



Turismo y Sociedad

ISSN: 2346-206X

Universidad Externado de Colombia

Varela-Villalba, Ricardo; Olarte-Ordóñez, Tatiana
ANÁLISIS DE LA COMPETITIVIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO
DEL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA (COLOMBIA)
Turismo y Sociedad, vol. 23, 2018, Julio-Diciembre, pp. 199-211
Universidad Externado de Colombia

DOI: 10.18601/01207555.n23.10

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576262669010>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

RICARDO VARELA VILLALBA
Máster en Gestión Cultural
Universidad de Barcelona
España
[rvarela@unab.edu.co]

TATIANA OLARTE ORDÓÑEZ
Administradora Turística y Hotelera
Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB
Colombia
[tolarte@unab.edu.co]

ASSESSMENT OF THE LEVEL OF COMPETITIVENESS OF THE TOURISM SECTOR IN THE METROPOLITAN AREA OF BUARAMANGA (COLOMBIA)

Resumen

Los resultados de investigación que aquí se presentan están enmarcados en un proyecto cuyo objetivo general es formular un modelo estratégico de asociatividad que mejore la competitividad, la generación de valor y la cooperación entre los actores del sector turístico del Área Metropolitana de Bucaramanga (Colombia). Para dicho proyecto fue necesaria la valoración del grado de competitividad del sector, cuyos resultados se presentan en este artículo.

El documento da cuenta del ejercicio de aplicación en un territorio del Sistema de Indicadores de Competitividad que para el sector turístico diseñó el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia (Mincit, 2008). Esta metodología, aunque tiene en cuenta diversos enfoques del análisis de la competitividad –el de Michel Porter (David, 2013); el modelo de Crouch y Ritchie (Ritchie y Crouch, 2003); y el *Global Competitiveness Index*, creado por el Foro Económico Mundial (Schwab, 2015)–, se basa principalmente en un enfoque regional de medición que busca cuantificar los diversos aspectos que se relacionan de forma directa o indirecta con la competitividad. Este enfoque permite la comparación entre diversos territorios y su planificación estratégica basada en los resultados del análisis de competitividad regional (Fairbanks, 1996).



ANÁLISIS DE LA COMPETITIVIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO DEL ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA (COLOMBIA)¹

¹ Fecha de recepción: 6 de abril de 2017
Fecha de modificación: 25 de agosto de 2017
Fecha de aceptación: 30 de octubre de 2017

Para citar el artículo: Varela, R. y Olarte, T. (2018). Análisis de la competitividad del sector turístico del Área Metropolitana de Bucaramanga (Colombia). *Turismo y Sociedad*, XXIII, pp. 199-211. DOI: <https://doi.org/10.18601/01207555.n23.10>

medición de competitividad turística propuesta por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia (Mincit, 2008), y no de la elucubración teórica sobre la competitividad y los enfoques existentes para su análisis. Así se permite que el resultado aquí obtenido sea susceptible de comparación con los de otros destinos del país, se apoya la iniciativa formulada por el Viceministerio de Turismo y se contribuye a la unificación de la información sectorial a nivel nacional (Colombia).

El proceso interpretó los resultados obtenidos por medio de instrumentos aplicados en el transcurso del año 2016 a un conjunto de prestadores de servicios turísticos (Cámara de Comercio de Bucaramanga (ccb), 2016) del Área Metropolitana de Bucaramanga que estaban activos en el Registro Nacional de Turismo y a personas directamente relacionadas con la gestión pública y privada de los diferentes ámbitos de los que se ocupan los indicadores contenidos en las plataformas del Sistema de Indicadores de Competitividad del Mincit (Mincit, 2008).

De igual modo, se usaron fuentes secundarias para el análisis de los diferentes elementos que componen la información correspondiente a los indicadores de competitividad.

Palabras clave: Competitividad, competitividad turística, análisis de destino turístico, indicadores de competitividad turística.

