrentismo, un deporte de aventura que se basa en el descenso de una cascada o torrente de agua con la ayuda de cuerdas; el rapel es también otra actividad para vivir el turismo de aventura, consiste en el descenso de superficies verticales; y por último su topografía permite la práctica de espeleología, donde se exploran diferentes cavidades subterráneas, formaciones rocosas, cascadas y vida vegetal. Es de suma importancia que se realicen capacitaciones a los guías y habitantes de este municipio para el continuo desarrollo de estas actividades de forma segura y amigable con el medio ambiente, aumentando de esta manera una competitividad y sostenibilidad al municipio.

Cucutilla: Al ser un municipio eco turístico, también permite vivir su aventura en el Parque Natural Regional Sisavita, con extensos lugares para practicar senderismo y más de 10 lagunas que se encuentran por todo el recorrido. Para poder realizar estos recorridos adecuadamente y de manera segura, es importante contratar un guía, en este caso los únicos que tienen el conocimiento amplio de todo el sector son los propios habitantes y estos prestan sus servicios a los visitantes, es por eso que se deberían realizar estudios de la zona para permitir la ampliación de los guías turísticos.

Chinácota: Un municipio perfecto para practicar parapente, uno de los deportes más aplicados por aquellos países líderes del turismo de aventura, un plan ideal para toda la familia, debido a que se permiten los viajes a partir de los cinco años de edad con autorización de sus tutores legales. El parapentismo es una fuente de ingresos económicos del municipio, permitiendo el flujo constante de turistas que desean vivir de esta experiencia, es una actividad compatible con los objetivos de desarrollo sostenibles, debido a que no genera un impacto negativo con el medio ambiente y el ecosistema, al permitir disfrutar de este atractivo con vistas

asombrosas, adrenalina y mucha emoción. Sin embargo, presenta una problemática en el municipio debido a que no cuenta con agencias fijas y especializadas en brindar dicho servicio, generando el no aprovechamiento óptimo de esta actividad, por este motivo se debería incentivar a los visitantes a crear agencias que brinden este servicio mostrando los beneficios que pueden llegar a obtener.

En conclusión el modelo de turismo de aventura se puede implementar en el departamento para una mejoría en la economía y de los indicadores estudiados sobre la competitividad del turismo, realizando estudios en sus más de 40 municipios, donde algunos de estos ya han comenzado a realizar la promoción de sus atractivos turísticos como los ya mencionados de acuerdo a estudios realizados por la gobernación y el portal web acerca de turismo en Norte de Santander, es por esta razón que son mencionados en el desarrollo de este capítulo, por otro lado, otros permanecen totalmente incognitos. También es importante la inversión en su malla vial para su fácil acceso y una mayor motivación de los turistas a la hora de elegir su destino.

- **Modelo de Turismo Cultural y Rural:** Este modelo de turismo promueve gran afluencia de turistas en los diferentes países y ciudades que ofrecen esta experiencia. El turismo cultural está enlazado con el patrimonio, ambos son sumamente importantes para brindar una identidad en cada destino y se vincula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Es un modelo que ha tenido un gran auge en los últimos tiempos, por tal motivo, también conlleva una gran responsabilidad para proteger estos lugares.

De acuerdo con el Consejo Internacional de Monumentos y Sitios (ICOMOS), el cual es una organización internacional no gubernamental vinculada con la UNESCO, encargada de promover

la conservación, protección y valoración de sitios de interés y monumentos culturales; define al turismo cultural con un objetivo primordial basado en conocer nuevos monumentos y sitios históricos. La definición de turismo cultural ofrecida por la OMT expresa que dentro de este modelo de turismo se busca satisfacer las diferentes necesidades humanas.

Los países que más se destacan en aplicar este modelo son:

- **Egipto**: Un país que atrae a sus turistas con su historia, el turismo cultural es uno de los más antiguos y con más auge en este territorio debido a sus museos y diferentes monumentos faraónicos y a las diferentes civilizaciones que han sido parte de Egipto. Los destinos que más se destacan son el valle del Nilo, que es la parte final de la cuenca del río Nilo en su paso por Egipto; el Cairo, Luxor y Aswan.



El Cairo es una de las ciudades más importantes y transitadas de Egipto, donde se mezclan diferentes culturas y se mantiene el mundo antiguo conviviendo armónicamente con lo moderno, visualizándose históricas plazas de mercado, edificios, mezquitas, las famosas pirámides de Giza y su impresionante Esfinge.



Figura 39. Imagen de la conocida Esfinge en el país de Egipto.

Fuente: Getty Images/iStockphoto

- **India:** Su atractivo turístico cultural se centra en el Taj Mahal siendo éste reconocido como patrimonio de la humanidad y hace parte de las siete maravillas del mundo moderno, por otra parte, encontramos, su cultura religiosa y otros diferentes sitios de interés.



Es considerado como el segundo país con mayor número de habitantes en el mundo, posee una amplia variedad de lenguas reconocidas, dispone de alrededor de siete ciudades consideradas por los hindúes como sagradas, cuentan con el mayor productor de cine en el mundo, la industria de “Bollywood” y ofrecen gran variedad de festivales en el año.



Figura 40. Imagen del Taj Mahal, considerado como patrimonio de la humanidad.

Fuente: National Geographic, 2018

- **China:** Su capital es Beijing, la cual se encuentra situada al norte de este país, es conocido como el tercer país más grande del



mundo, con una población de 1.395 millones de habitantes aproximadamente. China cuenta con una gran variedad de grupos étnicos, cada una con diferentes costumbres y culturas.

El turismo se ha convertido en un factor importante para la competitividad internacional del país, donde ha logrado hasta un 6,1% de participación en el PIB. Se cataloga como el segundo país con más patrimonios de la humanidad culturales y también naturales, declarados por la UNESCO. Los destinos turísticos que más sobresalen y que cuentan con una mayor afluencia de visitantes son los siguientes: la Gran Muralla China, Ciudad Prohibida en Beijing, el Mausoleo de Qin Shi Huang, las Montañas de Guilin, el Río Yangtsé, el Palacio de Potala y el Valle de Jiuzhaigou.



Figura 41. Imagen de Patrimonio de la Humanidad en China, sitios culturales y naturales.

Fuente: Viaje China experto.

- **Italia:** Se caracteriza por ser uno de los países que cuenta con más patrimonios de la humanidad declarados por la UNESCO, convirtiéndose así en uno de los destinos turísticos más visitados en el mundo. Gracias a sus 3000 años de historia, Italia se distingue por ofrecer un tipo de turismo monumental y cultural.



Roma, como capital de este país, recibe a la mayoría de visitantes debido a sus diferentes lugares de interés, entre ellos, el pequeño estado de Ciudad del Vaticano, algo único en el

mundo, el coliseo romano, la Fontana de Trevi, el Arco de Constantino, el Castel Sant Angelo, entre otros. Por otra parte, en Italia también se encuentran distintas ciudades interesantes, como, Venecia, Florencia, Pisa, Nápoles, Sicilia, Milán, Génova, entre muchas más.



