	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB- 12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/1

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): JORGE MAURICIO **APELLIDOS:** MEJÍA VÁSQUEZ

NOMBRE(S): _____ **APELLIDOS:** _____

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: MAESTRÍA DE GERENCIA DE EMPRESAS

DIRECTOR:

NOMBRE(S): MARLEN DEL SOCORRO **APELLIDOS:** FONSECA VIGOYA

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): POTENCIALIDADES Y DESARROLLO SUSTENTABLE Y COMPETITIVO DEL SECTOR TURISMO EN EL ÁREA METROPOLITANA DE CÚCUTA Y SUS ALREDEDORES PRÓXIMOS

RESUMEN

La conciencia ecológica se ha intensificado desde hace más de cuatro décadas y la sociedad empezó a entender que los problemas ambientales se originan en la estructura económica y productiva. El turismo no era ajeno a esta situación, razón por la que los esfuerzos actuales van encaminados a conseguir una industria del turismo sustentable que genere competitividad a las regiones. Para conseguirlo se hace necesario implementar un modelo para la evaluación y medición del estado de la industria del turismo en las regiones de países en vía de desarrollo, lo que se logra con el establecimiento de indicadores claves aplicables en estos casos. El Turismo Sustentable surge como alternativa Estratégica en las regiones, con el fin de lograr el satisfactorio desarrollo de las actividades económicas aprovechando su principal materia prima: los Recursos Naturales y Culturales, sin comprometerlos para generaciones futuras; ello genera participación, dinamismo y bienestar en la Población Local.

PALABRAS CLAVE: Turismo, Sustentabilidad, Competitividad

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 171 **PLANOS:** _____ **ILUSTRACIONES:** _____ **CD ROOM:** 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	24/10/2014	Fecha	05/12/2014	Fecha	05/12/2014

COPIA NO CONTROLADA

POTENCIALIDADES Y DESARROLLO SUSTENTABLE Y COMPETITIVO DEL SECTOR
TURISMO EN EL ÁREA METROPOLITANA DE CÚCUTA Y SUS ALREDEDORES
PRÓXIMOS

JORGE MAURICIO MEJÍA VÁSQUEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE MAESTRÍA DE GERENCIA DE EMPRESAS
SAN JOSE DE CÚCUTA

2018

POTENCIALIDADES Y DESARROLLO SUSTENTABLE Y COMPETITIVO DEL SECTOR
TURISMO EN EL ÁREA METROPOLITANA DE CÚCUTA Y SUS ALREDEDORES
PRÓXIMOS

JORGE MAURICIO MEJÍA VÁSQUEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Magister en Gerencia de Empresas

Directora:

MARLEN DEL SOCORRO FONSECA VIGOYA

Magister en Gerencia de Empresas

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE MAESTRÍA DE GERENCIA DE EMPRESAS

SAN JOSE DE CÚCUTA

2018



**FORMATO CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO
COMPLETO**

Cúcuta, Octubre 5 de 2018

Señores

BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS

Ciudad

Cordial saludo:

Jorge Mauricio Mejía Vásquez, identificado(s) con la C.C. N° 70568555, autor(es) de la tesis y/o trabajo de grado titulado **POTENCIALIDADES Y DESARROLLO SUSTENTABLE Y COMPETITIVO DEL SECTOR TURISMO EN EL ÁREA METROPOLITANA DE CÚCUTA Y SUS ALREDEDORES PRÓXIMOS** presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar al título de *Magister en Gerencia de Empresas*, autorizo(amos) a la biblioteca de la Universidad Francisco de Paula Santander "Eduardo Cote Lamus", para que con fines académicos, muestre a la comunidad en general la producción intelectual de esta institución educativa, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado en la página web de la Biblioteca Eduardo Cote Lamus y en las redes de información del país y el exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad Francisco de Paula Santander.
- Permite la consulta, la reproducción parcial o total, a los usuarios interesados en el contenido de éste trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, ya sea en formato CD-ROM o digital desde Internet, Intranet, entre otros; y en general para cualquier formato conocido o por conocer.

Lo anterior de conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 1982 y el Artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, que establece que "los derechos morales del trabajo de grado son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

Para constancia se firma el presente documento en la ciudad de San José de Cúcuta, a los 5 días del mes de Octubre de 2018.

NOMBRE DEL AUTOR	N° DE CÉDULA	FIRMA
Jorge Mauricio Mejía Vásquez	70568555	

5-10-2018

ACTA DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE GRADO

San José de Cúcuta, 25 de septiembre del 2017

LUGAR: Laboratorio Empresarial

PLAN DE ESTUDIOS: MAESTRIA GERENCIA DE EMPRESAS.

TITULO DEL PROYECTO: "POTENCIALIDADES Y DESARROLLO SUSTENTABLE Y COMPETITIVO DEL SECTOR TURISMO EN EL AREA METROPOLITANA DE CUCUTA Y SUS ALREDEDORES PROXIMOS."

MODALIDAD: TRABAJO DE GRADO

JURADOS:

JULIO ALFONSO GONZALEZ MENDOZA
JOSE ORLANDO GARCIA MENDOZA

ENTIDAD: U.F.P.S.
ENTIDAD: U.F.P.S.

DIRECTOR: MARLEN DEL SOCORRO FONSECA VIGOYA.

NOMBRE ESTUDIANTE

CÓDIGO

CALIFICACIÓN

NÚMERO LETRAS A - M - L
4,2 Cuatro Dos X

JORGE MAURICIO MEJIA VASQUEZ

2260007

JULIO ALFONSO GONZALEZ MENDOZA
Jurado

JOSE ORLANDO GARCIA MENDOZA
Jurado

V°B°

JULIO ALFONSO GONZALEZ MENDOZA
Director
Maestría de Gerencia de Empresas

Leydi P.

Agradecimientos

A mi señora Madre Lucerito, quien ha iluminado mi camino con su amor incondicional, dedicación y lecciones de vida e ilustrándome que con perseverancia y fe en Dios todo se puede alcanzar.

A mi amado y recordado Padre Jorge Mejía, quién siempre se esforzó por brindarme la mejor educación y me enseñó a trabajar con amor y responsabilidad.

A mi querido hermano John Jairo, por siempre estar en los momentos más difíciles y cuando más lo he necesitado

A mi bella esposa y coequipera María porque a su lado he podido conseguir con éxito el proceso de formación Superior, motivándome y ayudándome a vencer todos los obstáculos que se han presentado en la consecución de mis metas.

A mi directora Marlen Fonseca Vigoya, por proporcionarme sus conocimientos y apoyo en la realización de este Proyecto.

En especial a mi profe, Ingeniera Janeth Fernández, por su acompañamiento desde pregrado y su invaluable aporte en conocimientos y asesoría, lo que ha contribuido en la consecución de este logro.

Dedicatoria

Dedico la realización de este proyecto de investigación a toda mi familia, en especial a mis hijos Daniel, Juliana y David Santiago, por ser mi motivación y el motor de mi vida.

A mi compañero de clase Hosman Moreno, por su ayuda y los momentos compartidos en el transcurso de nuestra profesión.

Contenido

	pág.
Introducción	18
1. Problema	19
1.1 Título	19
1.2 Planteamiento del problema	19
1.3 Formulación del problema	22
1.4 Sistematización del Problema	22
1.5 Objetivos de la Investigación	23
1.5.1 Objetivo general	23
1.5.2 Objetivos específicos	23
1.6 Justificación	23
2. Marco de referencia	28
2.1 Antecedentes	28
2.2 Marco Teórico	31
2.2.1 Desarrollo sustentable	31
2.2.2 Competitividad	32
2.2.3 Industria del turismo	38
2.2.4 Turismo sustentable y competitivo	39
2.3 Marco Conceptual	45
2.3.1 Desarrollo sustentable	45
2.3.2 Sostenibilidad económica	47
2.3.3 Sustentabilidad	47
2.3.4 Clúster y competitividad	53

2.4 Marco Espacial	54
2.5 Marco temporal	55
2.6 Marco legal	56
3. Marco Metodológico	59
3.1 Tipo de Estudio	59
3.2 Método de investigación	60
3.3 Población	61
3.4 Muestra	62
3.5 Fuentes y Técnicas para la Recolección de Información	64
3.5.1 Fuentes	64
3.5.1.1 Fuentes primarias	64
3.5.1.2 Fuentes secundarias	65
3.5.2 Técnicas de análisis de información	65
3.6 Diseño de Instrumentos	65
3.6.1 Validez del instrumento	67
3.6.2 Confiabilidad del instrumento	68
3.7 Tratamiento de la Información	71
4. Investigación Preliminar	72
4.1 Posibles Rutas	72
4.2 Sitios de interés sobre la posible ruta turística	74
4.3 Recorrido Preliminar	79
4.3.1 Conceptos básicos	99
4.3.1.1 Inventario	99
4.3.1.2 Recursos	99

4.3.1.3 Atractivos	99
4.3.1.4 Patrimonio cultural	99
4.3.1.5 Patrimonio Material	100
4.3.1.6 Patrimonio Inmaterial	100
4.3.1.7 Festividades y eventos	100
4.3.1.8 Grupos de especial interés	100
4.3.1.9 Sitios naturales	100
4.3.1.10 Círculo metropolitano turístico	101
4.4 Selección de Ruta Turística	101
4.4.1 Definición	101
4.4.2 Características de la ruta turística	101
4.4.3 Diagnóstico de la ruta turística	102
4.4.3.1 Cúcuta	105
4.4.3.2 Municipio de Villa del Rosario	106
4.4.3.3 Municipio de Los Patios	107
4.4.3.4 Municipio de Chinácota	108
4.4.3.5 Municipio de Bochalema	109
4.4.3.6 Municipio de Durania	110
4.4.4 Itinerario de la ruta	112
4.4.5 Costos de los paquetes turísticos	115
4.5 Mercado Objetivo	115
4.6 Adaptación de Conceptos y Teorías a la Ruta Seleccionada	116
4.6.1 Definición de la cadena de valor de Michael Porter	116
4.6.2 Descripción de la cadena de valor de Michael Porter	116

4.6.3 Descripción de la Cadena de valor del turismo aplicada a la ruta seleccionada	119
4.6.3.1 Infraestructura	120
4.6.3.2 Gestión de talento humano	121
4.6.3.3 Desarrollo tecnológico	122
4.6.3.4 Aprovisionamiento	124
4.6.3.5 Logística interna	125
4.6.3.6 Operacionales	125
4.6.3.7 Logística externa	126
4.6.3.8 Marketing y ventas	126
4.6.3.9 Servicios	127
4.6.4 Análisis del Diamante aplicado a la ruta turística seleccionada	128
4.6.4.1 Condiciones de los factores	129
4.6.4.2 Condiciones de la demanda	130
4.6.4.3 Condiciones de las industrias conexas y de apoyo	130
4.6.4.4 Estrategia, estructura y rivalidad de las empresas	131
4.6.4.5 El gobierno (la dirección)	131
4.6.4.6 El azar	131
4.6.4.7 Poder negociador de los proveedores	133
4.6.4.8 Poder negociador de los compradores	134
4.6.4.9 Posibilidad de entrada de competidores potenciales	135
4.6.4.10 Grado de rivalidad interna	135
4.6.4.11 Productos sustitutos	136
4.7 Tabulación, Representación Gráfica y Análisis de la Información	137
4.7.1 Tabulación	137

4.7.1.1 Discriminación del encuestado por localidad y categoría	138
4.7.1.2 Discriminación de encuestados por localidad en cada aspecto relacionado con el turismo	140
4.7.2 Representación gráfica y análisis de la información	143
5. Conclusiones	155
6. Recomendaciones	160
Referencias Bibliográficas	164

Lista de Figuras

	pág.
Figura 1. Mapa Norte de Santander. Rutas turísticas predefinidas	25
Figura 2. Indicadores ecológicos	49
Figura 3. Indicadores económicos	50
Figura 4. Indicadores sociales	51
Figura 5. Sinopsis de ponderación de indicadores	52
Figura 6. Formato del instrumento	67
Figura 7. Mapa Físico Departamento Norte de Santander	73
Figura 8. Foto Parroquia Villa del Rosario	82
Figura 9. Foto Monumento Francisco de Paula Santander	83
Figura 10. Foto Ruinas casa natal de Francisco de Paula Santander	83
Figura 11. Foto Parroquia San Pablo	84
Figura 12. Foto Estoraques	84
Figura 13. Foto Balneario en La Garita	85
Figura 14. Foto Parroquia San Juan Bautista	85
Figura 15. Foto Monumento Ramón González Valencia	86
Figura 16. Foto Parque Ramón González Valencia	86
Figura 17. Foto Parroquia San Bernardo	87
Figura 18. Foto Parque principal Juana de Almeida	88
Figura 19. Foto Capilla Nuestra Señora de Las Angustias	88
Figura 20. Foto Parroquia Nuestra Señora de Las Angustias	88
Figura 21. Foto Interior parroquia Nuestra Señora de las Angustias	89
Figura 22. Foto Parque principal	89

Figura 23. Foto Parque Cácuta de Velazco	90
Figura 24. Foto Parque principal y parroquia Nuestra Señora de los Dolores	90
Figura 25. Foto Vista parroquia, parque y vía principal	91
Figura 26. Foto Laguna Cácuta	91
Figura 27. Foto Catedral Santa Clara	92
Figura 28. Foto Interior Catedral Santa Clara	92
Figura 29. Foto Calle Real (comercio)	93
Figura 30. Foto Parroquia Sagrado Corazón de Jesús	93
Figura 31. Foto Parque Ramón García, samán traído de Venezuela recuerda el paso del Libertador	94
Figura 32. Foto Homenaje al paso del Libertador Simón Bolívar	94
Figura 33. Foto Parroquia San José	95
Figura 34. Foto Interior parroquia San José	95
Figura 35. Foto Parque Justo Leonidas Durán	96
Figura 36. Foto Catedral San José de Cúcuta	96
Figura 37. Foto Monumento Indio Motilón	97
Figura 38. Foto Centro comercial Ventura Plaza	97
Figura 39. Foto Monumento primer ferrocarril	98
Figura 40. Foto Palacio de la Gobernación con su cúpula chata	98
Figura 41. Mapa Clúster y microclúster, Ruta la Gran Convención	103
Figura 42. Mapa Clúster y microclúster, Norte de Santander	104
Figura 43. Descripción de la Cadena de Valor	117
Figura 44. Cadena de valor del sector turismo sustentable aplicado a “La Ruta del Descanso”	120

Figura 45. Diamante de la competitividad	129
Figura 46. Análisis del diamante aplicado a la ruta turística seleccionada	133
Figura 47. Cuadro resumen valoraciones ítems por localidad	139
Figura 48. Categorización de encuestados	144
Figura 49. Estado de estructuras o edificaciones para el alojamiento	145
Figura 50. Atención, servicio y formación del personal vinculado a los establecimientos de hospedaje	146
Figura 51. Estructuras, instalaciones y servicio de alimentación	148
Figura 52. Organización, rutas y vehículos para el servicio de transporte	149
Figura 53. Infraestructura vial	151
Figura 54. Rutas aéreas y aeropuerto	152
Figura 55. Planes turísticos y promoción	153

Lista de Tablas

	pág.
Tabla 1. Cálculo Alfa de Cronbach	69
Tabla 2. Discriminación del encuestado por localidad y categoría	140
Tabla 3. Estado de las estructuras o edificaciones para el alojamiento	140
Tabla 4. Atención, servicio y formación del personal vinculado a los establecimientos de hospedaje	141
Tabla 5. Estructuras, instalación y servicio de alimentación	141
Tabla 6. Organización, rutas y vehículos para el servicio de transporte	142
Tabla 7. Infraestructura vial	142
Tabla 8. Rutas aéreas y aeropuertos	143
Tabla 9. Planes turísticos y promoción	143

Resumen

La conciencia ecológica se ha intensificado desde hace más de cuatro décadas y la sociedad empezó a entender que los problemas ambientales se originan en la estructura económica y productiva. El turismo no era ajeno a esta situación, razón por la que los esfuerzos actuales van encaminados a conseguir una industria del turismo sustentable que genere competitividad a las regiones. Para conseguirlo se hace necesario implementar un modelo para la evaluación y medición del estado de la industria del turismo en las regiones de países en vía de desarrollo, lo que se logra con el establecimiento de indicadores claves aplicables en estos casos. El Turismo Sustentable surge como alternativa Estratégica en las regiones, con el fin de lograr el satisfactorio desarrollo de las actividades económicas aprovechando su principal materia prima: los Recursos Naturales y Culturales, sin comprometerlos para generaciones futuras; ello genera participación, dinamismo y bienestar en la Población Local.

Abstract

The ecological conscience has been intensified for more than four decades and the society began to understand that the environmental problems are originated in the economic and productive structure. The tourist business wasn't uninformed of this situation and that is the reason why the present efforts are directed towards getting an industry of sustainable tourism that generates competitively to the regions. It is necessary to implement a model for the evaluation and measurement of the tourism industry state in the regions of developing countries. It is obtained with the establishment of key indicators applied in these cases. The sustainable tourism appears as a strategic option in the regions to get the satisfactory development of the economic activities taking advantage of its main raw material; the natural and cultural resources, without involving them for future generations. It generates participation, dynamism and welfare in the local population.

Introducción

El presente proyecto investigativo se adelantó con la finalidad de lograr identificar posibles rutas turísticas que permitan posicionar a Cúcuta, su área metropolitana y alrededores próximos como destino turístico sostenible.

Se espera superar las barreras y obstáculos, y que la crisis que se vive por los temas de frontera, se transforme en una gran oportunidad de abrir nuevas puertas al progreso y desarrollo de la región.

Cuando se quiere ofrecer un servicio de guianza turística se debe poder identificar y determinar los atractivos turísticos y establecer itinerarios, según el recorrido a realizar por visitantes y turistas. Es importante contar con un buen guía de turismo que conlleve al conocimiento y disfrute de cada uno de estos atractivos y logre hacer de cada visitante una inmejorable fuente de promoción de estos planes turísticos.

Es de resaltar el buen destino que es Cúcuta, ciudad verde, con sitios dispuestos para compras, degustación gastronómica típica e internacional, historia, cultura, etc. Villa del Rosario, cuna histórica de Colombia, donde nace la Gran Colombia, integrada por Colombia, Venezuela, Ecuador, Perú y Bolivia, que nació con el congreso y constitución de 1821. Adicionalmente la gran variedad de climas en las diferentes localidades de la zona, así como la gran oferta de productos agrícolas siempre frescos y de la mejor calidad, criaderos de trucha, cachama y otras variedades de peces; igualmente se cuenta con una de las mejores arcillas. Tiene paisajes dispuestos para el senderismo y algunos deportes extremos; gran riqueza hídrica y se cuenta incluso con aguas termales. Por tal razón se desea impulsar el turismo en todos sus posibles aspectos: Turismo histórico, religioso, de deportes extremos, ecoturismo, etc.

1. Problema

1.1 Título

POTENCIALIDADES Y DESARROLLO SUSTENTABLE Y COMPETITIVO DEL SECTOR TURISMO EN EL ÁREA METROPOLITANA DE CÚCUTA Y SUS ALREDEDORES PRÓXIMOS

1.2 Planteamiento del problema

Deberían existir unas rutas turísticas bien definidas en donde no se comprometan los recursos naturales y culturales de la región, que permitan la vinculación laboral de buena parte de la población, motivando la capacitación y el compromiso para la realización de clúster enfocados a realizar actividades que brinden resultados positivos para el desarrollo económico de la región. A nivel global el turismo sustentable se está convirtiendo en una alternativa de crecimiento ideal en la economía de algunos países como es el caso de España. Según la Estadística de movimientos turísticos en frontera Frontur, en un informe del diario español La Vanguardia, en su redacción del 31 de enero/ 2017; afirma que España recibió 75,6 millones de turistas a lo largo de 2016, un récord histórico y un 10,3% más que hace un año. Sólo en diciembre, España fue visitada por 4 millones de turistas extranjeros, cifra que significa un avance del 13,3 %. Cabe destacar que el sector se ha convertido en un auténtico pilar de la economía nacional, aportando cerca del 11% del PIB. Asimismo, los turistas han elevado su gasto hasta cotas récord, sobre los 77.000 millones de euros.

Sin embargo, en Colombia y especialmente en la región Nortesantandereana no se ha pensado seriamente en el sector turístico como una posible solución a la problemática económica de la

zona, evidenciado en unos planes de desarrollo que aunque mencionen la importancia del desarrollo turístico y hacen algunos estudios al respecto, no tienen planes concretos para llevarlo a cabo, igual situación presenta los planes de desarrollo municipales. Algunos presentan acciones aisladas que no logran la sinergia suficiente para desarrollar este sector en la región. Se puede concluir que el turismo en la región es una actividad huérfana de la atención de los gobiernos donde no se han aprovechado óptimamente sus recursos, desconociendo lo concerniente a las innumerables ventajas que se podrían obtener con la implementación de un modelo estratégico que se utilice como apoyo para la prestación exitosa de servicios turísticos sustentables, beneficiándose también de la cultura del colombiano que muestra su interés por vacacionar dentro del país y de movilizarse de forma económica mediante el transporte terrestre, esto es respaldado por los datos suministrados por la Encuesta de Gasto en Turismo Interno 2014 -2015 EGIT, en donde se puede verificar que para el total de 24 ciudades y áreas metropolitanas, los medios de transporte más utilizados por los viajeros fueron terrestres particular con 46.5%, terrestre público con 40.5% y medio aéreo con 14.6%.

La sociedad de la región se siente desprotegida y abandonada por el Estado. La falta de inversión social por parte de los gobernantes locales y nacionales desestimulan la generación de empleo formal, induciendo a la población a realizar actividades ilícitas como el contrabando para su sustento diario. Esto induce el incremento en el desempleo, informalidad, inestabilidad económica y reducción del ingreso per cápita. Esto es constatable con los informes del DANE sobre la ocupación, el empleo, la informalidad, donde Cúcuta y Quibdó se han venido disputando los muy deshonrosos 1° y 2° lugar en ciudades con más desempleo en el país, desde hace ya mucho tiempo. En la página 32 del informe del DANE marzo 2017 se aprecia que Cúcuta tiene una tasa de desempleo de 18.3% mientras Quibdó tiene un 17.9%. En el último informe del

DANE en la página 15 se puede apreciar que a nivel nacional el mayor porcentaje de población ocupada está vinculada con el comercio, hoteles y restaurantes, conexos con la industria del turismo; sin embargo, el transporte ocupa el quinto renglón, dejando ver falencias en este aspecto. La presentación de proyectos de inversión a los entes estatales para su viabilidad, priorización e inclusión en los planes de desarrollo de la región podrían mitigar esta situación. Por esta razón la divulgación de los estudios contratados por el departamento Norte de Santander con estos fines, la apropiación de esta valoración, el incremento del sentido de pertenencia y el deseo de superación por parte de los habitantes de la zona conllevará al establecimiento de una ruta turística sostenible, inmediata; la cual deberá ser controlada para la medición de la sustentabilidad de la misma y poder así garantizar la viabilidad del aprovechamiento al máximo de dicha ruta.

Se identificaron los recursos naturales, culturales y el potencial del talento humano para facilitar el establecimiento de rutas turísticas sustentables, que generen diversificación de las actividades económicas, brindando eficiencia y competitividad en la prestación de los servicios ofrecidos, son algunas de las acciones desarrolladas con miras a obtener los resultados esperados.

Por esta razón y por ser región fronteriza para evitar seguir dependiendo económicamente del país vecino, dada la tendencia de la población a realizar actividades netamente comerciales que no demandan mayor capacitación, frenando el desarrollo y generando incertidumbre cada vez que se deterioren las relaciones comerciales entre los dos países, se realizó la investigación de forma objetiva, brindando nuevas oportunidades de independencia económica que estimule a la comunidad a trabajar en sinergia para la creación de clústeres que integren a la población en el logro de beneficios mutuos.

Existen recursos naturales, culturales y demás, que no han sido suficientemente valorados, porque no se han realizado las exploraciones necesarias para obtener el conocimiento suficiente sobre el potencial de los recursos y efectuar el óptimo aprovechamiento de sus innumerables beneficios, esto conllevará en el futuro el posible agotamiento de los mismos. Por lo tanto, se realizó la identificación de los recursos naturales, culturales y el potencial del talento humano, que facilite establecer rutas turísticas sustentables que generen diversificación de las actividades económicas brindando competitividad y eficiencia en la prestación de los servicios ofrecidos.

1.3 Formulación del problema

Después de esta descripción de la situación existente en la región y con un panorama bastante desalentador vale la pena plantearse:

¿Cuáles son las potencialidades del sector turismo sustentable y competitivo, en el área metropolitana de Cúcuta y sus alrededores próximos?

1.4 Sistematización del Problema

¿Cuáles son los factores determinantes para lograr un desarrollo turístico sustentable?

¿Cómo se puede establecer las potencialidades del sector turístico y su situación real en la ciudad de Cúcuta, su área metropolitana y sus alrededores próximos?

¿Es posible encadenar todos los elementos turísticos que tiene la ciudad de Cúcuta, su área metropolitana y sus alrededores próximos, identificando una ruta o rutas turísticas sostenibles?

¿Cómo mantener una ruta o rutas turísticas sostenibles, de tal manera que genere una ventaja competitiva para la ciudad de Cúcuta, su área metropolitana y sus alrededores, en el competitivo

sector del turismo?

1.5 Objetivos de la Investigación

1.5.1 Objetivo general. Determinar las potencialidades del sector del turismo en el área metropolitana de Cúcuta y sus alrededores, para plantear su desarrollo sustentable y competitivo.

1.5.2 Objetivos específicos. Identificar los factores determinantes para lograr un desarrollo turístico sustentable.

Realizar un diagnóstico del sector turístico para Cúcuta, su área metropolitana y alrededores próximos, que permitan establecer las potencialidades y su situación real.

Analizar el encadenamiento de los elementos identificando rutas turísticas sustentables para Cúcuta, su área metropolitana y sus alrededores.

Proyectar el proceso de mejoramiento continuo para generar las ventajas competitivas en la industria sostenible del turismo en Cúcuta.

1.6 Justificación

Como justificación teórica se consideró que para adelantar este proyecto se requería la profundización de enfoques teóricos de competitividad cuyo principal referente es Michael Porter, y de sustentabilidad donde es innegable la vigencia del estudio y modelo planteado por Ludger Brenner en cuanto a medición de sustentabilidad de los destinos turísticos, también fue necesario profundizar en el conocimiento referente a los tipos de turismo existentes y a la identificación de cuáles de estos se pueden implementar en la región. Se debió así mismo identificar los aspectos relacionados con este proyecto turístico (transporte, terminales, vías,

infraestructura, etc.), especialmente los que requieran adecuación.

En cuanto a justificación metodológica, se requirió un trazado y estudio de las posibles rutas turísticas que se pueden implementar y promocionar, de tal forma, que el desarrollo del proyecto genere una metodología para el desarrollo de rutas turísticas sustentables que pueden ser aplicables en otras zonas similares. En tal dirección fue conveniente observar las rutas turísticas que tiene planteadas la corporación mixta de promoción de Norte de Santander en asocio con la Cámara de Comercio de Cúcuta y la Gobernación de Norte de Santander, que se plasman en el mapa 1, y son la base del Contrato FNT N° 056/14, el cual sigue los lineamientos legales (L300/96 y NTS AV04). Así mismo se hizo conveniente la implementación del modelo de evaluación de la sustentabilidad turística, identificando los seis indicadores que permiten la evaluación de la misma.



Figura 1. Mapa Norte de Santander. Rutas turísticas predefinidas

Fuente: Corporación Mixta de Promoción de Norte de Santander. 2011.

La justificación práctica se fundamentó en que es importante y también urgente iniciar con una planeación de industrialización en Cúcuta y que conveniente que estos planes involucren su zona metropolitana y sus alrededores. Especialmente con fundamento en los últimos informes del DANE sobre desocupación e informalidad, donde Cúcuta y Quibdó se han venido disputando los muy deshonrosos 1° y 2° lugar en ciudades con más desempleo en el país, desde hace ya mucho tiempo. En la página 32 del informe del DANE marzo 2017 se aprecia que Cúcuta tiene una tasa de desempleo de 18.3% mientras Quibdó tiene un 17.9%.

Fue de vital importancia tener en cuenta que dichas industrias sean sustentables y de ser posible que no requieran de grandes inversiones por parte de la población. Por tal razón se ha pensado en la industria sin chimeneas “el turismo”.

Se hizo necesario consultar las normas existentes no solo sobre turismo, sino adicionalmente las de la zona de frontera, con el fin de obtener el mayor beneficio de las mismas en el desarrollo de este proyecto.

Lo realmente importante es la vinculación directa e indirecta de personal de la zona en dicho proyecto, de tal forma que sea la región la más beneficiada con el mismo.

Especialmente si se observa la Declaración del Milenio firmada en el 2000 por los jefes de Estado y de Gobierno en la que se asumieron compromisos en materia de paz y seguridad, derechos humanos, protección del entorno y atención especial a la pobreza; los cuales debían hacerse realidad en el año 2015, según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (Alianza ciudadana, 2015, p.81)

Se constatan los siguientes resultados basados en las estadísticas del DANE 2015, los cuales fueron el punto de partida en la elaboración del Informe Norte de Santander, Retos y Prioridades del Departamento 2016 - 2019:

El departamento presenta problemas en la reducción de la pobreza. El porcentaje de pobres es de 57,5% y en indigencia 18,4%, lejanos de la meta ODM.

En desnutrición se alcanzó la meta (3%), pues la desnutrición global se encuentra en 2%. El desempleo es mayor al promedio nacional. El analfabetismo es decreciente y cercano al 1%. Meta ODM (censo 2005: 3,7%).

En los últimos años se ha perdido en cobertura de educación básica. Es necesario prestar atención a la cobertura en transición, secundaria y educación media. En escolaridad el departamento se encuentra en rezagado. Presenta el mismo promedio que el nacional en, 1999,8,2 años.

Conforme a la información presentada a lo largo del documento se puede apreciar el rezago que aún tiene el departamento en casi todos los segmentos de los ODM, sobre todo en las ruralidades en donde existen grandes brechas por superar. El reto para los próximos gobernantes es bastante grande. Transformar un departamento fuertemente golpeado por la violencia, el escenario fronterizo y las más variadas problemáticas sociales, que lo hacen particular frente a otros departamentos del país. (Alianza ciudadana, 2015, p.81)

Es aquí donde se observó la gran importancia de la implantación del turismo sustentable como fuente generadora de empleo y vinculante de la comunidad por medio de la capacitación y posibilidad de mejora de su calidad de vida.

2. Marco de referencia

2.1 Antecedentes

En antecedentes internacionales se encontró a México y España con el tema.

Aunque esta preocupación por que la industria del turismo sea sustentable y competitiva es relativamente reciente, ya existen algunos estudios que han logrado establecer la manera de cuantificar estas características en cada uno de los destinos turísticos. Entre ellos se destacaron: Modelo para la evaluación de la "sustentabilidad" del turismo en México con base en el ejemplo de Ixtapa-Zihuatanejo. Ludger Brenner, 1999, la cual aún permanece vigente debido a que en ella se identificaron indicadores claves para la evaluación del estado del desarrollo turístico en el marco del desarrollo sustentable, y probar su aplicabilidad en los países en vía de desarrollo, lo que pudo adaptarse a este proyecto con el objetivo de evaluar el estado actual de los factores que pueden conformar la cadena del turismo sustentable de la región; y la competitividad sostenible de los espacios naturales protegidos como destinos turísticos.

Un análisis comparativo de los Parques Naturales Sierra de Aracena y Picos de Aroche y Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas. David Flores Ruiz. 2009, en donde se hizo un análisis de la competencia en la actividad turística y más en concreto de los factores explicativos de la competitividad sostenible de los espacios naturales protegidos como destinos turísticos y se hizo una especial referencia a los parques naturales andaluces, este estudio realizó un aporte significativo a este Proyecto, brindando una mejor comprensión que conllevó a establecer bases y estrategias idóneas encaminadas a alcanzar un desarrollo turístico sustentable y competitivo para los destinos de la región que se le aplique; objetivo de esta investigación. De esta fuente bibliográfica resultó muy importante lo concerniente al cuidado de las zonas protegidas para

hacer del turismo una industria sustentable.

Entre la documentación disponible en el país se contó con “Estudio de competitividad en el sector turismo en Colombia”. Un trabajo de grado de la Universidad del Rosario. Programa de Administración de Negocios Internacionales, realizado por Ángela María Bravo Montilla y David Ernesto Rincón Ambrosio; Bogotá 2013. El cual permitió ver la evolución que ha tenido el turismo en el mundo y en Colombia para analizar el impacto que este ha generado en la economía nacional, identificó las oportunidades y ventajas que tiene Colombia para lograr ser un país turísticamente competitivo y permitió evidenciar los factores de mejora, se dieron recomendaciones para el desarrollo del sector con base en el análisis realizado en la investigación y las acciones que hace falta implementar en las principales ciudades, la necesidad de certificar el talento humano mediante cursos ofrecidos por entidades como el SENA y el mejoramiento de la infraestructura y la continuidad que se le debe dar a programas como las marcas país, recomendaciones adaptables a este proyecto.

