

PROSPECTIVA TURÍSTICA DE NORTE DE SANTANDER 2030 COMO BASE ESTRATÉGICA SOSTENIBLE HACIA LA COMPETITIVIDAD ECONÓMICA

NORTE DE SANTANDER TOURISM PROSPECTIVE 2030 AS A SUSTAINABLE STRATEGIC BASE TOWARDS ECONOMIC COMPETITIVENESS

Carolina Marulanda-Ascanio¹
 Marling Carolina Cordero-Díaz²
 Ender José Barrientos- Monsalve³
 Anggy Karina Lesmes-Silva⁴

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito analizar la prospectiva turística de Norte de Santander 2030 como base estratégica sostenible hacia la competitividad económica del departamento Norte de Santander, para ello se utilizó el enfoque cualitativo, de corte descriptivo, apoyado en la revisión documental y la aplicación de entrevistas a profundidad a informantes claves de las instituciones turísticas de la región. Los resultados obtenidos reflejan que pese a que el índice de competitividad turística regional no alcanza valores cercanos a la media nacional en relación a variables como inversión en turismo, existen atractivos culturales declarados como patrimonios, que pueden potencializarse con miras a contribuir con la economía de la región, a partir de iniciativas que permitan consolidar el turismo como una apuesta productiva sostenible.

Palabras clave: Turismo, Prospectiva, Sostenibilidad, Competitividad.

Abstract

The purpose of this research was to analyse the tourism outlook for Norte de Santander 2030 as a sustainable strategic basis for the economic competitiveness of the department of Norte de Santander. To this end, a qualitative, descriptive approach was used, supported by documentary review and the application of in-depth interviews with key informants from the region's tourism institutions. The results obtained reflect that although the regional tourism competitiveness index does not reach values close to the national average in relation to variables such as investment in tourism, there are cultural attractions declared as heritage, which can be potentialized with a view to contributing to the region's economy, based on initiatives that allow the consolidation of tourism as a sustainable productive venture.

Keywords: Tourism, Foresight, Competitiveness, sustainability

Recepción: 10 septiembre de 2021 /Evaluación: 15 octubre de 2021 / Aprobado: 10 noviembre de 2021

¹ Magister en Economía. Docente en la Fundación de Estudios Superiores Comfanorte. Email: c_marulanda@fesc.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1953-8850>

² Magister en Gerencia de Empresas, mención Finanzas. Docente en la Fundación de Estudios Superiores Comfanorte. Email: mcarol14@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2913-5588>

³ Doctorado en Ciencias Gerenciales. Docente en la Fundación de Estudios Superiores Comfanorte. Email: ej_barrientos@fesc.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6673-0223>

⁴ Comunicador Social. Docente en la Fundación de Estudios Superiores Comfanorte. Email: ak_lesmes@fesc.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1061-3412>

Introducción

El desarrollo económico de toda región se encuentra ligado a las diferentes inversiones que se puedan generar en sectores específicos, esto, al transcurrir el tiempo se ha convertido en una discusión donde se ha considerado que dicho desarrollo se ha dado de forma paralela entre el rol que cumple el Estado en los diferentes Gobiernos de turno y los tipos de políticas implementadas en los diferentes sectores, Hernández y Dasten (2016). Esto condiciona los factores que intervienen en el desarrollo regional, y son los que inciden en el logro de los principales resultados e indicadores; razón por la cual el marco legal juega un papel fundamental, por cuanto hay un vínculo directo entre lo comercial y lo legal, y los cambios o mejoras en el ámbito jurídico podrían beneficiar o perjudicar los escenarios económicos, Gómez (2016).

De esta manera, en Colombia, según la (Asociación Nacional de Industriales – [ANDI], 2016), refleja que a pesar de las diferentes situaciones que ha atravesado el País, este cierra el 2016 con una solidez económica, que a pesar de la contracción que se presentó en América Latina, logró mantenerse, conservando la tasa de desempleo de un dígito y mantener el liderazgo de las inversiones en el sector de la construcción.

En materia económica, uno de los sectores que ha evolucionado en Colombia es el turismo, el cual según Ortiz y otros (2018), generó aportes a varias regiones del País, reflejado en un aumento del 2% al 3% para el año 2017;. De igual manera los ingresos de los hoteles se incrementaron en la vigencia 2016 en un 4,5%, y la inversión extranjera creció un 741% entre los años 2010 y 2016. Se podría inferir que la actividad turística ha evolucionado para irse posicionando cada vez más, permitiendo el desarrollo económico y una fuente de generación de divisas, después del petróleo y el carbón, sectores que ocupan las primeras posiciones en aportes de ingresos al País Montoya y Pérez (2016).

De la misma manera, Varela y Olarte (2018), refieren que este sector ha crecido notablemente, debido al arribo de más turistas al país, generando un incremento en la demanda de los servicios hoteleros, que se evidencia en las cifras de empleo del Departamento Administrativo Nacional de Estadística -DANE, que ascienden a más de 6 millones de personas, que representan un 16% del mercado laboral del territorio colombiano y el cual se espera aumente para beneficiar otros sectores y mejorar los índices de empleo, entre otros.

Considerando el posicionamiento del sector, Pinot y Rojas (2013) señalan que los tres principales destinos turísticos de Colombia son: Medellín, Barranquilla y Bogotá, y dentro de otros destinos no tan atractivos, pero que se ha mantenido en niveles estables, los ubicados en Norte de Santander.