Figura 42. Imagen del Coliseo Romano, patrimonio de la humanidad en Italia.

Fuente: Escobar. C, 2018

- **Alemania:** De acuerdo a la oficina de Turismo de Alemania, uno de los mayores atractivos turísticos para los visitantes de este país es el turismo cultural, contando con más de 40 lugares declarados como Patrimonio de la Humanidad según la UNESCO, en los últimos años ha batido sus propios récords en la llegada de visitantes extranjeros al país.



Entre los sitios y ciudades más destacados de este país, encontramos a Berlín con su amplia historia cultural, contando con gran cantidad de museos, catedrales antiguas, galerías y monumentos, también se encuentra el famoso Muro de Berlín. Hamburgo es la segunda ciudad más grande de Alemania y cuenta con una gran variedad de edificios medievales y

lugares que conservan su antigüedad. Es importante resaltar que Alemania fue eje central de la Segunda Guerra Mundial, por este motivo, muchos sitios culturales se centran en esta parte de la historia.



Figura 43. Imagen del Palacio Sanssouci en Potsdam.

Fuente: deutschland.de

-Modelo de Turismo Cultural en Norte de Santander y su aplicación

Norte de Santander cuenta con diferentes municipios que preservan su entorno cultural, antiguo y que permiten ofrecer una oferta cultural diversa, muchos de estos se encuentran inexplorados o con una promoción muy nula para atraer turistas locales, nacionales e internacionales. El departamento dispone de la ventaja de ser un escenario protagónico en la

historia de Colombia durante importantes acontecimientos de la colonia, independencia y su época republicana. Por tal motivo se deben implementar distintos programas que logren llevar a totalidad, las diferentes propuestas plasmadas en los planes de desarrollo, para poder lograr el desarrollo competitivo regional y sacar un amplio provecho a este modelo de turismo cultural, atrayendo una gran afluencia turística, inversión y ampliar la gama de productos y servicios que se puedan ofrecer.

Los municipios en los que se puede hacer más énfasis y aplicar este modelo turístico cultural y rural son:

Cúcuta: Ciudad capital del departamento, también conocida por los nombres de, Ciudad de los árboles, la perla del norte, portón de la frontera o con su nombre de aborigen “Casa de duendes”. Gracias a Francisco de Paula Santander y Simón Bolívar, es la “cuna de la patria” originándose sucesos importantes en la historia colombiana como la batalla de Cúcuta la cual permitió dar un paso importante para la independencia, en la ciudad se encuentra un monumento conmemorativo donde se realizó dicho evento. Es importante mejorar sus problemáticas y que se realice una oferta turística más amplia debido a la afluencia de turistas que recibe gracias a ser una ciudad capital y fronteriza. Esta ciudad tiene un alto potencial que si se explota, puede mejorar significativamente los índices económicos y turísticos de la región.

Villa del Rosario: Conforman el área metropolitana de la ciudad de Cúcuta, cuenta con sitios turísticos importantes en la historia de Colombia, los cuales son: Parque Gran Colombiano, un espacio donde se encuentran ubicados diferentes lugares históricos como, la casa del General Santander, más conocido como Francisco de Paula Santander, el Templo Histórico, el cual es el lugar donde se instaló el congreso y se redactó la constitución en 1821, en este mismo lugar se

encuentra el famoso árbol histórico de tamarindo, el cual era usado como zona de descanso por los diputados durante la redacción de la constitución, por otro lado se encuentra la casa de la Bagatela donde funcionó el poder ejecutivo en 1821.

Arboledas: Este encantador municipio cuenta con un sendero histórico que lleva por nombre El Paso del Libertador, se puede encontrar una estatua emblemática de Simón Bolívar. Se destaca por su turismo religioso y su arquitectura que aún conserva rasgos de siglos pasados.

Salazar de las Palmas: Es un municipio cafetero del departamento y el primero en exportar internacionalmente, fue el primer lugar donde se inició la industria cafetera pero fue perdiendo su importancia tomando posesión de esta los lugares que ahora se conocen como “eje cafetero”. Salazar ofrece la oportunidad de ir por un solo día, un fin de semana o recorrerlo los días que consideren pertinentes, recibe miles de turistas religiosos con la motivación de conocer el santuario de los famosos 7 chorros o el lugar donde apareció la virgen de Belén.

Pamplona: Un municipio que presenta gran auge estudiantil y permite la conexión de la ciudad de Cúcuta con el interior del país. La época con alta demanda de turistas está centrada en Semana Santa, debido a su popularidad en la manera de celebrar estas fechas importantes para las personas religiosas. Cuenta con distintos museos, sitios culturales y de interés histórico.

Chitagá: Este municipio contiene un bien de interés cultural nacional como los es Puente Real o también conocido como Puente Bolívar, el cual fue construido en el siglo XVIII, cerca de este lugar se presentó una batalla de la guerra de los mil días. Cuenta además con museos y otros sitios turísticos, como el lugar donde se hospedó Simón Bolívar a su paso por este lugar.

Ocaña: Es el segundo municipio más importante y con más habitantes del departamento, conocido por sus lugares históricos, atractivos y su particular gastronomía. Posee diferentes

atractivos que conservan una arquitectura colonial que rescata épocas antiguas y demuestran la majestuosidad con la que eran construidas. Se puede encontrar la reserva ecológica Ave Hormiguero, hábitat de un ave en peligro de extinción y que fue proclamado como reserva natural.

La Playa de Belén: Declarado como bien de interés cultural de carácter nacional en el año 2005, su atracción principal es el pueblo en general, debido a que cuenta con una arquitectura colonial de fachadas en color blanco, un zócalo rojo y puertas marrones que no pueden ser modificadas ni alteradas por sus propietarios debido al nombramiento de Monumento Nacional de Colombia.

Por último, el cuidado y mantenimiento de los sitios turísticos del departamento permite que genere interés en los visitantes, por este motivo es importante que se expongan los beneficios que genera la preservación de estos lugares a los habitantes de cada municipio, para generar un mejor interés, demostrando que esto puede generar un beneficio económico y que gracias a esto se podrían generar más empleos y mayores oportunidades para los entes involucrados. Teniendo en cuenta que es un modelo turístico ofrecido a todo el entorno familiar, cualquier persona y a cualquier edad, este modelo tiene mucho que aportar en el ámbito económico, competitivo y sostenible, donde se pueden realizar proyectos público-privados que contribuyan, analicen y propongan mejoras para el implemento correcto del turismo cultural y rural, buscando también el beneficio para el crecimiento de cada municipio que logre involucrarse.

- **Modelo de Turismo “Ecoturismo”:** De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (OMT) la esencia de este modelo turístico es cuidar y proteger los recursos naturales,

desde 1990 la OMT ha procurado que los países se vinculen a la iniciativa de aplicar en sus territorios de manera exitosa el ecoturismo , por este motivo, en el año 2002 se dio a conocer el día internacional del Ecoturismo, permitiendo que cada año durante esta fecha se lleven a cabo diferentes actividades, conferencias regionales, nacionales e internacionales y la realización de la Cumbre Mundial del Ecoturismo, donde se exponen metodologías para un correcto desarrollo del modelo.