“Estudio de prospectiva para la industria de la hotelería”. Fedesarrollo, el cual se dio a conocer por medio de Cotelco 2010, en él se identificaron las principales tendencias del mercado hotelero en Colombia y su posición frente al mercado internacional para determinar las tendencias que tienen mayor impacto en la actividad a largo plazo. Determinó los elementos para diseñar las estrategias que debe adoptar el sector privado y recomendó acciones de política pública para promover la competitividad del sector a largo plazo, analizó la evolución del mercado turístico internacional y la oferta hotelera de los países competencia de Colombia en este mercado con un énfasis en la posición competitiva del país en el contexto global, se caracterizó la oferta y la demanda hotelera en Colombia y se hizo un ejercicio de prospectiva para el sector teniendo en cuenta las tendencias de la demanda turística en Colombia y sus principales

determinantes, se caracterizó la cadena del turismo en Colombia con énfasis en los instrumentos de política y en la identificación de los principales cuellos de botella para el sector. Lo que pudo ser una referencia para el diagnóstico sobre el servicio que presta el sector hotelero de la región.

Una zona que fue interesante estudiar es el eje cafetero, que en su época de crisis del café inició con la industria turística la cual logró sostener y sacar a flote la región en dicha época y desde entonces es un renglón importante de la economía de dicha zona. De esta zona está disponible el estudio “Turismo regional: Un cambio para la economía del eje cafetero”.

Universidad Católica Popular de Risaralda. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, realizado por Laura Marcela Salazar Sicachá y Natalia Gómez Marín 2011. El cual hizo un comparativo entre el Parque Nacional de la cultura agropecuaria, el Zoológico Matecaña y el proyecto del Bioparque de Pereira, como parques involucrados con la fauna doméstica y silvestre, con el fin de determinar cuál es el papel que tiene contexto territorial en la configuración de una oferta turística sostenible que permitió la innovación en el departamento de Risaralda, lo que se consideró un modelo para el departamento Norte de Santander.

A nivel regional un valioso aporte lo constituyó “Plan de Desarrollo para el Norte de Santander Un Norte Pá lante 2012-2015”, en donde se definió el Desarrollo Sostenible como un proceso de cambio y mejoramiento progresivo en la calidad de vida del ser humano, como centro y sujeto del desarrollo, promoviendo el crecimiento económico con equidad social, en equilibrio con la vida natural, mediante el desempeño eficiente de las instituciones. Con este enfoque se establecieron como dimensiones básicas para un desarrollo territorial sustentable del Norte de Santander la estructura territorial, el desarrollo económico, el desarrollo social, y la organización político administrativo e institucional (Plan de Desarrollo de norte de Santander, 2012, p.4).

Cuyo aporte al proyecto fue la premisa que para lograr el crecimiento económico y el desarrollo social de manera sustentable es necesario promover mediante el aprovechamiento de los recursos naturales, todas aquellas actividades productivas donde Norte de Santander posee ventajas comparativas y desarrollar economías de escala y de especialización, como es el caso del clúster del turismo.

A nivel regional resaltó igualmente el estudio “Cadena de Valor Turismo de Salud del Área Metropolitana de Cúcuta” realizado en el año 2016, por Julio Alfonso González Mendoza. En el cual se describió la cadena de valor de sector Turismo de Salud, del Área de Cúcuta, se determinaron sus ventajas y desventajas y propusieron estrategias que permitan su desarrollo como alternativa económica para la zona de frontera. Esta referencia sirvió de base para comprender mejor el encadenamiento de los diferentes agentes que hacen parte de la cadena de valor del turismo sustentable en la región.

Existen algunas rutas trazadas donde se destacaban algunos sitios de interés, las cuales se debieron recorrer con el fin de diagnosticar y permitieron realizar registros fotográficos con miras a la elaboración de promociones turísticas.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Desarrollo sustentable. “Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades.”

Brundtland (2000), fruto de los trabajos de la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de Naciones Unidas, creada en Asamblea de las Naciones Unidas en 1983. Dicha definición se asumiría en el Principio 3o de la Declaración de Río (1992).

El ámbito del desarrollo sostenible puede dividirse conceptualmente en tres partes: ambiental, económica y social. Se considera el aspecto social por la relación entre el bienestar social con el medio ambiente y la bonanza económica. El triple resultado es un conjunto de indicadores de desempeño de una organización en las tres áreas.

La ambivalencia del discurso de la sustentabilidad surge de la polisemia del término sustainability, que integra dos significados: uno, traducible como sustentable, que implica la internalización de las condiciones ecológicas de soporte del proceso económico; otro, que aduce a la durabilidad del proceso económico mismo. En este sentido, la sustentabilidad ecológica se constituye en una condición de la sostenibilidad del proceso económico.... Se está dando así una confrontación de intereses por asimilar las condiciones de sustentabilidad a los mecanismos del mercado frente a un proceso político de reapropiación social de la naturaleza. Este movimiento de resistencia se articula en la construcción de un paradigma alternativo de sustentabilidad, en el cual los recursos ambientales se convierten en potenciales capaces de reconstruir el proceso económico dentro de una nueva racionalidad productiva, planteando un proyecto social basado en la productividad de la naturaleza, las autonomías culturales y la democracia participativa. (Leff, 1994, p.1)

2.2.2 Competitividad. Michael Porter, profesor de Harvard Business School, en uno de sus ilustrados libros titulado "Estrategia Competitiva" habla sobre el modelo de las cinco fuerzas Competitivas, el cual enseña que una empresa está rodeada de cinco factores fundamentales dentro de una industria y hay que aprender a controlarlos muy bien para sobrevivir en el mercado y tomar buenas decisiones, de tal manera que nos lleven al éxito tomando en cuenta altas tasas de rentabilidad. Presenta una nueva dimensión en la planeación estratégica, mostrando la importancia de comprender la estructura del sector industrial o de negocios, al igual que la estructura de la competencia. Es un material base para lograr que las fuerzas del mercado se inclinen a favor. Muestra la gran variedad de alternativas que todo director debe considerar.

Porter afirma que en la industria existen dos tipos de competencia, la positiva y la destructiva, la primera es cuando un competidor busca diferenciarse del resto en vez de acaparar todo el mercado y la otra es justamente todo lo contrario pues todas las empresas ofrecen lo mismo. Lo

siguiente que enseña Porter es a elaborar estrategias y aplicarlas correctamente para tener éxito y derrotar a la competencia y sobre todo lograr un posicionamiento sólido dentro de la industria.

De acuerdo con Porter en el Modelo de Diamante, hay otros factores que se encuentran en el destino como la competitividad de los propios factores productivos y empresas del sector, la calidad de la demanda turística y la Sinergia que se produzca entre todos los agentes para lograr un nivel de calidad superior en el desempeño colectivo.

El Modelo es un apoyo importante en la creación de estrategias de integración de clúster turísticos. Según la OMT, 1995: “un clúster turístico es el espacio geográfico en el que tiene lugar toda la experiencia turística, condición que sólo la acción coordinada de todos los agentes del sector se logra satisfacer la experiencia más plena a los visitantes”. Es decir, es importante promover la creación de clúster en la región, porque generan redes de cooperación, de trabajo sinérgico entre los agentes o empresas pertenecientes a sectores supuestamente diferentes, impulsando el desarrollo de la industria del territorio.

Porter (1982) firma:

“La estrategia competitiva consiste en posicionar una empresa para aprovechar al máximo el valor de las capacidades que la distinguen de sus rivales. De ello se deduce que un aspecto central de la formulación de estrategias será analizar muy bien al competidor. Con ello se busca preparar un perfil de la naturaleza y de la eficacia de los probables cambios estratégicos que cada rival podría realizar, de su respuesta probable ante la gama de tácticas estratégicas a su alcance que podría adoptar y de su probable reacción ante la serie de cambios de la industria y de los cambios ambientales más generales que puedan ocurrir”.
(p.65)

Las empresas del sector del turismo deben de ser competitivas, para que garanticen la prosperidad de su población, para lograrlo es preciso aplicar conceptos de sustentabilidad y enfocarse en ser innovadores, jamás parecemos a alguien; cuando este deseo aparece, el plagio

está en la antesala de las tentaciones y la empresa va rumbo al fracaso. Según Porter en su análisis sobre los determinantes del éxito competitivo de los sectores económicos nacionales en el mercado internacional, “La competitividad depende de la capacidad de las empresas para innovar y mejorar sus productos de manera sostenida y no de factores como la disponibilidad de recursos naturales o de mano de obra barata” (Porter, 1990, P.10). Es decir, la competitividad y la innovación a nivel territorial son factores claves para establecer mejores condiciones de vida en términos de generación de recursos, con el objetivo de que prevalezcan las ventajas competitivas sobre las comparativas. Es por esta razón que condiciones económicas adecuadas deben ser el respaldo para el desarrollo constante de estos dos factores. La responsabilidad que debe asumir el Estado es crear las condiciones necesarias en los territorios para que las actividades productivas jalonen el desarrollo económico y social, el territorio es el lugar geográfico en donde se realizan las actividades innovadoras de atracción para el turista e incrementan la demanda y la generación de recursos a través del consumo turístico, aprovechando su principal materia prima: los Recursos Naturales y Culturales.

“Un territorio es Competitivo cuando es capaz de generar altas tasas de crecimiento de manera sostenida, de tal forma que además de mejorar la competitividad de las empresas se mejore la calidad y las condiciones de vida de sus habitantes, dentro de un contexto de competencia Internacional”. (López, Bernal & Quintero, 2004, p. 10)

El trabajo sinérgico entre el Estado, la empresa privada, la población local en un mismo entorno, hace que se genere una fuerte relación entre la calidad del territorio y la competitividad del destino, en donde cada factor contribuye a definir la ventaja competitiva del destino. En la competitividad se identifican indicadores de desarrollo sustentable en aquellos agentes que promueven el capital intelectual y la mano de obra pensante, encaminados a beneficiar el mejoramiento de nuevos mercados de bienes de consumo y servicio. Se piensa que es

fundamental el trabajo en Sinergia para el logro de un Talento Humano altamente preparado, muy hábil y eficiente dentro de las empresas que coinciden en un entorno competitivo (clúster), no sólo hacia el interior de las regiones que participan, puesto que en esta fase se busca transversalmente un proceso de exploración y participación a nivel global. Concepto propuesto por Michael Porter, (1990), en su modelo de diamante de competitividad en donde la suma de estos esfuerzos institucionales y colaborativos propician la introducción a nuevos mercados con el consiguiente beneficio para los actores y el país.

La Cadena de Valor de Michael Porter; La cadena de valor es un modelo teórico que grafica y permite describir las actividades de una organización para generar valor al cliente final y a la misma empresa. En base a esta definición se dice que una empresa tiene una ventaja competitiva frente a otra cuando es capaz de aumentar el margen (ya sea bajando los costos o aumentando las ventas). Este margen se analiza por supuesto a través de la cadena de valor de Michael Porter, concepto que presentó al mundo en su libro de 1982, “Ventaja Competitiva”. El cual orienta sobre como escoger e instrumentar una estrategia genérica que permita lograr y mantener una ventaja competitiva. Por lo tanto, la cadena de valor es la herramienta básica de diagnóstico de ventaja competitiva y descubrimiento de medios para mejorarla. Es un medio sistemático que examina todas las actividades que se realizan y su manera de interactuar (Porter, 1990).

El modelo de las cinco fuerzas de Porter:

Es un modelo muy utilizado para definir estrategias en muchas industrias; según Porter, la naturaleza de la competitividad en una empresa determinada es vista como el conjunto de cinco fuerzas:

Rivalidad entre empresas competidoras

Entrada potencial de nuevos competidores

Desarrollo potencial de productos sustitutos

Poder de negociación de los proveedores

Poder de negociación de los Consumidores

El modelo del Diamante de la Competitividad, el autor lo situó en el sector de la industria, sin embargo, el análisis se está aplicando para la competitividad en el sector turístico, como modelo de apoyo para analizar regiones geográficas al interior de un territorio y poder comprender mejor la posición comparativa frente a otro territorio o País en la competición Global. (Porter, 1990). El crecimiento industrial sostenido difícilmente se podrá construir siempre sobre los mismos factores básicos heredados e introduce el concepto denominado de racimos o grupos de firmas interconectadas (Clusters) de proveedores, de industrias relacionadas o de las instituciones ubicadas en ciertas regiones. (Sánchez, 2013). Por esta razón, en la estructura del Modelo de Diamante para la ventaja competitiva, se puede concebir el turismo como sector que puede evaluar los factores obteniendo resultados de medición a su posición competitiva.

Porter plantea que los racimos pueden influenciar la competitividad en tres formas: aumentar la productividad en las compañías en el clúster, conducir la innovación en el campo de la actividad y estimular nuevos negocios en el campo, según el autor la ventaja competitiva de las naciones es el resultado de cuatro factores y de las actividades en y entre las compañías que participan en los clústeres y estos factores se pueden influenciar de manera proactiva por el gobierno.

Bejarano (1995) es otro autor que según los estudios de Competitividad que realizó, relaciona las cadenas productivas con las organizaciones económicas, estableciendo una sucesión de eslabones creando unidades de producción, combinando las integraciones horizontales y verticales, generando alianzas enfocadas en la participación mancomunada en la producción, distribución del producto, permitiendo reducir costos, logrando la competitividad en las empresas industrializadas y de servicios. El objetivo es lograr la ventaja competitiva por medio de la integración de las empresas en los procesos productivos, fortaleciendo la relación de colectividad y de trabajo sinérgico de las empresas antes independientes incrementando el desarrollo del sector al cual pertenecen.

La integración empresarial, desde una aproximación basada en los resultados, favorece las posibilidades de las organizaciones que se integran, en las siguientes áreas (Garzón, 2005):

Posibilita el reforzamiento de competencias

Genera ventajas vía integración vertical

Genera ventajas vía integración horizontal

Produce las ventajas en eficiencia de estrategias coordinadas entre agentes

Incrementa el poder de negociación de las empresas integradas

Posibilita la creación de nuevas combinaciones de negocios, nuevas combinaciones de activos o nuevos usos de activos combinados

También existen ventajas de la integración entre los sectores público y privado, por ejemplo, en cuanto permite consolidar el ejercicio empresarial asociativo, y, en la actualidad, la marca e

imagen de una región (Garzón, 2005). Se considera que es importante la integración de cadenas productivas del sector público y privado, para instaurar Clúster y lograr el desarrollo regional y vencer las dificultades que entorpecen el dinamismo de los procesos.

Según el autor son muchos los beneficios que se obtienen, cuando se logra la integración y colectividad de las empresas individuales, públicas y privadas, por medio del trabajo en equipo se obtiene rápidamente la eficiencia en las diferentes actividades, lo que no lograrían si trabajan individualmente. De acuerdo con el autor la integración, la colaboración, la especialización de los diferentes agentes en escenarios competitivos se convierte en la alternativa ideal para conquistar economías de escala y ventajas competitivas.

2.2.3 Industria del turismo. En este proyecto como en cualquiera de industrialización es importante fijar un norte como MICHAEL PORTER quien después de 5 años de investigación industrial plasmó sus resultados centrado en conceptualización y práctica en el análisis de industrialización y sus competidores, en el libro “Las estrategias competitivas genéricas”.

Según el autor la estrategia competitiva, las acciones ofensivas y defensivas de una empresa, permiten obtener una posición defendible dentro de la industria, cuyo objetivo es obtener un importante rendimiento sobre la inversión.

Porter (1982). Identificó 3 estrategias genéricas para lograr el objetivo, las cuales definió como:

El liderazgo en costos totales bajos

La diferenciación

El enfoque

El liderazgo en costes totales bajos consiste en competir por bajo precio haciendo todo lo posible para disminuir costos unitarios. Sin embargo, es necesario no olvidar la calidad y el servicio controlando el proceso de reducción de costos.

La diferenciación consiste en dar algo en especial en sus productos o servicios, para que sea percibido por la industria y los clientes como único.

El enfoque consiste en concentrarse en un grupo específico de clientes, así debe producir una menor sensibilidad de precios, porque la empresa sacrifica una participación del mercado.

2.2.4 Turismo sustentable y competitivo. ¿Qué es Turismo? Es una actividad económica que se basa en el ocio y la recreación. Sus fines son: satisfacer gustos, conocer nuevos lugares, culturas, costumbres, tradiciones, etc. Existen varios tipos de turismo: ecológico, de aventura o deportes extremos, religioso, histórico, etnoturismo, turismo científico, entre otros.

¿Qué es Turismo Sostenible? La OMT, 1999, define el turismo sostenible: "El turismo sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida".

Para lograr el desarrollo sostenible hay que satisfacer tres necesidades consensuadas:

La necesidad de una justicia ambiental en la generación presente

La necesidad de tener en cuenta las generaciones futuras

La necesidad de vivir en armonía con la naturaleza

Puede decirse que el concepto de desarrollo tiene sus raíces más en la economía neo-clásica que en la clásica. No obstante, en los últimos años han aparecido modelos de crecimiento y también de desarrollo que se enraízan indiscutiblemente en la economía neo-clásica, como muy didácticamente lo escribe Vázquez-Barquero.

El concepto de desarrollo, en la Carta del Atlántico firmada en 1941 por Churchill y Roosevelt se expresa que el único fundamento cierto de la paz reside en que todos los hombres libres del mundo puedan disfrutar de seguridad económica y social.

Inicialmente el concepto de desarrollo (económico) fue asociado al crecimiento. José Medina Echeverría, el español considerado como el padre de la sociología latinoamericana del desarrollo, sostenía que el desarrollo económico es un proceso continuado cuyo mecanismo esencial consiste en la aplicación reiterada del excedente en nuevas inversiones, y que tiene, como resultado la expansión asimismo incesante de la unidad productiva de que se trate. Esta unidad puede ser desde luego una sociedad entera.

Hablando sobre subjetividad social y desarrollo humano, se señala con mucho acierto que:

Un desarrollo que no promueve y fortalece confianzas, reconocimientos y sentidos colectivos, carece en el corto plazo de una sociedad que lo sustente. Entonces la viabilidad y éxito de un programa de desarrollo dependerá del grado en que las personas perciban ese programa como un escenario en que su subjetividad colectiva es reconocida y fortalecida. (Güell, 1998, p.192)

Como lo señala Vázquez (1998) “la reestructuración del Estado está impulsando formas nuevas en la gestión pública como es la política de desarrollo local”. (p.128). Ante un problema global de reestructuración del sistema productivo europeo, en la última década las comunidades

locales han tratado de dar una respuesta a sus problemas intentando dinamizar el ajuste de los sistemas productivos locales.

Un proceso de crecimiento económico y de cambio estructural que conduce a una mejora en el nivel de vida de la población local, en el que se pueden identificar tres dimensiones: una económica, en la que los empresarios locales usan su capacidad para organizar los factores productivos locales con niveles de productividad suficientes para ser competitivos en los mercados; otra, sociocultural, en que los valores y las instituciones sirven de base al proceso de desarrollo; y, finalmente, una dimensión político-administrativa en que las políticas territoriales permiten crear un entorno económico local favorable, protegerlo de interferencias externas e impulsar el desarrollo local. (Vásquez, 1998, p.129)

Desarrollo Sostenible. El término desarrollo sostenible, perdurable o sustentable se aplica al desarrollo socioeconómico y fue formalizado por primera vez en el documento conocido como Informe Brundtland (1987), fruto de los trabajos de la Comisión Mundial de Medio Ambiente y Desarrollo de Naciones Unidas, creada en Asamblea de las Naciones Unidas en 1983. Dicha definición se asumiría en el Principio 3º de la Declaración de Río (1992): “Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades.”

El ámbito del desarrollo sostenible puede dividirse conceptualmente en tres partes: ambiental, económica y social. Se considera el aspecto social por la relación entre el bienestar social con el medio ambiente y la bonanza económica.

Deben satisfacerse las necesidades de la sociedad como alimentación, ropa, vivienda y trabajo, pues si la pobreza es habitual, el mundo estará encaminado a catástrofes de varios tipos, incluidas las ecológicas. Asimismo, el desarrollo y el bienestar social están limitados por el nivel tecnológico, los recursos del medioambiente y la capacidad del medioambiente para absorber los efectos de la actividad humana. Ante esta situación, se plantea la posibilidad de mejorar la tecnología y la organización social de forma que el medio ambiente pueda recuperarse al mismo

ritmo que es afectado por la actividad humana.

Según Ludger Brenner, partiendo de indicadores clave de los problemas específicos de los países del tercer mundo, se puede facilitar un modelo para la evaluación del estado del desarrollo turístico en el marco del desarrollo sustentable. Se prueba su aplicabilidad al ejemplo del Centro Turístico Mexicano de Ixtapa-Zihuatanejo en el estudio: Modelo para la evaluación de la "sustentabilidad" del turismo en México con base en el ejemplo de Ixtapa-Zihuatanejo.

El Documento Final de la Cumbre Mundial de 2005, se refieren a los tres componentes del desarrollo sostenible, que son el desarrollo económico, el desarrollo social y la protección del medio ambiente, como "pilares interdependientes que se refuerzan mutuamente".

En el concepto de frontera se deben considerar dos aspectos diferentes pero relacionados entre sí: linealidad y zonalidad.

La linealidad es una visión tradicional de las relaciones internacionales. Es una línea de soberanía definida por límites territoriales. Connotación jurídica refrendada con tratados internacionales de límites.

La zonalidad surge de una concepción idealista de las relaciones internacionales que define la frontera como una manifestación de fuerzas organizadas que actúan de un lado a otro de los límites de los territorios situados en los confines de los Estados. Es una porción de territorio afectada por procesos sui generis basados en la dinámica de interacción o interdependencia de poblaciones que habitan y actúan en espacios territoriales colindantes y pertenecientes a la jurisdicción de dos o más Estados. Su esencia es social y económica. Las fronteras no son solo territorios expuestos a peligros sino también motores de desarrollo.

Observando la Política nacional de competitividad y productividad, se puede apreciar:

Teniendo en cuenta estos resultados, el Gobierno Nacional colombiano publica en el Conpes 3527, de junio de 2008, su Política nacional de competitividad y productividad, desarrollada por el Consejo Nacional de Política Económica y Social, el cual, apoyado en la Ley 811 de 2003 sobre el desarrollo de cadenas productivas, establece cinco pilares para la política de competitividad del país. El primer elemento tiene que ver con el desarrollo de modelos de integración empresarial basados en el fortalecimiento de los sectores, clústeres y cadenas productivas de clase mundial, a la par que, con el estudio de la importancia de zonas francas, parques industrias y tecnológicos, entre otros. Un segundo ítem se refiere al fortalecimiento en la productividad y su relación con el empleo vinculado con el tercer pilar que implica el mejor desarrollo del talento humano y finalmente un nivel más institucional caracterizado por el fomento a la ciencia, la tecnología y la innovación, y el desarrollo de estrategias transversales de promoción de la competencia y la inversión.

Según el documento de Política Sectorial, Plan Sectorial de Turismo 2014-2018 “Turismo para la construcción de la paz” datos de la Organización Mundial del Turismo – OMT (UNWTO por sus siglas en inglés):

El sector turístico ha llegado a representar cerca del 9% del PIB mundial y es responsable de 1 de cada 11 puestos de trabajo de muchos países tanto desarrollados, como en vía de desarrollo. Según datos del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC por sus siglas en inglés), estos indicadores traducidos en cifras pronostican que durante los próximos diez años el sector turístico crecerá un 4,4 % anual frente a un 3,5 % del PIB mundial, y generará en 2024 más de 11 billones de dólares y 75 millones de nuevos puestos de trabajo. La Organización Mundial del Turismo señala que, durante la primera mitad del 2014, el turismo presenta un crecimiento del 4.6%. Como se observa, la llamada industria de los viajes y el turismo tiene honda repercusión en lo económico y en lo social no sólo en el ámbito mundial, sino también al interior de los países, en regiones y en territorios. Colombia se inserta en esta dinámica global. Las cifras son reveladoras; entre el 2010 y el 2013, en promedio, el país ha sido destino receptor de más de 3 millones de viajeros extranjeros por año por motivos turísticos, y ha recibido por este concepto, US\$ 12.877 millones en divisas en el mismo

período. Estas cifras ubican al sector turismo en el tercer renglón de exportaciones y el primero del sector terciario del país. Los resultados redundan en el reconocimiento de Colombia como líder regional en materia de turismo, y modelo para países emergentes. Desde la Ley 60 de 1968, que determinó la importancia del turismo como generador de divisas, empleo y como industria fundamental para el desarrollo económico del país; la posterior Ley 300 de 1996 – Ley marco de turismo, y las sucesivas reformas de las leyes 1101 de 2006 y 1558 de 2012, aún con períodos de decrecimiento, producto del conflicto armado, principalmente entre finales de los 80 y la década de los 90 del siglo pasado, la denominada “industria sin chimeneas”, demuestra ser un factor de desarrollo relevante para el país. Actualmente, Colombia goza de reconocimiento mundial como un país que ha sabido llevar la resiliencia en turismo a su punto más alto, por su capacidad de sobreponerse a circunstancias difíciles y adversas. (Plan Sectorial de Turismo, 2014)

En palabras del Secretario General de la Organización Mundial del Turismo:

Colombia es un país con un futuro maravilloso, que está en el mapa del turismo mundial, donde en los últimos años ha generado grandes inversiones en infraestructura turística, en la calidad de los productos que ofrece y en el desarrollo del capital humano para atender al sector. El reto es seguir avanzando en esas metas que se han fijado, para lo cual el país puede contar con el pleno respaldo de la Organización, confiamos en Colombia, es un país que ha ganado el respeto del mundo, un país espectacular. (Taleb Rifai, 2011).

Estos avances han repercutido positivamente en la economía del país y en mejorar la calidad de vida para comunidades locales. En concordancia con la visión de país, el turismo ha demostrado ser un importante factor de desarrollo que genera territorios de paz, en tanto es condición esencial; equidad, en tanto se le considera como una de los sectores que genera mayor redistribución de los ingresos y genera más trabajos con menos capital invertido, y educa, en tanto difunde, promueve y comunica historia, valores paisajísticos, estéticos, conocimiento, y propicia el intercambio cultural, a la vez que afianza los valores propios. En ese orden de ideas, el turismo está llamado a continuar jugando un importante papel en el desarrollo social y económico, en el marco de la visión trazada por el gobierno nacional a 2025: Colombia en paz, con equidad y educada.

En Colombia, la industria de los viajes y el turismo ha jugado y está llamada a seguir jugando un papel decisivo para la construcción de paz. La inclusión del turismo como un camino para la transformación de los territorios, otrora en conflicto, puede ser hoy una realidad gracias a las diferentes iniciativas que evocan la consolidación de territorios de paz. Así mismo, el turismo se convierte en poderosa herramienta para aportar al crecimiento del país, ya que, por su naturaleza interdisciplinar, apuesta de manera directa a cinco de los once ejes de competitividad fijados por el gobierno nacional, lo que se refleja en estrategias que integran este Plan Sectorial de Turismo. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2014, p.6)

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Desarrollo sustentable. En la actualidad diversos países con sus organizaciones gubernamentales y sociedades civiles están asociando el concepto de Desarrollo Sustentable con la mejora de la calidad de vida de las comunidades que hacen parte de una región, sin comprometer los recursos naturales como culturales, pensando en generaciones futuras. Es así como el desarrollo sustentable se está utilizando a nivel global con diferentes objetivos, con diferentes modos de pensar debido a la estrecha relación existente los seres humanos, el entorno del que somos parte y de los sistemas económicos. Por este motivo no se puede afirmar que hay una definición única y concreta. Sin embargo, para comprender mejor el significado de la definición del término Desarrollo Sustentable es necesario precisar y establecer las diferencias en sus conceptos.

Desde el punto de vista Macroeconómico; el Crecimiento Económico es un concepto que usualmente se confunde con Desarrollo Económico, constituyendo este un error, los dos conceptos se encuentran estrechamente unidos, pero ambos crean diferencia existente entre los significados en variables, indicadores e importancia dependiendo de la organización gubernamental y administrativa de cada país. El CRECIMIENTO ECONOMICO, es la medida de los bienes y servicios producidos por una nación, El indicador más importante del crecimiento económico es el PIB (Producto Interno Bruto) que define el valor en dólares de todo lo que produce una nación en un año, resulta de la suma de exportaciones, ventas y demás activos. Por este motivo puede existir crecimiento económico como también puede haber decrecimiento; debido esto a: sobre-endeudamiento o déficit, mala administración nacional, disminución de las exportaciones. El DESARROLLO ECONOMICO se comprende como la medida de la mejora en el nivel de vida de una población, entre sus indicadores se encuentran: el índice de alfabetismo, la

empleabilidad, la cobertura en salud, la tasa de población en condiciones de pobreza extrema, el PIB Pér Capita.

Según las definiciones anteriores el crecimiento económico, se fundamenta en el crecimiento continuo e ilimitado, como lo señalara Daly (1991), “la forma más cómoda para eludir los dos principales problemas morales que enfrenta la civilización occidental: uno, el problema demográfico; el otro, el dilema de la justicia social, de la equidad o del compartir”. El término Desarrollo Sostenible, hace referencia al manejo o utilización racional y consciente de los recursos naturales con el objetivo de preservarlos para beneficio propio y de las generaciones futuras, tal como lo deja ver la comisión de medio ambiente y desarrollo de las naciones unidas a través del informe Brundtland y según el principio III de la declaración de Río, aún vigentes: “Un desarrollo que satisfaga las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. Sin embargo, la definición anterior resulta demasiado amplia y generalizada, por lo que se considera que una más específica es: “El desarrollo sostenible se entiende como el proceso mediante el cual se satisfacen las necesidades económicas, sociales, de diversidad cultural y de un medio ambiente sano de la actual generación, sin poner en riesgo la satisfacción de las mismas a las generaciones futuras. (ONU, 2002, p.1). De acuerdo al análisis de las definiciones anteriores, se puede concluir que significan lo mismo la Sustentabilidad, la Sostenibilidad y el Desarrollo Sustentable, mediante su aplicación pues para fines prácticos significan lo mismo.

El concepto de sustentabilidad introduce un concepto complementario de la definición de desarrollo. Según Del Amo, S.R. (1997). El ámbito del desarrollo sostenible, puede dividirse conceptualmente en tres partes: ecológica, económica y social. La Sostenibilidad Ecológica, Se refiere al ecosistema que mantiene las características que le son esenciales para la sobrevivencia

en el largo plazo, con un énfasis particular en las especies, poblaciones y ecosistemas.

2.3.2 Sostenibilidad económica. Es el manejo y la gestión adecuada de los recursos naturales que permiten que sea atractivo continuar con el sistema económico vigente y la Sostenibilidad social. Se define como el proceso en el cual los costos y beneficios se distribuyen de manera adecuada, tanto entre el total de la población actual (equidad intrageneracional) como con la población futura (equidad intergeneracional). Se considera el aspecto social por la relación entre el bienestar social con el medio ambiente y la bonanza económica. Como lo señala Vásquez Barquero, 1998, p.129, “Un proceso de crecimiento económico y de cambio estructural que conduce a una mejora en el nivel de vida de la población local, en el que se pueden identificar tres dimensiones: una económica, en la que los empresarios locales usan su capacidad para organizar los factores productivos locales con niveles de productividad suficientes para ser competitivos en los mercados; otra, sociocultural, en que los valores y las instituciones sirven de base al proceso de desarrollo; y, finalmente, una dimensión político-administrativa en que las políticas territoriales permiten crear un entorno económico local favorable, protegerlo de interferencias externas e impulsar el desarrollo local.”.

2.3.3 Sustentabilidad. El concepto de sustentabilidad ha trascendido la ciencia, la política y la vida cotidiana. En la actualidad se están creando programas administrativos públicos y privados sustentables, proyectos en desarrollo sustentable, enfocados al soporte al desarrollo rural sustentable, a través del manejo sustentable de los recursos naturales, sin embargo, en muchos casos el concepto se pierde por muchos factores, entre otros por intereses políticos y demagógico, que obstaculizan la aplicación de estos programas y lograr el desarrollo sustentable o sostenible y del progreso de las regiones. Se considera que la aplicación del desarrollo sustentable en los países en vía de desarrollo como el nuestro, generan beneficios como el desarrollo económico y

al mismo tiempo lograr altos niveles de bienestar para la Sociedad.