En este sentido Guerrero y Espinosa (2016), coinciden en señalar que el departamento Norte de Santander, es una región fuente de zonas protagónicas basadas en historia, acontecimientos asociados a la colonia y la era republicana, entre otros, sin embargo, ha estado marcado por los conflictos internos de Colombia en los últimos 60 años, que no han permitido a la región un mejor desarrollo en el sector turismo, el cual pese a que le falta mucho por explorar, con la actual situación de desarme de los grupos ilegales develan nuevas oportunidades para el desarrollo de esta actividad en el Departamento.

Considerando que sector turismo se encuentra dentro de las 10 apuestas productivas del Departamento Norte de Santander, contempladas en el Plan y Acuerdo Estratégico Departamental de Norte de Santander, Orjuela (2014) plantea la necesidad de realizar un análisis de los principales recursos que posee cada uno de los Municipios que lo conforman, para impulsar el turismo al máximo de forma sostenible; que contribuya al desarrollo económico de la región, la cual ocupa el segundo lugar como el Departamento con mayor desempleo en el País

durante el 2018, con 13,8%, seguido de Tolima 12,8%; por ello la importancia de realizar un análisis de la tendencia del turismo en esta región a través de los informes anuales del índice de competitividad turística, y así poder determinar las debilidades del sector y proponer soluciones en materia.

Esto como base hacia la mejora de la competitividad económica de la región sustentada dentro de los objetivos del milenio donde indica fomentar una asociación mundial para el desarrollo, y los contextos turísticos son las base del fomento de las diferentes culturas en las regiones y esta es la plataforma más idónea para conectarlas, a su vez por medio de la mejora de los contextos turísticos se consigue mejorar los escenarios económicos y por ende los niveles de competitividad que es el eje central de este trabajo, describiendo aquellos índices que están restando en la gestión turística del Departamento Norte de Santander y así poder develar los contextos en los cuales se deben fortalecer éste sector desde las entidades públicas y privadas. Los resultados de la investigación permitirán a organismos nacionales e internacionales, apoyar sectores como el turismo en países como Colombia, donde el potencial como motor de desarrollo económico está alineado con las metas esperadas por la ONU, entre ellas: “Es mucho lo que está en juego. Si los objetivos de desarrollo del Milenio se cumplen puntualmente en todas las partes del mundo, habrá 500 millones de personas menos viviendo en la pobreza extrema y unos 300 millones menos pasando hambre, mientras que serán 30 millones menos los niños que morirán antes de cumplir cinco años. Además, alrededor de 350 millones de personas más dispondrán de acceso a agua potable y otros 650 millones más tendrán acceso a servicios de saneamiento. Surgirán oportunidades económicas y sociales reales a una escala sin precedentes” (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2015).

Por otro lado los escenarios competitivos turísticos de la región promueven la evolución económica y sostenible generando puestos de trabajo a muchas personas y mejorando las brechas de desigualdad regional, esto se basa en el objetivo del desarrollo sostenible número 8, donde con base a la promoción del desarrollo turístico en la región del Norte de Santander se garantizará modalidades de consumo sostenibles para la zona, esto dirigiendo esfuerzos con estas políticas internacionales sobre la promoción de los ecosistemas terrestres, apoyar la lucha contra la desertificación, y ayudar a minimizar la degradación de tierras para la utilización de estrategias para el cambio climático y sus efectos.

Además del impacto socio-económico del turismo, el sector, la ideas es apoyar las gestiones sostenibles de la zona se puede con este proyecto valorizar los contextos culturales de los pueblos. Por ello es esencial que todos los actores, entre ellos las empresas que operan en el sector, sean conscientes tanto de las oportunidades como de las responsabilidades y actúen consecuentemente para que sus acciones dejen una huella positiva en la sociedad en la que operan y aseguren la sostenibilidad del destino y de sus negocios.

Todo esto es para apoyar las gestiones del departamento del Norte de Santander hacia el estímulo del crecimiento económico sostenible mediante el aumento de los niveles de productividad, además de promover políticas que estimulen el espíritu empresarial y la creación de empleo Con estas metas en consideración basadas en los objetivos del Milenio, el objetivo es lograr empleo pleno y productivo y un trabajo decente para todos los habitantes para 2030.

Metodología

Para la investigación se utilizó el enfoque cualitativo, de corte descriptivo, apoyado en la revisión documental y la aplicación de entrevistas a profundidad a informantes claves de las instituciones turísticas de la región. En materia documental se analizaron las cifras del índice de

competitividad turística de Colombia y el comportamiento de las variables de dicho índice para el departamento de Norte de Santander, con el fin de conocer si la región se ubica en la media nacional. De la misma manera, la entrevista a profundidad a informantes claves en instituciones turísticas de la región, se realizó con el fin de contrastar las experiencias de los gerentes de dichas instituciones con los resultados del índice de competitividad. En la tabla 1 se presenta la relación de las empresas que participaron como informantes claves.

Tabla 1. Informantes claves

Institución	Cargo
Hotel Casino Internacional	Gerente
ACODRES	Subdirectora
Policía Nacional	Agente
Universidad Libre	Investigador
Consultor Turístico	Independiente
Viajes Jumbo L'alianxa Sas	Gerente
Museo Casa Natal Del General Santander	Directora
Cámara De Comercio De Ocaña	Director De Promoción y Desarrollo
Fundación Conexión Región	Miembro Fundador
Corpatrimonio	Vicepresidente

Fuente: elaboración propia.