Este modelo es confundido con el turismo rural, el cual solo utiliza y/o explota los beneficios ofrecidos por la naturaleza para realizar turismo, mientras que, el ecoturismo protege el medio ambiente de causar grandes impactos negativos y direcciona a la comunidad a que ejerza un turismo de manera sostenible.

A continuación se puede observar los países líderes en ejercer ecoturismo:

- **Nueva Caledonia:** Es un archipiélago localizado en el continente de Oceanía y colinda con Nueva Zelanda y Australia,  considerado como el país con más áreas protegidas del mundo y líder en la promoción del ecoturismo. El gobierno de Nueva Caledonia, durante el año 2014 propuso crear una zona llamada Parque Natural del Mar del Coral, para preservar la protección de las miles de especies marinas y la gran barrera de coral; permitiendo que se genere el intercambio genético a través de corrientes oceánicas, facilitando la preservación y repoblación de la Gran Barrera Coral. Por otro lado, se tomaron medidas para la prohibición de la caza de tiburones.



Figura 44. Imagen de los bancos de coral en Nueva Caledonia.

Fuente: Ethan Daniels, 2015

- **Eslovenia:** Consolidado como uno de los países más sostenibles en el continente europeo, cuenta con más del 50% de área protegida convirtiéndolo en un paraíso natural y un lugar apetecido por los amantes de los nevados, los bosques y los ríos cristalinos.

Ofrece a sus visitantes alojamientos verdes, facilitando reducir los impactos negativos al medio ambiente y que estos se involucren con la naturaleza y ayuden en la protección del entorno y tradiciones. Dentro de los países más importantes del país se encuentra el “Valle de Soca”, siendo este, una de las áreas protegidas y cuentan con la posibilidad de deleitarse de las frutas orgánicas provenientes de los bosques eslovenos.





Figura 45. Imagen del Lago Bled en Eslovenia.

Fuente: Gaspar Janos, 2015

- **Costa Rica:** Este país ha dedicado gran parte de su territorio a reservas naturales, tierras protegidas y parques nacionales, apostando a la industria del turismo en la protección de los tesoros naturales pertenecientes a Costa



Rica. El avistamiento de aves exóticas, grandes bosques tropicales y sus playas hacen de este un gran atractivo a sus visitantes.

Cuentan con el Bosque Nuboso Monteverde y Parque Nacional Manuel Antonio, los cuales son tomados como modelos de ecoturismo y desarrollo sostenible en otros países.

El éxito del modelo de Ecoturismo en el país es la participación del sector privado, ONGs

nacionales e internacionales, organizaciones gubernamentales, empresas locales, la comunidad y la diversidad biológica.



Figura 46. Imagen del Bosque Nuboso Monteverde.

Fuente: Elena M, 2020

- **Namibia**: Pionero en adjuntar dentro de su constitución la protección del medio ambiente, es un país localizado en el continente africano, cuenta con una gran extensión de territorio protegido a las cuales solo permiten su recorrido con guías expertos o safaris supervisados.



Entre los sitios protegidos por el estado en este país se encuentran, el desierto Nabib Desert, el parque nacional Ethosa, las llanuras de Kavago y sus espectaculares dunas.



Figura 47. Imagen de las Dunas de Namibia.

Fuente: Willem Kruger, 2015

- **Ecuador**: Este país también hace parte de la lista realizada anualmente por Green Destinations, donde destaca los mejores destinos sostenibles a nivel turístico, los lugares más atractivos para los visitantes son las Islas Galápagos y la Isla Sani. Ecuador recibe anualmente este reconocimiento gracias a su riqueza de biodiversidad, la protección de su ecosistema y sus especies, y por supuesto a la sostenibilidad.



Cuentan con parques nacionales, reservas ecológicas, biológicas, marinas, producción de flora y fauna, y geobotánicas, refugios de fauna silvestre, áreas nacionales de recreación y áreas ecológicas de conservación, permitiendo que sea un destino sostenible. El ecoturismo genera distintos beneficios económicos al país, favoreciendo a las comunidades locales que se ven involucradas, diferentes ingresos económicos directos e

indirectos, conservación de la biodiversidad y la protección de cada recurso natural que se vea expuesto a los visitantes.



Figura 48. Imagen de la entrada al Parque Nacional Galápagos en la Isla Galápagos.

Fuente: Galápagos, 2019

- **Modelo de Turismo Ecoturismo en Norte de Santander y su aplicación**

De acuerdo a la OMT este modelo de turismo ha ofrecido un gran impacto económico y una oferta turística amplia a nivel global, por este motivo la industria turística busca aprovechar la nueva demanda de turismo de naturaleza.

Norte de Santander cuenta con áreas naturales protegidas y otras en proceso de nombramiento según el ente territorial encargado, CORPONOR, se han desarrollado distintas mesas regionales de ecoturismo, donde se plantea este modelo turístico como una iniciativa al

departamento para su desarrollo económico y sostenible, esperando que sea vinculado como una fuente importante de ingreso a la región. Los municipios donde más auge ha tenido acerca del ecoturismo de acuerdo al portal web Turismodenortedesantander son: Salazar de las palmas, Gramalote, Playa de belén, Cúcota, Lourdes, Chitagá, Mutiscua, Bochalema, Durania, Toledo, entre otros. A continuación se puede encontrar una breve descripción de los municipios mencionados anteriormente:

Chitagá: Un municipio ubicado a solo tres horas de la capital nortesantandereana, cuenta con tres hermosas lagunas ubicadas en el Páramo Almorzadero, las cuales posicionan al municipio como un destino para disfrutar del ecoturismo, la Laguna El Salado es la primera laguna y con mayor atracción de turistas, se encuentra en el corregimiento de Presidente, el cual está situado a 30 minutos del pueblo, la segunda atracción es la Laguna Comagüeta ubicada a 23 kilómetros del casco urbano, permite la interacción con diferentes mamíferos y aves que forman parte de este ecosistema, por otro lado, se encuentra la Laguna El Tambor, es la última y la más alta, con un recorrido de 1 hora aproximadamente para llegar al destino y observar una majestuosa laguna bañada por diferentes cascadas a lo largo del camino. El municipio cuenta con variedad de hospedaje para los visitantes que desean realizar un recorrido más completo y detallado.

Salazar De las Palmas: Este municipio se encuentra aproximadamente a 37 kilómetros de Cúcota, es un lugar con diferentes atractivos que encantan a sus visitantes a pesar de que algunos de estos no son de fácil acceso, entre estos destinos encontramos a La Garganta del Diablo o también conocido como el Cañón de Las Pailas, a más de cuatro kilómetros del casco urbano de Salazar, es una cascada con una formaciones características que lo convierten en un lugar único en el departamento, este cañón no es tan grande ni majestuoso como el famoso Cañón de

Chicamocha en el departamento de Santander pero que de igual forma cumple con las condiciones para ser llamado como tal; por otro lado está la cascada El Ejido con más de 20 metros de altura, ubicada en el mismo sendero que lleva a Las Pailas, requiere de largas caminatas y un buen nivel físico que también serán requeridos en otro destino del municipio como el Páramo de Guerrero, a este lugar se recomienda ir en las horas de la mañana y con un guía experto en el lugar para evitar accidentes o extravíos. Este municipio cuenta con diferentes destinos inexplorados o poco conocidos y con una cascada que lleva por nombre El Mandingas la cual no es una zona abierta al público a pesar de ser un potencial atractivo, la razón de la prohibición es debido a que es una zona protegida por sus habitantes al ser el sustento del agua potable del municipio.