La sustentabilidad puede valorarse según unos indicadores propuestos por Ludger Brenner y un primer modelo que él aplicó al complejo de Ixtapa-Zihuatanejo. Hasta ese momento la problemática era volver esa medición operable, lo que significó la búsqueda y la definición de indicadores que sean empíricamente medibles. Por consiguiente, las dificultades principales no consistían tanto en el marco conceptual del desarrollo sustentable sino más bien en su aplicación. Parecía imposible, debido a la cantidad y a la complejidad de indicadores necesarios y datos por recolectar, elaborar una primera propuesta que sea aplicable globalmente y que permita un manejo práctico. Resulta más conveniente y realista proponer un método que parta de los objetivos principales del desarrollo sustentable y que pretenda concretarlos en los términos espaciales y a continuación, especificarlos temáticamente. Partiendo de esta base se definieron los objetivos parciales ecológicos, económicos y sociales manejables dentro de la investigación empírica y que permiten su medición por medio de indicadores adecuados. Para este fin Ludger diseñó los siguientes formatos que bien pueden ser aplicables en la zona de estudio y que se plasman como figuras 2, 3, 4 y 5

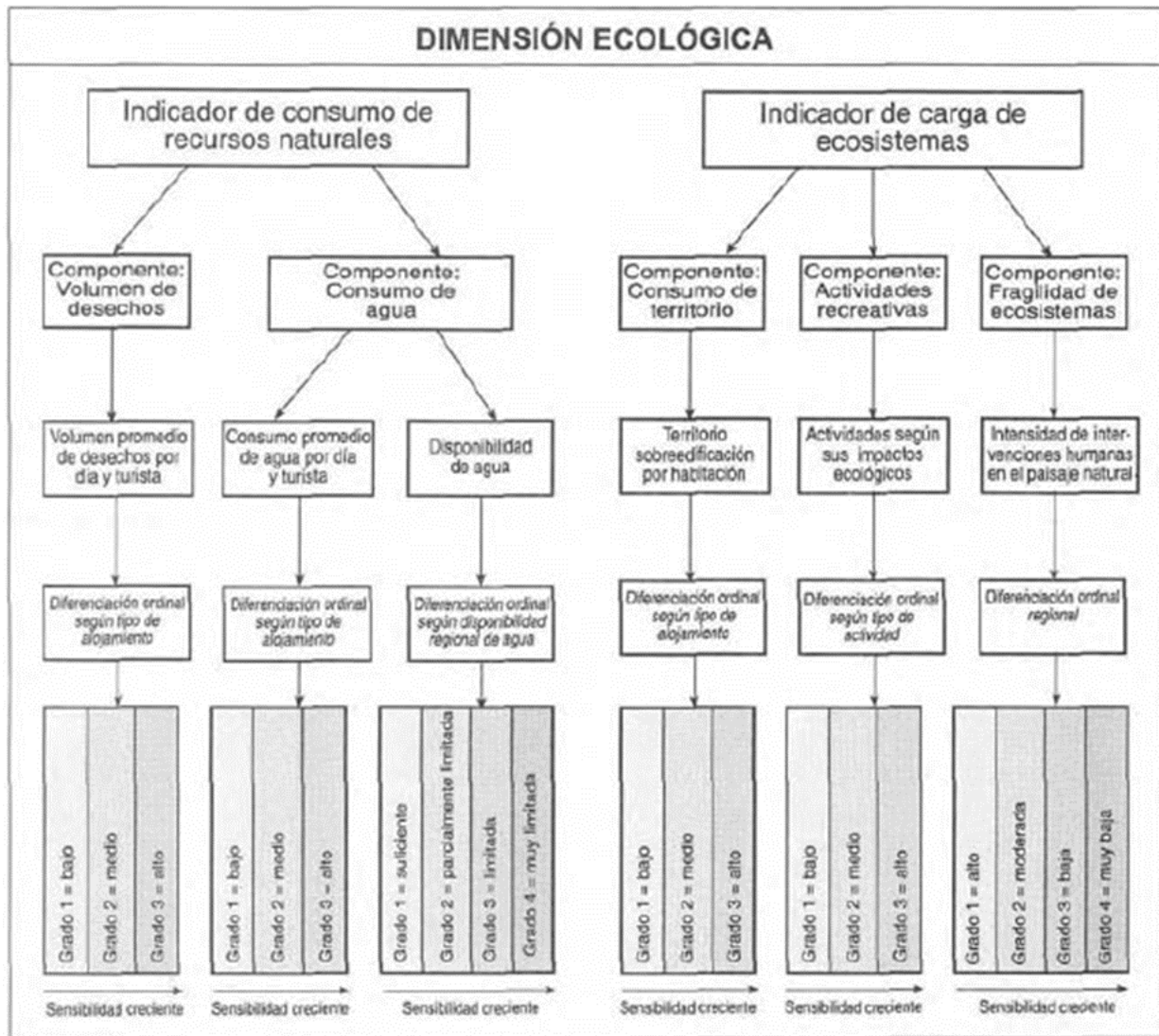


Figura 2. Indicadores ecológicos

Fuente: Brenner, 1999.

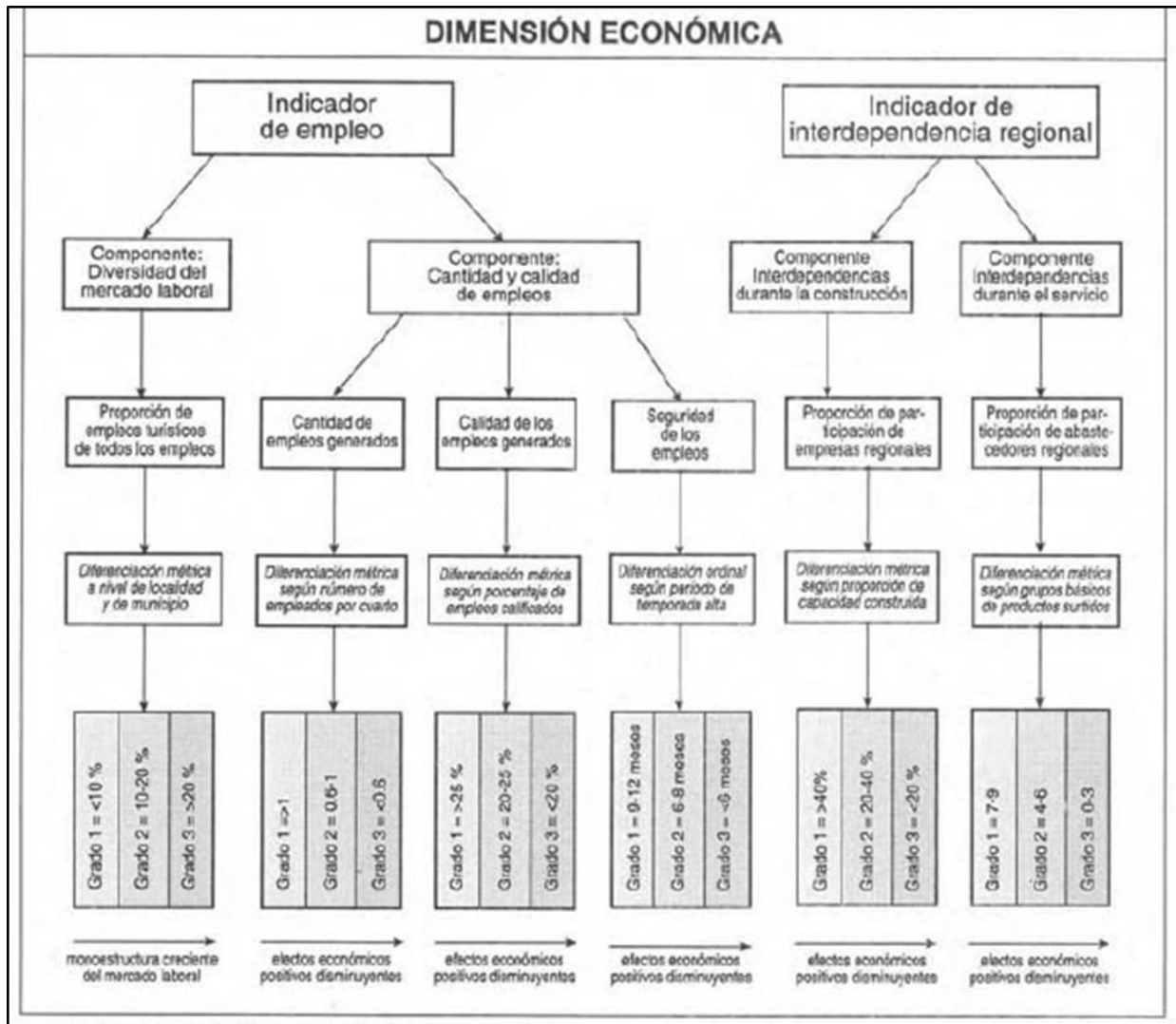


Figura 3.Indicadores económicos

Fuente: Brenner, 1999.

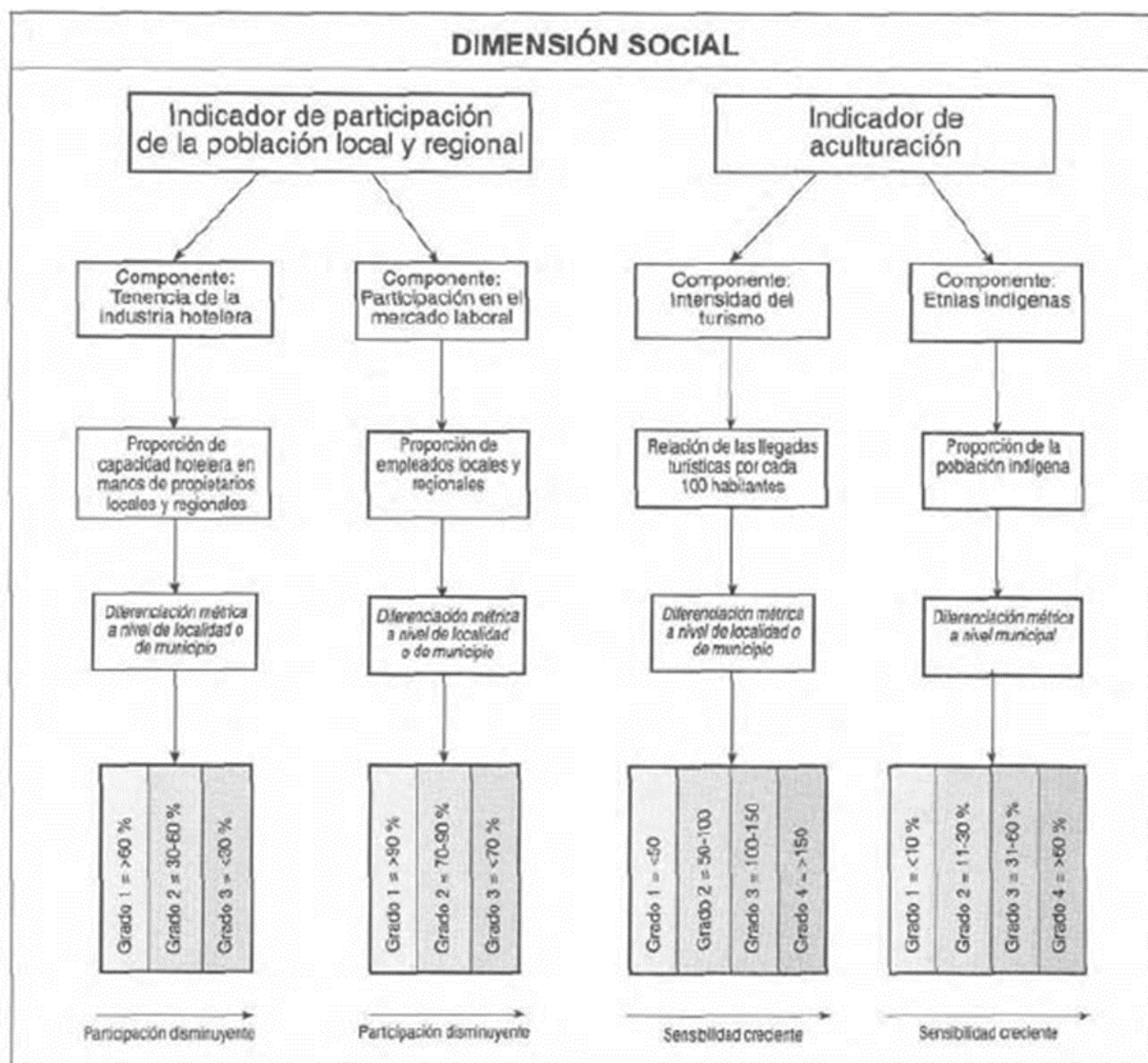


Figura 4. Indicadores sociales

Fuente: Brenner, 1999.

Dimensión	Indicadores / Subindicadores	Clasificación / Evaluación GR: Grado VA: Valor
ecológica	Indicador de consumo de recursos naturales	
	Volumen de desechos	GR VA 1 0 3 3 3 6
	Consumo de agua	GR VA 1 0 4 2 3 0
	Disponibilidad de agua	GR VA 1 0 2 2 3 4 4 6
	Indicador de carga de ecosistemas	
	Espectro de actividades recreativas	GR VA 1 0 4 2 3 6
	Consumo de territorio	GR VA 1 0 2 3 3 0
	Fragilidad de ecosistemas	GR VA 1 0 2 2 3 4 4 6
	económica	Indicador de empleo
Diversidad del mercado laboral		GR VA 1 0 2 2 3 4
Cantidad de empleos generados		GR VA 1 0 2 2 3 6
Calidad de empleos generados		GR VA 1 0 2 3 3 4
Seguridad de empleos generados		GR VA 1 0 2 2 3 6
Indicador de interdependencia regional		
Interdependencias durante la construcción		GR VA 1 0 2 1 3 2
Interdependencias durante el servicio	GR VA 1 0 2 4 3 8	
social	Indicador de participación regional	
	Participación de capacidad hotelera en manos de la población regional	GR VA 1 0 2 2 3 10
	Participación de la población regional en el mercado laboral turístico	GR VA 1 0 2 4 3 0
	Indicador de aculturación	
	Intensidad turística	GR VA 1 0 2 2 3 6 4 0
Proporción de población indígena	GR VA 1 0 2 1 3 2 4 3	

Figura 5. Sinopsis de ponderación de indicadores

Fuente: Brenner, 1999.

2.3.4 Clúster y competitividad. Son herramientas básicas y vitales proporcionadas por Michael Porter (1990, p.253), para lograr que las empresas o regiones logren el Desarrollo Económico a través su aplicación. Porter define un clúster como una "concentración geográfica y sectorial de empresas e instituciones que en su interacción generan capacidad de innovación y conocimiento especializado", lo que se comprende lograr diferenciarse de los demás, por medio del trabajo en equipo; en donde todos los autores que hacen parte de la empresa aportan conocimientos, fuerza de trabajo, ideas, orientadas a conseguir objetivos generales que beneficien a toda la comunidad de la empresa o región. Según Porter el Modelo Diamante (2009, p.208), complementa el Clúster, identificando los mercados de bienes y servicios en general, la construcción de ventajas competitivas se apoya especialmente en innovaciones que posibilitan la creación de estrategias para posicionamiento del mercado del turismo. De acuerdo con los conceptos anteriores para la creación de Clúster Sustentable, se deben interaccionar todas las empresas que hacen parte del turismo y por medio del trabajo en equipo obtener la innovación en la prestación de servicios, que marque la diferenciación y optimicen el uso de los recursos naturales, culturales que se poseen en la región; El objetivo de la interacción de todas las Empresas que hacen parte del sector del turismo, es garantizar la explotación de todos los recursos de forma sustentable ambiental, económica y Sociocultural, de tal forma que se obtenga el reconocimiento del desarrollo de la región; sin comprometer los recursos. Tomando en cuenta que un producto turístico es un bien social cuando va orientado a satisfacer necesidades sociales, como la protección al turista, al medio ambiente, o los bienes instrumentales como la distribución o comercialización del producto/servicio (Ramírez, 2006).

2.4 Marco Espacial

Este proyecto se encuentra delimitado geográficamente, puesto que solo se abarcó lo correspondiente a la ciudad de Cúcuta, su Área Metropolitana y sus alrededores en un radio máximo aproximado de 300 Km.

Dado que es un turismo regional, el medio de transporte a emplear es el terrestre; por esta razón se siguieron los ejes viales existentes y demarcados como cinco posibles rutas:

1. Ruta amarilla (Ruta del sol de antaño y la libertad)

Área metropolitana de Cúcuta

Cúcuta/Villa del Rosario/Los Patios

Cúcuta/El Zulia/San Cayetano

Cúcuta/Puerto Santander

2. Ruta azul (Ruta del café y las ferias y fiestas)

Cúcuta/Durania/Bochalema/Chinácota/Toledo/La Bateca/Herrán/Ragombalia/Cúcuta

3. Ruta turquesa (Ruta del río)

Cúcuta/Santiago/Gramalote/Lourdes

Cúcuta/Santiago/Salazar/Arboledas/Cucutilla

4. Ruta verde (Ruta de la historia, los indígenas y las lagunas)

Cúcuta/Pamplonita/Pamplona/Mutiscua/Silos/Chitagá/Cácota/Pamplona/Cúcuta

5. Ruta morada (Ruta de los parques naturales y el ecoturismo)

Cúcuta/Sardinata/Abrego/La Playa/Ocaña/El Carmen/Convención

Fuente: Corporación Mixta de Promoción de Norte de Santander.

La ruta seleccionada se recorrió aplicando el instrumento y realizando el registro fotográfico correspondiente.

2.5 Marco temporal

La realización de este proyecto requirió un periodo de tiempo de dos meses en el transcurso de los cuales se adelantaron las siguientes actividades:

Recopilación, clasificación y análisis del material bibliográfico

Definición y trazado de rutas

Recorrido diagnóstico de las rutas trazadas

Recolección de información, aplicación de encuestas, registros fotográficos y audiovisuales

Organización y tabulación de la información

Análisis de la información

Determinación de las rutas turísticas sustentables

Preparación del informe

Determinación de estrategias para el mejoramiento continuo y sostenimiento de ventajas competitivas de las rutas sustentables

Realización del informe final del proyecto

Sustentación de resultados

2.6 Marco legal

Decreto 948 de junio 5 de 1995: por el cual se reglamenta la Ley 23 de 1973, Decreto-Ley 2811 de 1974, Ley 9 de 1979, Ley 99 de 1993, en relación con la prevención y control de la contaminación atmosférica y la protección de la calidad del aire.

Norma Técnica Colombiana NTC-ISO14001: Su importancia radica en el hecho que representa una de las primeras iniciativas en la normalización internacional que unifica terminología en el sector de la gestión ambiental en la lengua española.

Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 17025: Su objetivo es lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la evaluación de la conformidad. Contiene los requisitos que deben cumplir los laboratorios de ensayo y de calibración si desean demostrar que poseen un sistema de gestión, son competentes y capaces de generar resultados técnicamente válidos.

Ley 191 de 1995: Por medio de la cual se dictan disposiciones y reglamenta sobre la zona de frontera en Colombia. Contiene una serie de disposiciones pertinentes que regulan, otorgan derechos y preferencias a regiones que por obvias razones políticas, geográficas, económicas y sociales exigen normas especiales.

Desde el punto de vista de la planificación, el artículo 339 de la Constitución Política de Colombia determinó a nivel nacional la obligación de elaborar un plan nacional de desarrollo y, a nivel regional, estableció que las entidades territoriales deberían elaborar y adoptar de manera concertada entre ellas y el gobierno nacional, planes de desarrollo, con el objeto de asegurar el uso eficiente de sus recursos y el desempeño adecuado de las funciones que les hayan sido asignadas por la Constitución y la ley. Igualmente, en el artículo 300 se estableció que corresponde a las Asambleas Departamentales, por medio de ordenanzas, entre otras, expedir las disposiciones relacionadas con la planeación, el desarrollo económico y social, el apoyo financiero y crediticio a los municipios, el turismo, el transporte, el ambiente, las obras públicas, las vías de comunicación y el desarrollo de sus zonas de frontera.

En este mismo sentido la Ley 152 de 1994 por medio de la cual se estableció la ley Orgánica del Plan de Desarrollo, en sus principios generales consagró elementos como la autonomía de las entidades territoriales, en coordinación, concurrencia, subsidiariedad, complementariedad con la Nación y la búsqueda de desarrollo armónico de las regiones. En el desarrollo de este marco normativo en 1995 dentro el Plan Nacional de Desarrollo aprobado por la ley 188, en el artículo 20 de esta ley se estableció que las acciones que se desarrollen en el sector turismo se encaminarían a fortalecer la competitividad, de tal manera que se generen condiciones favorables para su desempeño con clara preservación de los valores sociales, culturales y ambientales del país. Con la expedición de la Ley 300 de 1996 se determinó que el turismo es una industria esencial para el desarrollo del país y en especial para las entidades territoriales, regiones y provincias y, debe contener los elementos que permitan fortalecer la competitividad del sector, con el objetivo de que el turismo encuentre condiciones favorables para su desarrollo en los ámbitos social, económico, cultural y ambiental. A nivel regional se estableció que corresponde a los Departamentos, a las Regiones, al Distrito Capital, a los Distritos, Municipios y a las comunidades indígenas, la elaboración de Planes Sectoriales de Desarrollo Turístico con fundamento a lo establecido en la mencionada ley y debe seguir el mismo mecanismo establecido en el artículo 9º, numeral 1º, de la Ley 152 de 1994 para la conformación del Consejo Nacional de Planeación. En materia de planificación dispuso la armonización de las actividades turísticas con el plan sectorial de turismo, el cual debe formar parte del plan nacional de desarrollo, también estableció que la preparación del Plan Sectorial de Turismo debe seguir el procedimiento establecido en el artículo 339 de la Constitución Nacional, que se coordinará con el Departamento Nacional de Planeación y con las entidades territoriales y formará parte del Plan Nacional de Desarrollo, previa aprobación del Conpes.

De acuerdo con lo anterior, y según lo dispuesto en artículo 7 del Decreto 2785 de 2006, corresponde al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo “coordinar la elaboración del Plan Sectorial de Turismo de acuerdo con los artículos 1, 2, 16, 29, 30 y 33 de la Ley 300 de 1996 y demás normas que la modifiquen” .(Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2010, p.1)

Afortunadamente la fundamentación legal a nivel nacional, departamental y municipal propenden actualmente por la inclusión de políticas orientadas al óptimo aprovechamiento de los recursos naturales y culturales que tienen las regiones con el objetivo de la creación de clúster, microclúster, rutas y circuitos propuestos, como alternativa de generación de ingresos como lo

contempla el “Plan de Desarrollo para el Norte de Santander Un Norte Pá lante 2012-2015”:

Desarrollo Sostenible como un proceso de cambio y mejoramiento progresivo en la calidad de vida del ser humano, como centro y sujeto del desarrollo, promoviendo el crecimiento económico con equidad social, en equilibrio con la vida natural, mediante el desempeño eficiente de las instituciones. Con este enfoque se establecen como dimensiones básicas para un desarrollo territorial sustentable del Norte de Santander la estructura territorial, el desarrollo económico, el desarrollo social, y la organización político administrativo e institucional. (Plan de Desarrollo de norte de Santander, 2012, p.4)

3. Marco Metodológico

3.1 Tipo de Estudio

El problema planteado y delimitado en este proyecto presentó un enfoque cuantitativo, por cuanto como afirma Hernández (2014): “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Pretende intencionalmente “acotar” la información (medir con precisión las variables del estudio, tener “foco”). (p.10)

El nivel de profundidad para realizar este estudio fue explicativo, de acuerdo con la afirmación de Caballero (2014): “es una investigación que se realiza luego de conocer las características del fenómeno o hecho que se investiga (variables) y las causas que han determinado que tenga tales y cuales características”. (p.83)

Van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables. (Hernández, 2014, p.95)

Según las anteriores definiciones, en lo referente al nivel de profundidad de esta investigación: es un estudio de nivel explicativo y de tipo de campo, por cuanto se dirigió a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos y sociales; por ejemplo, ¿Cuáles son las potencialidades de una industria del turismo sustentable competitivo, en el área metropolitana de Cúcuta y sus alrededores próximos?, ¿Cuáles son los factores determinantes para lograr un desarrollo turístico sustentable? ¿Cómo se puede establecer las potencialidades de la industria turística y su situación real en la ciudad de Cúcuta, su área metropolitana y sus alrededores próximos?, ¿Es posible encadenar todos los elementos turísticos que tiene la ciudad de Cúcuta, su

área metropolitana y sus alrededores próximos, identificando rutas turísticas sustentables?,
¿Cómo mantener unas rutas turísticas sustentables, de tal manera que genere una ventaja competitiva para la ciudad de Cúcuta, su área metropolitana y sus alrededores, en la industria del turismo?

3.2 Método de investigación

En lo referente al método de la investigación; es un método inductivo, conforme a la definición de Caballero:

Es aquella orientación que va de los casos particulares a lo general; es decir que parte de los datos o elementos individuales y, por semejanzas, se sintetiza y se llega a un enunciado general que explica y comprende esos casos particulares. (Caballero, 2014, p.83)

En este método científico que es el más usual se distinguen cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación; Todo esto aplicable en el desarrollo del estudio de los recursos naturales, culturales y atractivos que poseen las posibles rutas turísticas, y la medición de la sustentabilidad.

Esta investigación es de tipo no experimental es estructurado, predeterminado. Como sugiere en su definición de los estudios no experimentales, Hernández Sampieri (2014): “Los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.152). Entre las características de este método no experimental resaltadas por Sampieri:

De un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en

ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos. (Hernández, 2014, p.152)

Se propuso e inspeccionó directamente la posible ruta turística, realizando los diagnósticos correspondientes del estado actual y la posibilidad de vinculación con este proyecto de acuerdo con las características establecidas en la fase teórica.

3.3 Población

Según Hernández Sampieri (2014), población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, para el presente estudio la población la constituyen todos los agentes o empresas dedicadas al turismo, como los prestadores de servicios de hospedaje, restaurantes, transporte y otras vinculadas al turismo; sus gerentes, empleados y usuarios (puede ser por motivos recreacionales, culturales, étnicos, religiosos, deportivos, de salud, etc.).

Para jerarquizar al encuestado se estableció la siguiente valoración:

1. Gerente empresa de alojamiento (hoteles, hostales y otros hospedajes). Son 84 en total
2. Gerente empresa de alimentación (restaurantes, paradores, ventas de comidas rápidas).

Son 190.

3. Gerente empresa de transporte (terrestre, recreativo). Son 66
4. Gerente empresa de otro tipo vinculada al turismo. Son 75
5. Empleado empresa de alojamiento (hoteles, hostales y otros hospedajes). Son 420.
6. Empleado empresa de alimentación (restaurantes, paradores, ventas de comidas rápidas).

Son 570.

7. Empleado empresa de transporte (terrestre, recreativo). Son 7347

8. Empleado empresa de otro tipo vinculada al turismo. Son 150

9. Usuario. Son considerados como una población infinita para su tratamiento en este proyecto por cuanto son potenciales turistas que vendrían a la región.

Para un total de 8902 entre la población finita.

El objetivo es generalizar los datos de una muestra a una población, específicamente porque se espera que la población entre en un evidente crecimiento una vez se impulse el sector turismo en la zona. Pues, aunque es una población finita en cualquier instante, es muy variable en el tiempo.

3.4 Muestra

Es un subgrupo de la población, se utiliza por economía de tiempo y recursos. Como afirma Hernández Sampieri (2014): “La muestra es un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” (p. 173). El muestreo por realizar es a cuotas. Según Morillas, apuntes de clase, (2011): También denominado en ocasiones "accidental". Se asienta generalmente sobre la base de un buen conocimiento de los estratos de la población y/o de los individuos más "representativos" o "adecuados" para los fines de la investigación. Mantiene, por tanto, semejanzas con el muestreo aleatorio estratificado, pero no tiene el carácter de aleatoriedad de aquél. En este tipo de muestreo se fijan unas "cuotas" que consisten en un número de individuos que reúnen unas determinadas condiciones (variables de control). Para este proyecto se buscó que abarque todos los tipos: gerentes, empleados y usuarios

de empresas de hospedaje, alimentación, transporte y otras vinculadas con el turismo. Por lo tanto, es un muestreo no aleatorio, intencionado, dado que se deseaba conocer la aceptación y disposición de los encuestados a hacer parte de este desarrollo turístico que se planea hacer en la zona. Se escogió la mayor representatividad estadística posible.

La muestra se calculó con la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

N: Total de la población

Z_α= 1.962 para seguridad del 95%

p: proporción esperada en este caso 5%

q: 1-p en este caso N 95%

d: precisión en la investigación 5%

Para este caso en particular el cálculo fue:

$$n = \frac{8902 * (1,962)^2 * 0,05 * 0,95}{(0,05)^2 * (8901) + (1,962)^2 * 0,05 * 0,95} = 72$$

Una vez establecido el tamaño mínimo de la muestra en 72 encuestas, se optó por la aplicación de 75 cuestionarios, a juicio del investigador, quien posee el conocimiento suficiente

para realizar la afijación de la muestra, se determinó el número de instrumentos a aplicar a cada grupo (hospedaje, alimentación, transporte y otras; en sus categorías de gerentes, empleados y usuarios), con la libertad de ser el investigador quien decidió a que individuos aplicar el instrumento, de acuerdo a lo planteado por Morillas (2011), en el muestreo por cuotas que se asentó en el buen conocimiento de los estratos de la población y/o individuos más representativos o adecuados, se fijaron las cuotas que se plasman y se pueden apreciar en la tabla 3 y su correspondiente gráfica 44.

Es de resaltar la conveniencia de esta afijación dado su carácter de encuesta de juicio o de opinión, como afirma Morillas (2011):

Este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos. Para la obtención de una muestra mediante este método se puede acudir a criterios específicos de los investigadores o bien requerir las opiniones de expertos en la materia. (p.12)

3.5 Fuentes y Técnicas para la Recolección de Información

3.5.1 Fuentes. Como se muestra a continuación:

3.5.1.1 Fuentes primarias. Las fuentes del estudio fueron primarias, (fuentes creadas exclusivamente para el presente estudio, no se basaron en ningún estudio anterior, se idearon para la medición de las variables del estudio en cuestión), en cuanto a la medición de la percepción y disposición de los habitantes de la zona (gerentes de hoteles, restaurantes, empresas de transporte y otras vinculadas al turismo; empleados de las mismas empresas y usuarios) para emprender el camino del empoderamiento de la industria del turismo sustentable en Norte de Santander. Es el investigador autor del presente proyecto quien se encargó de aplicar el instrumento diseñado para la recolección de la información, con el método de encuesta directa, que evitó la tasa de encuestas

no respondidas. Por lo tanto, la recolección de la información se basó en la tabulación con base en el instrumento aplicado (Confiable y válido como implica Sampieri debe ser el instrumento aplicado para la recolección de información). La codificación de esta información permitió categorizar cada uno de los agentes que hacen parte de la muestra con la asignación de valoración del 1 al 9 según se especifica en el numeral 3.3 Población.

3.5.1.2 Fuentes secundarias. Son aquellas que se recolectaron en estudios precedentes de la misma índole, o de índole complementaria que sirvieron para los objetivos de la presente investigación. Las más importantes fueron las obtenidas del Plan de Desarrollo de Norte de Santander, que contienen los resultados del Inventario de Productos Turísticos, arrojados por el estudio contratado para tal fin, y realizado acorde a las normativas y requisitos legales.

3.5.2 Técnicas de análisis de información. Para la recolección de información se empleó el método de encuesta directa por medio un instrumento diseñado para tal fin. Una vez recolectados los datos numéricos, estos se transfirieron a una matriz en Excel, la cual se analizó mediante procedimientos estadísticos. El análisis se hizo de una manera objetiva, rigurosa, confiable y válida. Los resultados se presentaron en tablas, diagramas de barras y modelos estadísticos con formato estándar.

3.6 Diseño de Instrumentos

De acuerdo con lo estipulado por Morillas:

Los cuestionarios son la serie de preguntas que constituyen el tema de la encuesta. La elaboración de un cuestionario adecuado resulta fundamental para la obtención de la información necesaria para llevar a cabo el estudio. Las características de un buen cuestionario han de ser:

Objetividad: el entrevistador nunca debe influir en la opinión del entrevistado.

Claridad: es importante utilizar un lenguaje fácilmente asimilable por el entrevistado.

Precisión: hay que definir bien las cuestiones y evitar ambigüedades para obtener la información que se busca.

Corrección: hay que evitar preguntas que por su contenido o su lenguaje puedan molestar al entrevistado.

Duración limitada: hay que reducir el tamaño del cuestionario lo máximo posible, evitando preguntas repetidas o excesivamente largas, para impedir el cansancio y la monotonía en las respuestas del entrevistado.

Las tipologías de preguntas que nos podemos encontrar son:

Pregunta abierta: el entrevistado tiene libertad para contestar.

Pregunta cerrada: el entrevistado debe contestar seleccionando una o varias opciones de las que se le proponen. La pregunta cerrada facilita la tabulación posterior de las respuestas.

Pregunta mixta: por ejemplo, una pregunta cerrada donde una de las opciones es una pregunta abierta de respuesta libre.

Las diferentes formas de realizar la entrevista son:

Entrevista personal: el entrevistador y el entrevistado mantienen un trato directo.

Entrevista telefónica.

Entrevista postal: envío del cuestionario por correo.

Entrevista virtual (uso de Internet). (Morillas, 2011, p.xx)

La recolección de datos se realizó a través de la aplicación de encuestas personalizadas basadas en instrumentos estandarizados. Fue uniforme para todos los casos. Los datos se obtuvieron por observación, medición y documentación de mediciones, para lo cual se emplearon instrumentos válidos y confiables basados en la revisión de la literatura, se aprobaron y se ajustaron, los cuales fueron avalados por tres expertos. Estos instrumentos utilizaron ítems específicos con posibilidades de respuestas predeterminadas, existiendo también una pregunta abierta que permitió recaudar información valiosa percibida por los actores de la investigación (muestra) que podría escapar de la percepción del investigador. El personal que fue empleado en la recolección de la información fue el idóneo.