Abstract

The research results presented here are framed within a research project whose general objective is to formulate a strategic model of associativity that improves the competitiveness, the generation of value and the cooperation between the actors of the tourist sector in the Metropolitan Area of Bucaramanga (Colombia), a project within which it became necessary to assess the degree of

competitiveness of the sector and whose results are presented in this article.

The article reports on the application exercise in a territory of the System of Competitiveness Indicators that the Ministry of Commerce, Industry and Tourism of Colombia (Mincit, 2008) designed for the tourism sector, a methodology that, while taking into account different approaches to the analysis of Competitiveness - that of Michel Porter (David, 2013), the model of Crouch and Ritchie (Ritchie, JRB, & Crouch, GI, 2003), the Global Competitiveness Index created by the World Economic Forum, is mainly based on a regional measurement approach that seeks to quantify the various aspects that are directly or indirectly related to competitiveness. This approach allows the comparison between different territories and their strategic planning based on the results of the regional competitiveness analysis (Fairbanks, 1996).

The work then focuses on the application of a methodology already established and not on the design of variables and indicators of competitiveness. In this sense, the article seeks to highlight the process of application, in a specific destination, of the methodology of measurement of tourist competitiveness proposed by the Ministry of Commerce, Industry and Tourism of Colombia (Mincit, 2008) and not of the theoretical elucubration on Competitiveness and existing approaches for the analysis of this, allowing the result obtained here to be comparable with other destinations in the country, to support the initiative formulated by the Vice Ministry of Tourism and to contribute to the unification of sectoral information at the national level (Colombia).

The process interpreted the results obtained through instruments applied during 2016 to a group of tourism service providers (Bucaramanga Chamber of Commerce CCB, 2016) of the Metropolitan Area of Bucaramanga who

were active in the National Tourist Registry and People directly related to the public and private management of the different areas covered by the indicators contained in the platforms of the system of competitiveness indicators of Mincit (Mincit, 2008).

Secondary sources were also used for the analysis of the different elements that compose the information corresponding to the competitiveness indicators.

Keywords: Competitiveness, touristic competitiveness, touristic competitiveness indicators.

Introducción

Una de las principales características del panorama económico que enfrentan Colombia y Bucaramanga es el incremento de la dimensión de los mercados, tendencia marcada por la expansión del proceso de globalización, reflejado en la apertura comercial, el aumento de los flujos financieros, de bienes y servicios, así como en la búsqueda de competitividad por medio del mejoramiento de factores relacionados con el entorno económico general y con la política macroeconómica del Gobierno, que acaban induciendo un resultado que es fruto de elementos e interacciones complejas entre las empresas, la economía y las políticas públicas de Gobierno (Camisón Zornosa, 1998).

Con el auge de la actividad turística en Santander, su crecimiento en términos del PIB regional (3.2 % con respecto al año 2015) (Cámara de Comercio de Bucaramanga (CCB), 2016), la importante inversión privada que ha reportado el sector (COMPITE 360, CCB, 2016) y las apuestas que por esta actividad económica hacen diversos instrumentos de planificación pública de diferentes niveles territoriales, se hace necesario el análisis de la competitividad sectorial regional, de

cara a la constante adaptación que este debe hacer a nuevas y complejas realidades del mercado turístico.

Marco conceptual

El desarrollo de la economía global ha marcado también la evolución del análisis de la competitividad. El objeto de análisis de competitividad se centraba, en un principio, en la organización como tal, luego evolucionó a la nación y sus sectores productivos, hasta llegar al análisis subnacional o regional (De Lombaerde, García y Reinel, 2002).

El enfoque de determinantes, el enfoque de estructura o sistémico y el enfoque de medición se han convertido en los tres pilares para analizar la competitividad.

El enfoque de determinantes en el desarrollo de la competitividad en el largo plazo favorece la identificación de numerosos factores, su causalidad y su importancia (Porter, 1990). Dado que la competitividad se asocia con el crecimiento económico, los estudios que se realizan bajo este enfoque se enmarcan en lo que el mundo conoce como teoría económica del crecimiento (Sala-i-Martín, 2000), y su limitante está evidenciada en que privilegia las variables económicas sobre las sociales e institucionales.