Gramalote: El antiguo municipio que llevaba este nombre es actualmente solo ruinas debido a una falla geológica que provocó la evacuación de sus habitantes y la construcción de un Nuevo Gramalote, a pesar de esto, en las ruinas del municipio todavía se encuentran sus atractivos eco turísticos, unas maravillas naturales que perduran a través del tiempo, este es el caso del Pozo el Molino, a más de 15 minutos caminando del casco urbano, por otro lado, se encuentra la Laguna Pozo Largo del Bojoso, su atractivo es su particularidad de ser un espejo de agua, es el sustento hidrológico de distintos municipios, posee grandes hectáreas de bosque, lagunas y quebradas. Gramalote cuenta con unos atractivos denominados con el “Jurassic Park de Gramalote” en la cual se encuentran diferentes cascadas, quebradas, cuevas y un tobogán creado por la naturaleza.

Playa de Belén: Este municipio no cuenta con transporte público directo desde la capital nortesantandereana, donde queda ubicado a aproximadamente seis horas de esta. Su atractivo turístico se centra en tres lugares específicos los cuales son: Los Pinos, el cual es un mirador que

fue reforestado por error en el año 1986 convirtiéndolo en un atractivo turístico con pinos de enormes proporciones; por otro lado se encuentra el Parque Natural Yaraguá, un lugar manejado por el sector privado pero abierto al público general, ofrecen diferentes actividades para disfrutar de la naturaleza; por último se encuentran los famosos Estoraques, denominado como área natural única, rodeada de rocas con una altura particular creada por la erosión de la misma naturaleza, cuenta con una flora y fauna muy diversa y también diferentes especies de aves y mamíferos.

Cácota: Ubicado aproximadamente a dos horas del municipio de Cúcuta, y limitando con los municipios de Chitagá, Labateca, Pamplona, Mutiscua y Silos, cuenta con un atractivo turístico como lo es la Laguna del Cacique, un hermoso ecosistema acuático ubicado a más de 2000 metros sobre el nivel del mar, posee una vegetación de páramo y se pueden observar mamíferos y aves. Es posible dar un recorrido dentro de la laguna con un guía experto en el tema, también, está permitido acampar en el lugar.

Lourdes: Es un municipio ubicado en el centro del departamento, a tan solo dos horas de la capital de Norte de Santander, posee un gran potencial explorado e inexplorado de turismo ecológico, la cual sus propios habitantes han realizado campañas para darle visibilidad a su municipio. Entre sus atractivos se encuentran la cascada La Cristalina y el pozo La Pailona, lugares mágicos rodeados de mucho verde y aguas cristalinas que dejan encantados a sus visitantes.

Mutiscua: Este pequeño municipio está localizado al sur occidente de Norte de Santander, dispone de un portafolio para los amantes de la naturaleza, una de sus actividades económicas está basada en la piscicultura y permiten a sus visitantes vivir de esta experiencia. La principal y

más importante atracción en cuanto a ecoturismo se refiere, es el Parque Natural Regional Santurbán, la cual es un área protegida y se encuentra ubicada entre el departamento de Santander y Norte de Santander. Se puede observar un páramo, un bosque andino y alto andino, lo cual quiere decir que su altura se basa entre más de 2900 y 3900 metros sobre el nivel del mar. También se pueden encontrar diferentes lagunas en el recorrido dentro del famoso Páramo de Santurbán.

Bochalema: Ubicado al oriente de Colombia, este municipio de Norte de Santander está rodeado de naturaleza, un lugar perfecto para los amantes del ecoturismo y de los climas a temperaturas de 21°C, cuenta con hermosos lugares naturales como los termales Azufral y Raizon, los cuales ofrecen un balneario de aguas termales; también gozan del sendero ecológico Agua Blanca, una ruta de bosque montañoso y donde los visitantes pueden encontrar distintos sitios emblemáticos.

Durania: Localizado al sur oriente del departamento, una de sus fuentes de economía es el turismo, rodeado de asombrosos paisajes y naturaleza, cuenta con la oportunidad de brindarle a sus visitantes una experiencia de ecoturismo con sus destinos tales como: La Laguna de la Barca, Pozo la Hamaca, Pozo del Amor, la quebrada La Laucha y el salto El Saladito. Cabe resaltar que estos sitios de turismo ecológico, son protegidos y preservados por la comunidad debido a su gran importancia en su ecosistema.

Toledo: Este destino eco turístico del departamento, está ubicado al nororiente de Colombia, cuenta con ríos, termales, cascadas y diferentes parques que lo convierten en un atractivo ecológico. Su clima es cálido y templado, por tal motivo, sus habitantes recomiendan que la mejor época climatológica para visitar su municipio es en los meses de enero y febrero. El

principal atractivo de Toledo se centra en su Parque Nacional Natural El Tamá, donde se encuentran bosques húmedo tropical, páramo, bosque subandino, niebla, también, diferentes especies mamíferas y cientos de aves.

Teniendo claro la participación con la que ya cuentan los municipios mencionados, Norte de Santander tiene la posibilidad de incursionar a fondo este modelo de turismo, buscando la visibilidad de estos destinos a personas regionales, nacionales e internacionales, debido a que esto servirá como una gran fuente de ingreso económico y de empleo a los habitantes de cada municipio y permitirá un aumento en el porcentaje de la competitividad y sostenibilidad del departamento, es importante que se hagan alianzas público privadas en los destinos que así lo requieran para un mejor aprovechamiento. El departamento y los entes involucrados han realizado diferentes inversiones a los municipios para que sean una oferta turística importante en Norte de Santander, debido a que son sitios poco conocidos y algunos con carencias en sus vías para un fácil acceso, también, se han realizado estudios para el mejoramiento de la seguridad y brindarle una experiencia segura y tranquila a los visitantes.

Para concluir, el departamento debería realizar estudios más detallados y que permitan explorar las distintas maneras que se puede aplicar el Ecoturismo en el territorio, teniendo de base no solo los estudios nacionales de departamentos que aplican exitosamente el modelo sino también de los países internacionales que cuentan con más trayectoria y conocimiento en el área, logrando en un futuro ocupar algún puesto de los rankings realizados y volviéndose un destino apetecido entre los turistas.