INSTRUMENTO RECOPIACION INFORMACION

CATEGORIA: Gerente Empleado Usuario

EMPRESA DE: Alojamiento Alimentación Transporte Otra

Especifique: _____

Cómo considera usted que se encuentran los siguientes aspectos relacionados con el turismo en su zona?

	Bien	Mal	Regular	No Aplica
Estructuras o edificaciones para el alojamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atención, servicio y formación del personal vinculado a los establecimientos de hospedaje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estructuras, instalaciones y servicio de alimentación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organización, rutas y vehículos para el servicio de transporte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infraestructura vial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rutas aéreas y aeropuerto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Planes turísticos y promoción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Piensa usted que la comunidad está capacitada para realizar el control eficiente de la sustentabilidad en la región? Sí No

Qué estrategias propone para impulsar el sector turismo en su zona?

Nombre: _____

Teléfono: _____

Dirección: _____

Figura 6. Formato del instrumento

3.6.1 Validez del instrumento. Como se muestra a continuación:

La validez de expertos o face validity, la cual se refiere al grado en que aparentemente un instrumento mide la variable en cuestión, de acuerdo con “voces calificadas”. Se encuentra vinculada a la validez de contenido y, de hecho, se consideró por muchos años como parte de ésta. Hoy se concibe como un tipo adicional de evidencia. Validez de expertos Grado en que

un instrumento realmente mide la variable de interés, de acuerdo con expertos en el tema. (Hernández, 2014, p.204)

Se emplearon instrumentos válidos y confiables basados en la revisión de la literatura y se probaron y ajustaron, los cuales fueron avalados por tres expertos. Estos instrumentos utilizaron ítems específicos con posibilidades de respuestas predeterminadas.

3.6.2 Confiabilidad del instrumento. El nivel de confiabilidad del instrumento se determinó mediante el empleo del Alfa de Cronbach. Según Sampieri:

Este coeficiente desarrollado por J. L. Cronbach requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. Su ventaja reside en que no es necesario dividir en dos mitades a los ítems del instrumento de medición, simplemente se aplica la medición y se calcula el coeficiente. (Hernández, 2014, p.209)

“El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.7; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja” (Celina & Campo, 2005). Este valor manifiesta la consistencia interna, es decir, muestra la correlación entre cada una de las preguntas; un valor superior a 0.7 revela una fuerte relación entre las preguntas, un valor inferior revela una débil relación entre ellas. No es común, pero el alfa de Cronbach puede arrojar un valor negativo, esto indica un error en el cálculo o una inconsistencia de la escala. Mencionan que “el valor mínimo aceptable del coeficiente de fiabilidad depende de la utilización que se hará del instrumento” (Lucero & Meza, 2002). Es decir, dependiendo de la exactitud requerida por la disciplina que lo requiere.

En lo concerniente a este estudio, el cálculo realizado fue así:

La columna 1 contiene el número de encuesta, las columnas desde la 2 hasta la 8 contienen las respuestas de cada encuesta referentes a cada uno de los ítems de 1 a 7 (I1, I2...I7) y la

columna 9 contiene el valor total de todos los ítems (sumatoria) de la encuesta. En la última fila de la tabla se plasman las medias y varianzas de cada ítem. En la parte inferior de la tabla se establecen los valores a utilizar en la fórmula. El valor correspondiente a $\alpha = 0.73$ lo cual según el autor muestra una fuerte correlación.

Tabla 1. Cálculo Alfa de Cronbach

N° E	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	Total
1	1	3	2	3	2	0	1	12
2	2	2	2	3	3	0	1	13
3	3	3	3	3	3	0	2	17
4	3	3	3	3	3	0	3	18
5	3	3	3	3	3	0	2	17
6	3	3	3	3	3	0	3	18
7	3	3	3	3	3	0	3	18
8	3	3	3	3	3	0	2	17
9	3	3	3	3	3	0	3	18
10	2	3	3	3	1	0	1	13
11	1	3	3	3	2	0	1	13
12	1	3	3	3	1	0	1	12
13	1	2	1	1	1	0	1	7
14	1	3	3	1	1	0	1	10
15	3	3	3	1	1	0	1	12
16	1	3	3	3	1	0	1	12
17	1	3	2	3	1	0	1	11
18	1	3	3	3	2	0	1	13
19	2	2	3	3	3	0	1	14
20	2	3	3	3	3	0	1	15
21	1	3	3	2	3	0	3	15
22	2	3	3	3	3	0	3	17
23	3	3	3	3	3	0	3	18
24	3	3	3	3	3	0	3	18
25	3	3	3	3	3	0	2	17
26	3	3	3	3	3	0	3	18
27	2	3	3	3	3	0	1	15
28	2	3	3	3	3	0	2	16
29	2	2	2	2	3	0	2	13
30	2	2	3	3	3	0	2	15
31	3	3	3	3	3	0	2	17
32	3	3	3	3	2	3	2	19
33	3	3	3	3	2	3	2	19
34	3	3	3	3	2	3	2	19
35	3	2	3	3	3	3	2	19
36	3	2	3	3	3	3	2	19

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \frac{\sum V_i}{V_t} * [1 - \frac{\sum V_i}{V_t}]$$

3.7 Tratamiento de la Información

La recolección de la información se realizó en la tabulación con base en el instrumento aplicado. La codificación de esta información permitió jerarquizar cada uno de los agentes que hacen parte de la muestra con la asignación de valoración del 1 al 9 según se especifica en el numeral 3.3 Población. La información se clasificó y condensó en una matriz de Excel, de la cual se realizaron las correspondientes gráficas de barras y su respectivo análisis.

4. Investigación Preliminar

4.1 Posibles Rutas

Teniendo en cuenta que se deseaba abarcar un área con un radio aproximado de 300 kilómetros, se podría pensar en varias rutas. Se cuenta básicamente con tres salidas viales desde Cúcuta: Vía al Zulia, Vía puerto Santander y Vía Pamplona.

De estos tres ejes viales terrestres principales se escogió la vía Pamplona donde se considera que existen suficientes atractivos turísticos, como para hacer el diagnóstico y determinar la posible ruta turística.

La selección se fundamentó en la finalidad del establecimiento de un circuito turístico circular, es decir un recorrido que se inicie en un lugar y una vez recorridos los atractivos turísticos en forma ordenada, se termine en el mismo sitio inicial, realizando una trayectoria circular cerrada.

En este caso se pensó en el recorrido en el siguiente orden: Cúcuta – Villa del Rosario - Los Patios – Durania – Bochalema – Pamplona – Cúcota – La Bateca – Toledo – Chinácota – Cúcuta.

Este recorrido, así como las vías se pueden apreciar en el mapa de Norte de Santander



Figura 7. Mapa Físico Departamento Norte de Santander

Fuente: IGAC, 2014.

4.2 Sitios de interés sobre la posible ruta turística

Se encuentra gran variedad de atractivos turísticos entre los que se cuentan:

Villa del Rosario:

Desde lo más alto de la autopista internacional se puede apreciar el panorama de la ciudad de Cúcuta.

Casa Natal del General Santander

Ruinas del Templo Histórico

Capilla de Santa Ana

Casa de gobierno “La Bagatela”

Árbol de tamarindo histórico donde los constituyentes de la Nueva Granada se resguardaban del sol tras sus reuniones

Patios:

Reservorio de hallazgos fósiles en sus pronunciados estoraques que se levantan entre las veredas La Garita y Agua Linda

Diferentes balnearios en la recta a Corozal

Parque recreacional San Rafael

Durania:

Basílica de San José

Paisaje principal Leonidas Durán y Jorge Eliecer Gaitán

Casa del general Rafael Leal

Mirador Malecón Corponor

Laguna de la Barca

Cueva del indio

Quebrada y cascada El Saladito

Piscina olímpica

Monumento Las Escalinatas

Bochalema:

El Raizón

El Azufra

Las cascadas

Piscina Agua Blanca

Casona Estación tren

Represa Chiracoca

Cordillera Country Club

Centro de convivencia el Eden

Pamplona:

Parque Los Tanques

Templo el Señor del Humilladero

Casa de las Cajas Reales

Ermita de las Nieves

Museo de arte religioso, arte colonial y moderno “Eduardo Ramírez Villamizar”

Museo Anzoátegui

Casa Águeda Gallardo

Casa natal poeta Jorge Gaitán Durán

Cácota:

Producción de duraznos

Artesanías de barro

Santuario Nuestra Señora de los Dolores

Templo parroquial

Lagunas Cornal, Cúcota, El Uvito, Escalones y la Fenicia

Piedra de Ojos

La Bateca:

Cascadas de Sisgatá, Lirgua, La chorrera y Burgueña

Templo parroquial Nuestra Señora de las Angustias (Lienzo original de la virgen encontrado por María Berbesí)

Pila bautismal tallada sobre piedra en la época colonial

Casa de la Cultura

Laguna Negra

Monumento La Columna

Puente Balsa

Toledo:

Cultivo café de exportación

Bañaderos río Culagá y Valegrá, aguas calientes y cristalinas

Parque Binacional Natural El Tamá

Templo parroquial San Luis

Cascada San Alberto

Peña del Venado

Páramo de Mejué

Chinácota:

Fincas cafeteras y paneleras

Hacienda Iscalá donde vivió el general Ramón González Valencia

Cerro de La Vieja

Páramo de Mejué

Casa de Dolores Jáuregui de Galvis donde se firmó uno de los tres tratados de paz de la Guerra de los Mil Días.

Casa de la cultura

Capilla Divino Niño de Iscalá

Cúcuta:

Catedral San José

Palacio de La Gobernación con su cúpula chata traída desde Francia

Plaza de los Mártires

Torre del Reloj

Quinta Teresa

Biblioteca pública Julio Pérez Ferrero

Parque Colón con su Monumento a la Victoria

Monumento a Cristo Rey

Malecón a lo largo del Río Pamplonita

La avenida cero (única ciudad del mundo que la tiene)

4.3 Recorrido Preliminar

Una vez seleccionada la ruta preliminar se hizo un recorrido que permitió identificar el estado de cada uno de los sitios de interés, así como la medición de los tiempos, y observación de una serie de aspectos como hospedaje, alimentación, servicios, etc. Se aprovechó este recorrido para aplicar el instrumento que se emplea en el estudio.

El recorrido se inició en flota saliendo hacia Toledo desde la ciudad de Cúcuta, se llegó a los patios en 15 minutos, donde se puede apreciar la torre del primer aeropuerto en la salida de Tierra Linda. Se continuó hacia La Garita, donde se encuentra un Balneario y se puede disfrutar de sus deliciosos productos lácteos, donde se llega en 10 minutos desde los Patios. Todo este recorrido cuenta con vía pavimentada, señalizada, con paradores (panaderías, balnearios, talleres mecánica automotriz, etc.)

Continuando con el recorrido se llegó a Chinácota en 60 minutos desde la ciudad de Cúcuta, la vía hasta el páramo de Mejué está en buenas condiciones, al igual que, la señalización de la misma, existen varios paradores. Chinácota cuenta con excelente infraestructura para hospedarse (hoteles y cabañas), alimentarse (restaurantes y sitios comerciales de comidas rápidas) ofreciendo gran variedad de productos para satisfacer plenamente los gustos de sus visitantes. Se observó la prestación permanente del servicio de transporte hasta Chinácota. En la salida hacia Toledo se

apreciaron a ambos lados de la vía hermosos cultivos de flores, haciendo del paisaje una atracción para el turista.

Siguiendo por esta vía se llegó a Toledo, al cabo de 4 horas de recorrido desde la ciudad de Cúcuta. El estado de la vía es muy malo a partir del Páramo de Mejué, no tiene señalización y existe mucho riesgo de accidente de tránsito, no hay paraderos, ni talleres en la vía. La localidad cuenta con sitios para practicar deportes extremos y cuenta con aguas termales que se podrían explotar. Toledo cuenta con infraestructura para hospedaje y alimentación, la cual solo es insuficiente en tiempos de fiestas, cuando sus habitantes preparan alojamientos temporales en sus viviendas. Llama la atención la arquitectura de las iglesias de la localidad.

El recorrido Toledo – La Bateca, se efectuó en 20 minutos. La vía se encuentra en afirmado de base granular, sin carpeta asfáltica, su estado mejora en comparación a la vía Páramo de Mejué - Toledo. No hay señalización, talleres, ni paraderos. La Bateca tiene poca infraestructura hotelera, cuenta con varios restaurantes y un amplio parque, el clima es templado.

El recorrido La Bateca – Cúcota se realizó en 1 hora y 40 minutos, la vía se encuentra en muy mal estado, es peligrosa por su estrechez, riesgo de accidente y poca visibilidad, no tiene señalización, no hay paraderos ni talleres, todas estas características se mantienen hasta 1 kilómetro antes del sitio conocido como la Y; a partir de allí y hasta la entrada a Cúcota, es una vía amplia, bien señalizada, cuenta con espejos de seguridad que mejoran la visibilidad y reducen el riesgo de accidentes, tiene paradero, no tiene talleres, pero han hecho gran inversión con la finalidad de facilitar el transporte terrestre hacia la laguna de este destino, cuyo recorrido no es del todo vehicular, porque al final del trayecto se debe recorrer caminando en razón a no existir posibilidad de entrada de vehículos. Cúcota es una localidad pequeña, de tipo colonial, muy

limpia, organizada, cuenta con 2 hoteles registrados y suficientes restaurantes, el plato principal es la trucha, la cual se cría en la zona. En la laguna se ofrecen paseos en Lancha, con atención de 7 a.m. a 5 p.m., dados los diferentes cultivos de la zona, se aprecia una gran diversidad en el paisaje, lo que atrae a propios y visitantes.

El recorrido Cácuta – Pamplona se efectuó en 1 hora, la vía es pavimentada, en buenas condiciones, existen paraderos y talleres, tiene buena señalización. Pamplona tiene excelente infraestructura hotelera y de restaurantes, es una ciudad estudiantil donde se ha desarrollado mucho el comercio, contando con almacenes muy vistosos que ofrecen ropa de marca y se encuentran a la vanguardia de la moda.

El recorrido Pamplona – Bochalema se realizó en 50 minutos, la vía está en buen estado, excelente señalización, hay paraderos, talleres mecánicos y sitios turísticos y recreativos como Villa Marina. Bochalema es una localidad con un clima templado, su economía depende en gran parte del turismo, su poca agricultura se basa en legumbres, el comercio en las artesanías, su nombre se deriva de las tribus indígenas de la zona, no cuenta con oficina de turismo. Es reconocido por sus termales El Raizón y El Azufral. Esta localidad cuenta con discoteca.

El recorrido Bochalema – Durania se efectuó en 50 minutos. La vía en regular estado y se encuentra en reparación, pocos paraderos, ningún taller, señalización aceptable. Durania cuenta con siete hoteles registrados y un conjunto de cabañas con piscina, las cuales son el atractivo del momento. Ofrece la posibilidad de practicar senderismo, torrentismo, montañismo y caminatas ecológicas.

El recorrido Durania – Cúcuta se realizó en 1 hora y 20 minutos. La vía se encuentra en muy buen estado, hay diversidad de paraderos, restaurantes, talleres, buena señalización.

Cúcuta, capital del departamento cuenta con excelente infraestructura hotelera, gastronómica, centro de negocios, centros comerciales, parqueaderos, sitios de recreación (diurna y nocturna), tiene un aeropuerto internacional, zona franca y buenas vías de acceso.

Villa del Rosario es una cuna histórica que recuerda la Gran Colombia, se encuentra a 15 minutos de la ciudad de Cúcuta, cuenta con varios sitios históricos, culturales y recreativos. Sus vías de acceso se encuentran en excelente estado.

De este recorrido se recopiló el siguiente registro fotográfico:

Villa del Rosario:



Figura 1. Foto Parroquia Villa del Rosario



Figura 9. Foto Monumento Francisco de Paula Santander



Figura 10. Foto Ruinas casa natal de Francisco de Paula Santander

Patios:



Figura 11. Foto Parroquia San Pablo



Figura 12. Foto Estoraques



Figura 13. Foto Balneario en La Garita

Chinácota:



Figura 14. Foto Parroquia San Juan Bautista



Figura 15. Foto Monumento Ramón González Valencia



Figura 16. Foto Parque Ramón González Valencia

Toledo:



Figura 17. Foto Parroquia San Bernardo



Figura 18. Foto Parque principal Juana de Almeida



Figura 19. Foto Capilla Nuestra Señora de Las Angustias

La Bateca:



Figura 20. Foto Parroquia Nuestra Señora de Las Angustias



Figura 21. Foto Interior parroquia Nuestra Señora de las Angustias



Figura 22. Foto Parque principal

Cácota:



Figura 23. Foto Parque Cécota de Velazco



Figura 24. Foto Parque principal y parroquia Nuestra Señora de los Dolores



Figura 25. Foto Vista parroquia, parque y vía principal



Figura 26. Foto Laguna Cácosta

Pamplona:**Figura 27. Foto Catedral Santa Clara****Figura 28. Foto Interior Catedral Santa Clara**



Figura 29. Foto Calle Real (comercio)

Bochalema:



Figura 30. Foto Parroquia Sagrado Corazón de Jesús



Figura 31. Foto Parque Ramón García, samán traído de Venezuela recuerda el paso del Libertador



Figura 32. Foto Homenaje al paso del Libertador Simón Bolívar

Durania:



Figura 33. Foto Parroquia San José



Figura 34. Foto Interior parroquia San José



Figura 35. Foto Parque Justo Leonidas Durán

Cúcuta:



Figura 36. Foto Catedral San José de Cúcuta



Figura 2. Foto Monumento Indio Motilón



Figura 38. Foto Centro comercial Ventura Plaza



Figura 39. Foto Monumento primer ferrocarril



Figura 40. Foto Palacio de la Gobernación con su cúpula chata

4.3.1 Conceptos básicos. Es oportuno tener claro los conceptos de inventario, recursos y atractivos, y una excelente definición es la plasmada en “Metodología para la elaboración de inventarios de atractivos turísticos” elaborado por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo. También es importante la claridad sobre la clasificación de los recursos o atractivos como patrimonio cultural o sitios naturales.

4.3.1.1 Inventario. “Es el proceso por el cual se registran ordenadamente los factores físicos y culturales como un conjunto de atractivos que sirven para elaborar productos turísticos de una región”. (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2010, p.4)

4.3.1.2 Recursos. “Son factores físicos y culturales potencialmente explotables por el turismo”. (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2010, p.4)

4.3.1.3 Atractivos. “Son factores físicos y culturales que reúnen las condiciones para ser integrados de inmediato a los productos turísticos”. (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2010, p.4)

4.3.1.4 Patrimonio cultural. Como se muestra a continuación:

Se define como el conjunto de bienes y manifestaciones culturales materiales e inmateriales, que se encuentra en permanente construcción sobre el territorio transformado por las comunidades. Dichos bienes y manifestaciones se constituyen en valores que conforman sentidos y lazos de permanencia, identidad y memoria para un grupo o colectivo humano. (Ministerio de Cultura, 2005, p.34)

El patrimonio cultural puede ser material, inmaterial, festividades y eventos, y grupos de especial interés, todos estos definidos por el Ministerio de Cultura en su “Manual para Inventarios Bienes Culturales Inmuebles” del año 2005.

4.3.1.5 Patrimonio Material.

Se caracteriza por tener un cuerpo físico que puede ser dimensionado y percibido sensorialmente. Está constituido por el territorio geográfico con sus recursos ambientales y naturales como hábitat humano; los hechos construidos, las manifestaciones físicas de la estructura productora y de los procesos de poblamiento; los sistemas de transporte y las obras de infraestructura como vías, caminos y puentes, entre otros; y todo el universo de herramientas, utensilios, máquinas y demás objetos que apoyan la vida productiva y cotidiana de los seres humanos. (Ministerio de Cultura, 2004, p.30). Este patrimonio material puede ser inmueble o mueble.

4.3.1.6 Patrimonio Inmaterial. “Comprende las tradiciones y expresiones orales, prácticas sociales, rituales y actos festivos, el conocimiento y prácticas sobre la naturaleza y el universo; y expresiones artísticas, entre otras, que continuamente se están recreando en la sociedad y reproduciendo generacionalmente”. (Ministerio de Cultura, 2004, p.30), todas estas manifestaciones con características de colectividad, tradición, anonimato, espontaneidad y popularidad, se denominan folklore.

4.3.1.7 Festividades y eventos. “Son atractivos que se generan en la realización de eventos con contenido actual o tradicional, en los cuales la población es actora o espectadora”. (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2010, p.5)

4.3.1.8 Grupos de especial interés. Como se muestra a continuación:

Constituidos por comunidades indígenas, comunidades negras y comunidades raizales, en las cuales se valora el respeto por sus costumbres como una forma de conservación auténtica de su legado cultural. En la Constitución Política de Colombia, se reconoce y se protege la diversidad étnica y cultural de los ciudadanos; por tal motivo se considera de vital importancia el reconocimiento de los grupos de especial interés en el sentido estricto del respeto por sus valores y costumbres y no como objetos pasivos para ser mostrados al visitante. La decisión de participar en actividades turísticas o abstenerse de hacerlo está en cabeza de la propia comunidad. (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2010, p.5)

4.3.1.9 Sitios naturales. “Contemplan las áreas geográficas (conjunto de atractivos con sus componentes) y los recursos naturales (que por sus características no permiten estar agrupados)

de importancia e interés para el turismo”. (Ministerio de Comercio Industria y Turismo, 2010, p.6)

4.3.1.10 Círculo metropolitano turístico. “Es una forma de integración de municipios que pueden mejorar la prestación de servicios turísticos por cooperación o asociación” (Ley 300/1996, Art. 109).

4.4 Selección de Ruta Turística

4.4.1 Definición. Una muy conveniente definición es:

Una ruta turística es un recorrido con un itinerario establecido que se realiza visitando y conociendo atractivos turísticos culturales o naturales en zonas de desarrollo turístico dotados con facilidades y comodidades para el turismo. Se componen de un conjunto de puntos organizados en forma de red dentro de una región determinada y están debidamente señalizados. Suscitan un reconocimiento de interés y ofrecen placeres y actividades en los elementos distintivos de la misma, presenta imagen integral a partir de la complementariedad entre sitios, servicios y lenguaje comunicacional. (Reconceptos, 2013, p.6)

Por tal razón se define iniciar con la ruta Cúcuta – Villa del Rosario – Los patios – Chinácota – Durania – Bochalema – Cúcuta. La cual es un circuito lineal siguiendo el eje vial Cúcuta – Pamplona, que presenta ramales a Chinácota, Durania y Bochalema.

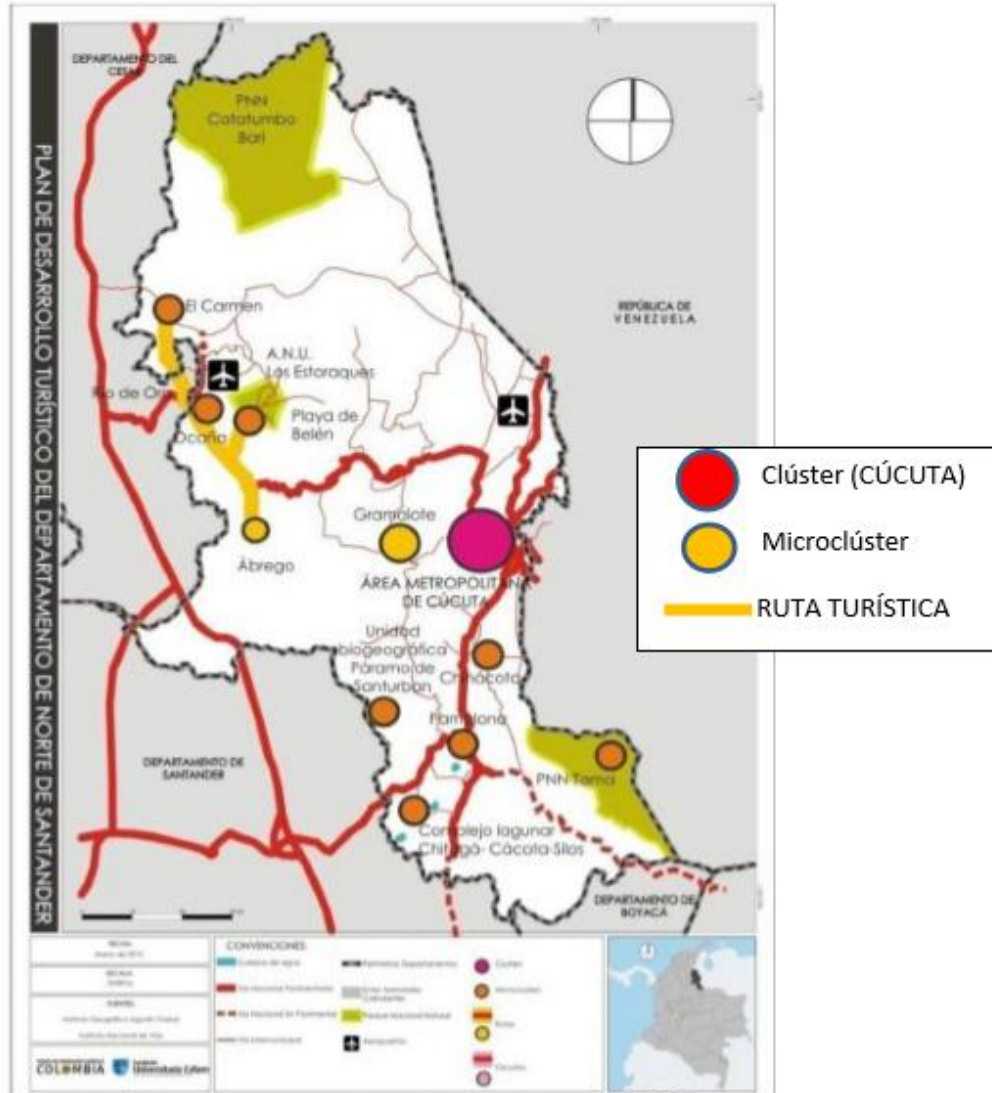
4.4.2 Características de la ruta turística. La ruta seleccionada denominada “Ruta del descanso”, es la más apropiada para dar inicio a la acreditación de Cúcuta, su zona metropolitana y alrededores próximos como un destino turístico. Porque la selección de la región es acorde a lo buscado, un fin de semana para conocer un poco de la historia de la zona y lograr un descanso con unos paisajes y sitios de disfrute de la naturaleza que permitan un rompimiento con la cotidianidad, brindando relajación y alivio a las tensiones del día a día.

Se cuenta con información histórica. La localización geográfica permite un cambio no sólo de ambiente, también de clima. Existen buenos medios de comunicación con telefonía fija y móvil, presenta varios atractivos como monumentos, iglesias, sitios naturales, se le podría denominar ruta del descanso. Se recorre por vía terrestre que se encuentra en buenas condiciones, existen varias actividades que se pueden desarrollar, visitas a los museos, parques naturales, etc. Este recorrido se puede realizar en dos días una noche (fin de semana normal) o tres días 2 noches (fin de semana con lunes festivo), para cada tipo de fin de semana se realiza un itinerario.

4.4.3 Diagnóstico de la ruta turística. Se realizó acorde a lo establecido en “Metodología para la elaboración de inventario de atractivos turísticos”. (Ministerio de Comercio Industria y Turismo en el año 2010, p.1)

Existe un diagnóstico elaborado acorde a los lineamientos establecidos en normas y leyes, cuya ejecución estuvo a cargo de FONTUR. Este, contrató dicha labor con Héctor E. López Bandera, consultor turístico, quien cuenta con gran experiencia en dicha labor, cuyo informe final fue el “Diseño del Producto Turístico de Norte de Santander”.

La administración departamental en el “Plan de Desarrollo para Norte de Santander 2012-2015”: Un Norte Pa’lante” busca lograr que el departamento se proyecte como un destino turístico de importancia para los mercados locales, nacionales e internacionales. En este Plan se evidencia la importancia que se le concede a este sector. Es de resaltar los esfuerzos que han conllevado a establecer clúster y microclúster los cuales se pueden apreciar en los siguientes mapas, tomados del Plan de Desarrollo Turístico de Norte de Santander 2012:



Fuente: FONTUR - Plan de Desarrollo Turístico de Norte de Santander 2012

Figura 41. Mapa Clúster y microclúster, Ruta la Gran Convención

Fuente: Plan de Desarrollo Turístico Norte de Santander, 2012.

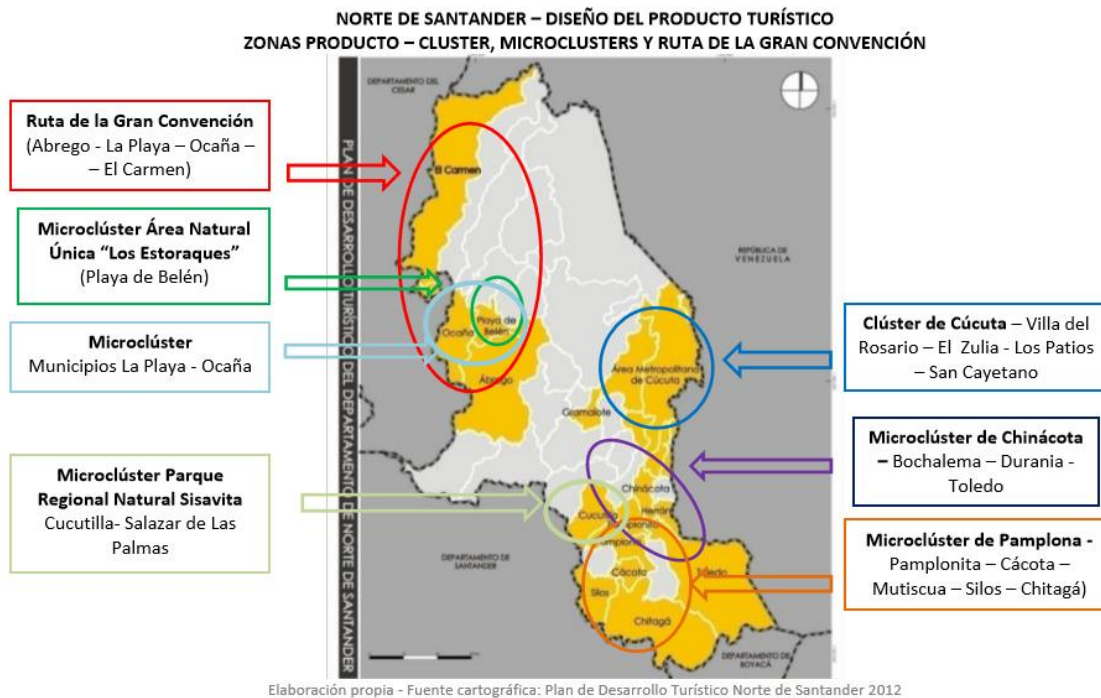


Figura 42. Mapa Clúster y microclúster, Norte de Santander

Fuente: Plan de Desarrollo Turístico Norte de Santander, 2012.

Dado que el inventario turístico debe ser realizado según lo establecido en las leyes y normas correspondientes, por personal capacitado en talleres dictados por personal dispuesto para tal fin y certificados de idoneidad expedidos a los mismos, siguiendo protocolos preestablecidos; se toma como base el inventario y diagnóstico contratado por FONTUR y que es base del Plan de desarrollo de Norte de Santander, y se plasmó en el Diseño del Producto Turístico de Norte de Santander. Para esto se contó con el apoyo de los coordinadores de turismo de los 21 municipios visitados. Las consideraciones más importantes de dicho diagnóstico son:

4.4.3.1 Cúcuta. Como se muestra a continuación:

Lineamientos ambientales. Según el Esquema de Ordenamiento Territorial EOT del municipio: “El Embalse Multipropósito del Cínera es un proyecto del Área Metropolitana de Cúcuta. Con este embalse se soluciona el suministro de agua potable a todos los municipios del Área Metropolitana de Cúcuta y los municipios de Ureña y San Antonio del Táchira en Venezuela. También produciría energía eléctrica (a un precio menor que el de la termoeléctrica), y la región tendría un gran centro turístico y recreativo. Está situado en la Cordillera Oriental, en el departamento del Norte de Santander, dos kilómetros debajo de la confluencia de los ríos Zulia y Salazar, entre los municipios de Durania, Salazar, Arboledas y San Cayetano. Ya existen estudios de factibilidad y el sitio de ubicación está determinado.”