Resultados

El índice de competitividad turística es una iniciativa del Centro de Pensamiento Turístico de Colombia (CPTUR) y de la Asociación Hotelera y Turística de Colombia (COTELCO) y la Fundación Universitaria Cafam (UNICAFAM), con el fin de crear registrar y medir factores asociados a la competitividad de la actividad turística del País, cuyos resultados permitan a las autoridades departamentales, la priorización de las políticas y proyectos, encaminados a mejorar la situación competitiva del sector (ICTR 2018).

El análisis del índice se realizó a partir de las diferentes dimensiones del índice de competitividad turística regional. En la tabla 2 se presentan las cifras de la dimensión gestión de destino para el Departamento Norte de Santander, donde se evidencia que las variables asociadas a planes de desarrollo turístico y seguridad de las empresas turísticas son las que pasan de la media nacional, a diferencia de las variables de destinos certificados, oficinas especializadas y presupuesto para turismo, que no obtuvieron puntaje alguno, constituyéndose como factores de mayor preocupación y donde se deben aportar escenarios para mejorar su desempeño.

Tabla 2. Dimensión Gestión de destino

Descripción	Puntaje sobre 10
Destinos certificados en sostenibilidad	0
Planes de desarrollo turístico	6.60
Turismo en los planes de desarrollo	4.41
Financiamiento de proyectos	2.59
Presupuestos de inversión destinado al turismo	0.31
Oficinas especializadas en gestión turística	0
Producción de información estadística de viajes y turismo	10
Seguridad de las empresas de turismo	10
Eventos terroristas en el dpto.	6.04
Disponibilidad policial	4.34
Presupuesto organizado para el turismo	0

Fuente: Índice de competitividad turística regional de Colombia, 2018

En la dimensión cultural se evidencia que no se tienen políticas claras en cuanto a los atractivos culturales, declarados patrimonio, pese a ello la oferta de productos turísticos y el Inventario del patrimonio cultural se destacan como las principales fortalezas del Departamento.

Tabla 3. Dimensión Contexto cultural

Descripción	Puntaje sobre 10
Inventario del patrimonio cultural	9.52
Oferta de productos turísticos	8.81
Activos declarados bienes de interés cultural de la nación	6.82
Atractivos culturales del Departamento declarados patrimonio de la humanidad	0
Oferta de productos turísticos	9.55
Festividad y eventos tradicionales	4.54

Fuente: Índice de competitividad turística regional de Colombia 2018

En la dimensión ambiental se evidencia que no existen: oferta sobre productos turísticos de la naturaleza, uso áreas naturales para el uso turístico, reconocimiento ambiental, pese a que Norte de Santander cuenta con áreas de protección ambiental. (Tabla 4)

Tabla 4. Dimensión Contexto ambiental

Descripción	Puntaje sobre 10
Calidad de agua	4.6
Productos turísticos de naturaleza	0
Diversidad de fauna y flora	1.36
Vulnerabilidad ambiental	3.38
Áreas naturales de uso turístico	0
Reconocimiento ambiental internacional	0
Áreas de protección ambiental	7

Fuente: Índice de competitividad turística regional de Colombia 2018

En la tabla 5 las variables de ingreso de extranjeros, recaudo de impuestos del sector turístico, número de pasajeros que salen del aeropuerto obtuvieron puntuación cercano a la máxima, sin embargo por debajo de la media se ubicaron el 2.63% de ocupación hotelera, participación del turismo en el Producto Interno Bruto (PIB), los guías profesionales en turismo, así como: la ejecución de proyectos turísticos en alianza con el sector público y privado, restaurantes categorizados y habitaciones vinculadas a cadenas nacionales, que no obtuvieron puntuación alguna, variables de especial atención para mejorar el índices en el Norte de Santander. (Tabla 5)

Tabla 5. Dimensión Contexto económico

Descripción	Puntaje sobre 10
% de ocupación hotelera	2.63
Ingreso de extranjeros	7.21
% de ocupación hotelera	2.63
Recaudo de impuestos del sector turismo	6.90
Transporte aéreo de pasajeros	6.72
Participación del turismo en el PIB	4.79
Número de pasajeros que arriban al dpto. en avión	4.92
Número de pasajeros que salen del dpto. en avión	7.32
Ejecución de proyectos turísticos en alianza pública privada	0
Prestadores de servicios turísticos	4.80
Certificados en calidad turística	
Guías profesionales en turismo	1.72
Habitaciones hoteleras categorizadas	5.18
Restaurantes categorizados por tenedores	0
Habitaciones vinculadas a cadenas nacionales	0

Fuente: Índice de competitividad turística regional de Colombia 2018.

Dentro de este contexto, de las tres variables, el apoyo técnico en el diseño de productos se encuentra muy bien posicionados (por encima de la media nacional), debido a que existen diversas plataformas de asesoramiento para generar productos en turismo, seguido de la variable facilidad para la apertura de una empresa, factor positivo que incentiva al inversionista. Con relación al puntaje obtenido para las variables: vocación turística y promoción de los productos, dejan en evidencia que es un factor que debe ser considerado por las empresas públicas y privadas. (Tabla 6).