9. Estrategias para el mejoramiento del sector turismo de Norte de Santander en los Índices de Competitividad nacional.

Anualmente la Asociación Hotelera y Turística de Colombia -COTELCO- junto a la Fundación Universitaria Cafam realizan la publicación del Índice de Competitividad Turística Regional gracias a su alianza en el Centro de Pensamiento Turístico de Colombia, CPTUR, donde investigan y analizan diferentes criterios con el fin de fortalecer la industria turística del país, proponiendo estrategias que den mejores resultados en los diferentes departamentos.

En Colombia el sector turismo ha traído comportamientos ascendentes en el PIB, permitiendo que se fomenten regulaciones y distintos estímulos, ejemplo de esto son la ley 397 de 1997 y ley 1225 de 2008, como el propósito de explotar los recursos turísticos y de buscar alternativas diferentes al turismo tradicional como lo son el turismo cultural, de aventura, rural, entre otros. Gracias a las diferentes investigaciones sobre el turismo, las cuales permiten que el país y los departamentos tengan claro la situación en la que se encuentran. Dentro de la demanda de visitantes se tiene en cuenta el desarrollo socio económico de los destinos, las condiciones de infraestructura, fácil acceso y la seguridad.

Por consiguiente, el departamento de Norte de Santander durante estos años no ha logrado obtener puntajes que lo sitúen en puestos altos del ranking anual realizado por el CPTUR, y ha presentado una serie de dificultades en los determinantes expuestos anteriormente como la falta de promoción, inseguridad para los turistas, bajo apoyo institucional y una carencia de buena infraestructura, ésto también se plasmó en el diseño del producto turístico realizado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo durante el año 2014. Ahora bien, en la actualidad el senador Andres Cristo dio declaraciones al diario La opinión (2019), acerca del Plan Nacional de Desarrollo (PND) de los años 2019-2022, expresando que no se tienen en cuenta proyectos

concretos para Norte de Santander y que los acuerdos sobre inversiones para obras y grandes proyectos no han tenido progresos significativos, demostrando la falta de incentivos e innovaciones al sector desde los anteriores planes de desarrollo.

Siendo así, el presente objetivo tiene como finalidad plantear estrategias para el mejoramiento del sector turístico en el departamento; esto se hace con la intención de darle un mayor aprovechamiento a su posición geográfica, su diversidad y su historia; destacando los beneficios que pueden ser obtenidos y de esta manera buscar el incremento de los porcentajes evaluados en el Índice de Competitividad.

A continuación se exponen las estrategias que podrían permitir un mejoramiento en este sector:

-Fomentar e implementar buenas prácticas enfatizadas a la alta calidad y sostenibilidad en los destinos y prestadores del servicio:

De acuerdo a Alvarez Soussa (2005) plantear la problemática de calidad en el turismo abarca no solo la satisfacción de turistas, sino también, la contribución que tiene el turismo al desarrollo sostenible.

Teniendo claro que el turismo según la Organización Mundial del Turismo (OMT), es una potencia económica que representa más del 10% en el PIB mundial y aproximadamente un 30% de las exportaciones de servicios, gracias a su importancia y el continuo aumento de la competencia, es de suma importancia que se ofrezcan servicios de calidad permitiendo una ventaja competitiva.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT), publicó en febrero del 2018 la resolución 0280, donde se reglamenta la certificación de calidad turística, permitiendo promover la prestación de los servicios turísticos con alta calidad. Actualmente, en Colombia más de 20 destinos cuentan con esta certificación, sin embargo, Norte de Santander no cuenta con destinos certificados, de acuerdo a artículos y documentos publicados por MinCIT, es por esto, que es importante una implementación de una estrategia que permita dar a conocer a cada ente involucrado una manera oportuna de realizar buenas prácticas de calidad.

Para aplicar esta estrategia, se deben conocer los entes involucrados, tales como, agencias de viajes, alojamiento, restaurantes, guías turísticos, entre otros. También es importante reconocer el desinterés por parte de la población, el sector gremial y empresarial, de trabajar de manera colectiva debido a sus intereses individuales y la competencia desleal, mostrando bajos niveles de calidad de acuerdo al ICTR, por esto, se debería orientar a una mejora en los servicios, implementando buenas prácticas de calidad en lo ambiental, económico, empresarial y sociocultural, dejando en evidencia los beneficios que esto conlleva a los emprendimientos, la población, el territorio y sobretodo el medioambiente, permitiendo que se reduzcan costos y se mejore la imagen que posee el destino turístico, garantizando una sostenibilidad y motivación de futuros visitantes con una mayor capacidad de gasto y que se encuentren interesados en el beneficio de comunidades y conservación del medio ambiente.

Las buenas prácticas son un conjunto de pautas y recomendaciones que permiten realizar actividades que ayuden a prevenir, mejorar y corregir la gestión del sector turístico con su entorno, estas forman parte de códigos éticos, acuerdos regionales, objetivos de desarrollo sostenible, acuerdos público-privados, normativas, entre otros. Es un proceso lento y cíclico el

cual se debe tomar el tiempo necesario para ver excelentes resultados, y llevar un constante seguimiento, tomar decisiones, realizar nuevos ajustes y retroalimentaciones periódicamente.

Para el mejor desarrollo de esta estrategia se pueden realizar acciones como:

- Elaborar distintas normativas que se consideren necesarias y que hacen falta en la vigentes, verificando la aplicación de estas.
- Implementar una infraestructura básica, tal como, mejora del alcantarillado en los destinos u otras problemáticas que se encuentren.
- Realizar capacitaciones de recursos humanos, educación ambiental y cultural, sensibilización turística, que sea dirigida a todos los actores del sector, autoridades y población.
- Difusión y alta valorización de las expresiones culturales en los diferentes destinos.

Como se mencionó anteriormente, la aplicación de un servicio de alta calidad y sostenibilidad en los diferentes sitios turísticos genera ciertos beneficios como un aumento en las ganancias y un mayor nivel de competitividad a las partes involucradas, además de que se construye una mejor relación empresarial, social y ambiental entre las comunidades locales que ejercen el turismo y los visitantes extranjeros o de otras regiones que llegan al departamento, de igual forma mejora la imagen de Norte de Santander como destino turístico con alta calidad atrayendo público de distintos lugares, y finalmente genera el cuidado del medio ambiente y un uso óptimo de los recursos e insumos. Por otro lado, de no aplicar de una forma correcta las estrategias de alta calidad y sostenibilidad podrían generar distintas consecuencias en las que se destaca una posible crisis económica ante la falta de ingresos económicos a las poblaciones que

brindan un servicio turístico, por otra parte los turistas solo verían al departamento como un lugar de paso disminuyendo su tiempo de estadía y de gasto en los municipios.

-Mejorar y dar seguimiento a las estrategias de promoción turística del departamento:

De acuerdo al ministro de Comercio, Industria y Turismo, José Manuel Restrepo (2020), Norte de Santander cuenta con un gran potencial en el sector gracias a su biodiversidad, naturaleza y cultura, es por esto, que desde el ministerio proponen diferentes acciones para apoyar el turismo del departamento, entre las que destaca la promoción turística.