Si bien no se ha creado un Sistema Local de Áreas Protegidas, existen algunas áreas protegidas del orden regional, departamental y municipal con las cuales debe comenzar el armado del SIRAP (Sistema Regional de Áreas Protegidas) y del SILAP (Sistema Local de Áreas Protegidas). Este sistema de áreas protegidas constituye el núcleo de la estructura ecológica principal. Otro elemento importante para orientar el armado de la estructura ecológica principal es el PGOF (Plan General de Ordenamiento Forestal) que establece la zonificación y el manejo de los remanentes forestales y las zonas de aptitud forestal en la jurisdicción de Corponor. Otros temas ambientales a considerar: verde urbano, calidad sonora, calidad del aire. En relación con los problemas del nivel regional, se resaltaron “la fuerte intervención antrópica sobre los terrenos que hacen parte de las cuencas de los Ríos Zulia, Pamplonita y la subcuenca del Táchira, desde sus nacimientos hasta la desembocadura del Zulia en la Gran Cuenca del Río Catatumbo, a través del sector agropecuario, con el inadecuado uso del suelo, el irracional uso de agroquímicos, deforestación y la fuerte tasa de erosión de las laderas, viene ocasionando alta contaminación de estos, y ha llevado a una fuerte degradación, con descenso de las especies icticias, altos niveles de sedimentación y degradación permanente de las condiciones físico - químicas y bacteriológicas del agua”. La crisis social de la ciudad que se traduce en un índice de calidad de vida de 77,25 puntos, por debajo del índice nacional de 78,8 puntos, cerca de la cuarta parte de la población con necesidades básicas insatisfechas (23,71%) y con más del 15% de personas con ingresos inferiores a dos dólares diarios, exige como principio rector el establecimiento y logro de una política social integradora. (López, 2014, p.45)

Lineamientos básicos para el aprovechamiento de la oferta turística:

Atractivos: Malecón río Pamplonita - Atraviesa la ciudad de sur a norte, ubicado al costado oriental de la ciudad. A sus orillas se encuentra la avenida Libertadores con su tradicional Malecón. Cerro Tasajero y Pozo Azul son otros de los sitios identificados en el inventario Turístico. El cerro se ubica al norte de la ciudad de Cúcuta, guardián de la ciudad y símbolo de su altivez. Desde la cima se observa la panorámica de la ciudad, igualmente el municipio de Los Patios, el valle del río Zulia y los municipios venezolanos de Ureña y San Antonio. Se eleva hasta unos 950 msnm. Está a un km vía Puerto Santander, vereda Los Peracos. Pozo Azul: Sus caídas de agua de más de 6 mts. de altura, sus senderos ecológicos y su diversidad de flora y fauna lo convierten en el lugar predilecto para los amantes del turismo ecológico. Se ubica sobre la Vía barrio Belén hacia Corregimiento Carmen de Tonchalá a 45 min. (López, 2014, p.45)

Evaluación del estado actual:

“El Cerro y el Pozo no cuentan con Servicios ya que se trata de potencialidades más no de atractivos con acceso, servicios y facilidades.” (López, 2014, p.45)

4.4.3.2 Municipio de Villa del Rosario. Como se muestra a continuación:

Lineamientos ambientales:

La red hidrográfica del municipio está constituida por el río Táchira que nace en el cerro Las Banderas, en el Páramo del Tamá a una altura de 3.368 metros en el Municipio de Herrán, al cual confluyen una serie de quebradas, como los Nogales, la Cañada, la Pajulla, El Mono, La Aguasucia, etc. El clima cálido es mitigado por los frescos vientos de la cordillera venezolana en el valle de Río Táchira, y los causados por los vientos en dirección suroeste que vienen de los valles de Cúcuta. El deterioro y contaminación de los recursos naturales, especialmente el hídrico, es una constante en el municipio producto de la tala indiscriminada, la ampliación de la frontera agropecuaria, la utilización de zonas de alta pendiente para cultivos, el uso y manejo inadecuado del bosque, entre otros. La adquisición de áreas estratégicas para garantizar el suministro del servicio en la cabecera y acueductos veredales ha sido pequeña. Hay una creciente demanda de agua de pozos artesianos sin permisos ni registros técnicos. (López, 2014, p.47)

Lineamientos básicos para el aprovechamiento de la oferta turística:

Atractivo: Cinturones verdes, áreas de especial significancia ambiental y corredor ambiental por la subcuenca del río Táchira estructurado al sistema de espacio público aportando

significativamente a su valor paisajístico (López, 2014, p.47).

Evaluación del estado actual:

Estos recorridos no están diseñados, son potencialidades que se puede desarrollar a futuro. Actualmente en enfoque para el turismo en Villa del Rosario está orientado hacia el patrimonio cultural histórico. Para algunas de las áreas de especial significancia ambiental se propone el uso complementario Recreación compatibles en el Acuerdo del PBOT. Adicionalmente a la oferta natural, el complejo histórico de Villa del Rosario, en homenaje a Francisco de Paula Santander, es sin duda el mayor atractivo del municipio y aún de la región de Cúcuta. (López, 2014, p.48)

4.4.3.3 Municipio de Los Patios. Como se muestra a continuación:

Lineamientos ambientales:

Los ecosistemas están integrados por la unidad definida como cuenca del Río Pamplonita, que corre paralelo en su costado occidental, la Subcuenca de la Q. La Honda y las 6 Microcuencas que hacen parte del territorio municipal de Los Patios. Esta cuenca su vez hace parte de la Cuenca del Catatumbo. El Municipio se ubica fisiográficamente en zona montañosa, haciendo parte del Macizo de Santander en la Cordillera Oriental (Andes Colombianos). La mayor parte de su territorio es de relieve quebrado, con pendientes pronunciadas a escarpadas; existiendo zonas planas levemente inclinadas como la Meseta de Corozal y el área de la ciudad (López, 2014, p.59).

Lineamientos básicos para el aprovechamiento de la oferta turística:

Atractivos: MinCIT en su Fondo de Promoción Turística (como se citó en López, 2014) Corregimiento La Garita: Es muy visitado por los cucuteños en busca de las refrescantes aguas del río Pamplonita y de sus manjares, que han hecho famoso a este corregimiento, como las cucas (galleta dulce) y el arequipe producido por importantes empresas locales tecnificadas. Pasaje Ecoturístico Corozal: Se trata de un tramo recto de la vía Cúcuta-Los Patios de 3,5 km de longitud, cercano al peaje de Corozal, que alberga a cada lado balnearios y restaurantes que ofrecen, entre otros manjares gastronómicos, la carne en vara y las arepas de mazorca con queso. En estos establecimientos, como es constante en la región, el visitante encuentra un lugar para darse un chapuzón, refrescarse, relajarse, además de otros servicios complementarios, como el restaurante, la pista de baile y los juegos de salón. Este complejo turístico se creó de forma espontánea alrededor del que fuera el primer peaje departamental, instalado hace cerca de 40 años. Complementan la oferta dos estaciones de servicio, una capilla, un puesto de control de la Policía Vial (con báscula para camiones de carga), un hospedaje, seis restaurantes, cuatro asaderos, tres centros recreacionales y un criadero de caballos. Allí opera un gran balneario con tobogán y cuatro piscinas más. Se puede llegar en buseta desde Cúcuta. Parque Iwoka: En este sitio se puede disfrutar de una experiencia lúdica

y formativa, muy apreciada principalmente por niños y jóvenes. Hay senderos temáticos, zonas de juegos, paseos a caballo, zoogranja, canopy, muro de escala y baños en el río. Está ubicado en el corregimiento La Garita, a 17 km de Cúcuta. (López, 2014, p.60)

Evaluación del estado actual:

Generalmente estos sitios tienen fácil acceso, tienen alta afluencia turística los fines de semana por el gran número de cucuteños en busca de recreación. No tienen dificultad ninguna, cuentan con servicios de alimentación y con buena capacidad de acogida, pues, estos son los sitios referidos en la Guía turística de Norte de Santander (MinCIT, Fondo de Promoción Turística sin año). El sitio Estoraques de Agua Linda del inventario no se refiere en esta guía. Los estoraques son un conglomerado geomorfológico esculpido por la erosión hídrica y eólica durante varios años y forman figuras de apariencia fantástica a manera de columnas y conos torrenciales. Pues, en la actualidad no cuentan con servicios turísticos, como alimentación, guianza, u otros. (López, 2014, p.60)

4.4.3.4 Municipio de Chinácota. Como se muestra a continuación:

Lineamientos ambientales:

Chinácota cuenta con polos de atracción como: el clima es uno de los principales atractivos, el Páramo de Mejué ya que ofrece un reconfortante sitio de descanso y esparcimiento, Senderos Ecológicos, sitios históricos como: La Casa Colonial donde se firmó el Pacto de Paz en la Guerra de los Mil Días, Parroquia San Juan Bautista, Plaza de Toros, la Hacienda Iscalá, donde vivió el general Ramón González Valencia, Cúcuta como capital en cuanto a los servicios institucionales y relaciones comerciales y servicios especializados como medicina, Pamplona igualmente en menor escala a nivel de servicios institucionales y comerciales, Bucaramanga en menor grado a nivel de servicios especializados, básicamente en salud y educación. El municipio de estudio se encuentra sobre la cordillera oriental que corresponde a la región Andina; esta región comprende el sistema montañoso de los Andes compuesto por las tres cordilleras la occidental, la central y la oriental. También esta región se divide en sub - regiones dentro de las cuales Chinácota se ubica en la cuenca del río Pamplonita. Las cuencas hidrográficas son estructuras naturales en las cuales se desarrolla flora, fauna, suelo, clima propio que limitan con otras cuencas a través de las divisorias de aguas; en por ello que constituyen regiones geográficas. El municipio de Chinácota se encuentra en zona de la Cuenca Mayor del río Zulia y la Gran Cuenca del río Catatumbo. Sus 16.653 hectáreas de territorio, su ubicación especial en la cordillera oriental, la presencia de bosques, paramos y otros ecosistemas estratégicos le han permitido tener o definir en la actualidad 31 microcuencas de las cuales 7 drenan al Río Pamplonita, 18 a La Quebrada Iscalá, 5 a la Quebrada la Honda y 1 a la Quebrada Tascarena, posición que le permite abastecer no solo la población urbana y rural del municipio sino a otros municipios cercanos como Los Patios y la ciudad de Cúcuta. (López, 2014, p.105)

Lineamientos básicos para el aprovechamiento de la oferta turística:

Atractivos: Alto de Mejué. Alto o Mirador natural de donde salen caminos por el bosque de niebla, parte de la zona de amortiguación del Parque Tamá, cobertura vegetal intervenida por los humanos sea para producción de madera (pino) o para pastoreo. Cerro de las tres cruces. Cerro usado por peregrinos y aficionados caminantes, cubierto por bosques, hay tres senderos para subir de diferente extensión: por el lado Sur se accede en 30min en carro y luego 45min caminando, otro igualmente por el sur por un camino de romería subiendo en una hora y por el lado norte se sube en 1 a 2 horas. (López, 2014. p.107)

Evaluación del estado actual:

El alto de Mejué tiene fácil acceso sin embargo requiere guía para encontrar senderos ya que no hay señalización, el grado de dificultad es mediano, no hay servicios, como área protegida la capacidad es reducida, se dirige a grupos interesados en el ecosistema y el paisaje. En el cerro de las tres cruces los caminos son tipo trocha por el uso permanentes de feligreses y caminantes, buena capacidad, grado de dificultad mediano a alto dependiendo la pendiente a tomar. No cuenta con servicios ni facilidades para los caminantes. (López, 2014, p.107)

4.4.3.5 Municipio de Bochalema. Como se muestra a continuación:

Lineamientos ambientales:

La red hidrográfica de Bochalema forma parte de la Gran Cuenca del río Catatumbo y dentro de ella, en descendente orden jerárquico de la Cuenca Mayor del río Zulia, a su vez conformada por sectores de las Cuencas de los ríos Pamplonita y Zulia. El municipio está ubicado en la zona del Departamento que está catalogada a nivel nacional con alta amenaza sísmica. En el estudio realizado para el E.O.T. el geólogo Nelson G. Lizarazo además de la alta amenaza sísmica consideró también las siguientes: la amenaza por erosión y fenómenos de remoción en masa y la amenaza por dinámica fluvial. “Por su clima tan agradable y su paisaje tan hermoso, se han destacado los siguientes elementos naturales (EOT 2003): Los pozos Víctor, Peña, del Amor, de La Gritona y las singulares piedras de la Pata y la Alcancía del Diablo en la Quebrada Aguablanca. Las Cascadas y el Algarrobo en la Quebrada La Chiracoca. La Cueva del Indio, legado de nuestros aborígenes. La laguna del Capote. Además, se localizan sobre el territorio las siguientes instalaciones recreativas y de servicios turísticos: Los Balnearios el Raizón, el Azufral, los Termales y la Chiracoca. Las piscinas la Aguablanca y Villa Luz. Centro de Convivencias “El Edén”, Centro de Convenciones. Restaurantes “L’Orquideal”; Fuente de soda, restaurante y hostería “El Pollo”, fuentes de sodas y restaurantes el “Pichicate” y “La Casona”. Cordillera Country Club. (López, 2014, p.110)

Lineamientos básicos para el aprovechamiento de la oferta turística:

Atractivos: Termales El Raizón y Azufral. Balnearios de aguas termales con piscinas de barro y pozos con aguas nacientes, cuentan con restaurante, servicios complementarios de bar y masajes terapéuticos, ubicados cerca de la carretera que comunica Cúcuta con Pamplona. Laguna de Capote y Sendero Agua Blanca. Cuerpo de agua cuyos vasos describen la forma de un embudo de gran profundidad, sitio con encerramiento en alambre de 5 hilos, declarado zona de reserva hídrica, caracterizado por el legado histórico y cultural que tiene además de su belleza paisajística (Botella Arciniegas 2008), ubicado en zona de bosque. Pertenece a la microcuenca de la quebrada La Chiracoca y a su vez a la subcuenca del Río Pamplonita. El Predio El Capote hace parte de la zona de vida Bosque Húmedo Montano Bajo, según la clasificación de Holdrige (EOT Bochalema). Se ubica cercano a la vía que conduce a la vereda Buenavista, a 6 – 7 km vía Villa Sucre. El Sendero de Aguablanca es un Sendero veredal que sirve para realizar recorridos de interpretación ambiental y cultural, caracterizado por sus paisajes, fauna y flora, y el legado cultural que se relacionan con los sitios como la piedra de lavapatatas, la pata del diablo, el pozo de las brujas, la cascada del gallo o de la gritona, entre otros. Lleva hasta la Hacienda San Isidro donde se puede ofrecer la trucha de almuerzo, y algún alojamiento múltiple en condiciones muy sencillas. Cascada “El Eden” (para turismo extremo) Cascada de 82 metros que se ofrece para turismo de aventura, igualmente apto para ecoturismo como parte del recorrido a la laguna. Hay otra Cascada en una zona más alta, la Cascada de Peronia, que no está considerado en los paquetes que se ofrecen actualmente por Bochalema Tours (en constitución). (López, 2014, p.111)

Evaluación del estado actual:

Ambos balnearios, Raizón y Azufral son de fácil acceso, con posibilidad de acceder en carro, cuentan con servicios de baños, restaurante, masajes, entre otros. Muy buena calidad a bajo precio, sin embargo, no son de muy alta capacidad ya que esto afectaría la calidad de la experiencia. Como reserva la laguna tiene limitaciones en cuanto a su uso turístico, en tamaño de grupos y preservación del entorno. Tiene buena calidad paisajística, más sin embargo no cuenta con servicios o facilidades para el uso y aprovechamiento turístico sostenible en este sitio, es de mera contemplación. El acceso a los dos sitios, la laguna y el sendero, es fácil, uno en carro campero sobre carretera destapada y luego caminando 15 min, otro a pie, el sendero es de bajo grado de dificultad y de una duración de 2 horas aproximadamente. (López, 2014, p.112)

4.4.3.6 Municipio de Durania. Como se muestra a continuación:

Lineamientos ambientales:

Durania presenta un relieve montañoso, quebrado y escarpado que posee diversidad bioclimática y conforma sistemas hidrográficos que se encuentran distribuidos en la cuenca del río Zulia, las cuales drenan el 15% de sus aguas superficiales y el 85% pertenecen a la Subcuenca de la Quebrada la Lejía, como elementos estructurantes a partir del cual se genera

el desarrollo de la región. Dentro de la Hidrografía del municipio se encuentra la laguna de la barca, existen humedales en algunas fincas como Buenos Aires, el Triunfo, La Nevera (El Retiro), Lagunitas (Sepulturas), entre otras. Geológicamente el 21,53% del área total del suelo del municipio son rocas ígneas y metamórficas; y el área restante son rocas sedimentarias. El municipio cuenta con un importante potencial turístico, representado en su belleza paisajística, la existencia de parajes en el recorrido de la quebrada la Lejía, los senderos que conforman los antiguos caminos que durante su recorrido se encuentran atractivos paisajes y las viviendas de las antiguas haciendas cafeteras del municipio; adicionalmente se puede mencionar el recorrido hacia la laguna de la Barca que incluye la visita a la finca La Ovejera, el recorrido a la Laguna de Capote (Municipio de Bochalema). (López, 2014, p.114)

Lineamientos básicos para el aprovechamiento de la oferta turística:

Atractivos: Laguna la Barca. Por un antiguo camino real se sube en una hora y media hasta la Laguna La Barca y luego se sigue al Pozo del Amor para después volver a bajar por carretera destapada colindando el río. Así este recorrido se convierte en producto factible de turismo de naturaleza que integra tradición oral y patrimonio cultural. Este recorrido comunica con la Laguna de Capote ubicado en el municipio de Bochalema. Camino Real (sendero ecológico) Aureliano Mariño es el personaje que hizo historia con algunos hechos por este paraje. Fue el campesino que organizó a los famosos barqueros, para hacerle frente a los atropellos de los guardias civiles, en aquellos tiempos, cuando ser liberal era pecado. Los barqueros se movían y se escondían en la vereda la Barca de ahí su nombre. Hoy muestra restos del empedrado que de hecho están levantando en el marco del proyecto del Sendero ecológico con la CAR – desafortunadamente – ya que esto es patrimonio cultural. Es este sendero que lleva a la laguna pasando por caminos de servidumbre de las fincas. Monte El Sol: Lugar sagrado por los indios Oporomas, donde rendían culto al sol naciente y subían al monte, caminando de espalda. Cuando ganaban la cima del monte entonaban cantos melancólicos y místicos, caían de rodillas y luego en medio de extraños gritos, sin perder un momento su alineación, se tendían siempre frente al sol. Luego venían las ofrendas, quemaban resinas y frutos. Se localiza frente a la cabecera Municipal hacia el occidente. Cuevas de los indios: Existen antiguas cavernas de los indios en la finca el Zancudo vereda Sepulturas, finca la colorada vereda el Líbano y en la parte alta de la vereda el Inmenso, la cual según los pobladores de la zona es una sola con varias entradas, se han encontrado restos de indios y varios objetos trabajados en piedra y barro de un valor artístico. Fósiles: Habitantes del municipio han encontrado fósiles en la finca la Argelia vereda Almendral y finca Bella vista en la vereda la Chuspa, donde se encuentran en exposición en el museo “Parmenio Velandia Esparza” localizado en el casco urbano. Finca el Sol: Situada en lo más alto de la Cordillera, que se yergue indomable al occidente del casco urbano. Allá en la cima del monte se asienta uno de los sitios de mayor importancia histórica para la municipalidad y allá vive la vieja poetisa de la montaña. En el mismo sitio donde los Oporomas rendían culto al astro sol. En ese mismo lugar, vive la vieja poetisa de la montaña, doña Rufina Delgado Vargas, acompañada de su única hija que le sobrevive, María de los Ángeles González Delgado. (López, 2014, p.115)

Evaluación del estado actual:

La Laguna La Barca tiene relativamente fácil acceso peatonal sobre el camino antiguo con baja a mediana dificultad en el transcurso, no cuenta con servicios y su capacidad es limitada dado el tamaño de la laguna. La laguna en el momento de la visita contó con bajo nivel de agua y está rodeado por bosques húmedos premontanos y algunos pastizales para ganado. Es de constar que se protege por una cerca, pero el uso agropecuario de las zonas colindantes afecta negativamente la acumulación y las reservas de agua. El Camino Real es un camino antiguo empedrado con resto de muros en piedra que comunicaba los municipios de esta zona y lleva a la laguna, así como a otros sitios de interés. En regular estado, tiene fácil acceso y es de baja dificultad. No cuenta con amenidades o señalización. (López, 2014, p.116)

4.4.4 Itinerario de la ruta. Se presenta la opción A (fin de semana ordinario) y la opción B (fin de semana con lunes festivo).

Opción A.

Salida desde Cúcuta Sábado 8 a.m.

Visita a Villa del Rosario: Ruinas del Templo histórico, Casa de gobierno La Bagatela, Casa natal del General Santander. Sábado 8:15 a.m.

Visita a Los Patios: Reservorio de hallazgos fósiles en sus pronunciados estoraques. Sábado 9 a.m.

Visita al páramo de Mejué. Sábado 11:45 a.m.

Almuerzo en Chinácota. Sábado Medio día. Hospedaje en Chinácota. Sábado 3:00 p.m. Visita guiada por los sitios de interés: Hacienda Iscalá, donde vivió el general Ramón González Valencia, la iglesia de San Juan Bautista, el parque principal, la casa de Dolores Jauregui de Galvis donde se firmó uno de los tres tratados de paz de la guerra de Los Mil Días, la Casa de la Cultura y la capilla del Divino Niño de Iscalá, entre otros. Sábado 4:30 p.m. Regreso al sitio de

hospedaje, y cena. Sábado 7 p.m.

Desayuno y Salida hacia Bochalema. Domingo 7:00 a.m. Visita guiada en Bochalema: Recorrido para apreciar su arquitectura colonial, Plaza Central, Templo Parroquial Sagrado Corazón de Jesús. Domingo 9:00 a.m.

Visita a las cascadas y los Balnearios el Raizón y el Azufral. Domingo 10:00 a.m.

Almuerzo en los Balnearios. Domingo medio día

Visita guiada a Durania: Basílica de San José, el parque principal Justo Leonidas Durán y Jorge Eliecer Gaitán, la casa del general Rafael Leal, el mirador del Malecón de Corponor, Laguna de La Barca, Cueva del Indio, quebrada y cascada El Saladito, el monumento a Las Escalinatas, entre otros. Domingo 4:00 p.m.

Salida hacia Cúcuta. Domingo 5:30 p.m.

Opción B

Salida desde Cúcuta Sábado 8 a.m.

Visita a Villa del Rosario: Ruinas del Templo histórico, Casa de gobierno La Bagatela, Casa natal del General Santander. Sábado 8:15 a.m.

Visita a Los Patios: Reservorio de hallazgos fósiles en sus pronunciados estoraques. Sábado 9 a.m.

Visita al páramo de Mejué. Sábado 11:45 a.m.

Almuerzo en Chinácota. Sábado Medio día. Hospedaje en Chinácota. Sábado 3:00 p.m. Visita guiada por los sitios de interés: Hacienda Iscalá, donde vivió el general Ramón González Valencia, la iglesia de San Juan Bautista, el parque principal, la casa de Dolores Jauregui de Galvis donde se firmó uno de los tres tratados de paz de la guerra de Los Mil Días, la Casa de la Cultura y la capilla del divino, entre otros. Sábado 4:30 p.m. Regreso al sitio de hospedaje y cena. Sábado 7 p.m.

Desayuno y Salida hacia Villa Marina centro turístico y recreacional ubicado en cercanía a Pamplonita. Domingo 7:00 a.m. Realización de caminata ecológica (senderismo) Domingo 10:00 a.m. Almuerzo en Villa Marina. Domingo medio día. Práctica de juegos o deportes, y hospedaje. Domingo en la tarde en Villa Marina. Cena y actividades programadas. Domingo 8:00 p.m.

Desayuno y Salida hacia Bochalema. Lunes 7:00 a.m. Visita guiada en Bochalema: Recorrido para apreciar su arquitectura colonial, Plaza Central, Templo Parroquial Sagrado Corazón de Jesús. Lunes 9:00 a.m.

Visita a las cascadas y los Balnearios el Raizón y el Azufral. Lunes 10:00 a.m.

Almuerzo en los Balnearios. Lunes medio día

Visita guiada a Durania: Basílica de San José, el parque principal Justo Leonidas Durán y Jorge Eliecer Gaitán, la casa del general Rafael Leal, el mirador del Malecón de Corponor, Laguna de La Barca, Cueva del Indio, quebrada y cascada El Saladito, el monumento a Las Escalinatas, entre otros. Lunes 4:00 p.m.

Salida hacia Cúcuta. Lunes 5:30 p.m.

4.4.5 Costos de los paquetes turísticos. La realización del recorrido preliminar permitió una estimación aproximada del costo de estos paquetes turísticos, los cuales se estiman de la siguiente manera.

Plan A: \$250.000 por persona

Plan B: \$400.000 por persona

4.5 Mercado Objetivo

Dada la situación económica de la zona se siente la necesidad de implementar lo más pronto posible los productos turísticos. Es esta la razón que se quiera iniciar con la ruta propuesta, dado que es un destino listo para empezar a ser disfrutado. El mercado al que está dirigida inicialmente es a la población de Cúcuta y su área metropolitana, con la finalidad de ahondar en la historia y afianzar el sentido de pertenencia.

Posteriormente con una buena campaña de publicidad y mercadeo se espera dirigir este producto a quienes visitan la ciudad con fines de negocios, para que decidan dedicar el fin de semana a esta ruta turística, de ser posible en plan familiar. Esto solo implicaría publicidad y difusión, puesto que infraestructura se tiene para recibir visitantes vía aérea. Se cuenta con el aeropuerto internacional Camilo Daza, teniendo rutas diarias desde Bogotá y Medellín o conexiones de las ciudades origen con estas dos ciudades, así como buenas estructuras para el alojamiento, las cuales existen para todos los gustos y precios.

Igualmente se espera ir ampliando la ruta a medida que la inversión estatal en el eje vial lo permita, de tal forma que destinos con mucho potencial como Toledo, La Bateca y Cúcota, se puedan integrar y conformar como era la idea inicial, un circuito circular que permita ya un

recorrido más largo en el tiempo (aproximadamente una semana) y de gran atractivo para los visitantes.

4.6 Adaptación de Conceptos y Teorías a la Ruta Seleccionada

4.6.1 Definición de la cadena de valor de Michael Porter. Como se muestra a continuación:

La cadena de valor es la suma de los beneficios percibidos que el cliente recibe menos los costos percibidos por él al adquirir y usar un producto o servicio. La cadena de valor es esencialmente una forma de análisis de la actividad empresarial mediante la cual descomponemos una empresa en sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor. Esa ventaja competitiva se logra cuando la empresa desarrolla e integra las actividades de su cadena de valor de forma menos costosa y mejor diferenciada que sus rivales. Por consiguiente, la cadena de valor de una empresa está conformada por todas sus actividades generadoras de valor agregado y por los márgenes que éstas aportan. (Porter, 2009, p.44)

De acuerdo con esta definición se puede afirmar que una empresa tiene una ventaja competitiva frente a otra cuando es capaz de aumentar el margen, ya sea bajando los costos o aumentando las ventas.

4.6.2 Descripción de la cadena de valor de Michael Porter. Cada empresa es un conjunto de actividades que se desempeñan para diseñar, producir, llevar al mercado, entregar y apoyar sus productos. Todas esas actividades pueden ser representadas usando la cadena de valor, como se puede apreciar en la siguiente figura:



Figura 43. Descripción de la Cadena de Valor

Fuente: Porter, 1990.

Margen: Es la diferencia entre el valor total y el costo colectivo de desempeñar las actividades de valor.

Actividades de Valor: Son las distintas actividades que realiza una empresa. Se dividen en dos amplios tipos: Actividades primarias y actividades de apoyo.

Actividades Primarias: Las actividades primarias en la cadena de valor son las actividades implicadas en la creación física del producto, su venta y transferencia al comprador, así como la asistencia posterior a la venta. Se dividen a su vez en las cinco categorías genéricas que se observan en la imagen: logística interna, operaciones, logística externa, marketing y ventas, y servicios.

Logística interna: La primera actividad primaria de la cadena de valor es la logística interna. Las empresas necesitan gestionar y administrar de alguna manera las actividades de recibir y almacenar las materias primas necesarias para elaborar su producto, así como la forma de distribuir los materiales. Cuanto más eficiente sea la logística interna, mayor es el valor generado en la primera actividad.

Operaciones: La siguiente etapa de la cadena de valor son las operaciones. Las operaciones toman las materias primas desde la logística de entrada y crea el producto. Naturalmente, mientras más eficientes sean las operaciones de una empresa, más dinero la empresa podrá ahorrar, proporcionando un valor agregado en el resultado final.

Logística Externa: Después de que el producto está terminado, la siguiente actividad de la cadena de valor es la logística de salida. Aquí es donde el producto sale del centro de la producción y se entrega a los mayoristas, distribuidores, o incluso a los consumidores finales dependiendo de la empresa.

Marketing y Ventas: Marketing y ventas es la cuarta actividad primaria de la cadena de valor. Aquí hay que tener cuidado con los gastos de publicidad, los cuales son una parte fundamental de las ventas.

Servicios: La actividad final de la cadena de valor es el servicio. Los servicios cubren muchas áreas, que van desde la administración de cualquier instalación hasta el servicio al cliente después de la venta del producto. Tener una fuerte componente de servicio en la cadena de suministro proporciona a los clientes el apoyo y confianza necesaria, lo que aumenta el valor del producto.

Actividades de Apoyo: En la cadena de Valor de Michael Porter las actividades de apoyo son las que sustentan a las actividades primarias y se apoyan entre sí, proporcionando insumos comprados, tecnología, recursos humanos y varias funciones de toda la empresa. La infraestructura no está asociada a ninguna de las actividades primarias, sino que apoya a la cadena completa.

Las actividades de valor son los tabiques discretos de la ventaja competitiva. Como cada actividad es desempeñada en combinación con su economía, determinará si una empresa tiene un costo alto o bajo en relación con sus competidores. Cómo se desempeña cada actividad de valor también determinará la contribución a las necesidades del comprador y por lo mismo, a la diferenciación. El comparar las cadenas de valor de los competidores expone diferencias que determinan la ventaja competitiva. La cadena de valor en términos estratégicos es una poderosa herramienta que debe ser usada por cualquier estrategia. (Porter, 2009, p.39)

La cadena de valor es fundamentalmente un análisis interno de la empresa, por lo que también es conveniente realizar un análisis externo utilizando herramientas como las 5 fuerzas de Porter o el FODA.

4.6.3 Descripción de la Cadena de valor del turismo aplicada a la ruta seleccionada.

Cuando te imaginas una cadena, piensas en eslabones, en pequeñas piezas que de forma unida van creando algo mucho más grande y más fuerte. Si esta imagen se aplica al sector turístico, entonces se crea una Cadena de Valor con enfoque en Turismo. De este modo, la cadena de valor del turismo es una forma de organización del sector turístico que integra a los proveedores de todos los productos y servicios que forman parte de la experiencia del turista, desde la planificación de su viaje, la permanencia en el destino turístico, hasta el regreso a su lugar de residencia (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2011).