Tabla 6. Dimensión Contexto empresarial

Descripción	Puntaje sobre 10
Facilidad para abrir una empresa	5.48
Apoyo técnico en diseño de productos turísticos	9.18
Relación entre la vocación turística y promoción de los productos turísticos	2.37

Fuente: Índice de competitividad turística regional de Colombia 2018

Dentro de las estrategias de mercado, la variable más afectada fue la participación internacional en ferias especializadas de turismo, factor que pone en desventaja la proyección del departamento Norte de Santander en todas las actividades turísticas que se realizan y por ende no incentiva el turismo en la región. (Tabla 7).

Tabla 7. Dimensión Estrategia de mercado

Descripción	Puntaje sobre 10
Promoción a través de guías turísticos	8.05
Disponibilidad de paquetes turísticos	6.01
Participación en ferias nacionales especializadas	4.14
Participación en ferias internacionales especializadas en turismo	1.32
Promoción en medios virtuales	9.52

Fuente: Índice de competitividad turística regional de Colombia, 2018

En esta dimensión (tabla 8), de las diez variables, ocho están por debajo de la media; las que presentan un desempeño no favorable son: la carencia de colegios con formación turística y el bilingüismo en los profesionales de ésta área; en este sentido, se evidencia que las Instituciones de Educación Básica y Media de la región están incorporando en los procesos formativos el componente turístico.

Tabla 8. Dimensión Contexto social

Descripción	Puntaje sobre 10
Informalidad laboral	2.30
Empleo directo en el sector turismo	7.58
Contratación a término indefinido	3.63
Colegios con formación en turismo	0
Programas de pregrado en turismo	2.70
Programas de postgrado en turismo	2.01
Bilingüismo en programas TYT en turismo	9.77
Bilingüismo en programas profesionales en turismo	0
Salario del sector turismo	4.25
Participación turismo en el empleo	2.29

Fuente: Índice de competitividad turística regional de Colombia, 2018

La infraestructura es vital para toda gestión turística, el índice de competitividad refleja que para el departamento de Norte de Santander la variable Velocidad de conexión a internet, está por debajo de la media Nacional, sumado a esto, las caídas de llamadas móviles y se podría decir que todavía faltan más cajeros automáticos en diferentes sectores.

Tabla 9. Dimensión Contexto de infraestructura

Descripción	Puntaje sobre 10
Velocidad de conexión a internet banda ancha	2.60
Llamadas caídas en red telefonía móvil	3.99
Disponibilidad de cajeros electrónicos	4.95
Disponibilidad de datafonos.	7.39
Terminal de transporte terrestre	8.61
Pavimentos en buen estado	6.24

Fuente: Índice de competitividad turística regional de Colombia, 2018

En la tabla 10 se presenta el análisis de las entrevistas aplicadas a los informantes claves del sector turístico en el Norte de Santander

Tabla 10 Análisis de las entrevistas aplicadas a los informantes claves del sector turístico en el Norte de Santander

Preguntas	Respuestas	Análisis
1.- Desde su punto de vista, identifique una problemática o reto central que enfrente el turismo en su Departamento/Ciudad.	<p>Informante 01(gerente casino hotel): Uno de los principales retos es el fenómeno de la Migración de Ciudadanos del vecino País, lo que genera mucha inseguridad, y riesgo a la hora de invertir en este sector, sumado a ello, la problemática del Catatumbo. Cúcuta cuenta con un buen inventario turístico pero dista de ser un destino de interés por la falta de infraestructura y desarrollo de proyectos.</p> <p>Informante 02 (Acodress): tenemos varios lugares en promoción de turismo: de naturaleza, religioso, gastronómico. Considero importante la promoción a nivel Nacional e Internacional del Departamento, sería favorable un Centro de convenciones para generar eventos y atraer turistas y al mismo mercado local quienes lo disfrutarían, ya que de los visitantes, pocos pernotan un solo día y se retornan, en cambio con un evento se podría generar movimiento turístico.</p> <p>Informante 3(policía nacional): es un reto para las unidades de Gobierno el trabajo en equipo, pues las entidades no trabajan articuladamente.</p> <p>Informante 4(Unilibre): Desconocimiento de potencialidades, construcción e implementación de Planes Especiales de Manejo y Protección PEMP de los centros históricos y bienes materiales e inmateriales, declarados y no declarados de los municipios del departamento Norte de Santander, en sus áreas urbanas y rurales, inseguridad y aislamiento de territorios.</p> <p>Informante 5(independiente): 1) Definir el tipo de turismo al que se le quiere apostar, 2) inversión infraestructura acorde al tipo de turismo 3) formación del recurso humano, 4) capital social entre los actores involucrados</p> <p>Informante 6 (Viajes Jumbo): Desarticulación con los entes territoriales, porque no hay personal calificado en turismo al frente de los</p>	<p>Los informantes establecen escenarios basados en sus experiencias definen los contextos de la problemática iniciando por la inseguridad de la ciudad, sin embargo no todos están en esta postura, así mismo entre las consideraciones más relevantes que se pueden tomar como categorías son: falta de políticas dirigidas a fomentar los escenarios turísticos, y la falta de articulación de todos los entes involucrados que trabajen en una sola dirección.</p>

despachos de turismo, sí que existen esas dependencias porque generalmente son anexas a otros Entes, dado que son inexistentes en la gran mayoría de los 40 municipios nortesantandereanos; ello impide crear políticas públicas coherentes, planeadas a corto, mediano y largo plazo. Un ejemplo son los planes de desarrollo turísticos de Cúcuta (enero 2011) y Norte de Santander (julio 2012), financiados mayormente por Fontur, que se quedaron en los anaqueles, puesto que no se implementaron lo suficiente; escasamente sirvieron para diseñar producto turístico en 2014, para 21 de los 40 municipios del departamento. 2. Igualmente en los gremios y prestadores de servicios turísticos se carece de personal con estudios en turismo.