Para facilitar el examen del comportamiento de los sistemas productivos, se desarrolla el enfoque de estructura o sistémico, que se basa en el análisis de condiciones estructurales para determinar así la competitividad. Este enfoque somete a análisis los sistemas y elementos que condicionan sus potencialidades, para luego evidenciar y resaltar el dinamismo entre ellos con la estructura económica de la región, y culmina el proceso definiendo orientaciones estratégicas con el fin de fortalecer estructuralmente la competitividad de la región (Garay, 1998).

El tercer enfoque, denominado subnacional de medición, valora aspectos relacionados con la competitividad, a la vez que permite comparar y orientar acciones de desarrollo a través del tiempo. Este enfoque se basa en dos factores: el que revela la competitividad según criterios establecidos, tales como calidad de vida y productividad; y el que da a conocer los elementos que serán determinantes para la competitividad, por ejemplo, capacidad de producción física, humana y/o condiciones institucionales.

Es este tercer enfoque regional de medición el que adopta el Sistema de Indicadores de Competitividad Turística del Mincit. Esta metodología de análisis concentra sus esfuerzos en dos grandes niveles: la plataforma regional (que incluye la tríada, las siete formas de capital y el desempeño de la región) y el ambiente competitivo, que conserva los postulados básicos de la teoría porteriana –el diamante, las cinco fuerzas (poder negociador de proveedores, poder negociador de compradores, rivalidad entre competidores, amenaza de nuevos competidores y amenaza de servicios sustitutos) y las tres C (costos más bajos, clientes y competidores)– (Mincit, 2008).

El enfoque metodológico del instrumento aplicado reconoce no solo las inconsistencias de lo que se viene haciendo en la región, sino que permite la formulación permanente de objetivos, aporta transparencia al sector y facilita a las regiones que conforman la nación ser eficientes en la aplicación de sus recursos (Mincit, 2008).

El Sistema de Indicadores de Competitividad del Mincit concentra sus indicadores en cinco (5) grandes plataformas, a las que asigna un peso específico en el conjunto de la valoración de la competitividad regional: a) plataforma de sustentabilidad económica, que da cuenta del manejo adecuado de los factores de la producción turística que impactan el desarrollo económico de la

región metropolitana de Bucaramanga; b) plataforma de soporte turístico, referida a la infraestructura, la tecnología, los atractivos, entre otros; c) plataforma de sustentabilidad ambiental, que abarca el aprovechamiento de los recursos del destino y la reducción de impactos desfavorables de la actividad turística; d) plataforma de sustentabilidad sociocultural, que articula los impactos que la actividad turística genera en la comunidad; y e) plataforma de gestión turística, que analiza la productividad, el servicio, la eficiencia, la calidad y la eficacia (Mincit, 2008).

Objetivo

Valorar el grado de competitividad del sector turístico del Área Metropolitana de Bucaramanga (Santander, Colombia).

Metodología

La investigación fue de tipo “aplicada”, “descriptiva” y “no experimental”. Se empleó el método inductivo para interpretar los resultados de la información recogida por medio de fuentes primarias en el conjunto de los prestadores de servicios turísticos que en el año 2016 tenían activo el Registro Nacional de Turismo y cuyo domicilio se encontraba en los cuatro (4) municipios que conforman el Área Metropolitana de Bucaramanga: Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta (Santander, Colombia).

Se analizaron también diversas fuentes secundarias que daban cuenta de los diferentes ámbitos que componen el Sistema de Indicadores de Competitividad del Sector Turístico (Mincit, 2008).

Para la recolección de la información necesaria para este análisis, se usaron diversos instrumentos de investigación, tales como el análisis bibliográfico y documental, entrevistas en profundidad a diferentes personas encargadas de la gestión pública y privada

de los ámbitos que se tienen en cuenta para el análisis de competitividad sectorial y encuestan tanto a gestores de empresas del sector como a turistas que visitaron el destino en 2016.