Según David flores Ruiz. 2009, Para lograr los objetivos de la Cadena de Valor con enfoque en turismo, se requiere del trabajo en sinergia de todos los agentes que hacen parte del desarrollo

sustentable del circuito turístico seleccionado. De acuerdo con el autor la cadena de valor del sector turístico no es más que el conjunto de actividades interrelacionadas que se desarrollan en el mismo y que añaden valor a la experiencia turística. El objetivo de crear la cadena de valor del turismo es alcanzar una redistribución más equitativa de los ingresos y beneficios, mejorando las condiciones de acceso al mercado, y ofreciendo un mayor poder de negociación a los agentes turísticos con menos recursos. (Figura 44)

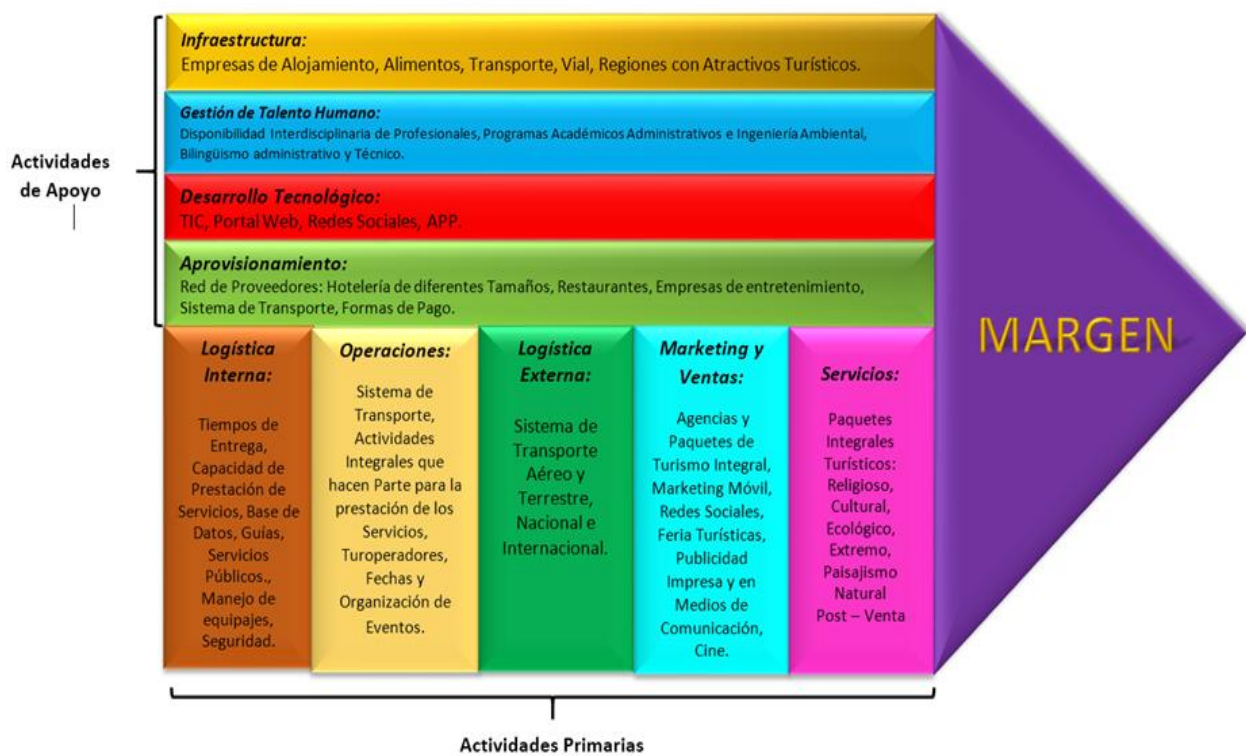


Figura 44. Cadena de valor del sector turismo sustentable aplicado a “La Ruta del Descanso”

4.6.3.1 Infraestructura. De acuerdo con la investigación y el análisis realizado a cada uno de los eslabones (agentes) que hacen parte de la cadena de valor de la ruta seleccionada, las regiones que conforman la “Ruta del Descanso” presentan las mejores condiciones en su infraestructura

para la prestación eficiente de los servicios turísticos sustentables y lograr los objetivos propuestos. Según datos de Registro Nacional de Turismo. Confecámaras (2017), los municipios que conforman la ruta seleccionada: el área Metropolitana de Cúcuta (Cúcuta, Villa del Rosario, Los Patios), Chinácota, Bochalema y Durania, cuentan con una infraestructura que está compuesta por un total de 323 empresas de alojamiento, alimentación y de transporte, de los cuales 60 son hoteles, con una capacidad de alojamiento de 4248 camas. 145 son sitios de alimentación y 56 son empresas de transporte. Los territorios que componen este circuito también cuentan con infraestructura con potencialidades y diversos atractivos turísticos para su aprovechamiento como: el patrimonio cultural, histórico, arquitectónico, gastronómico, natural paisajístico, se convierte en la materia prima de las diferentes clases de turismo, que sirven de apoyo para dinamizar y diversificar la oferta turística. Según el plan de desarrollo de Norte de Santander. Sin embargo se espera una pronta inversión en la infraestructura vial por parte de las administraciones locales de los municipios de Toledo, La Bateca y Cúcuta; con el fin de ir ampliando la ruta, y se puedan integrar más localidades de interés y conformar como era la idea inicial, un circuito circular que permita ya un recorrido más largo en el tiempo (aproximadamente una semana) e incluyendo a Pamplona con la práctica del turismo religioso, arquitectónico y cultural; de gran atractivo para los visitantes.

4.6.3.2 Gestión de talento humano. De acuerdo con la información suministrada por Alianza Ciudadana. Norte de Santander, Retos y Prioridades del Departamento 2016 – 2019. Es transcendental realizar la capacitación académica relacionada al turismo. Es de vital importancia acudir a la academia con el objetivo de formar íntegramente a la sociedad local vinculada con la ejecución de las actividades del turismo sustentable para garantizar la eficiencia en la prestación del servicio mediante la conservación del medio ambiente. Por esta razón se debe incentivar en la

comunidad los sentidos de pertenencia y cuidado de los recursos naturales, así como la aceptación y buena acogida del desarrollo turístico sustentable, aprovechando el convenio de capacitación con el SENA en guía turísticas y actividades conexas, que conlleve a un mejor nivel de vida de la población.

Según los resultados de esta investigación, el 100% de los encuestados no están capacitados para realizar el control eficiente de la sustentabilidad en la región, por esta razón es necesario y a través de los diferentes programas interdisciplinarios ofrecidos por las universidades de la ciudad se puede capacitar a la población local en lo referente a la medición de la sustentabilidad e incluirlos en la ejecución de las actividades que hacen parte de los procesos de su control, con el objetivo de lograr cambios positivos de las condiciones ecológicas, sociales y económicas, mediante su aplicabilidad, que garantice el uso racional, responsable y eficiente de los recursos naturales y atractivos turísticos. Es importante la valoración inicial de la sustentabilidad para vigilar y controlar la evolución a lo largo del proceso, con el fin de adoptar a tiempo las medidas necesarias que conlleven a lograr el equilibrio deseado en los componentes de la sustentabilidad.

4.6.3.3 Desarrollo tecnológico. Según Porter (1990), la construcción de las ventajas competitivas se apoya especialmente en las innovaciones, que posibilitan la creación de estrategias para el posicionamiento del mercado turístico. De acuerdo con el autor los agentes del destino generan competitividad por medio de la elaboración de medidas innovadoras de tecnologías de la información aplicadas al sector del turismo en Colombia. Según el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, “en Colombia hay al menos 92 empresas formales dedicadas al desarrollo de aplicaciones móviles que facturan US\$425 millones en ventas” por lo que se trata de un sector en auge y pleno crecimiento, se están efectuando inversiones orientadas a la realización de proyectos de innovación aplicados a la tecnología; para

fortalecer y motivar la investigación del creciente sector del turismo en las regiones del país.

En la actualidad con la globalización, la tecnología se ha convertido en la alternativa ideal para lograr el desarrollo en los diferentes sectores económicos, el sector turístico debe ser flexible a los cambios que generan la implementación de la tecnología para lograr implementarla como la herramienta de apoyo, orientada a conseguir la competitividad sustentable de las regiones internacionales como nacionales. La aplicación de las TIC en la región Norte Santandereana objeto de esta investigación, es todavía incipiente, sin embargo, existen entidades como son Proexport, Fontur y Colombia Travel, que tienen como propósito dar a conocer información turística del país como lugares para visitar, hoteles y demás, pero no están vinculando a los agentes privados sinérgicamente con las administraciones municipales y los clientes actores principales que desarrollan turismo. Es así como es importante utilizar la tecnología para la promoción de la región a través de la información turística, como propuesta a una solución de apoyo que genera valor agregado por parte de la prestación de los servicios de la cadena de valor y de producción sinérgica de los agentes vinculados al turismo, como son los sitios de alojamiento, de alimentación, empresas de transporte aéreo y terrestre, agencias de viaje, entre otros. Lograr la aplicación de forma integrada de las herramientas tecnológicas en el circuito turístico permite el tratamiento eficiente de la información, logrando una excelente comunicación entre los agentes y los clientes o turistas cumpliendo con los objetivos de la sustentabilidad: conservar los recursos naturales y el desarrollo equilibrado del entorno, conservando los recursos naturales y el equilibrio en los factores económicos, sociales y ecológicos, fortaleciendo el turismo y creando un destino atractivo por medio del incremento de la oferta en los servicios y estimulando el desarrollo de la población local; a través de la creación de empleos formales bien remunerados y de la productividad, contribuyendo al crecimiento de este importante sector de la

economía de la región.

4.6.3.4 Aprovevisionamiento. Se define este término como al suministro de algo o alguno de aquellos elementos que necesitan para subsistir o funcionar (Pérez Porto, 2015). El proveionamiento está vinculado a la disponibilidad de recursos, la logística y la distribución. Según lo anterior el proveionamiento depende de la empresa y del sector al cual pertenece, para la prestación de servicios ofrecidos en paquetes turísticos. El proveionamiento por parte de los proveedores debe ser eficiente, para garantizar la plena satisfacción de las expectativas del cliente-turista.

En la cadena de valor del turismo en la ruta seleccionada en esta investigación, la hotelería o establecimientos de alojamiento de diferentes tamaños, se convierte en la actividad más dinámica del proveionamiento en la producción y en el consumo del turismo, debido a esto, crea varios encadenamientos entre los demás proveedores de insumos. La red de proveedores la conforman entre otros agentes, restaurantes que ofrecen diversos servicios de comidas y bebidas, salones de eventos y recepciones, operadores turísticos o agencias mayoristas que ofrecen paquetes turísticos directamente a extranjeros y nacionales a través de agencias minoristas, empresas de entretenimientos, empresas de transporte intermunicipal, nacional e internacional; incluyendo los operadores de vuelos y sus proveedores. Agencias con sistemas de distribución que apoyan las aerolíneas, para realizar reservas, operadores de actividades deportivas y de ocio, como también las empresas de comercio de artesanías, recuerdos, otros proveedores de gran importancia para la región son los que alquilan apartamentos o cabañas. El tiempo de respuesta y la capacidad dependerá de cada proveedor en la realización del evento, en lo referente al sistema de transporte dependerá de la clase de negociación que se haga con el cliente-turista.

4.6.3.5 Logística interna. El desarrollo eficiente de la cadena de valor depende en gran parte de la planeación y la ejecución de la logística interna, basada en el cumplimiento de la capacidad y tiempos de entrega (Porter, 1990). Las diferentes empresas que hacen parte del encadenamiento de la prestación de los servicios del destino turístico de la región, en especial las agencias de viajes y hoteles, deben contar con bases de datos actualizadas en la información y suministrarla inmediatamente a los asociados que integran el Clúster, permitiendo realizar las actividades en los tiempos esperados, cumpliendo con los compromisos adquiridos y prestando servicios de calidad, que diferencian el circuito turístico de la región. En la logística interna es importante que se realice la negociación del precio en el momento en que el cliente solicite la cotización del evento, debe explicarse con claridad al turista, todos los servicios incluidos en el recorrido del circuito turístico teniendo en cuenta la fecha de inicio y terminación del evento.

4.6.3.6 Operacionales. Las actividades primarias, entre las que se destacan las operacionales, se identifican con aquellas actividades que agregan valor a la experiencia turística al entrar en contacto directo con los consumidores y configurarse, de esta forma, en actividades imprescindibles en toda experiencia (Flores, 2009). Entre ellas destacamos: los servicios de transporte, actividad importante en la industria turística, pues se ocupa de acercar los turistas a los lugares visitados; los servicios en el sitio, referidos a las actividades que demandan los turistas en los lugares visitados, tales como alquiler de coche, atracciones, alojamiento, restauración, etc.; la confección de paquetes al por mayor, actividad realizada por los turoperadores. De acuerdo con el autor después de realizar la negociación del evento, las actividades a realizar por el clúster del turismo del circuito seleccionado en esta investigación son las siguientes: acordar la fecha de servicio y tiempo de duración del evento, confirmar disponibilidad de tiempo y capacidad con proveedores, consultar la base de datos para iniciar la orden con los socios estratégicos

registrados, realizar la retroalimentación al cliente de acuerdo con lo expresado por cada proveedor. Confirmar el evento con los integrantes del clúster, agregar el evento en la agenda de la empresa.

4.6.3.7 Logística externa. Se identifica como el componente de la cadena de valor que canaliza la gestión de la distribución y el transporte de los servicios del turismo al consumidor final; es decir, son todas las actividades relacionadas con el almacenamiento y el traslado de los productos y/o servicios de los puntos de adquisición a los destinos (Porter, 1990). Al realizar estas actividades eficientemente bajarán los costos y aportará utilidades para la empresa, incrementando la ventaja competitiva para el territorio turístico. Para entregar el producto al cliente o llevarlo hasta él, es fundamental el papel que juega las empresas de transporte aéreo nacional e internacional y terrestre. La zona metropolitana de Cúcuta cuenta con una infraestructura que cumple con las normas estándares internacionales para recibir visitantes vía aérea. La ciudad dispone del aeropuerto internacional Camilo Daza, que ofrece rutas diarias desde Bogotá y Medellín o conexiones de las ciudades origen con estas dos ciudades, las cuales existen para todos los gustos y precios. Para el transporte terrestre se cuenta con empresas y vehículos que cumplen con las normas legales como la revisión tecnomecánica, soat, entre otros, también se dispone con una infraestructura vial aceptable entre las regiones que hacen parte del circuito seleccionado; sin embargo en la actualidad hay destinos con mucho potencial, aislados por el deterioro de sus carreteras, que se esperan recuperar pronto con la inversión estatal que se está realizando en el eje vial y permita integrar estos destinos ampliando el circuito circular; para convertirse en un gran atractivo para los visitantes nacionales y extranjeros.

4.6.3.8 Marketing y ventas. Debido a la globalización las estrategias de Marketing turístico están cambiando continuamente con la aplicación de la tecnología. Por esta razón las actividades

turísticas se están promocionando a nivel internacional por medio del sistema digital, intercambiando informaciones entre los agentes, aprovechando la oportunidad para ofrecer al turista consumidor paquetes de servicios integrales de transporte, alojamiento, visita a las atracciones, que satisfagan completamente las necesidades y expectativas de los clientes. Colombia no es ajena a esta situación, por eso los entes gubernamentales con los Planes de Desarrollo Municipales están promocionando en sinergia con los líderes empresariales privados las regiones turísticas del país, aprovechando la diversidad cultural y riqueza natural para atraer el turismo internacional. Dada la situación económica de la zona se siente la necesidad de implementar lo más pronto posible los productos turísticos. Es por esta razón que se debe implementar el Marketing móvil para que los operadores turísticos aprovechen la tecnología a través del internet, las redes sociales, los videos, para promocionar las ferias, paquetes turísticos y utilizar esta estrategia para atraer los clientes nacionales y extranjeros con el fin de que disfruten de los diferentes destinos turísticos de Norte de Santander para adquirir la ventaja competitiva y lograr el desarrollo para el sector del turismo sustentable.

4.6.3.9 Servicios. Según la ley 300 de 1996: “Los prestadores de servicios turísticos de naturaleza son todas aquellas personas naturales o jurídicas que habitualmente proporcionen, intermedien o contraten, directa o indirectamente con el turista, la prestación de bienes y servicios turísticos dentro de un área con atractivo natural especial, que se encuentre inscrito en el Registro Nacional de Turismo y que cumpla con los requisitos de sostenibilidad del destino”. De acuerdo con esta ley, se establecen razones de integración turística regional, apoyados en la cooperación y en la interacción de todas las empresas públicas y privadas, con el objetivo de prestar servicios de calidad cumpliendo con el marco legal de la sustentabilidad, según lo anterior “La Ruta del Descanso” dispone actualmente de territorios que permiten la prestación de

servicios turísticos que satisfacen absolutamente al cliente- turista, debido a que poseen potencialidades y diversos atractivos turísticos para su aprovechamiento como: el patrimonio cultural, histórico, arquitectónico, gastronómico, natural paisajístico, se convierten en la materia prima de las diferentes clases de turismo, que deben ser tomados en cuenta en la implementación de la diversificada de la oferta turística, que permiten adquirir la competitividad de la región permitiendo el posicionamiento como destino turístico y de preferencia para el turista nacional y extranjero. Se deben realizar servicios post-venta por parte del clúster empresarial con el objetivo de crear una imagen positiva en el recuerdo de los turistas, para que cuando vuelvan a viajar por motivos de vacaciones o por negocios tomen la decisión de escoger nuevamente la región como el destino ideal para satisfacer sus necesidades.

4.6.4 Análisis del Diamante aplicado a la ruta turística seleccionada. Según Porter

(2010):

El Diamante parte de la premisa que la competitividad es el resultado de una combinación de factores que propicien la capacidad de innovación y la integración de los agentes del destino. Tener recursos turísticos abundantes es una condición necesaria pero no suficiente para ser competitivos. En el modelo juegan un papel importante otros factores presentes en el destino, tales como el liderazgo que ejerza el Sector Público, la competitividad de los propios factores productivos y empresas del sector, la calidad de la demanda turística y la sinergia que se produzca entre todos los agentes para lograr un nivel de calidad superior en el desempeño colectivo. El modelo es especialmente útil para elaborar una estrategia de integración en clústeres turísticos. (p.1)

El diamante de competitividad

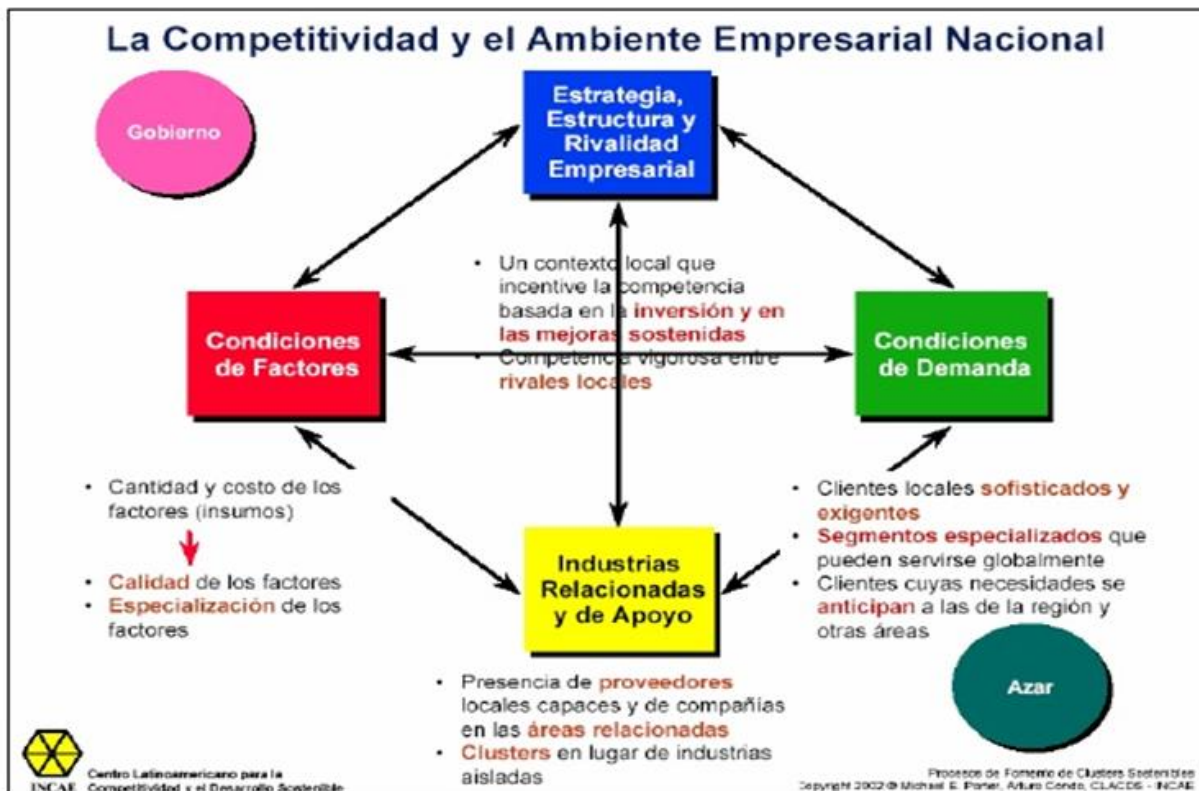


Figura 45. Diamante de la competitividad

Fuente: Centro Latinoamericano para la competitividad y el Desarrollo Sostenible, s.f.

4.6.4.1 Condiciones de los factores. Porter asegura que los factores que garantizan un alto posicionamiento en el mercado son los creados por las propias compañías. Para él, la innovación y la creación están directamente ligadas a la productividad y, por supuesto, a las ventajas competitivas. En este grupo se integran aquellos factores productivos que del territorio en el que se localizan las empresas turísticas. Se basa en este vértice del diamante para explicar la especialización de determinados territorios en ciertos sectores económicos y, más en concreto, en aquellos factores calificados como básicos. Dentro de este vértice se identifica cinco grupos de

factores: humanos -cantidad, cualificación, y coste-, físicos -tierra, agua, yacimientos minerales, reservas de madera, localización, climatología, etc.-, conocimiento -institutos de investigación, de estadísticas, bases de datos sobre investigación de mercados. Dado el carácter dinámico, intenso y complejo de la competencia, la existencia de un conjunto de factores básicos y avanzados en los destinos turísticos no garantiza la competitividad sostenible de éstos, siendo necesario, por tanto, recurrir a otros factores para explicar la competitividad sostenible de los destinos turísticos.

4.6.4.2 Condiciones de la demanda. Un segundo grupo de factores que contribuyen a explicar la competitividad de los destinos turísticos los podemos integrar en el vértice denominado condiciones de la demanda, pues debe considerarse que una clientela cercana y exigente a los destinos turísticos estimulará el perfeccionamiento de los productos y servicios de las empresas que se localizan en los mismos. Dentro de estas características de la demanda cercana al destino destacan tres atributos genéricos: la composición o naturaleza de las necesidades del comprador, la magnitud o pautas de crecimiento y los mecanismos mediante los cuales se transmiten a los mercados extranjeros. Aunque la calidad de la demanda interior es más importante que la cantidad de esta demanda a la hora de determinar la ventaja competitiva, hay que apuntar que debe existir una dimensión mínima -masa crítica- sin la cual es difícil que vaya a existir un efecto de encadenamiento del sistema productivo turístico del destino.

4.6.4.3 Condiciones de las industrias conexas y de apoyo. Otros de los factores que inciden sobre los niveles de competitividad de los destinos turísticos lo encontramos en las características de los encadenamientos que establezcan las empresas turísticas entre sí, con sus proveedores - agricultura, industria, servicios, instituciones públicas, institutos de investigación y formación, etc.- y distribuidores -turoperadores, agencias de viajes, etc.-, así como en los niveles de competitividad que presenten cada uno de estos agentes.

4.6.4.4 Estrategia, estructura y rivalidad de las empresas. La presencia de competidores en el mismo espectro comercial es otro factor que promueve la aparición de ventajas competitivas. El solo hecho de saber que otra marca busca lo mismo que nosotros, genera un efecto estimulante que, a medio o largo plazo, nos ayuda a mejorar la calidad de nuestro producto, crear nuevas estrategias de mercado y emprender un proceso de mejora continua del cual se derivarán nuevas ventajas competitivas. Este estímulo también se genera a nivel interno cuando la estructura de la propia empresa genera competitividad como una forma de aumentar el rendimiento y la productividad.

4.6.4.5 El gobierno (la dirección). El modelo de gestión de los recursos importa cuando se trata de generar una ventaja competitiva. En el caso de los países, este papel lo asume el Gobierno; en el de las empresas, la dirección, que es la que puede decidir hasta qué punto apoya elementos como la innovación o la investigación.

4.6.4.6 El azar. Al hablar de competitividad, Porter también atribuye importancia al azar. En concreto, habla de los eventos imprevistos capaces de generar discontinuidades y que pueden, por ejemplo, anular ventajas competitivas de nuestros rivales en un mercado y relanzar las nuestras, o viceversa. Aunque es un factor que no está reflejado en el diamante, genera efectos súbitos y asimétricos.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), (1995), un clúster turístico es el espacio geográfico en el que tiene lugar la totalidad de la experiencia turística, condición que justifica que sólo con la acción coordinada de todos los agentes del sector se logra satisfacer la experiencia turística más plena a los visitantes. Asimismo, el clúster de turismo, la prosperidad de una nación

no es consecuencia inevitable de la abundancia de sus recursos naturales. Por el contrario, la abundancia de recursos naturales ha evitado que muchos países en el pasado sintieran la necesidad de desarrollar destrezas competitivas reales. Por esta razón, La prosperidad de una región depende del nivel de productividad y competitividad de los Clústeres, lo que es algo de origen muy local y se puede lograr a través del trabajo sinérgico, coordinado y del establecimiento de redes de cooperación por todas las empresas para adquirir los objetivos generales.

De acuerdo con el análisis de García, Marinzalda (2014). Se analizan los factores explicativos de la competitividad de los destinos turísticos. Todos estos factores se encuentran recogidos de una forma ordenada e integrada en el “diamante” de competitividad, conformado por cuatro vértices -grupo de factores- interrelacionados entre sí.

Con base en la teoría anterior, es necesario realizar el análisis de las fuerzas competitivas que debe enfrentar el sector turístico de la región, objeto de esta investigación, con el objetivo de determinar la ventaja competitiva, para aplicarla en el destino seleccionado y adquirir los beneficios de progreso que brinda el desarrollo de las actividades del clúster turístico sustentable. (Figura 46)

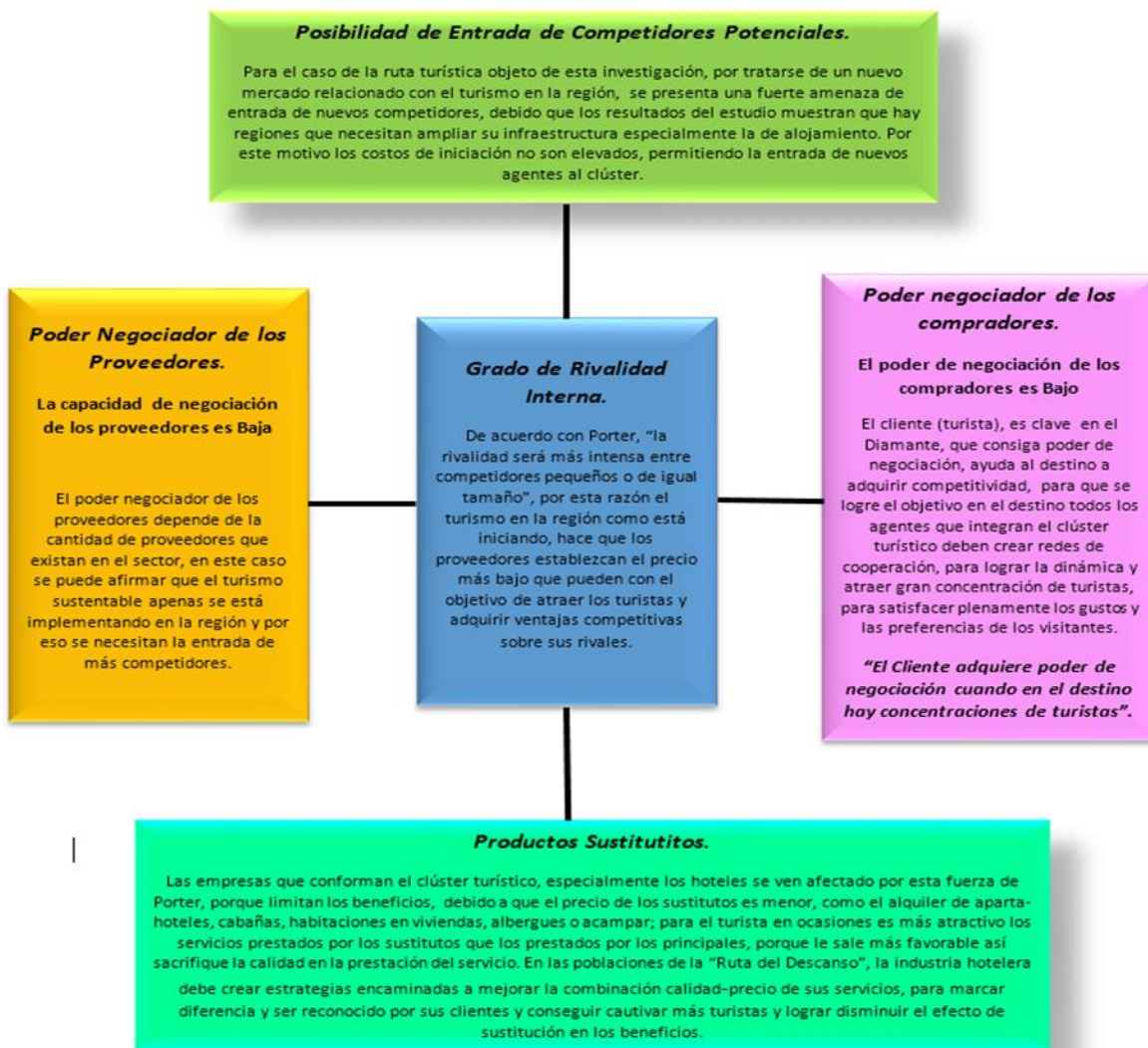


Figura 46. Análisis del diamante aplicado a la ruta turística seleccionada

4.6.4.7 Poder negociador de los proveedores. La red de Proveedores está conformada por empresas de hospedaje, alojamiento, transporte y todas las empresas vinculadas con la actividad turística (agencias de viajes, artesanías, recreación, entre otras). El poder negociador de los proveedores depende de la cantidad de proveedores que existan en el sector, en este caso se puede afirmar que el turismo sustentable apenas se está implementando en la región y por eso se necesitan la entrada de más competidores, por este motivo la capacidad de negocio de los proveedores es baja, Se puede considerar que en los municipios que hacen parte del circuito falta

incrementar el número de proveedores que se dediquen al sector turístico y que puedan ampliar su capacidad negociadora para ofrecer servicios de calidad, al mejor precio y así lograr la atracción de más turistas. Si crece el número de proveedores se incrementa el poder de negociación y se mejora la combinación calidad-precio de los servicios y/o productos turísticos (Porter, 1990).

4.6.4.8 Poder negociador de los compradores. Los clientes o consumidores del Turismo sustentable del área metropolitana de Cúcuta y sus alrededores, están conformados inicialmente por la población de Cúcuta y regiones cercanas, con la finalidad de ahondar en la historia y afianzar el sentido de pertenencia. Otro mercado potencial lo constituyen los turistas nacionales y extranjeros que pueden ser atraídos por campañas de marketing y publicidad, para que visiten la ciudad con fines de negocios, o dediquen el fin de semana a disfrutar de los atractivos turísticos de esta ruta turística. Haciendo referencia al poder de negociación de los compradores es bajo, de acuerdo con Porter (1990), Los compradores solo pueden conseguir algo si están concentrados, es decir, uno solo no va conseguir nada, ahora, un conjunto de compradores puede hacer cambiar las estrategias de un proveedor. Cuando los productos de un proveedor están estandarizados hay más rivalidad entre los proveedores ya que los compradores pueden escoger el sitio donde calidad-precio sea mejor. El cliente (turista), es clave en el Diamante, que consiga poder de negociación, ayuda al destino a adquirir competitividad, para que se logre el objetivo en el destino, todos los agentes que integran el clúster turístico deben crear redes de cooperación para lograr la dinámica y atraer gran concentración de turistas, para satisfacer plenamente los gustos y las preferencias de los visitantes, las personas constituyen la fuente del conocimiento, de la creatividad y de la productividad de las empresas, por eso deben de crear estrategias que cautiven a los turistas nacionales y extranjeros y lograr en ellos la valoración de la experiencia turística, la satisfacción

con el destino y la fidelización.

Los clientes-turistas extranjeros como nacionales pueden llegar a adquirir un gran poder de negociación, debido a que en el sector del turismo la competencia entre los proveedores puede llegar a ofrecer paquetes turísticos a precios económicos, que hacen que el turista termine eligiendo la agencia que satisfaga sus expectativas a los precios que más le favorecen.

4.6.4.9 Posibilidad de entrada de competidores potenciales. Por lo general cuando una empresa desea ingresar a un mercado nuevo realiza un balance sobre los beneficios y las desventajas antes de tomar la decisión de participar en el sector, la entrada implica rebajar los precios afectando directamente las utilidades. Concretamente en el sector del turismo las empresas instaladas tienen establecidas políticas y condiciones de mercado que generan beneficios que no van a perder, convirtiéndose en un impedimento para el ingreso de nuevas empresas. Se considera que para el caso de la ruta turística objeto de esta investigación, por tratarse de un nuevo mercado relacionado con el turismo en la región, se presenta una fuerte amenaza de entrada de nuevos competidores, debido que los resultados del estudio muestran que hay regiones que necesitan ampliar su infraestructura especialmente la de alojamiento. Por este motivo los costos de iniciación no son elevados, permitiendo la entrada de nuevos agentes al clúster.

4.6.4.10 Grado de rivalidad interna. La rivalidad entre los competidores existentes tiene como objetivo mejorar la posición de las empresas participantes, utilizando tácticas como la competencia en precios, batallas publicitarias, introducción de nuevos productos e incrementos en el servicio al cliente, o de la garantía (Porter, 1990). De acuerdo con el autor, la rivalidad será más intensa entre competidores pequeños o de igual tamaño, por esta razón el turismo en la

región como está iniciando, hace que los proveedores establezcan el precio más bajo que pueden con el objetivo de atraer los turistas y adquirir ventajas competitivas sobre sus rivales. Se considera que esta estrategia genera más beneficios en la medida que el turista se entere a través de la publicidad de los paquetes turísticos ofrecidos por las localidades, que están promocionando su región como destino turístico y logren colmar eficientemente las expectativas de los visitantes, haciendo que estos mismos se conviertan en vehículos publicitarios y generen posicionamiento a las regiones del circuito en el mercado turístico nacional y extranjero.

4.6.4.11 Productos sustitutos. Los productos sustitutivos según Porter (1990) los define como los bienes o servicios diferentes que llevan a cabo funciones idénticas o similares a las del producto al que se hace referencia. Es decir, los productos o servicios sustitutos son aquellos que, si bien tienen distintos atributos, logran la satisfacción del cliente en determinadas condiciones. Las empresas que conforman el clúster turístico, especialmente los hoteles se ven afectado por esta fuerza de Porter, porque limitan los beneficios, debido a que el precio de los sustitutos es menor, como el alquiler de aparta-hoteles, cabañas, habitaciones en viviendas, albergues o acampar; para el turista en ocasiones es más atractivo los servicios prestados por los sustitutos que los prestados por los principales, porque le sale más favorable así sacrifique la calidad en la prestación del servicio. En las poblaciones de la “Ruta del Descanso”, la industria hotelera debe crear estrategias encaminadas a mejorar la combinación calidad-precio de sus servicios, para marcar diferencia y ser reconocido por sus clientes y conseguir cautivar más turistas y lograr disminuir el efecto de sustitución en los beneficios.