Informante 7(museo natal Santander): No hay una conciencia de Turismo Receptivo conforme a la experiencia que oferta nuestro departamento.

Informante 8 (Cámara Comercio Ocaña): Es necesario reforzar la difusión de la historia y la cultura como elementos dinamizadores del turismo.

Informante 9 (Fundación conexión Región): fallas y deficiencia en las políticas públicas en cuanto a turismo de nuestra región, no solo de papel, si no, debidamente determinadas, presupuestadas y ejecutadas correctamente por parte de la gobernación y municipios con potencial turístico.

Informante 10 (Corpatrimonio): Educación turística a los mismos empresarios de la región, resaltando los sitios.

2.-Con respecto a la anterior problemática, explique ¿cuáles son los principales hechos o actores responsables?

Informante 01 Se respondió en la pregunta anterior, uno es el fenómeno del vecino país que genera la inseguridad y otro el fenómeno interno de la inseguridad local generada por los grupos al margen de la ley en Colombia,

Informante 2: El principal es el gobierno y no hay apoyo de ellos, los sectores económicos trabajamos independientes y con las uñas no hay apoyo departamental, otros departamentos hay recursos por proyectos, y no hacen proyectos para solicitarlos y poder aprovechar algún subsidio.

Informante 3: Son de primero el gobernador seguidamente personas importantes sobre turismo hay senadores del Dpto. A nivel nacional deben estar pendientes, también alcalde y concejales y diputados es importante para venderles el tema del turismo y que ellos impulsen este tema.

Informante 4: hay un potencial en todo los elementos para una apuesta turística: historia, cultura, paisajes, climas , gastronomía, etc., hay ventajas comparativas, pero creo que el gran cuello de botella es congrega y comprometer los actores público y privados

Informante 5: Actores: Gobernación Norte de

Las respuestas establecidas por los informantes claves van dirigidas en su mayoría hacia la falta de apoyo de los entes gubernamentales en el sector turístico, los sectores económicos trabajan independientemente, y el gobierno en sus diferentes niveles no invierten en turismo,

Santander y las alcaldías municipales; gremios; prestadores de servicios turísticos; academia.

Informante 6: Es más fácil estar en el "Océano Rojo" del Mercado Corporativo que pensar en un "Océano Azul" del Turismo Receptivo de Aventura, Cultura, Naturaleza y Bienestar para generar un producto de talla mundial.

Informante 7: Considero hay poca articulación entre el sector cultural y el turístico.

Informante 8: es un tema cultural y de visión de territorio, falta de gestión, presupuesto, ideas, proyectos, por parte de nuestros políticos, como de la gobernación, alcaldías y del sector privado en relación al clúster de turismo (hoteles, agencias de viajes, restaurantes, parqueaderos etc.) por falta de preparación y determinar el turismo como una línea estratégica para desarrollo del departamento, puntualmente de los municipios con potencial turístico no de todos, asignar recursos y desarrollar producto (paquetes turísticos), entre muchos otros aspectos de análisis como la seguridad que también está a cargo de los gobierno nacional, departamental y municipal.

Informante 9: Los actores responsables somos todos: Estado, Empresa, Academia y la comunidad del territorio. Todos aportan y han trabajado pero no es suficiente el desarrollo e implementación del Turismo, especialmente la salvaguarda del patrimonio cultural ambiental y la identidad.

Informante 10: poca credibilidad de los productos turísticos.

3.- Según su experiencia y conocimiento del sector, ¿cuáles serían las soluciones o iniciativas ideales para enfrentar la problemática planteada?

Informante 1 : Hay temas que somos muy participe de ellos pero hay cosas a gran escala ya que no hay políticas de proyectos que continúen a seguir los proyectos que se aprueben en gobiernos anteriores y cuando llegue un gobierno nuevo para los proyectos, también que haya empresarios visionarios para desarrollos turísticos grandes

Informante 2 : Trabajar mancomunadamente y no independientemente, porque se hace cosas con lo mínimo y no se hace gran impacto de esta manera

Informante 3: una sería dejar de experimentar por cosas nuevas, se han estudios de años anteriores y se deben trabajar sobre ellos y adaptarlos al día a día esto tienen un fin pero como no son de la administración actual entonces no lo tomen en cuenta y empiezan de nuevo y vuelven hacerlo nuevo.

En esta parte las categorías que se develan de los entrevistados según sus experiencias son el trabajar mancomunadamente ya que cada organismo trabaja independiente y a su vez que los gobernantes no siguen los proyectos ya establecidos de los gobiernos anteriores y siempre es un inicio nuevo, nunca se termina ningún proyecto

4.-En el desarrollo de las actividades de su organización, ¿han realizado acciones o estrategias que se enmarquen en algunas de las soluciones o respuestas antes planteadas?

Informante 1: Siempre trabajamos en pro de eso acá internamente, identificamos las falencias y necesidades y trabajamos en pro de eso mejorando espacios para eventos y de más, pero de puertas para fuera ya no depende de nosotros que se nos sales de las manos.