Tabla 1. Instrumentos de investigación aplicados para el cumplimiento del objetivo

| Instrumentos | Sujetos |
|------------------------|--|
| Entrevistas | Gestores de instituciones públicas: CDMB, Secretarías e Institutos de Turismo municipales, Policía de Turismo, SITUR, Secretarías de Planeación Municipal, DANE, entre otros. |
| | Gestores de organizaciones privadas: Cámara de Comercio de Bucaramanga, gremios del sector turístico, académicos, hoteles, restaurantes, parques temáticos, agencias de viajes, operadores de turismo, guías de turismo, Corporación de Turismo de Santander, Terminal de Transporte, AENA, entre otros. |
| Encuestas | 70 empresas prestadoras de servicios turísticos con RNT vigente en 2016 |
| Análisis bibliográfico | Planes de desarrollo, planes de gestión de entes públicos, planes sectoriales, estadísticas públicas y privadas, informes de gestión, informes de investigación sectorial, entre otros. |

Fuente: Elaboración propia.

Para facilitar la valoración de las plataformas que componen el Sistema de Indicadores, el Mincit las clasifica en variables, indicadores e índices. La metodología del Mincit otorga un valor específico a cada una de las cinco plataformas. Los índices se transforman en variables bimodales², donde “1” significa que la realidad que mide el indicador es verificable

² En la metodología del Mincit, cada indicador se verifica por medio de un índice compuesto por una fórmula. Ante la imposibilidad de obtener la información pertinente para resolver las fórmulas, y en el evento de que la aplicación estricta de los índices arrojaría resultados de “0” en todos los indicadores, se asumió la verificación de cada indicador por un sistema bimodal, tal y como se explica en este apartado.

en el destino y “0” significa que no se verifica la realidad que mide el indicador o que es imposible hacer la verificación (Mincit, 2008). En aras de la exactitud y la claridad de la medición, la variable bimodal no permite graduación alguna intermedia entre “0” y “1”.

Resultados

Los ámbitos fenomenológicos objeto de análisis se presentan a continuación en tablas que sintetizan la información obtenida. El valor específico que cada plataforma tiene en el cómputo del resultado final del análisis de competitividad está determinado en la misma metodología, así (Mincit, 2008)³ (ver tabla 2 y figura 1):

Tabla 2. Distribución porcentual por plataforma

| Plataforma | Valor máximo porcentual |
|-------------------------------|-------------------------|
| Soporte turístico | 18 % |
| Sustentabilidad sociocultural | 15 % |
| Sustentabilidad ambiental | 17 % |
| Sustentabilidad económica | 20 % |
| Gestión turística | 30 % |
| Total | 100 % |

Fuente: Elaboración propia.

Plataforma 1. Soporte turístico del Área Metropolitana de Bucaramanga

Esta plataforma está constituida por los elementos indispensables para la creación de producto turístico en un destino, tales como infraestructura, tecnología, materias primas y uso adecuado de los recursos turísticos (Mincit, 2008). Las principales fuentes de información fueron (ver tablas 3 y 4):

³ El peso específico porcentual de cada plataforma está determinado en la metodología y no consideramos revisar estas proporciones en aras de la homogeneidad de los resultados que se obtengan en otras regiones de Colombia.

Figura 1. Valores porcentuales máximos esperados del modelo de competitividad para un destino



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Fuentes de información ST

| Variables ST | Fuentes |
|---------------------|---|
| Prestadores | Cotelco, SITUR, Cámara de Comercio, Registro Nacional de Turismo. |
| Conectividad | Aerolíneas, Aeronáutica Civil, Aeropuerto Internacional Palonegro, Instituto Nacional de Vías, Terminal de Transporte de Bucaramanga. |
| Investigación | Instituto Municipal de Cultura y Turismo, Alcaldía de Bucaramanga, SITUR Santander. |
| Seguridad turística | Policía de Turismo, Policía de Carreteras y Policía Nacional. |
| Atractivos | Instituto Municipal de Cultura y Turismo, Secretaría de Cultura (Bucaramanga, Girón, Piedecuesta y Floridablanca), establecimientos turísticos. |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Análisis del soporte turístico del Área Metropolitana de Bucaramanga