Es indispensable dar a conocer el destino turístico para motivar la visita de consumidores interesados, siendo esto posible de lograr con distintos medios los cuales son los adecuados para la promoción turística. Esto ayuda a crear nuevas necesidades en los individuos basado en un conjunto de actividades que favorecen el desarrollo, crecimiento y mejoría del turismo. La promoción turística cuenta con un proceso de planeación y elementos fundamentales los cuales son el establecimiento de metas, la investigación de futuros mercados para posibles consumidores, medios publicitarios, presupuesto económico y la forma de medir los resultados que se puedan obtener. Por otro lado también se tienen en cuenta la publicidad, los distintos materiales de apoyo, las relaciones públicas los cuales son factores que se deben tener en cuenta de la misma forma.

Norte de Santander cuenta con puntajes de cero en una clasificación de 0 a 10 puntos dentro de estudios publicados por el ICTRC en los indicadores de cultura y gestión empresarial, la promoción turística es uno de sus puntos a mejorar, es por esto la importancia de proponer una estrategia que de mejoras a esta problemática. Aunque el departamento ha ido mejorando en este tema a través de mejorar la página web, ruedas de negocio, viajes de familiarización conocidos

como Fam Trip, avances en conjunto con la corporación mixta de promoción Norte de Santander publicando artículos y revistas que incentivan el turismo de la región, sigue siendo importante una mejor promoción, las cuales implica actividades como:

- Determinar los destinos con un turismo estratégico que se busquen promocionar.
- Realizar un análisis detallado del mercado, el público al cual se desea llegar para generar mejores promociones.
- Crear y fortalecer vínculos con todo el sector turístico para ampliar los rangos de promoción.
- Evitar la falsa divulgación de información para que los visitantes no creen falsas expectativas y promuevan una mala publicidad.
- Promover la realización de eventos que faciliten una promoción del departamento y sus municipios.
- Aumentar, mejorar y dar seguimiento a los cluster de turismo para un fortalecimiento del sector.

En conclusión el tema de promoción turística es importante para el departamento, debido a que fomentará de manera significativa la visita de extranjeros y locales que se interesen en Norte de Santander, mejorando las puntuaciones anuales que se publican en el Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia, por otra parte también aporta a la economía de la región y en la generación de empleo.

-Destacar la importancia que tiene el idioma inglés como base fundamental para crear una ventaja competitiva en la prestación de servicios de turismo en el departamento:

Es importante resaltar que gracias al constante aumento de visitantes internacionales en Colombia, el Gobierno Nacional creó un programa titulado “Inglés como lengua extranjera, una estrategia para la competitividad” el cual busca impulsar el manejo de este idioma en el sector turístico. El dominio de esta lengua en su modalidad específica del turismo permite una comunicación asertiva entre los visitantes extranjeros y los prestadores de servicios, permitiendo una experiencia más óptima y recomendable.

De acuerdo a estudios realizados por la gobernación de Norte de Santander, gran parte de sus habitantes no poseen un nivel mínimo de inglés debido a falta de recursos o motivación, por este motivo, decidieron lanzar un proyecto que busca la contratación de nativos extranjeros para vincularlos a instituciones educativas con el fin de fortalecer esta lengua y alcanzar que sus habitantes alcancen un nivel A2.

Para lograr la ejecución de esta estrategia es necesario tener en cuenta las siguientes actividades:

- Vincular a las instituciones educativas que presten estudios de turismo en su malla curricular.
- Fortalecer los planes de estudio existentes para una mejora del idioma inglés.
- Implementar actividades donde se facilite un uso real y cotidiano de la lengua extranjera.
- Desarrollar constantemente pruebas que permitan la medición de la calidad de los estudios.
- Fortalecer los estudios en el inglés turístico.

→ Dar seguimiento a las instituciones vinculadas que presten el servicio de estudios en lenguas extranjeras.

Según un informe publicado por Fedesarrollo acerca del bilingüismo del sector laboral en Colombia, los departamentos destacados son Antioquia, Valle del Cauca, Santander, Cundinamarca, Atlántico y la ciudad capital del país, Bogotá; demostrando el bajo nivel entre los demás departamentos. Las ventajas de fomentar esta estrategia en el departamento incluyen una comunicación directa, aumento de empleos, intercambios culturales, mayor promoción y reconocimiento, un turismo inclusivo y de calidad, entre otras. Por otra parte, no enfatizar en la importancia que tiene un segundo idioma en los prestadores de servicios puede crear un choque cultural entre locales y visitantes.

-Mejorar la prestación de servicios de transporte en el departamento:

Los medios de transporte desarrollan una parte importante en el turismo debido a que es fundamental en el desarrollo del sector. Según Henderson, una red de transporte adecuada que contribuya con la accesibilidad a los destinos, permite, un fácil progreso y un avance competitivo, en cambio, la ausencia de ésta puede volverse algo negativo en el desarrollo del sector (Henderson, 2009). Es por esto, la importancia de mejorar e implementar un servicio adecuado que atraiga diferentes beneficios.

De acuerdo a estudios pertinentes realizados por diferentes áreas involucradas, Norte de Santander carece de un inventario de transportes que estén disponibles exclusivamente para el sector, donde permitan el traslado de visitantes a los destinos turísticos, por esto, es necesario gestionar el cubrimiento de estas rutas sobretodo en sitios de difícil acceso, mediante alianzas

estratégicas con empresas que presten el servicio de transporte a nivel aéreo, terrestre o en la condición que requiera el destino.

Para el desarrollo correcto de esta estrategia se podría:

- Fomentar la satisfacción de los turistas en los medios de transporte que cuenten con certificado de calidad y brinden seguridad y tranquilidad.
- Dividir los medios de transporte terrestres, los cuales cumplan una función específica de turismo o que sean solo prestaciones de servicios de recorrido.
- Realizar estudios que permitan la auditoría de los prestadores de servicio.
- Realizar capacitaciones a los conductores encargados del servicio de transporte turístico para que sean un apoyo con los demás entes del sector turístico.

Como conclusión la mejoría en la red de transporte permitirá que el departamento obtenga mejores puntajes en los indicadores de competitividad turística regional y el flujo de turistas en nuevos destinos que posee Norte de Santander los cuales no cuentan con un medio de transporte.

-Proveer a los turistas locales e internacionales una mejor seguridad en los destinos turísticos:

La seguridad es un factor fundamental en el desarrollo turístico competitivo del departamento, permitiendo que se genere más interés en los turistas en el momento de elegir un destino y una experiencia más amena. Según un artículo publicado por la oficina de prensa de la gobernación de Norte de Santander, el departamento actualmente realiza comités departamental de seguridad turística, para buscar alternativas y apoyos que conlleven a un Norte de Santander más seguro, planteando alternativas con actividades que garanticen seguridad en los diferentes

atractivos turísticos de la región y el desarrollo de una matriz de seguridad turística (Gobernación Norte de Santander, 2021).

A Pesar de los esfuerzos y avances que han realizado los entes territoriales vinculados al sector turístico, el departamento continúa obteniendo puntajes negativos dentro de los estudios realizados anualmente por el ICTRC, donde se evidencian las falencias que hay en todos los aspectos relacionados a la seguridad, ejemplo de estas son eventos terroristas, delitos en contra de turistas, poca presencia de policía y agentes policiales especializados en el turismo, homicidios, entre otros.