4.7 Tabulación, Representación Gráfica y Análisis de la Información

4.7.1 Tabulación. La información fue recolectada en el instrumento (anexo 1) y se encuentra tabulada en la base de datos anexada en este proyecto. Esta información es fundamental para el establecimiento de la percepción del ciudadano del común, referente a los sitios de interés turístico y el fortalecimiento del turismo, y permite el diseño de la ruta turística. Para efectos de tabulación se organizó la información de la siguiente manera:

Para jerarquizar al encuestado se estableció la siguiente valoración:

Gerente empresa de alojamiento (hoteles, hostales y otros hospedajes)

Gerente empresa de alimentación (restaurantes, paradores, ventas de comidas rápidas)

Gerente empresa de transporte (terrestre, recreativo)

Gerente empresa de otro tipo vinculada al turismo

Empleado empresa de alojamiento (hoteles, hostales y otros hospedajes)

Empleado empresa de alimentación (restaurantes, paradores, ventas de comidas rápidas)

Empleado empresa de transporte (terrestre, recreativo)

Empleado empresa de otro tipo vinculada al turismo

Usuario

Para la realización del diagnóstico (estado de los aspectos del turismo) se le asignó la siguiente valoración:

No aplica

Mal

Regular

Bien

Se aplicaron 75 encuestas cuya tabulación se realizó en una base de datos, la cual constituye el anexo 2. De esta base de datos se realiza las correspondientes tablas y gráficas. El compendio de toda la información de la base de datos se aprecia en la tabla 3.

4.7.1.1 Discriminación del encuestado por localidad y categoría. Se puede observar la cantidad de encuestados en cada localidad, con su respectiva categorización, valoración de 1-9. Permite totalizar por categoría y por localidad. Corresponde a la tabla 2.

Localidad	Valoración	Estructuras o edificaciones para alojamiento	Atención, servicio y formación del personal vinculado a los establecimientos de hospedaje	Estructuras, instalaciones y servicio de alimentación	Organización, rutas y vehículos para el servicio de transporte	Infraestructura vial	Rutas aéreas y aeropuerto	Planes turísticos y promoción
Bochalema	0	0	0	0	0	0	4	0
	1	0	0	0	1	0	0	2
	2	4	3	2	2	2	0	2
	3	0	1	2	1	2	0	0
Cácota	0	0	0	0	0	0	8	0
	1	1	0	0	0	0	0	2
	2	3	5	0	5	4	0	3
	3	4	3	8	3	4	0	3
Chinácota	0	0	0	0	0	0	11	0
	1	0	0	0	0	0	0	0
	2	2	4	1	2	2	0	7
	3	9	7	10	9	9	0	4
Cúcuta	0	0	0	0	0	0	0	0
	1	0	0	0	0	1	0	2
	2	0	9	2	4	10	0	15
	3	17	8	15	13	6	17	0
Durania	0	0	0	0	0	0	5	0
	1	0	0	0	1	1	0	3
	2	4	3	3	2	2	0	1
	3	1	2	2	2	2	0	1
La Bateca	0	0	0	0	0	0	5	1
	1	5	0	0	3	4	0	4
	2	0	3	4	0	1	0	0
	3	0	2	1	2	0	0	0
Pamplona	0	0	0	0	0	0	7	0
	1	0	0	0	0	0	0	1
	2	2	4	2	3	4	0	4
	3	5	3	5	4	3	0	2
Los Patios	0	0	0	0	0	0	4	1
	1	1	0	0	0	0	0	3
	2	3	3	2	0	3	0	0
	3	0	1	2	4	1	0	0
Toledo	0	0	0	0	0	0	8	0
	1	5	0	2	4	7	0	7
	2	2	2	0	0	1	0	1
	3	1	6	6	4	0	0	0
Villa del Rosario	0	0	0	0	0	0	6	0
	1	3	0	0	1	1	0	1
	2	2	5	4	3	2	0	5
	3	1	1	2	2	3	0	0

Figura 47. Cuadro resumen valoraciones ítems por localidad

Tabla 2. Discriminación del encuestado por localidad y categoría

Cuenta de Categoría del encuestado	Etiquetas de columna									
Etiquetas de fila	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total general
Bochalema	1					1	1	1		4
Cácota	2	1	1			1	1	1	1	8
Chinácota	2	2	1	1	1	1		1	2	11
Cúcuta	2	2	2	1	2	2	2	1	3	17
Durania	1	1			1		1		1	5
La Bateca	1	1	1				1		1	5
Pamplona	1	1	1		1	1		1	1	7
Toledo	1			2		1	1	2	1	8
Villa del Rosario					1		1	1	2	6
Los Patios							1	2	1	4
Total general	11	8	6	5	5	9	9	8	14	75

4.7.1.2 Discriminación de encuestados por localidad en cada aspecto relacionado con el turismo. Se aprecia la cantidad de encuestados discriminado según su percepción de cada uno de los aspectos del turismo con su valoración de 0-3. Corresponde a las tablas 3-9.

Tabla 3. Estado de las estructuras o edificaciones para el alojamiento

Cuenta de Estado de estructuras o edificaciones para el alojamiento	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	1	2	3	Total general
Bochalema		4		4
Cácota	1	3	4	8
Chinácota		2	9	11
Cúcuta			17	17
Durania		4	1	5
La Bateca	5			5
Los Patios	1	3		4
Pamplona		2	5	7
Toledo	5	2	1	8
Villa del Rosario	3	2	1	6
Total general	15	22	38	75

Tabla 4. Atención, servicio y formación del personal vinculado a los establecimientos de hospedaje

Cuenta de Atención, servicio y formación del personal vinculado a los establecimientos de hospedaje		Etiquetas de columna ▾		
Etiquetas de fila ▾		2	3	Total general
Bochalema		3	1	4
Cácota		5	3	8
Chinácota		4	7	11
Cúcuta		9	8	17
Durania		3	2	5
La Bateca		3	2	5
Pamplona		4	3	7
Toledo		2	6	8
Villa del Rosario		5	1	6
Los Patios		3	1	4
Total general		41	34	75

Tabla 5. Estructuras, instalación y servicio de alimentación

Cuenta de Estructuras, instalaciones y servicio de alimentación		Etiquetas de columna ▾			
Etiquetas de fila ▾		1	2	3	Total general
Bochalema			2	2	4
Cácota				8	8
Chinácota			1	10	11
Cúcuta			2	15	17
Durania			3	2	5
La Bateca			4	1	5
Pamplona			2	5	7
Toledo		2		6	8
Villa del Rosario			4	2	6
Los Patios			2	2	4
Total general		2	20	53	75

Tabla 6. Organización, rutas y vehículos para el servicio de transporte

Cuenta de Organización, rutas y vehículos para el servicio de transporte		Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila		1	2	3	Total general
Bochalema		1	2	1	4
Cácota			5	3	8
Chinácota			2	9	11
Cúcuta			4	13	17
Durania		1	2	2	5
La Bateca		3		2	5
Pamplona			3	4	7
Toledo		4		4	8
Villa del Rosario		1	3	2	6
Los Patios				4	4
Total general		10	21	44	75

Tabla 7. Infraestructura vial

Cuenta de Infraestructura vial		Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila		1	2	3	Total general
Bochalema			2	2	4
Cácota			4	4	8
Chinácota			2	9	11
Cúcuta		1	10	6	17
Durania		1	2	2	5
La Bateca		4	1		5
Pamplona			4	3	7
Toledo		7	1		8
Villa del Rosario		1	2	3	6
Los Patios			3	1	4
Total general		14	31	30	75

Tabla 8. Rutas aéreas y aeropuertos

Cuenta de Rutas aéreas y aeropuerto		Etiquetas de columna	
Etiquetas de fila		0	3 Total general
Bochalema		4	4
Cácota		8	8
Chinácota		11	11
Cúcuta			17
Durania		5	5
La Bateca		5	5
Pamplona		7	7
Toledo		8	8
Villa del Rosario		6	6
Los Patios		4	4
Total general		58	17
			75

Tabla 9. Planes turísticos y promoción

Cuenta de Planes turísticos y promoción		Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila		1	2	3	0 Total general
Bochalema		2	2		4
Cácota		2	3	3	8
Chinácota			7	4	11
Cúcuta		2	15		17
Durania		3	1	1	5
La Bateca		4			1
Pamplona		1	4	2	7
Toledo		7	1		8
Villa del Rosario		1	5		6
Los Patios		3			1
Total general		25	38	10	2
					75

4.7.2 Representación gráfica y análisis de la información. Se muestran gráficos de barras correspondientes a las tablas elaboradas y la base de datos realizada, así como el análisis correspondiente a cada una de ellas.

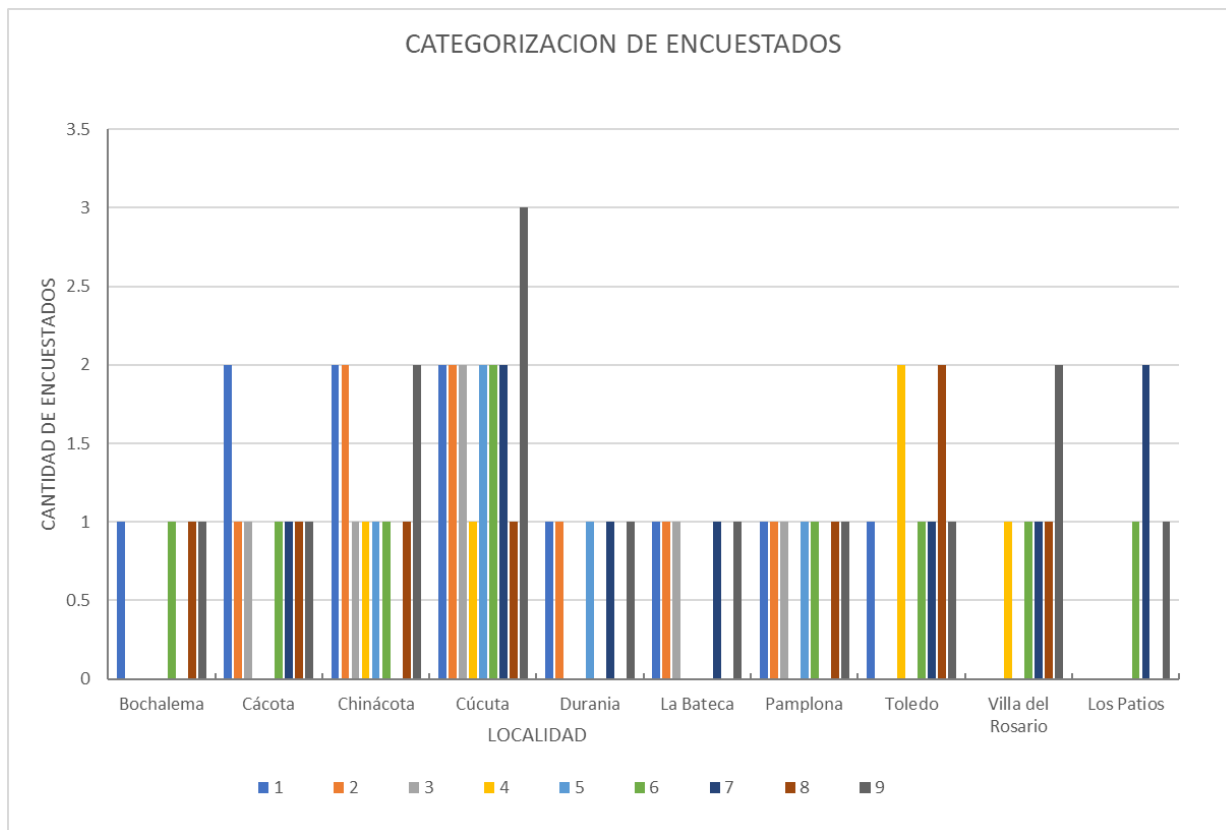


Figura 48. Categorización de encuestados

Se observa en este gráfico las 10 localidades visitadas y encuestadas, detallando en cada una de ellas la categorización de encuestados. En cada localidad se realizaron por lo menos cuatro encuestas y cada una de estas en diferente categorización de encuestado. Las localidades con mayor cantidad de encuestados por localidad fueron de Cúcuta, Chinácota, Toledo y pamplona. La mayor cantidad de encuestados por categoría fueron usuarios.

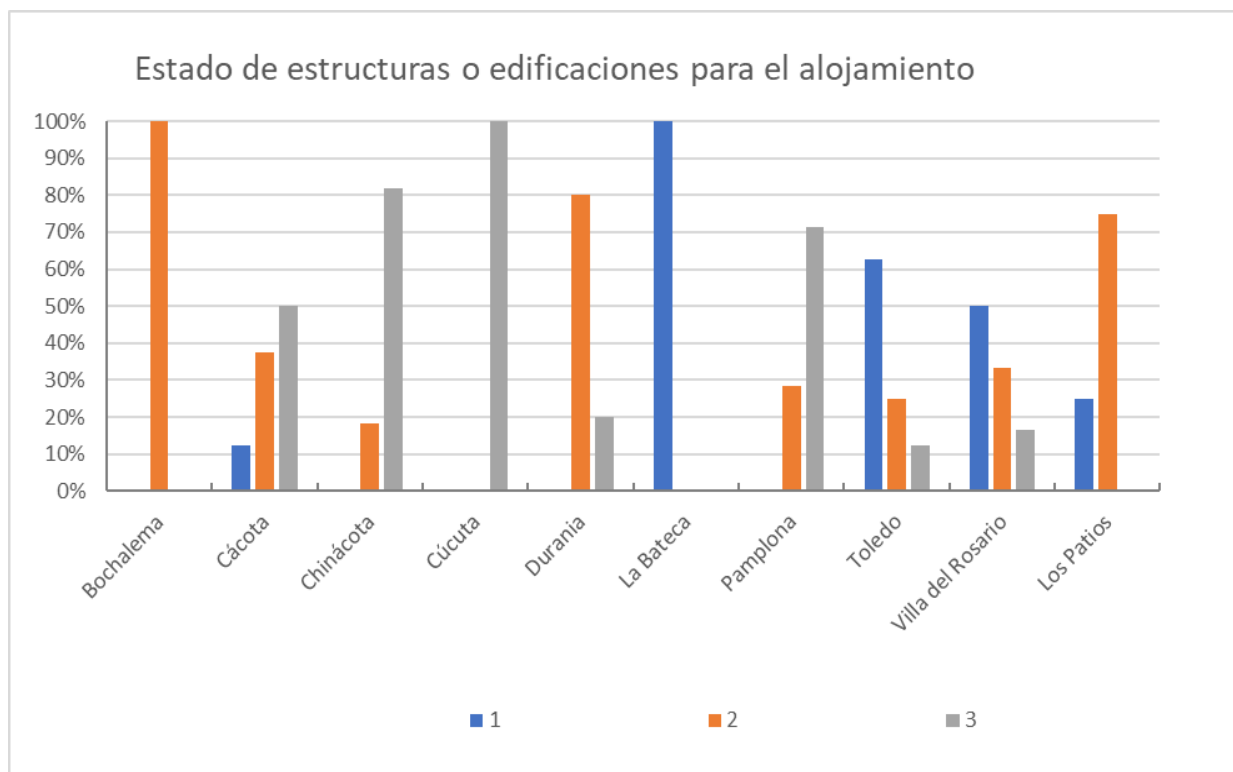


Figura 49. Estado de estructuras o edificaciones para el alojamiento

Se observa que el 100% de los encuestados en Bochalema considera que las estructuras para el alojamiento están en un estado regular. En Cúcota, el 12.5% considera que está en mal estado, el 37.5% percibe que está en estado regular, mientras que el 50% opina que están en buen estado; probablemente aspiran a que se mejore un poco estas estructuras. En Chinácota, solo el 18% considera que está en estado regular y el 81.82% de los encuestados percibe en un buen estado las estructuras de alojamiento, en Cúcota, 100% percibe en buen estado estas estructuras y en Pamplona, el 28.57% percibe estas estructuras de alojamiento en un estado regular y el 71.43% considera que está en buen estado, lo que deja ver el alto grado de satisfacción respecto a los hospedajes en estas tres localidades. En Durania, el 20% de los encuestados considera que las estructuras de alojamiento se encuentran en buen estado y el 80% restante percibe que está en regular estado, esto pone de manifiesto que existe un regular grado de aceptación de los

hospedajes en Durania, sin embargo, esto se está solucionando con las nuevas estructuras habitacionales que se están construyendo. En Villa del Rosario, Toledo y Los Patios, la percepción del estado es de regular a malo, esto evidencia un bajo grado de aceptación de los alojamientos y su deseo que se mejoren dichas estructuras destinadas al hospedaje. En La Bateca, el 100% de los encuestados opina que las edificaciones para el alojamiento se encuentran en mal estado, dejando entrever su deseo que se haga una buena inversión para la mejora de los sitios dispuestos para el hospedaje. La poca inversión en hospedajes en Los Patios y Villa del Rosario puede deberse a la proximidad de estas localidades con la ciudad de Cúcuta, la cual cuenta con excelentes hoteles y hospedajes, lo que conlleva a que solo sean considerados para visitas turísticas más no para hospedarse.

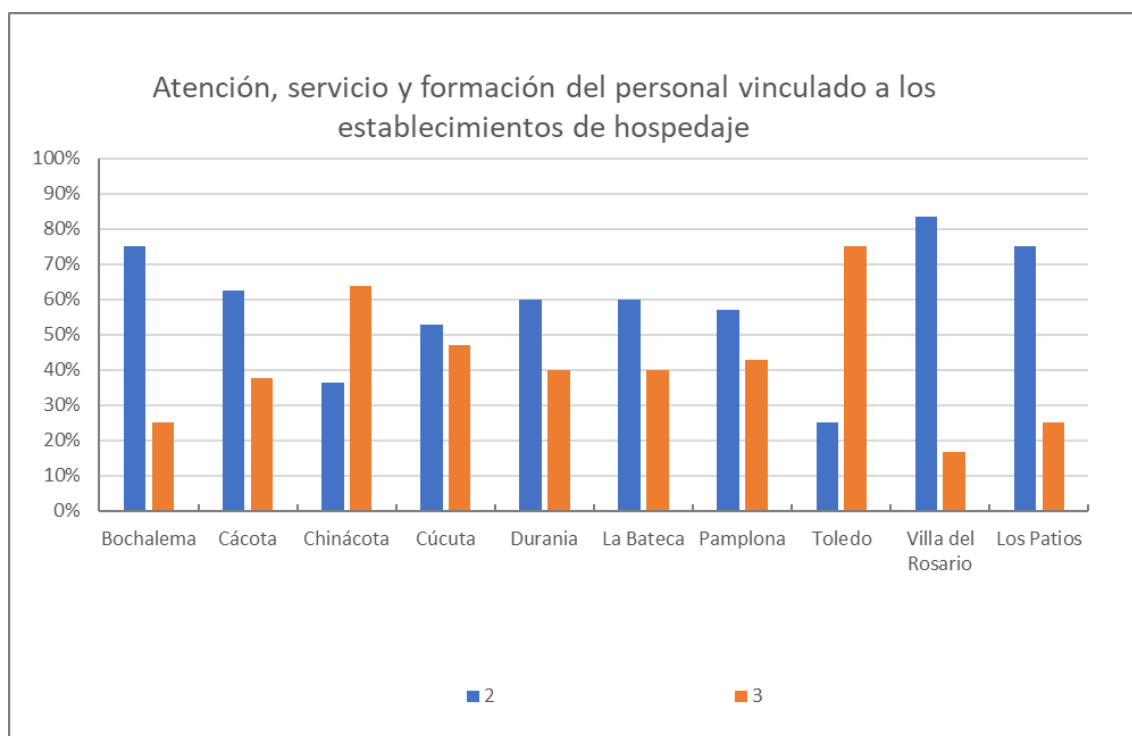


Figura 50. Atención, servicio y formación del personal vinculado a los establecimientos de hospedaje

Se puede observar que la población que tiene peor percepción en este aspecto es Villa del Rosario con un 83.33% que lo considera regular y un 16.67% que piensa que es bueno. En Bochalema el 75% de los encuestados considera regular el estado de la atención, servicio y formación del personal vinculado a los establecimientos de hospedaje y el restante 25% lo considera bueno, al igual que en Los Patios que presenta los mismos porcentajes. Seguido por Cúcota donde el 62.5% lo considera regular y el 37.5% cree que es bueno. Muy similar es la situación en Durania y La Bateca, en ambas el 60% lo percibe en regular estado y el 40% piensa que está en buen estado; esto evidencia un aceptable grado de percepción del personal en dichas localidades. En Cúcota el 52.94% lo percibe en regular estado y el 47.06% lo considera en buen estado, siendo medianamente buena la aceptación del personal. En Toledo y Chinácota es donde se encuentra mejor aspectado la atención, servicio y formación del personal, pues en Toledo el 25% cree que es regular y el 75% que es bueno; y en Chinácota el 36.36% lo considera regular y el 63.64% lo considera bueno. Esto pone de manifiesto que hace falta un poco de capacitación del personal vinculado a los establecimientos de hospedaje. En general este aspecto está bien valorado por cuanto se presenta entre regular y bien.

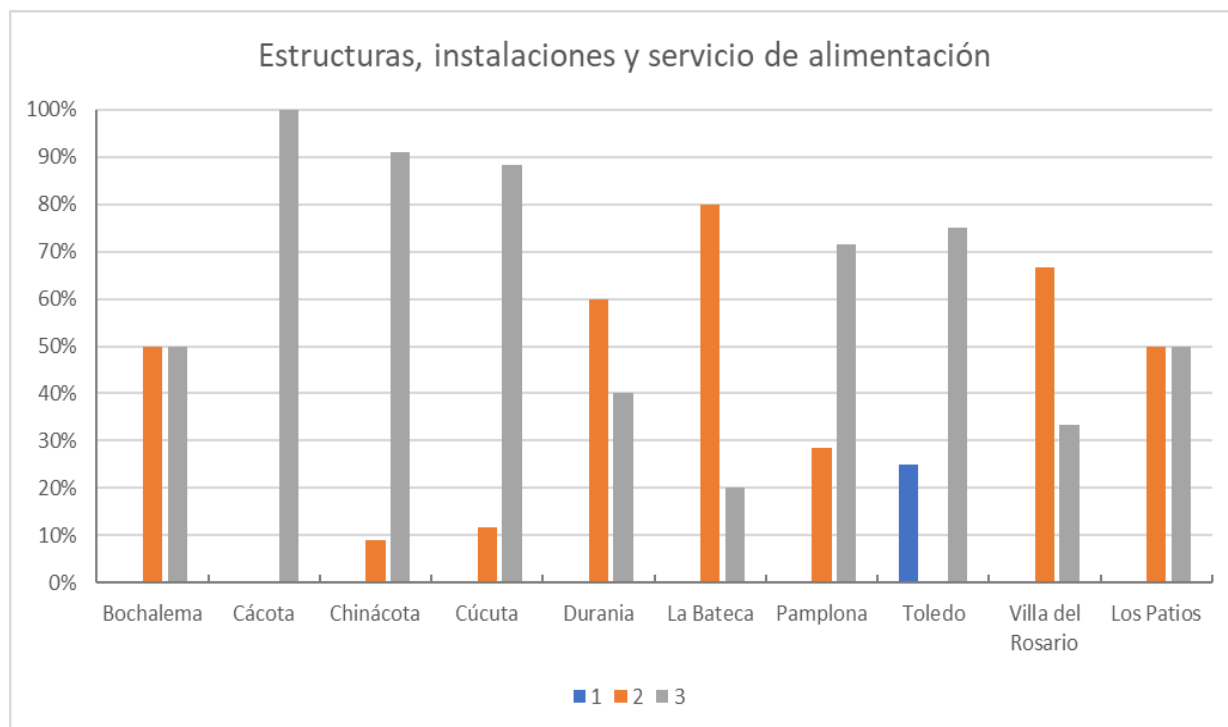


Figura 51. Estructuras, instalaciones y servicio de alimentación

En Toledo el 25% percibe este aspecto en mal estado y el 75% lo percibe en buen estado; en Pamplona el 28.57% lo considera en regular estado y el 71.43% lo considera en buen estado; en Bochalema el 50% de los entrevistados considera que el estado de las estructuras, instalaciones y servicio de alimentación en su localidad es regular y el 50% considera que es bueno, al igual que en Los Patios; Esto deja ver una buena percepción de este aspecto en estas localidades, aunque se puede mejorar en el mismo. Algo similar sucede en La Bateca donde el 80% cree que su estado es regular y el 20% cree que es bueno; en Villa del Rosario donde el 66.67% opina que es regular y el 33.33% opina que es bueno; y en Durania donde el 60% piensa que su estado es regular y el 40% piensa que es bueno; esto evidencia un aceptable grado en su percepción, pero reflejan necesidad de mejora en este aspecto. Esta percepción mejora en Pamplona donde el 28.57% lo percibe como regular y el 71.43% lo percibe como bueno; en Cúcuta donde el 11.76% considera

que este aspecto se encuentra en regular estado y el 88.24% considera que se encuentra en buen estado; en Chinácota el 9.09% lo percibe en regular estado y el 90.91% considera que se encuentra en buen estado; y en Cácuta es donde está mejor valorado pues el 100% considera que se encuentra en buen estado; esto deja ver el alto grado de satisfacción de estas localidades con el estado de las estructuras, instalaciones y servicio de alimentación. En general, una pequeña porción de la población no se encuentra satisfecha con el estado de estas estructuras, instalaciones y servicio de alimentación y desean cambios en las mismas, sin embargo, es un alto grado de aceptación el que tienen, por cuanto la mayoría lo percibe bueno o regular y solo una pequeña parte de una localidad lo cataloga mal.

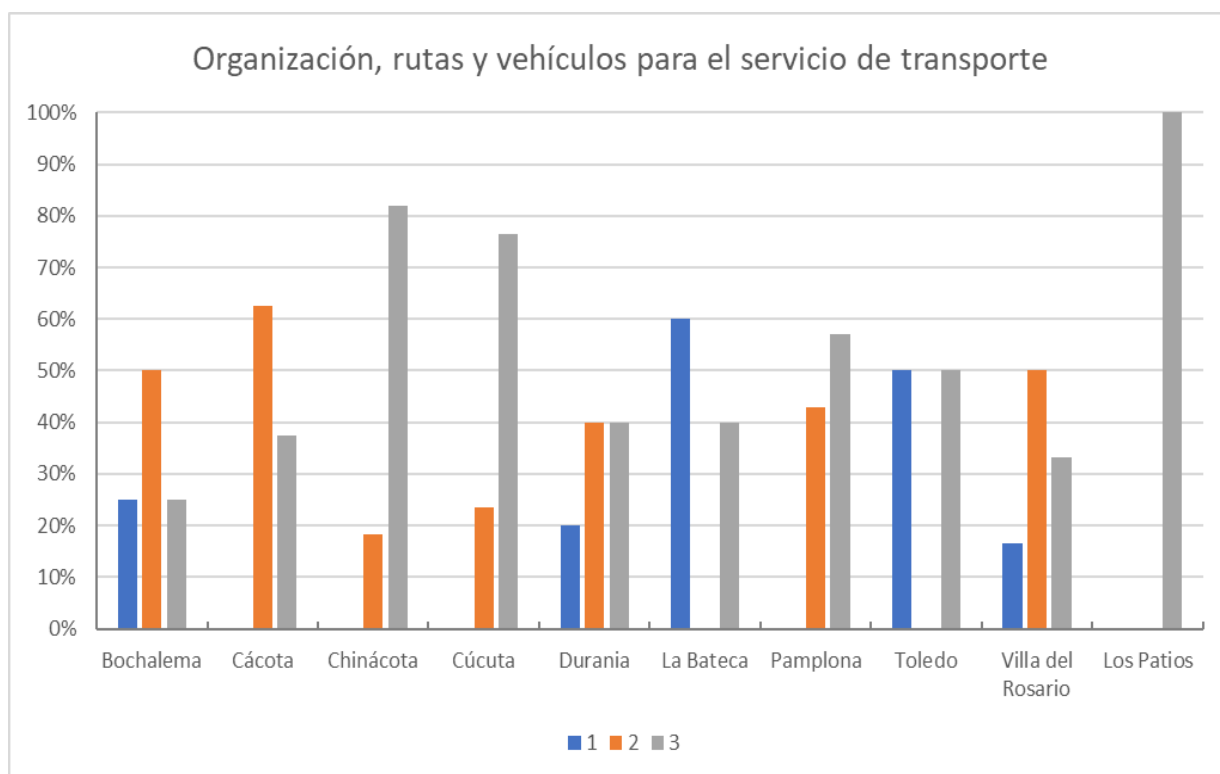


Figura 52. Organización, rutas y vehículos para el servicio de transporte

Donde se encuentra con peor calificación este aspecto es en La Bateca y Toledo; en La Bateca el 60% lo percibe como en mal estado y el 40% lo percibe en buen estado; en Toledo 50% cree que está en mal estado y 50% lo cree que está en buen estado; esto se fundamenta en el mal estado de la vía desde el páramo de Mejué hasta Toledo, lo que disminuye el tránsito hasta estas poblaciones bastante cercanas entre sí, por la vía Chinácota – Toledo. En Bochalema el 25% considera este aspecto en mal estado, el 50% lo considera en regular estado y el 25% restante lo considera en buen estado; En Durania el 20% opina que este aspecto está en mal estado, el 40% opina que está en regular estado y el 40% opina que está en buen estado; En villa del Rosario el 16.67% percibe este aspecto en mal estado, el 50% lo percibe en regular estado y el 33.33% lo percibe en buen estado; en estas poblaciones la valoración de este aspecto mejora, en parte porque al tener mejores vías, tiene mejor servicio de transporte. En Cácosta el 62.5% cree que este aspecto está en regular estado y el 37.5% cree que este aspecto está en buen estado; algo similar sucede con Pamplona donde el 42.86% percibe este aspecto en regular estado y el 57.14% lo percibe en buen estado; esto deja entrever que en estos lugares está bien valorado, pues existen varios medios de transporte terrestre para llegar hasta Pamplona y la cercanía Pamplona – Cácosta le facilita la situación a esta última. La mayor valoración de este aspecto está en Los Patios donde el 100% considera que está en buen estado; seguido de Chinácota donde el 18.18% considera que este aspecto está en regular estado y el 81.82% considera que este aspecto está en buen estado; pues son localidades que constantemente tienen servicio de transporte y es bastante bueno. En conclusión, la organización, rutas y vehículos para el servicio de transporte debe mejorarse, especialmente por la vía Chinácota – Toledo, donde se tienen expectativas de mejora; y por la otra vía solo es necesario hacer unos pequeños ajustes pues se evidencia un buen grado de percepción.