Trabajar para dar a conocer los beneficios del departamento y las potencialidades de los hoteles para que se hagan

	<p>Informante 2: Se ha realizado soluciones y han sido llegar a los diferentes dirigentes para que escuchen las ideas y propuestas del sector, por ser generador de la economía regional y se obtiene poco se escucha a estas necesidades pero no hay acciones a ayudar a estas necesidades y no hay receptividad de los dirigentes y menos acción ejecutora.</p> <p>Informante 3: Por la facilidad de ser apolíticos y nosotros somos de turismo entonces fomentamos controlamos el turismo en los municipios para que los turistas sientan seguridad e información</p>	<p>más eventos dentro de estos establecimientos, como también trabajar en propuestas conjuntas con los demás organismos, llegar a los líderes políticos que son los que tienen pesos en las decisiones de gobierno para ayudar al sector turístico</p>
<p>5.- ¿Cuál es el objetivo que buscan alcanzar con la ejecución de estas estrategias y acciones?</p>	<p>Informante 1 : Ser uno de los mejores hoteles en el Norte de Santander para que sea preferido</p> <p>Informante 2: fortalecer los escenarios turísticos</p> <p>Informante 3: fomentar las gestiones en los municipios en turismo y mejorar la imagen de la policía también, para promover en el dpto., el turismo.</p> <p>Informante 4: Generar confianza, esto implica reunirse debatir, discutir y construir colectivamente así sea el proceso largo, pero eso será parte del éxito (gobernación, alcaldías, gremios, universidad, organizaciones sociales, agencias de cooperación, ministerios etc.)</p> <p>Informante 5: disponer de personal calificado en turismo, para liderar los despachos territoriales, los gremios, prestadores de servicios turísticos. Igualmente generar sentido de pertenencia de los prestadores de servicios turísticos con asiento en norte de Santander, salvo los de alojamiento, porque mayormente trabajan en turismo emisivo y no el receptivo. Un claro ejemplo es el turismo de naturaleza, dentro del cual está la inexplorada observación de aves; igualmente el turismo de aventura. Importante hacerlo con responsabilidad, como la elemental de no dejar desperdicios ni residuos, menos hacer fogatas sin extinguirlas completamente antes de retirarse.</p> <p>Informante 6: Invertir en i+d con un plan estratégico a, por lo menos, 10 años.</p> <p>Informante 7: Desarrollar mesas de trabajo y propuestas conjuntas.</p> <p>Informante 8: Complicado hacer cambios en el corto plazo, cuando desde los que deben estar a cargo del poder en todo sentido, no le prestan atención o muestran interés real de trabajar por las regiones en este aspecto, cuando la corrupción campea fuertemente en nuestro territorio, cuando no creen en turismo porque el perfil del departamento nunca ha sido turístico si no comercial, cuando no sabemos de turismo realmente, cuando no estamos preparados en lo público y privado, cuando la seguridad en territorio enmarcado de violencia y conflicto armado está proyectado al interior del país y fuera de él, como un lugar peligroso; entre muchos otros factores como la movilidad respecto a aeropuertos que no están</p>	<p>Fortalecer las gestiones turísticas del departamento, reunirse para trabajo conjunto con demás organismos, promover los escenarios turísticos del sector, concientizar a los políticos que son los que tienen la oportunidad de ayudar con resultados a corto plazo,</p>

funcionales, topografía, falta de presupuesto, falta de cumplimiento, transparencia y honestidad en el cumplimiento de los programas de desarrollo....para resolver habría que cambiar todos los gobernantes y políticos que tienen que ver con el tema, sobre todo los contagiados del virus de la corrupción, enraizados en el poder político e instituciones públicas, porque parte de estar así como estamos, es por la falta de visión, gestión etc., de los que han podido hacer algo y no lo han hecho.

Informante 9: en Cúcuta realizar el plan especial de manejo y protección - PEMP del sector de interés cultural declarado en el año 2001, implementar los PEMP de Villa del Rosario, Pamplona, el Carmen y La Playa de Belén, en todo el territorio del Departamento Norte de Santander inventariar, valorar y declarar los bienes culturales materiales e inmateriales para su protección y aprovechamiento a nivel turístico, mejorar las condiciones de acceso y transporte intermodal incluyendo la reactivación de la red férrea para la integración de todas las regiones de norte de Santander y su conexión nacional e internacional.

Informante 10: en Cúcuta realizar el plan especial de manejo y protección PEMP del sector de interés cultural declarado en el año 2001, implementar los PEMP de Villa del Rosario, Pamplona, El Carmen y La Playa de Belén, en todo el territorio del Departamento Norte de Santander inventariar, valorar y declarar los bienes culturales materiales e inmateriales para su protección y aprovechamiento a nivel turístico, mejorar las condiciones de acceso y transporte intermodal incluyendo la reactivación del ferrocarril de Cúcuta, empresa originaria del siglo XIX para la integración de todas las regiones de norte de Santander y su conexión nacional e internacional, en el área metropolitana de Cúcuta la implementación del tranvía integrando transporte público metropolitano-participación ciudadana- patrimonio.

Mayor confianza, credibilidad, promover el turismo, más oportunidades a la hora de generar empresa de turismo.

6.- Entre las problemáticas planteadas anteriormente resalte, según su opinión ¿cuáles son las dos más importantes y con mayor impacto para el turismo a escala de su departamento o región?

Informante 1: Todo es una cadena ya que acá la hotelería no está mal pero es una situación puntual, pero es algo puntual más nada, y esto por el fenómeno de Venezuela porque tienen que hacer gestiones los venezolanos que vienen hacer acá alguna actividad.