| Variables | Indicadores | Bimodal | % Máx | % Ind. | % Real |
|---------------|--|---------|-------|--------|--------|
| Prestadores | Alojamientos certificados | 1 | 3 % | 0.5 % | 2.5 % |
| | Número de camas en establecimientos hoteleros | 1 | | 0.5 % | |
| | Cadenas hoteleras nacionales | 1 | | 0.5 % | |
| | Establecimientos hoteleros de alta categoría | 1 | | 0.5 % | |
| | Establecimientos turísticos de alimentos y bebidas | 0 | | 0 % | |
| | Restaurantes de comida internacional | 1 | | 0.5 % | |
| Conectividad | Existencia de aeropuertos | 1 | 3 % | 0.5 % | 3 % |
| | Vuelos diarios de destinos internacionales | 1 | | 0.5 % | |
| | Vuelos diarios de destinos nacionales | 1 | | 0.5 % | |
| | Terminales terrestres categoría "A" | 0 | | | |
| | Empresas intermunicipales de transporte terrestre | 1 | | 0.5 % | |
| | Conexión vía terrestre | 1 | | 0.5 % | |
| Investigación | Inversión en ciencia y tecnología | 1 | 3 % | 3 % | 3 % |
| Información | Información | 1 | 3 % | 1.5 % | 1.5 % |
| | Satisfacción turística | 0 | | 0 | |

Continúa

| Variables | Indicadores | Bimodal | % Máx | % Ind. | % Real |
|---------------------|---|---------|-------------|---------------|---------------|
| Seguridad turística | Policía de Turismo | 1 | 3 % | 1 % | 3 % |
| | Seguridad vial del destino | 1 | | 1 % | |
| | Protección, integridad y seguridad física del turista en el destino | 1 | | 1 % | |
| Atractivos | Atractivos naturales valorados | 1 | 3 % | 1 % | 3 % |
| | Recursos culturales valorados | 1 | | 1 % | |
| | Festividades y eventos valorados | 1 | | 1 % | |
| Total | | | 18 % | 15.4 % | 15.4 % |

Fuente: Elaboración propia, adaptado del Sistema de Indicadores del Mincit.

Plataforma 2. Sustentabilidad económica del Área Metropolitana de Bucaramanga

Ámbito que comprende los elementos relacionados con el manejo adecuado de los

factores destinados a la producción turística que inciden en el desarrollo económico de la región (Mincit, 2008). Las principales fuentes de información fueron:

Tabla 5. Fuentes de información SE

| Variables SE | Fuentes |
|--------------------------|--|
| Inversión | Alcaldía (Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta), Fondo de Promoción Turística de Colombia (FONTUR), Secretarías de Turismo municipales y departamental. |
| Recursos para el turismo | Institutos Municipales de Cultura y Turismo, Secretarías de Turismo, Secretarías de Desarrollo. |
| Salario | Departamento Nacional de Estadística (DANE) |
| Empleo | Departamento Nacional de Estadística (DANE), Registro Nacional de Turismo, SITUR. |
| Generación de riqueza | Anato, Cotelco, SITUR Santander, CITUR, Cámara de Comercio de Bucaramanga. |
| Productividad | SITUR, Mincit, Cotelco, Cámara de Comercio. |
| Rentabilidad | Departamento Nacional de Estadística (DANE), SITUR Santander, Cotelco, prestadores de servicios turísticos. |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Análisis de la sustentabilidad económica del Área Metropolitana de Bucaramanga

| Variables | Indicadores | Bimodal | % Máx. | % Ind. | % Real |
|--------------------------|--|---------|--------|--------|--------|
| Inversión | Inversión privada | 1 | | 0.95 % | |
| | Atracción de nuevas inversiones | 1 | 2.85 % | 0.95 % | 2.85 % |
| | Confianza inversionistas | 1 | | 0.95 % | |
| Recursos para el turismo | Asignación de recursos para el turismo | 1 | | 0.95 % | |
| | Ejecución presupuestal | 1 | 2.85 % | 1 % | 1.90 % |
| | Esfuerzo parafiscal | 0 | | 0 % | |