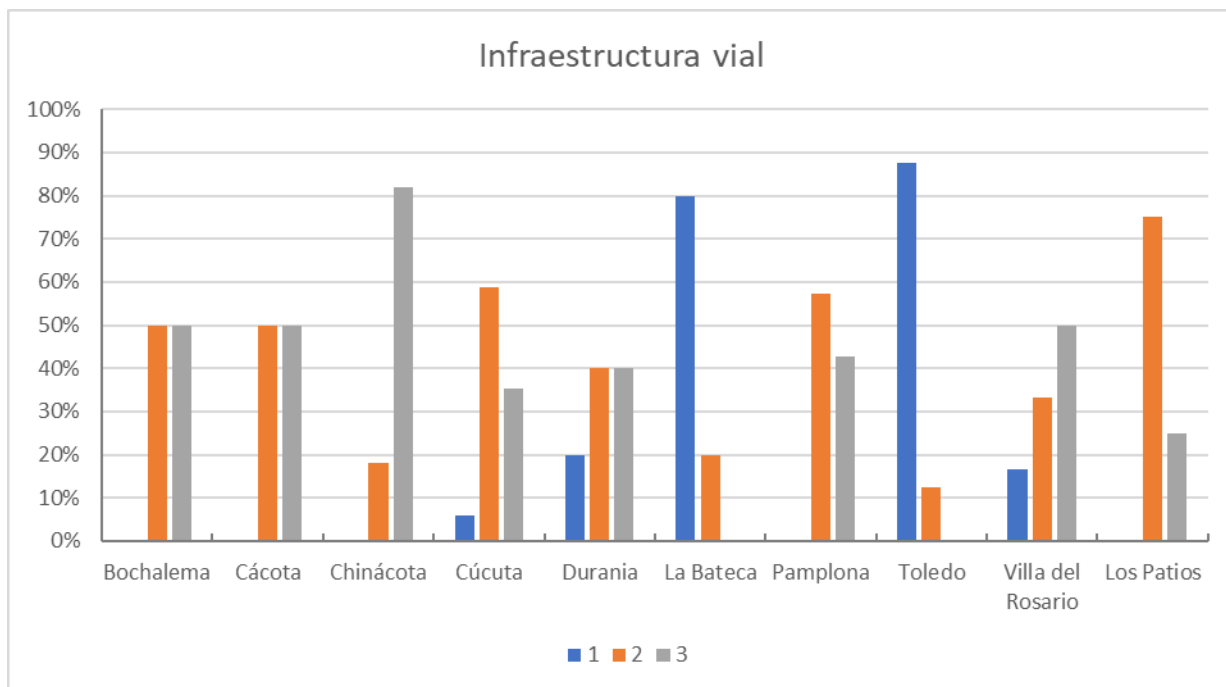


Figura 53. Infraestructura vial

La infraestructura vial tiene su peor valoración en Toledo donde el 87.5% percibe este aspecto en mal estado y el 12.5% lo percibe en regular estado, y en La Bateca donde el 80% considera este aspecto en mal estado y el 20% lo considera en regular estado; esto sigue los mismos lineamientos del servicio de transporte por la misma razón, el mal estado de la vía Chinácota – Toledo y las altas expectativas de mejora de ella. En Durania el 20% considera este aspecto en mal estado, el 40% lo considera en regular estado y el 40% lo considera en buen estado; en Villa del Rosario el 16.67% cree que este aspecto está en mal estado, el 33.33% cree que está en regular estado y el 50% cree que está en buen estado; En Cúcuta el 5.88% opina que este aspecto se encuentra en mal estado, el 58.82% opina que se encuentra en regular estado y el 35.29% opina que está en buen estado; esto evidencia la gran necesidad de la reparación y un mejor mantenimiento de las vías en estas localidades. Este aspecto va mejorando gradualmente en las siguientes poblaciones: Los Patios donde el 75% piensa que está en regular estado y el

25% piensa que está en buen estado; Pamplona donde el 57.14% percibe este aspecto en regular estado y el 42.86% lo percibe en buen estado; en Bochalema y Cúcota el 50% cree que este aspecto está en regular estado y el 50% cree que está en buen estado; y en Chinácota es donde está mejor aspectado, allí el 18.18% considera que este aspecto está en regular estado y el 81.82% considera que está en buen estado. En general el estado de la infraestructura vial es de regular a bueno, a excepción de Toledo y La Bateca, que tiene un muy mal estado de su infraestructura vial.

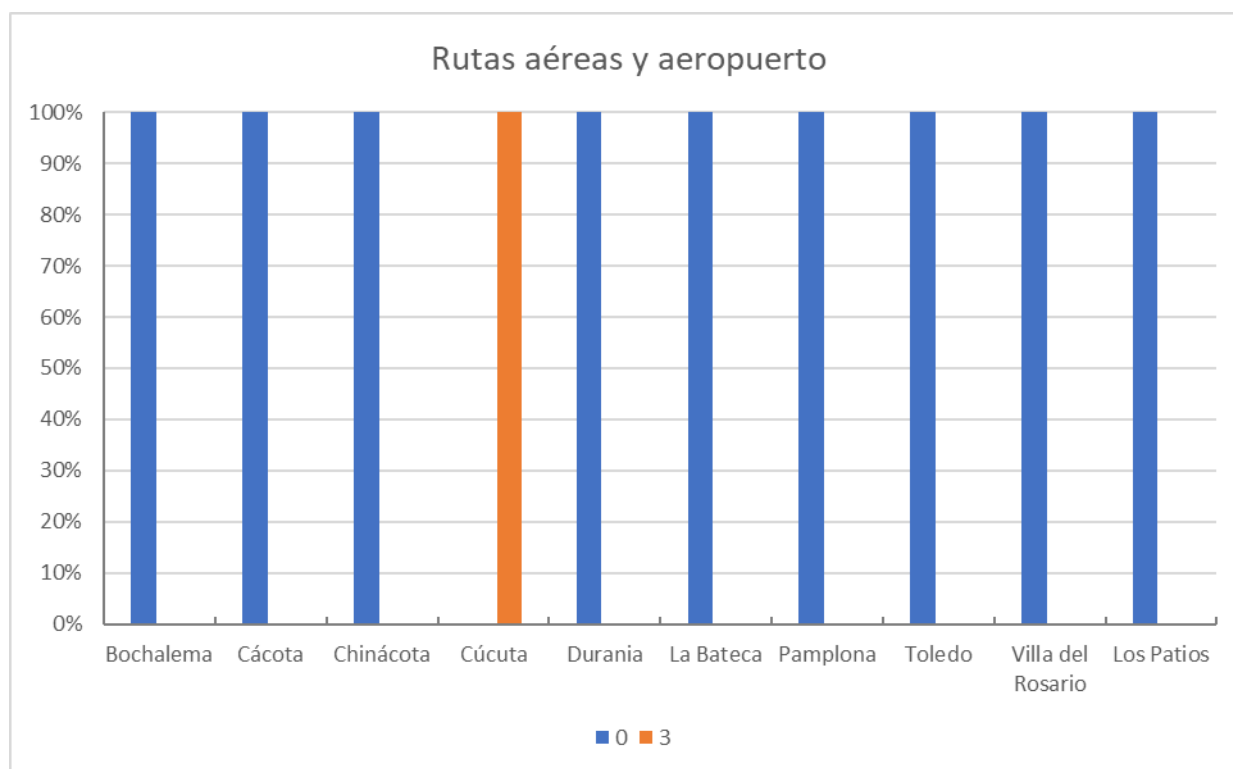


Figura 54. Rutas aéreas y aeropuerto

En Cúcota el 100% de los encuestados percibe el estado de las rutas aéreas y aeropuerto como bueno, esto se debe a que la localidad cuenta con un aeropuerto internacional; mientras que todas las otras localidades lo perciben con un valor de 0 por cuanto no cuentan con aeropuerto.

Sin embargo, si se mantiene en buen estado los ejes viales, esto no sería una limitación por cuanto se podría llegar a Cúcuta por vía aérea y realizar luego el desplazamiento terrestre.



Figura 55. Planes turísticos y promoción

Este aspecto se encuentra mal valorado en las siguientes localidades: Toledo donde el 87.5% percibe que está en mal estado y el 12.5% lo percibe en regular estado; La Bateca donde el 80% considera que está en mal estado y el 20% considera que ni siquiera aplica; Los Patios donde el 75% cree que esta en mal estado y el 25% cree que no aplica; en Durania el 60% opina que está en mal estado, el 20% considera que esta en regular estado y el 20% que está en buen estado; y en Bochalema el 50% percibe que está en mal estado y el 50% lo percibe en regular estado. La valoración mejora en: Cúcuta donde el 11.76% cree que está en mal estado y el 88.24% cree que está en regular estado; en Cácuta el 25% considera que está en mal estado, el 37.5% lo considera

en regular estado y el 37.5% lo considera en buen estado; en Villa del Rosario el 16.67% piensa que está en mal estado, y el 83.33% piensa que está en regular estado; en Pamplona el 14.29% lo percibe en mal estado, el 57.14% lo percibe en regular estado y el 28.57% lo percibe en buen estado; y en Chinácota donde el 63.64% cree que esta en regular estado y el 36.36% cree que está en buen estado; esto se debe a que en Cúcuta, hay un pequeño porcentaje de turismo de negocios que día a día empieza crecer lentamente; Villa del Rosario tiene potencial de turismo histórico; Cácuta empieza a ver inversión para su adecuación turística, Pamplona es un destino de turismo religioso (no muy bien publicitado) y Chinácota es el destino preferido para el fin de semana por los cucuteños. Este es quizás el aspecto más fácil de mejorar, pero requiere que los otros estén en un aceptable estado para iniciar esta campaña publicitaria. La adecuación de las vías jalonará indiscutiblemente los otros aspectos.

5. Conclusiones

Con la ejecución de esta investigación se consiguieron los objetivos propuestos permitiendo concluir que el Turismo Sustentable es una actividad creciente en Norte de Santander, que cuenta con diversidad de atractivos y recursos naturales, culturales potencialmente explotables y mediante una gestión responsable de los líderes empresariales pueden ser aprovechados turísticamente. Para la región el turismo sustentable se convierte en la estrategia ideal de desarrollo con un gran impacto económico, brindando innumerables beneficios como: la generación de empleo, de ingresos, la renovación de la infraestructura vial, hotelera y de los restaurantes, entre otros, mejorando la calidad de vida de toda la comunidad que hace parte del destino turístico. Sin embargo, se deben establecer medidas de control con el fin de verificar el cumplimiento de los objetivos de los factores de la sustentabilidad, para adoptar las medidas orientadas a conseguir la armonía entre el medio ambiente y el entorno social; para la preservación de los recursos y poderlos mantener para las generaciones futuras.

En la actualidad a nivel global las rutas turísticas están innovando en lo referente a los productos ofrecidos para atraer turistas locales, nacionales e internacionales, lo que ha conllevado a una mayor exigencia por parte de la demanda en cuanto a la diversificación de la oferta, por este motivo es necesario dar un valor agregado a los productos y mejorar así el posicionamiento de los destinos turísticos. Para lograr la dinámica y satisfacer plenamente los gustos y preferencias de los visitantes, la estrategia de los destinos turísticos se basa en tres tipos de turismo que presentan una tendencia mundial de alto crecimiento; el ecoturismo que mejora la imagen de una ciudad y por consecuencia se crean las condiciones de vida y disfrute de quienes viajan y quienes reciben a los visitantes, el turismo cultural muestra una creciente demanda, se presenta como un instrumento de valorización del territorio y del destino, y por último el turismo

de aventura, prácticas deportivas que ameritan de estar en contacto directo con la naturaleza y permiten enfrentar los múltiples desafíos que esta presenta llevando a los turistas al límite de sus emociones.

A partir de este estudio, se pudo determinar que la ruta más apropiada para dar inicio a la acreditación de Cúcuta, su zona metropolitana y alrededores próximos como un destino, es el circuito turístico lineal cerrado denominado “La Ruta del Descanso” comprendido por las poblaciones de Cúcuta – Villa del Rosario – Los Patios – Chinácota – Durania – Bochalema – regresando a Cúcuta, ya que actualmente estos territorios permiten constituir la ruta turística dinamizando los diferentes sectores de la economía regional y que cuentan con potencialidades y diversos atractivos turísticos para su aprovechamiento como: el patrimonio cultural, histórico, arquitectónico, gastronómico, natural paisajístico y con la amabilidad y calidez que caracteriza a la gente nortesantandereana: se convierten en la materia prima de las diferentes clases de turismo, que deben ser tomados en cuenta en la implementación de la estrategia diversificada de la oferta turística.

Dada la situación económica de la zona se siente la necesidad de implementar lo más pronto posible los productos turísticos. Es esta la razón que se quiera iniciar con la ruta propuesta, dado que es un destino listo para empezar a ser disfrutado. El mercado al que está dirigida inicialmente es a la población local, posteriormente con una atractiva campaña de marketing y publicidad se espera dirigir este producto a turistas nacionales e internacionales que visitan la ciudad con fines de negocios, para que decidan dedicar el fin de semana a esta ruta turística, de ser posible en plan familiar. Esto solo implicaría publicidad y difusión, puesto que infraestructura se tiene para recibir visitantes vía aérea. Se cuenta con el aeropuerto internacional Camilo Daza, teniendo rutas diarias desde Bogotá y Medellín o conexiones de las ciudades origen de otros países con estas

dos ciudades, así como buenas estructuras para el alojamiento, las cuales existen para todos los gustos y precios. Igualmente se espera ir ampliando la ruta a medida que la inversión estatal en el eje vial lo permita, de tal forma que destinos con mucho potencial como Toledo, La Bateca y Cácuta, se puedan integrar y conformar como era la idea inicial, un circuito circular que permita ya un recorrido más largo en el tiempo (aproximadamente una semana) y de gran atractivo para los visitantes.

Las zonas correspondientes a “bosque seco y muy seco tropical” del área metropolitana de Cúcuta son consideradas áreas estratégicas debido a su singularidad, valor escénico potencial, diversidad biológica y alta prestación de bienes y servicios ambientales no sólo a nivel local y regional sino a nivel global; sin embargo, dicho ecosistema se encuentra amenazado debido al uso y manejo inadecuado, aunado al desconocimiento sobre su alta riqueza biológica y demás valores potenciales. Estos ecosistemas realmente no hacen parte de la propuesta turística por la escasez de información y la baja valoración. Como sitio de interés turístico solo figura el Cerro Tasajero. Para este se propone (Bonilla, 2004) establecer un distrito de manejo integrado DMI.

Generalmente, los municipios no cuentan con plantas de aguas residuales y vierten estas aguas directamente a las fuentes hídricas. El tema de residuos sólidos en zonas rurales es sumamente precario ya que se vierten a las quebradas, se queman o se entierran generando problemas contaminación de suelos, del aire y del agua. Acciones generales para la sostenibilidad del turismo frente a esta problemática es mejorar las condiciones del manejo de residuos sólidos, reducir la producción de desechos, hacer separación en la fuente y promover el re-uso de materiales desechados donde sea posible. Además de contar con rellenos sanitarios con un manejo adecuado que minimice la contaminación atmosférica, visual y de las fuentes hídricas empresas y destinos turísticos con el fin de mejorar las condiciones ambientales. Esto puede

incluir el diseño de Códigos de Conducta, generales y específicos para los diferentes sectores de prestación de servicios, sistemas de acreditación o certificación, planes de gestión y manejo de los recursos, evaluación de impactos ambientales de acuerdo a las actividades que se realizan, programas de responsabilidad ambiental y social, acciones para establecer indicadores de sustentabilidad, aplicación de Buenas Prácticas de Sustentabilidad o de Procesos de Producción Más Limpia (PML).

Según tipologías turísticas, Parques Nacionales está haciendo los estudios para impulsar la protección de al menos 2000 hectáreas de bosque subxerofítico en Cúcuta. Cúcuta tiene pocas oportunidades de articular la estructura ecológica principal a través del suelo urbano: la densificación de la construcción en el área urbana de Cúcuta, a costa de la depredación del espacio público y, en especial, del verde urbano, se suma a la urbanización informal de las rondas hídricas, las canalizaciones duras y agresivas y a los desarrollos progresivos informales de barrios en las zonas de alto riesgo en laderas internas y perimetrales de la ciudad. Si bien no se ha creado un Sistema Local de Áreas Protegidas, existen algunas áreas protegidas del orden regional, departamental y municipal con las cuales debe comenzar el armado del SIRAP (Sistema Regional de Áreas Protegidas) y del SILAP (Sistema Local de Áreas Protegidas). Este sistema de áreas protegidas constituye el núcleo de la estructura ecológica principal. Otro elemento importante para orientar el armado de la estructura ecológica principal es el PGOF (Plan General de Ordenamiento Forestal) que establece la zonificación y el manejo de los remanentes forestales y las zonas de aptitud forestal en la jurisdicción de Corponor.

Aunque existe un Plan de Manejo de Vertimientos concertado con Corponor, no se ha formulado un plan para el tratamiento de aguas residuales. Cúcuta vierte directamente la mayor parte de sus aguas servidas al río Pamplonita y una parte menor a subcuencas del Zulia como

Quebrada Seca y Tonchalá. Actualmente se cuenta con una cobertura del 94,1% en el servicio de alcantarillado. Estos son grandes problemas de operación por el tipo de sistema instalado. La escombrera municipal, operada por (Funambiente) recibe la totalidad de los escombros generados por las obras públicas y se cuenta con un control efectivo en la emisión y en la recepción. Sin embargo, los escombros de los particulares van a dar a las pocas zonas verdes de la ciudad, las vías periurbanas y, lo que es más grave, a rellenos informales en los barrios de desarrollo progresivo en laderas y cañadas. La crisis social de la ciudad que se traduce en un índice de calidad de vida de 77,25 puntos, por debajo del índice nacional de 78,8 puntos, cerca de la cuarta parte de la población con necesidades básicas insatisfechas (23,71%) y con más del 15% de personas con ingresos inferiores a dos dólares diarios, exige como principio rector el establecimiento y logro de una política social integradora.

6. Recomendaciones

Capacitar a la población local en lo referente a la medición de la sustentabilidad e incluirlos en la ejecución de las actividades que hacen parte de los procesos de su control, con el objetivo de lograr cambios positivos de las condiciones ecológicas, sociales y económicas, mediante su aplicabilidad, que garantice el uso racional, responsable y eficiente de los recursos naturales y atractivos turísticos. Es importante la valoración inicial de la sustentabilidad para vigilar y controlar la evolución a lo largo del proceso, con el fin de adoptar a tiempo las medidas necesarias que conlleven a lograr el equilibrio deseado en los componentes de la sustentabilidad.

Hay que asegurar un mejoramiento de las condiciones de saneamiento básico tanto urbano como rural con el fin de garantizar un acceso justo al recurso hídrico y mejorar el tratamiento de las aguas residuales. Procurar por mantener las áreas de bosques y reforestar donde sea posible para mejorar las condiciones de generación del recurso hídrico. Procurar por descontaminar las cuencas mediante la instalación de plantas de tratamiento de aguas residuales. Sensibilizar a la población y a los visitantes de ahorrar el recurso, de no malgastarlo y usarlo óptimamente. En general conservar los recursos naturales y la biodiversidad, la flora y fauna y mejorar los indicadores de gestión del agua. Vale destacar las posibilidades de acceder a certificaciones voluntarias como empresas prestadoras de servicios sustentables o destinos sustentables, al sello ambiental, o sellos internacionales que apremian la gestión sustentable de los recursos naturales.

En el marco de desarrollo sostenible, deben trabajar de forma articulada el sector público y privado con el fin de controlar, planificar la puesta en valor del patrimonio de la región Norte Santandereana.

Realizar capacitación académica relacionada al turismo para formación de todas aquellas personas vinculadas al turismo y comunidad local interesada, garantizando una excelente prestación del servicio.

Publicitar la ruta turística seleccionada inicialmente a aquellos empleados y prestadores de servicio con el sector oficial y privado, al igual que en los centros comerciales de Cúcuta.

Invertir en publicidad local y posteriormente a nivel nacional, con la finalidad de incentivar que aquellas personas que visitan nuestra ciudad por motivos de negocios, planeen hacerlo en familia, disponiendo el fin de semana para el descanso.

Concientizar sobre la necesidad de mejorar el corredor vial, en cuanto a infraestructura especialmente entre el Páramo de Mejué-Toledo-Cácota-Bochalema; y seguridad a lo largo de todo el corredor vial, para integrar más sitios turísticos a esta ruta.

Realizar una constante retroalimentación que garantice que esta ruta sea sustentable y constituya el paso inicial para el desarrollo de las potencialidades turísticas en Cúcuta, su área metropolitana y los alrededores próximos.

Adelantar las acciones necesarias para propender por la constitución de la zona franca turística en la región, acorde a lo estipulado en los artículos 19 y 20 de la Ley 300 de 1996; ante los Ministros de Comercio Exterior y de Desarrollo Económico.

Incentivar en la comunidad los sentidos de pertenencia y cuidado de los recursos naturales, así como la aceptación y buena acogida del desarrollo turístico sustentable, aprovechando el convenio de capacitación con el SENA en guía turísticas y actividades conexas, que conlleve a un mejor nivel de vida de la población y una disminución del índice de necesidades básicas

insatisfechas que en estas localidades es muy alto.

Propender por la creación del círculo metropolitano turístico en la zona, el cual podría iniciar con las localidades de Cúcuta, Villa del Rosario, Los Patios, Chinácota, Bochalema y Durania.

Programar en asocio con la policía ambiental y los grupos ambientalistas de la región, ciclo paseos: histórico (Villa del Rosario), fósiles (Los Patios), ecológicos (Pozo azul, Cerro Tasajero, la Garita, y otros atractivos naturales existentes en la región) y culturales (Torre del reloj, Edificio Cúpula Chata, Monumento Indio Motilón y Ferrocarril, Puente de Guaduas, entre otros).

Ser veedores que se cumpla lo establecido en el artículo 4 de la Ley 1101/2006 en cuanto a la inversión social, en el artículo 10 de la misma ley lo correspondiente a la destinación de los recursos del fondo de promoción turística, y el artículo 18 en cuanto al Banco de Proyectos.

Aprovechar el plan “Turismo-Negocia” para publicitar la ruta seleccionada y empezar a darla a conocer a nivel nacional, como un posible plan familiar para el fin de semana.

Proveer de un sitio para la recreación, investigación y educación. Así se puede generar cultura ambiental, promover la investigación de la biodiversidad y proteger un ecosistema en vía de extinción. Además, para este sitio, hay que controlar los usos, las licencias ambientales, contar con guardabosques y sensibilizar la comunidad asimismo establecer incentivos para la conservación.

Diseñar senderos ecológicos para el aprovechamiento sustentable de estos espacios. Dotarlos con señalización interpretativa. Capacitar a un grupo de guías que puedan acompañar a los turistas en estos espacios naturales. Minimizar los posibles impactos sensibilizando a los usuarios internos y externos sobre temas ambientales. Promover un turismo responsable para actuar en

forma ética y consciente (Programa “No deje rastro”). Determinar límites de uso (duración, cantidad de personas, horarios, frecuencia de visitas) en caso de una demanda en aumento. Establecer usos permitidos y compatibles como la Recreación contemplativa, ecoturismo, educación ambiental para estos espacios naturales.

Referencias Bibliográficas

- Alianza Ciudadana. (2015). Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Norte de Santander. Retos y prioridades del departamento 2016-2019. Bogotá: Lomalinda publicidad.
- Bejarano, J. (1995). Las cadenas productivas y la competitividad. Cuadernos de Desarrollo Agrícola 1 (1). 19-28. Recuperado de:
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/agrocol/rt/printerFriendly/17600/37350>.
- Bonilla S., Martínez E., Galindo R., Sánchez, L & Suárez F. (2004). Aporte al Manejo de los Bosques Secos del Área Metropolitana de Cúcuta. Departamento Norte de Santander. Colombia. 2004. Unidad Administrativa Especial del Sistema de Parques Nacionales Naturales UAESPNN, Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental – CORPONOR- y Universidad de Pamplona.
- Bravo, A. & Rincón, D. (2013). Estudio de competitividad en el sector turismo en Colombia. Tesis de pregrado. Universidad del Rosario, Bogotá, Colombia.
- Brenner L. (1999). Modelo para la evaluación de la sustentabilidad del turismo en México con base en el ejemplo de Ixtapa – Zihuatanejo. Investigaciones geográficas, (39), 139-158.
- Brundtland. (2000). Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo: Nuestro futuro común. p. 59. Recuperado de:
<https://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0686956.pdf>.
- Caballero, A. (2014). Metodología integral innovadora para planes y tesis, la metodología del cómo formularlos. México: Editora Abril Vega Orozco. p. 83.

Celina, H. & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Revista colombiana de psiquiatría, vol. XXXIV, número 004, Asociación Colombiana de Psiquiatría, Bogotá, Colombia, pp. 572 – 580, Recuperado de:
<https://redalyc.uaemex.mx/pdf/806/80634409.pdf>

Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible. (2002). Procesos de fomento de clústeres sostenibles. Recuperado de:
<https://lcquintero.files.wordpress.com/2010/11/image4914.gif>.

Corporación Mixta de Promoción de Norte de Santander. (2011). Norte de Santander. Un departamento sin fronteras. Cúcuta, Colombia: Logograf S.A.

Cumbre Mundial. 2005. Documento final. Reunión plenaria de alto nivel. Recuperado de:
www.un.org/spanish/summit2005/fact_sheet4.pdf.

Daly, H. E. (1991). Steady-state economics, Washington, D. C., Island. Recuperado de:
www.environmentandsociety.org/mml/daly-herman-e-steady-state-economics.

Deconceptos.com. (2013). <http://Deconceptos.com/ciencias-sociales/ruta-turística>

Decreto 948 de junio 5 de 1995. “Prevención y Control de la Contaminación Atmosférica y la Protección de la Calidad del Aire”. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, Republica de Colombia.

Del Amo, S.R. (1997). Desarrollo Sostenible. En Enkerlin, G., Cano, R., Garza, J. y Vogel, E. (Eds): Ciencia ambiental y desarrollo sostenible (p. 497-526). México: International Thomson Editores.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2017). Informe trimestral marzo 2017. p.

32. Recuperado de: www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales-trimestrales.

Departamento Nacional de Planeación. Consejo Nacional de Política Económica y Social. (2008).

Política nacional de competitividad y productividad. Documento CONPES 3527. Bogotá.

Recuperado de: www.colombiacompetitiva.gov.co/sneci/Documents/Conpes-3527-de-2008.pdf.

Encuesta de Gasto en Turismo Interno. EGIT (2015). Recuperado de:

www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/turismo/encuesta-de-gasto-en-turismo-interno-egit.

Fedesarrollo. (2010). Estudio de prospectiva para la industria de la hotelería. Bogotá.

Recuperado de: www.repository.fedesarrollo.org.co/handle/11445/2916.

Flores, D. (2009). Competitividad sostenible de los espacios naturales protegidos como destinos

turísticos: un análisis comparativo de los parques naturales Sierra de Aracena y Picos de

Aroche y sierras de Cazorla, Segura y Las Villas. (Tesis doctoral). Universidad de Huelva,

España.

Fondo de Promoción Turística de Colombia–Ministerio de Comercio, Industria y Turismo–Unión

Temporal Turismo Bolinorsagua. (2012). Plan de desarrollo turístico de Norte de Santander.

Bogotá: mimeografiado.

Frontur. (2017). Estadística en movimientos turísticos en frontera. Diario La Vanguardia. Enero

31, 2017

García, L. & Marinzalda M. (2014). El diamante de Porter aplicado al destino turístico, San Juan Argentina; Revista Dos Puntas Chile, 9.

Garzón, R. (2005). Programa sobre operaciones colectivas entre empresas. En: Seminario Iboamericano sobre Integración Empresarial y Cooperativa: cooperar y exportar para ganar. Convenio BID-ATN/ME 7856 CO. Recuperado de:
www.weforum.org/pdf/globalagenda2010.pdf; consulta: marzo de 2010.

Gobernación de Norte de Santander. (2012). Plan de desarrollo para Norte de Santander 2012-2015 “Un norte pa’lante”. Recuperado de: www.datacucuta.com/PDF/publicaciones-externas/PLANESDDLLO/Un%20norte%20pa%20lante%202012-2015.pdf

Gómez, N. & Salazar, L. (2011). Turismo Regional: Un cambio para la economía del Eje Cafetero. (Monografía). Universidad Católica Popular de Risaralda, Pereira, Colombia.

González, J. (2016). Cadena de valor turismo de salud del Área Metropolitana de Cúcuta. Respuestas, 21 (1), 28-44.

Güell, P. (1998). Informe de desarrollo humano en Chile. Recuperado de:
www.t13.cl/noticia/politica/pedro-gueell-autoflagelante-corazon-moneda.

Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc. Graw-Hill. 613 p.

Instituto Geográfico Agustín Codazzi de Colombia, IGAC. (2014). Mapa físico de Norte de Santander (Colombia). Recuperado de:
<https://mapasinteractivos.didactalia.net/comunidad/mapasflashinteractivos/busqueda?search=mapa%20f%C3%ADsico%20Norte%20de%20Santander%20Colombia>.

Leff, E. (Ed.). (1994). *Ecología y capital racionalidad ambiental, democracia participativa y desarrollo sustentable*. México: Siglo XXI.

Ley 1101 de 2006. “Ley General de Turismo”. Congreso de la Republica de Colombia.

Recuperado de: <https://www.anato.org/sites/default/files/Ley1101de2006.pdf>.

Ley 1558 de 2012. “Ley General de Turismo”. Congreso de la Republica de Colombia.

Recuperado de:

www.mincit.gov.co/loader.php?|Servicio=Documentos&|Funcion=verPdf&|d=78782&name=Ley_1558_2012.pdf&|prefijo=file.

Ley 191 de 1995. “Disposiciones sobre Zonas de Frontera”; Congreso de la Republica de Colombia. Recuperado de:

www.sipg.gov.co/sipg/documentos/Servicios/Ley_191_1995.pdf.

Ley 300 de 1996. “Ley General de Turismo”. Congreso de la Republica de Colombia.

Recuperado de:

www.minambiente.gov.co/images/normativa/leyes/1996/ley_0300_1996.pdf.

Ley 60 de 1968. “Estímulos a la Industria del Turismo”. Congreso de la Republica de Colombia.

Recuperado de:

https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/ley_0060_1968.htm.

Ley 811 de 2003. “Cadenas productivas”. Congreso de la República de Colombia. Recuperado de: <https://sioc.minagricultura.gov.co/Normatividad/Ley%20811%20de%202003.pdf>.

López, H. (2014). *Diseño del producto turístico de Norte de Santander. Portafolio de productos turísticos. Inventario turístico. Contrato FNT 056/2014*. Recuperado de:

https://fontur.com.co/aym_document/aym_estudios_fontur/DISEÑO_DE_PRODUCTO_TURISTICO_NORTE_DE_SANTANDER_TOMO_II.PDF.

López, H., Bernal, C. & Quintero, P. (2004). La competitividad turística de Cartagena de Indias: análisis del destino y posicionamiento en el mercado. Serie de estudios sobre la competitividad de Cartagena, (4), pág. 121. Recuperado de:
81.47.175.201/stodomingo/attachments/article/201/4_-_La_competitividad_turística.pdf.

Lucero, I. & Meza S. (2002). Validación de instrumentos para medir conocimientos. Departamento de Física - Facultad de Cs. Exactas y Naturales y Agrimensura - UNNE., www1.unne.edu.ar/cyt/2002/09-Educacion/D-027.pdf, Consultado el viernes 26 de septiembre de 2012.

Ministerio de Comercio Industria y Turismo (2010). Metodología para la elaboración del inventario de atractivos turísticos. Recuperado de:
www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones/16387/inventarios_turisticos.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (2011). Recuperado de:
<https://turismoysostenibilidad.wordpress.com/2013/10/24/cadena-de-valor-en-turismo/>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (2014). Turismo, paz y convivencia. Recuperado de: <https://turismoysostenibilidad.wordpress.com/2017/08/31/turismo-paz-y-convivencia-en-colombia/>.

Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones. (2012). Recuperado de:
www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-3795.html.

Morillas, A. (2011). Notas de clase. Universidad de Málaga. webpersonal.uma.es/-morillas/trMUESTREO.pdf.

Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 17025. (2005). Recuperado de:
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso-iec:17025:ed-2:v1:es>.

Norma Técnica Colombiana NTC-ISO14001. (20015). Recuperado de:
https://informacion.unad.edu.co/images/control_interno/NTC_ISO_14001_2015.pdf

NTS AV004. (2003): Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes. NTS GT004-2002: Guías de turismo: competencia laboral. Procesos básicos para la prestación del servicio de guianza. Recuperado de:
www.certificacioncalidadturistica.co/attachments/courses/2/18/NTS%20

Organización de las Naciones Unidas (ONU), División de Desarrollo Sostenible (2002). Plan de aplicación de las decisiones de la Cumbre Mundial sobre el desarrollo sostenible. Capítulo IV. (2002). Recuperado de:
http://www.un.org/esa/sustdev/documents/WSSD_POI_PD/Spanish/WSSDsp_PD.htm.

Organización Mundial del Turismo (OMT). (1995). Concepts, definitions and classifications for Tourism statistis. Madrid. Recuperado de: www2.unwto.org/node/37#1995.

Organización Mundial del Turismo (OMT). (1999). Agenda para planificadores locales. Turismo sostenible y gestión municipal. Madrid. Recuperado de:
www.cultura.gob.mx/turismocultural/documentos/pdf/codigo_etico_OMT.pdf.

Pérez, J. (2015). Aprovisionamiento. Recuperado de: <https://definición.de/aprovisionamiento/>

Plan Sectorial de Turismo. (2014). Turismo para la construcción de la paz 2014-2018.

Recuperado de:

https://fontur.com.co/aym_estudios_fontur/POLITICAS_PUBLICAS_3.PDF.

Porter, E. (1982). Estrategia competitiva. México: Grupo editorial Patria. p.384

Porter, M. (1990). La ventaja competitiva de las naciones. Argentina: Editorial Vergara. p.1020.

Porter, M. (2009). La ventaja competitiva de las naciones. México: Editorial Patria. p.556

Ramírez, R. (2006). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial*. Año 10, (1). pp. 135-158. Recuperado de: ISSN 1317-8822.

Registro Nacional de Turismo. Confecámaras (2017). Recuperado de:

www.confecamaras.org.co/cooperacion-y-competitividad/analisis-economico.

Rifai, T. (2011). Turismo y acercamiento de las culturas. Organización Mundial de Turismo.

Recuperado de: media.unwto.org/es/press-release/2011-06-22/turismo-y-acercamiento-de-las-culturas-la-omt-presenta-el-dia-mundial-del-t.

Sánchez, J. (2013). El trasegar de Colciencias en la promoción de la innovación. En Salazar, M. (Ed.) *Colciencias cuarenta años: entre la legitimidad, la normatividad y la práctica*. Bogotá, Colombia: Colciencias.

Vásquez, A. (2002). “Desenvolvimiento endógeno en tiempos de globalización”. UFRGS editora Porto Alegre. Brasil. Recuperado de:

<https://www.institutodeestudiosglobales.org/resources/Desarrollo%20endógeno%20y%20globalización.pdf>