Informante 2: El empresario no tiene sentido de identidad o pertenencia hacia lo nuestro, él lo ve como algo mínimo, debe existir cambio de actitud, desde los mismos hoteles por cuanto no sirven comida típica sino otros menús, son muy pocos.

Informante 3: las actividades que se pueden

La falta de interés de los involucrados tanto del sector privado como público hacen que el sector turístico no salga adelante en el Norte de Santander, ven solo, pequeñas opciones pequeñas inversiones que no impulsan a corto plazo la situación, a esto se suma la inseguridad y la falta de preparación en el sector y las gestiones.

impulsar pero la alcaldía no lo ven necesarias, es mejor para ellos invertir en vías en parques pero no en turismo, es la falta de gestión de los dirigentes.

Informante 4: Falta de estructuración e implementación de proyectos estratégicos de alto impacto social y económico que consoliden la vocación turística y cultural de la región basados en sus potencialidades y valores a todos los niveles. Inseguridad, falta de presencia del Estado e integración de regiones, aislamiento del territorio de Norte de Santander con el centro del país y los puertos marítimos y terrestres nacionales para conexiones internacionales por mal estado de las vías y falta de integración de medios de transporte competitivos como es el férreo.

Informante 5: 1. Carencia de planes de desarrollo turístico 2. Desarticulación entre lo público y lo privado.

Informante 6: Falta de Interés en generar un producto de talla mundial. No tenemos un plan de trabajo a un lapso prudencial para que el Departamento en cada una de sus zonas tenga clara su potencialidad y que cada gobierno se enfoque basado en esas necesidades reales sin ser prácticas de campaña muy pasajeras.

Informante 7: Un problema a resolver es la falta de vías idóneas. El otro acercar a los nortesantandereanos a su propia historia para que pueden ser los primeros promotores del turismo.

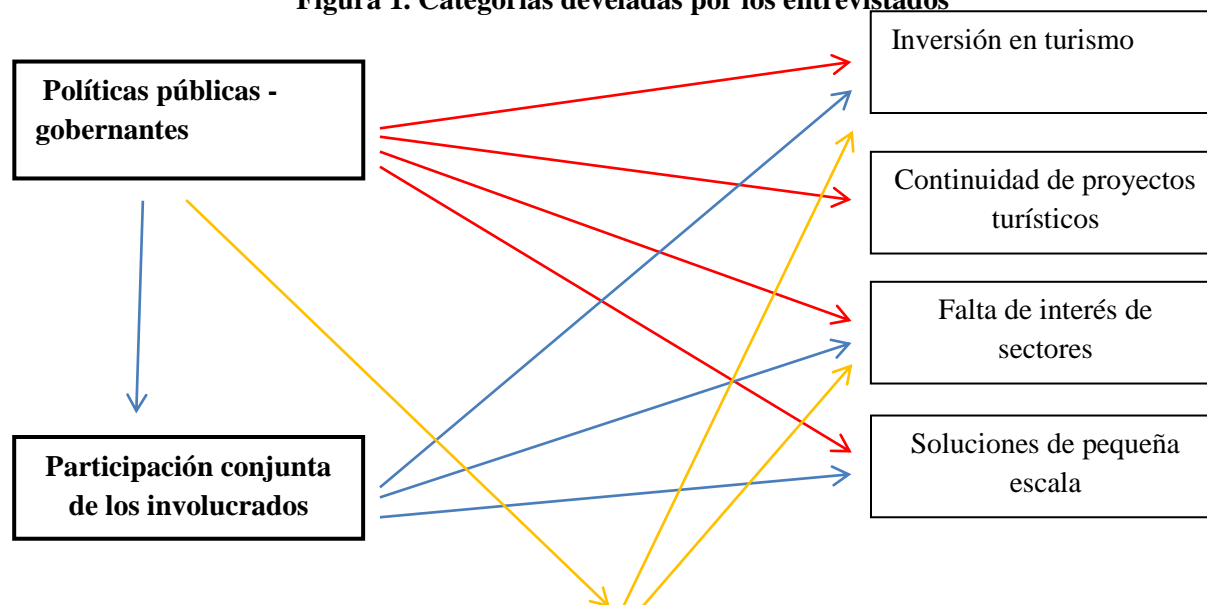
Informante 8: diría breve mente que más de dos, mínimo 3 (inversión, seguridad, interés).

Informante 9: ignorancia y falta de preparación en el sector turismo

Fuente: los investigadores

En la figura 1 se presentan las Categorías develadas por los entrevistados

Figura 1. Categorías develadas por los entrevistados



Relación del índice de competitividad con las categorías de los entrevistados

Con relación a las variables que están en cero, o cercanas a ésta puntuación en el índice de competitividad turística, traduce que el IDTC se enfoca sus esfuerzos en mejorar los destinos turísticos, el presupuesto de inversión y las oficinas de gestión turística. Los entrevistados coinciden en que es necesario a nivel regional, mejorar en inversión del turismo y continuidad de proyectos turísticos; en la variable falta de interés de sectores no se identifica relevancia, sin embargo el IDTC lo considera dentro de los aspectos a mejorar (tabla 11).

Tabla 11 Categoría-Inversión en turismo:

Puntaje del índice de competitividad	Descripción
0	Destinos turísticos
0.31	Presupuesto de inversión al turismo
0	Oficinas en gestión turística

Fuente: autoría propia de los investigadores

Dentro de las respuestas de los informantes claves en la categoría falta de interés entre los actores principales del turismo en la región, revelan que no se trabaja en equipo o en alianza con las demás instituciones y la falta de promoción turística, afectando directamente esta actividad la región (tabla 12).