Continúa

| Variables | Indicadores | Bimodal | % Máx. | % Ind. | % Real |
|-----------------------|--|-----------|-------------|----------------|----------------|
| Salario | Salario promedio sector | 1 | | 0.95 % | |
| | Salario real | 1 | 2.85 % | 0.95 % | 2.85 % |
| | Tasa de crecimiento salario sector | 1 | | 0.95 % | |
| Empleo | PEA ocupada en el sector | 1 | | 1 % | |
| | Promedio personal ocupado por establecimiento | 1 | 2.85 % | 0.71 % | 2.84 % |
| | Empleo neto directo | 1 | | 0.71 % | |
| | Empleo neto indirecto | 1 | | 1 % | |
| Generación de riqueza | Aporte al PIB del destino | 1 | 2.85 % | 1 % | 1 % |
| | Gasto promedio de los turistas | 0 | | 0 % | |
| Productividad | Ocupación hotelera | 1 | | 0.29 % | |
| | Rotación en restaurantes | 0 | | 0.29 % | |
| | Ocupación en transporte terrestre | 1 | | 0.29 % | |
| | Ocupación en transporte aéreo | 1 | | 0.29 % | |
| | Producto medio por trabajador | 0 | | 0.29 % | |
| | Tasa de participación sector turismo | 1 | 2.85 % | 0.29 % | 2.57 % |
| | Nivel de concentración sector agencias de viajes | 1 | | 0.29 % | |
| | Nivel de concentración sector hotelero | 1 | | 0.29 % | |
| | Nivel de concentración sector gastronómico | 1 | | 0.29 % | |
| | Tasa de crecimiento del sector turístico | 1 | | 0.29 % | |
| Rentabilidad | Rentabilidad empresarial | 1 | 2.85 % | 2.85 % | 3 % |
| Total | | 22 | 20 % | 17.29 % | 17.29 % |

Fuente: Elaboración propia, adaptado del Sistema de Indicadores del Mincit.

Plataforma 3. Gestión turística del Área Metropolitana de Bucaramanga

Plataforma compuesta por factores que facilitan al destino para tener un manejo gerencial

eficiente e innovador, orientados al cumplimiento de metas y generación de beneficios para la comunidad local. Esta plataforma abarca temáticas gerenciales, productivas y de calidad (Mincit, 2008). Las principales fuentes de información fueron:

Tabla 7. Fuentes de información gestión turística

| Variables GT | Fuentes |
|---------------|--|
| Uso del suelo | Plan de Ordenamiento Territorial (Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta y Girón) |
| Planificación | Institutos Municipales de Cultura y Turismo / Secretarías de Turismo y/o Desarrollo, Secretaría de Cultura y Turismo de Santander. |
| Empresarismo | Registro Nacional de Turismo, Cámara de Comercio de Bucaramanga. |
| Promoción | Alcaldía (Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta y Girón), SITUR Santander, CITUR, Portal Visita Santander. |

Continúa

| Variables GT | Fuentes |
|-------------------|---|
| Servicio | Prestadores de servicios turísticos. |
| Capacitación | Instituto Municipal de Cultura y Turismo, Cámara de Comercio, Secretaría de Turismo de Santander. |
| Calidad | Registro Nacional de Turismo, Cotelco. |
| Oferta organizada | Prestadores de servicios turísticos, Portal de Promoción Turística de Santander. |
| Alianzas | Cámara de Comercio de Bucaramanga, Instituto Municipal de Cultura, Secretaría de Turismo de Santander, principales gremios. |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8. Análisis de la gestión turística del Área Metropolitana de Bucaramanga