Según la Organización Mundial de Turismo, OMT, se pueden seguir diferentes acciones para mejorar la seguridad del turismo en el departamento:

- Identificar y clasificar los riesgos turísticos dependiendo del destino, actividades por realizar y los motivos del viaje.
- Establecer la responsabilidad que tienen las empresas turísticas en seguridad.
- Crear un seguro turístico y de asistencia en viajes.
- Generar documentación e información sobre seguridad a los viajeros.
- Analizar los aspectos por mejorar que afectan la seguridad de los turistas en los diferentes destinos.

El estudio y mejoría de todo el ámbito de seguridad permite mejoras en la competitividad del departamento, mejoraría los puntajes en el ICTRC y atraer más turistas a los diferentes destinos que ofrece Norte de Santander.

-Mejorar la implementación de los modelos de turismo en el departamento:

Norte de Santander cuenta con todo el potencial de modelos turísticos existentes, es por esta razón que se deben empezar a identificar, explorar y aprovechar cada uno de los destinos que permiten desarrollar los diferentes modelos. La importancia que poseen estos modelos se ve evidenciada en el desarrollo turístico sostenible y permite un buen desempeño de los ODS en el departamento y país.

De acuerdo al capítulo anterior de este proyecto, se puede evidenciar que el departamento cuenta con diferentes destinos que se adaptan a los modelos turísticos pero que infortunadamente no se están aprovechando de la manera correcta debido a que no se le da la promoción necesaria y se determina que esta estrategia será necesaria y se debe implementar para una mejora en los índices de competitividad.

Es una estrategia que trabaja en conjunto con todas las estrategias propuestas dentro de este capítulo y se podrían seguir los siguientes pasos para un correcto desarrollo:

- Realizar un diagnóstico de los destinos turísticos que ofrece la región.
- Analizar y comparar los distintos modelos turísticos que logran ser adaptables al departamento.
- Proponer un plan estratégico que permita el desarrollo adecuado de los modelos turísticos en el departamento.
- Cumplir y dar seguimiento al plan o planes estratégicos que se consideren oportunos para el aprovechamiento competitivo y sostenible de la región.

Estos cuatro puntos son esenciales para el cumplimiento y desarrollo de esta estrategia en Norte de Santander, debido a que logra un acercamiento completo de las posibles problemáticas

que no permiten una implementación de los modelos turísticos y ayuda a desarrollar un plan de desarrollo y mejoramiento.

-Analizar las posibles alianzas entre los sectores públicos y privados que logren un debido aprovechamiento del turismo sostenible

El departamento presenta un gran reto el cual es aumentar la sostenibilidad, competitividad y el desarrollo económico y social, actualmente diferentes entes del sector público trabajan para el cumplimiento de este objetivo. La finalidad de esta estrategia es reconocer que el sector privado también logra una participación estratégica al realizar alianzas con el sector público, las cuales son conocidas internacionalmente como alianzas público privadas o APP.

Estas alianzas permiten una variedad de inversión y ayudan al impulso del crecimiento del sector, por esta razón es importante la revisión y análisis de las posibles alianzas que beneficien al departamento. Son una herramienta fundamental al momento de unir e intercambiar esfuerzos para alcanzar determinados objetivos, haciendo más eficiente el cumplimiento de objetivos y generando impactos positivos en el desarrollo del turismo sostenible.

Para el desarrollo óptimo de esta estrategia se puede tener en cuenta los siguientes puntos:

- Analizar las políticas nacionales, departamentales y locales.
- Identificar las ofertas y servicios turísticos.
- Realizar un mapeo y una identificación de los diferentes actores.
- Evaluar las alianzas estratégicas que se requieran para un mejor desarrollo del turismo sostenible.

→ Determinar los actores que formarán parte de las alianzas y el área específica de la que se harán cargo.

También es importante que se establezcan reglas las cuales permitan definir roles y manejen de manera equitativa la participación y aportes económicos de los actores involucrados para ordenar los intereses públicos y privados. De acuerdo a un artículo publicado por el portal web La República, Colombia es pionero en las iniciativas privadas el cual permite un fácil desarrollo de las alianzas público privadas en sus departamentos y según el Departamento Nacional de Planeación (DNP), ocupa un segundo lugar en APP desde la Ley 1508 de 2012.

-Promover la creación y diseño de productos turísticos

El departamento ha obtenido a lo largo de estos años puntajes bajos referentes al diseño de productos turísticos, es por esta razón que se visualiza la importancia de promover la creación y diseño de estos.

Dentro de la creación y diseño de productos turísticos se encuentra la creación de marca e imagen del destino, debido a que es importante en la toma de decisiones de los consumidores turísticos, por este motivo el departamento debe apostar en la creación de una imagen representativa y que logre resaltar en los mercados globales positivamente. Es importante resaltar que no se debe exagerar al momento de promocionar un producto turístico debido a que acarrearía comentarios negativos después de vivir la experiencia real.

Para el desarrollo óptimo de esta estrategia se puede tener en cuenta los siguientes puntos:

- Estrategia de un plan de Marketing.
- Elaborar un plan de estrategia de E-marketing.

- Crear un valor añadido al producto turístico.
- Analizar y determinar la identidad propia del destino.
- Elaborar una marca turística y de destino.

Se debe tener en cuenta que para la obtención de un diseño exitoso es necesario que se ofrezca un correcto estilo y caracterización, enfocándose en la visión que posee el destino, sus oferta y la percepción que brinda a sus visitantes.

Conclusiones

El presente proyecto fue realizado por medio de la investigación y recolección de información y datos de distintas fuentes, tales como, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT), a través de sus artículos e informes relacionados con el sector turismo, el Centro de Información Turística de Colombia (CITUR), la Gobernación de Norte de Santander, la Organización Mundial del Turismo (OMT), el Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia (ICTRC), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), además de noticias, documentos y artículos relacionados al tema de turismo sostenible y competitividad en revistas y periódicos como La Opinión, La República, el Portafolio, entre otras, que fueron importantes para el análisis y generación de los resultados obtenidos.

Gracias a esto se logra evidenciar cómo el sector turismo ha ido creciendo exponencialmente en su aporte a la economía nacional, sin embargo, el departamento de Norte de Santander mantiene puntajes inferiores que no permiten un gran aporte económico al país. Por esta razón es importante estudiar la oferta, contribución del PIB, la creación de empleos que beneficien al sector y al departamento, también, mejorar la informalidad que se presenta para lograr que Norte de Santander se posicione como un destino de talla mundial que permita un desarrollo económico y social como también mayores aportes al PIB nacional y regional.

De la misma manera, en el análisis de los diferentes criterios de sostenibilidad y competitividad del sector durante los años 2017 al 2020, de acuerdo al ICTRC, se destaca como estos permiten que los departamentos tengan una idea clara de sus puntos fuertes y cuales son aquellos que necesitan de una mejoría. Norte de Santander se posiciona entre los puestos 17 y 18,

donde se evidencia que el departamento necesita continuar en la ejecución de planes y proyectos que logren un mejor desarrollo turístico y un estudio constante a las falencias evidenciadas anualmente en el documento del ICTRC publicado por el Centro de Pensamiento Turístico de Colombia.