Tabla 12. Categoría-Falta de interés de los actores:

Puntaje del índice de competitividad	Descripción
0	Ejecución de proyectos en alianzas
2.37	Relación entre la vocación turística y promoción de los productos turísticos

Fuente: autoría propia de los investigadores

Una de las variables más importantes en este contexto, es la participación del Gobierno, en el cual se evidencian valores preocupantes en el índice; en cuanto a las respuesta de los entrevistados se coincide en que no hay inversiones significativas en el sector, no hay patrimonios declarados por organismos internacionales como patrimonio y no existe la alianza pública y privada en las diferentes inversiones en el departamento (tabla 13).

Tabla 13. Categoría-Gobierno

Puntaje del índice de competitividad	Descripción
0	Presupuestos de inversión destinados al turismo
0	Atractivos culturales del departamento declarados patrimonio de la humanidad
0	Áreas naturales de uso turístico
0	Ejecución de proyectos turísticos en alianza pública privada

Fuente: autoría propia de los investigadores

Conclusiones

Las regiones de cualquier parte del mundo se encuentran intervenidas por diferentes factores y uno de los más importantes es el económico, y dentro de este se encuentran varias dimensiones y una de las más importantes que han dado un empuje a nivel mundial es el sector turístico; países como Dubái, Francia y más cerca como México tienen un gran potencial turístico que les ha ayudado a mejorar sus economías partiendo de este rubro que a veces no es tomado en cuenta en algunos Países Latinos, por ello la importancia que tienen el medir

cualquier actividad turística en cualquier región, y más aún en Colombia siendo un país que ha sido afectado por la violencia y que en esta última década ha mejorado su nivel de inversión turística teniendo unos resultados significativos.

Los aportes que ha hecho el índice de competitividad turística regional de Colombia han sido fundamentales para dar seguimiento a todas las regiones del país en las diferentes dimensiones, donde cada Departamento tiene sus singularidades, fortalezas y debilidades y este índice puede ayudar a establecer vínculos entre las variables que se tienen que intervenir y quienes son los actores principales de estos resultados.

Los datos develados en el índice, para el departamento Norte de Santander reflejan la necesidad de continuar estudiando este fenómeno, que presenta fortaleza en algunas dimensiones, a diferencia de otras que no han logrado acercarse a la media Nacional. Al comparar los valores obtenidos con los de la media Nacional y contrastándolos con algunas entrevistas de los informantes claves en la gestión turística, se estableció que en un alto porcentaje se apreciaron categorías que se asemejan a los datos del índice de competitividad, esta triangulación de información valida la realidad turística que se está viviendo en el departamento como potencial de desarrollo económico sostenible.

Referencias bibliográficas

- Asociación Nacional de Industriales ANDI (2016). Colombia: balance y perspectiva 2017. Recuperado de: <http://www.andi.com.co/Uploads/ANDI-Balance%202016-Perspectivas2017.pdf>
- Gómez, A. (2016). Globalización y desarrollo económico, Colombia como caso de estudio. *EAFIT Journal of International Law*, 7(2), 34-67.
- Hernández, J. y Dasten, J. (2016) Desarrollo económico local en América Latina. *Cuhso. Cultura-hombre-sociedad*, 26 (2), 9-13.
- Ortiz, J., Cancino, S. Cancino, E. Giovanni, O. (2018) El aporte del turismo al desarrollo económico del Municipio de Pamplona, región nororiental de Colombia. *Revista Espacios*. 40 (1), 15-25. Recuperado de:
- Montoya, Y., & Peña, D. (2016). Turismo en Colombia; ¿Es el turismo una alternativa real para enfrentar el déficit externo? *Ploutos*, 6(2), 48-55.
- Pinot L, Rojas J, Mora C, (2013) Tercera Conferencia Internacional sobre Medición y Análisis Económico del Turismo Regional MOVE 2013. Recuperado de: <http://www.eafit.edu.co/cec/congresos/move2013/papers/Medici%C3%B3n%20del%20turismo%20interno%20en%20Colombia%20experiencias%20y%20retos.pdf>
- Guerrero J, Espinosa J (2017) Norte de Santander, Colombia. Turismo históricocultural, naturaleza y aventura: apuesta estratégica para la proyección departamental en el posconflicto. *International Journal of scientific Management and Tourism*, 2017, 3 (1), 147-177.
- Orjuela L, (2014) Turismo como alternativa de desarrollo regional para Norte de Santander. Evento EISI. Recuperado de: <http://service.udes.edu.co/eisi/memorias/ponencias/P3.pdf>
- Organización de naciones Unidas (2015) La importancia de los objetivos de desarrollo del Milenio: El liderazgo de las Naciones Unidas en el desarrollo. <https://www.un.org/es/chronicle/article/la-importancia-de-los-objetivos-de-desarrollo-del-milenio-el-liderazgo-de-las-naciones-unidas-en-el>
- Centro de Pensamiento Turístico de Colombia (2018). Índice de competitividad turística 2018. Recuperado de: <https://cptur.org/Publicaciones/tabCuXaGsSzBNyC>

Varela, R. y Olarte, T. 2018. Análisis de la competitividad del sector turístico del área metropolitana de Bucaramanga (Colombia). *Turismo y Sociedad*. 23, 199-211. DOI:<https://doi.org/10.18601/01207555.n23.10>.