Seguido de esto, los modelos de turismo sostenible han sido un gran apoyo en los países internacionales para lograr un excelente desarrollo turístico en sus localidades, incrementando sus aportes económicos y sostenibles al país y a las regiones que prestan sus servicios. Debido a esto, se destacan diferentes tipos de modelos turísticos que podrían ser aplicados correctamente en los municipios de Norte de Santander, explicando las ventajas que esto conlleva y como el sector logrará mejorar en los índices de competitividad y sostenibilidad.

Igualmente se propusieron diferentes estrategias que logren contribuir al mejoramiento del sector en el departamento dentro de los índices de competitividad nacional, destacando puntos como alta calidad, sostenibilidad, promoción turística, idioma extranjero, prestación de servicio de transporte, seguridad, entre otros, describiendo algunas ventajas y el motivo para que se implemente la estrategia.

Recomendaciones

Una vez finalizado el presente proyecto, se considera pertinente expresar los siguientes aspectos:

- El departamento de Norte de Santander deberá seguir implementando estrategias que permitan un mejor posicionamiento dentro del Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia debido a que esto permitirá un reconocimiento dentro de los destinos turísticos más importantes del país.
- Se requiere que los sectores público y privado trabajen en conjunto con todos los entes involucrados en el sector turístico, buscando estrategias y planes de desarrollo que contribuyan no solo a la economía sino también al desarrollo social de cada municipio.
- Conocer e implementar los protocolos de objetivos específicos de las áreas ecológicas donde se desarrollen modelos turísticos, para garantizar la sostenibilidad y competitividad del destino y buscar garantías que logren posicionar a estos como un pilar económico del departamento.
- Por otro lado, también se recomienda buscar que las instituciones educativas superiores y tecnológicas acoplen una oferta educativa con su respectiva acreditación de alta calidad en turismo o temas relacionados a este, ofreciendo así profesionales que brinden buenas prácticas de calidad, como también, se intensifique el aprendizaje del idioma inglés como segunda lengua, logrando generar una experiencia más amena a los futuros visitantes internacionales que se comuniquen con este idioma.

- Se sugiere igualmente. continuar con el desarrollo del proyecto, realizando un análisis individual de cada municipio del departamento para un mejor aprovechamiento del turismo y analizar el potencial que cada uno puede ofrecer.

Referencias Bibliográficas

- Araoz. (1998). Concepto de Competitividad. Recuperado de <http://www.economicas.uba.ar/wp-content/uploads/2016/03/CENES15.pdf>
- Blanco, J. (2018). El concepto de la estrategia corporativa (andrews). Recuperado de <https://www.grandespymes.com.ar/2018/05/02/el-concepto-de-la-estrategia-corporativa-andrews/>
- Boff, L. (2012). La sostenibilidad. Recuperado de <http://2758.codexlibrary.com/>
- Botero, C. Zielinski, S. (2010). Evaluación del potencial para el desarrollo de turismo sostenible en el corregimiento de Taganga, distrito de Santa Marta (Colombia). Recuperado de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/2825>
- Cornejo, L. (2019). Planificación turística sustentable en la región de Coquimbo evaluación y aportes metodológicos. Recuperado de <http://polired.upm.es/index.php/ciur/article/view/1053>
- Centro de Pensamiento Turístico de Colombia. (2017–2020). *Índice de Competitividad Turística Regional de Colombia*. Recuperado de <https://cptur.org/publicaciones>

Escobar, A. (2010). De la ventaja comparativa a la ventaja competitiva: una explicación al comercio internacional. Recuperado de

http://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/publicaciones_icesi/article/download/640/640

Fernández, J. (2015). El turismo sostenible en España: análisis de los planes estratégicos de sostenibilidad en el ámbito local. Recuperado de

<https://core.ac.uk/download/pdf/61914699.pdf>

Goelder, C. Ritchie, J. (2009). Tourism Principles, Practices, Philosophies. Recuperado de

<https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2018/04/Tourism-Principles-Practices-Philosophies.pdf>

Hunter, J. (2018). Journal of Sustainable Tourism. Recuperado de

<https://sites.google.com/site/turismosostenibleteccancun/1-generalidades-del-turismo-sostenible/turismo-sostenible/1-1-1-concepto-e-importancia>

Jiménez, M. Parra, L. (2019). El turismo como motor de la economía colombiana.

Recuperado de

<https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2244/T27601pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kapur, S. (2002). Structuring and Negotiating International Joint Ventures: Anecdotal Evidence from a Large Law Firm Practice. Recuperado de

<https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/cwrlrv53&div=53&id=&page=>

Kotler, K. (2012). Dirección de Marketing. Recuperado de <http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>

La Opinión. (2017). Infraestructura: el punto débil del turismo de Norte de Santander. Recuperado de <https://www.laopinion.com.co/economia/infraestructura-el-punto-debil-del-turismo-de-norte-de-santander-132841#OP>

Laguado, R. Orjuela, S. (2014). Turismo como alternativa de desarrollo regional para norte de Santander. Recuperado de <http://service.udes.edu.co/eisi/memorias/ponencias/P3.pdf>

Moreno, E. Ochoa, F. (2011). Turismo sostenible, cadena de valor y participación comunitaria en Suesca (Cundinamarca), Colombia. Recuperado de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/3124>

Pallares, D. Cuellar, M. (2019). Estrategias para la competitividad del sector turismo en el municipio de san José de Cúcuta. Recuperado de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15526/ESTRATEGIAS%20PARA%20LA%20COMPETITIVIDAD%20DEL%20SECTOR%20TURISMO%20EN%20EL%20MUNICIPIO%20DE%20SAN%20JOS%C3%89%20DE%20C%C3%9ACUTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quintero, J. (2008). Turismo y desarrollo local en México. El caso del municipio de cabo corriente en Jalisco. Recuperado de <http://www.cuc.udg.mx/turismo-y-desarrollo-local-en-mexico-el-caso-del-municipio-de-cabo-corrientes-en-jalisco>

Santiago, D. (2018). Turismo sostenible y desarrollo: análisis del desarrollo turístico sostenible colombiano mediante el estudio de la efectividad de los programas de asistencia al desarrollo como modelo de ayuda a la sostenibilidad local. Recuperado de https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/16759/tmse_20190307.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Schumpeter, J. (1978). Teoría del desenvolvimiento económico. Recuperado de <http://www.proglocode.unam.mx/sites/proglocode.unam.mx/files/docencia/Notas%20Clase%20Seyka%20-%20Teor%C3%ADa%20del%20desenvolvimiento%20econ%C3%B3mico%20Schumpeter.pdf>

Skousen, M. (1994). La economía en tela de juicio. Recuperado de <https://www.marcialpons.es/libros/la-economia-en-tela-de-juicio/9780201621839/>