| Variables | Indicadores | Bimodal | % Máx. | % Ind. | % Real |
|-------------------|---|----------|-------------|----------------|----------------|
| Uso del suelo | Turismo en el POT | 1 | 3.33 % | 1.67 % | 1.67 % |
| | Programas de mejora del espacio público | 0 | | 0.00 % | |
| | Planes de desarrollo turístico | 0 | | 0.00 % | |
| Planificación | Proyectos turísticos | 1 | 3.33 % | 1.11 % | 1.11 % |
| | Circuitos turísticos establecidos | 0 | | 0.00 % | |
| Empresarismo | Empresas turísticas | 1 | 3.33 % | 1.66 % | 1.66 % |
| | Sistema de gestión | 0 | | 0.00 % | |
| Promoción | Promoción del servicio | 1 | 3.33 % | 3.33 % | 3.33 % |
| | Valoración de la prestación del servicio | 1 | | 1.11 % | |
| Servicio | Fidelidad del turista | 0 | 3.33 % | 0.00 % | 1.11 % |
| | Satisfacción del turista | 0 | | 0.00 % | |
| Capacitación | Recurso humano competitivo | 0 | 3.33 % | 0.00 % | 1.66 % |
| | Establecimientos con formación turística | 1 | | 1.66 % | |
| Calidad | Sistema de gestión de calidad | 1 | 3.33 % | 3.33 % | 3.33 % |
| Oferta organizada | Productos | 1 | 3.33 % | 1.66 % | 1.66 % |
| | Actividades complementarias | 0 | | 0.00 % | |
| Alianzas | Alianzas estratégicas sector público y sector privado | 1 | 3.33 % | 3.33 % | 3.33 % |
| Total | | 8 | 30 % | 18.86 % | 18.86 % |

Fuente: Elaboración propia, adaptado del Sistema de Indicadores del Mincit.

Plataforma 4. Sustentabilidad sociocultural del Área Metropolitana de Bucaramanga

Compuesta por los fenómenos que describen el control de los impactos que la actividad

turística origina en la comunidad en la que actúa, que a su vez son el resultado directo de las relaciones sociales establecidas entre los residentes y los visitantes (Mincit, 2008). Las principales fuentes de información fueron:

Tabla 9. Fuentes de información sustentabilidad sociocultural

| Variables SC | Fuentes |
|-------------------------|---|
| Seguridad de residentes | Policía Nacional, Fiscalía General de la Nación. |
| Interculturalidad | Instituto Municipal de Cultura y Turismo, Gobernación de Santander, Agenda Cultural de Bucaramanga EL CARTEL. |
| Conservación | Instituto Municipal de Cultura y Turismo, Alcaldía (Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta y Girón). |
| Uso del patrimonio | Alcaldía (Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta y Girón), SITUR. |
| Impacto del turismo | Residentes, SITUR. |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10. Análisis de la sustentabilidad sociocultural del Área Metropolitana de Bucaramanga

| Variables | Indicadores | Bimodal | % Máx. | % Ind. | % Real |
|-------------------------------|---|----------|-------------|-------------|-------------|
| Seguridad de residentes | Seguridad ciudadanía | 0 | 2.5 % | 0.00 % | 0.00 % |
| Interculturalidad | Encuentros interculturales | 1 | 2.5 % | 2.5 % | 2.5 % |
| Conservación | Conservación patrimonio cultural | 1 | 2.5 % | 2.5 % | 2.5 % |
| Uso del patrimonio | Puesta en valor patrimonio intangible | 1 | 2.5 % | 2.5 % | 2.5 % |
| Participación comunidad local | Productos y servicios generados localmente | 1 | 2.5 % | 2.5 % | 2.5 % |
| Impacto social | Aceptación del turismo por la comunidad residente | 1 | 2.5 % | 2.5 % | 2.5 % |
| Total | | 5 | 15 % | 13 % | 13 % |

Fuente: Elaboración propia, adaptado del Sistema de Indicadores del Mincit.

Plataforma 5. Sustentabilidad ambiental del Área Metropolitana de Bucaramanga

Sin importar qué tipo de turismo se realiza en el destino, es un compromiso de los

prestadores turísticos y de las entidades públicas enfocadas en el turismo realizar una gestión ambiental para favorecer el desarrollo de los servicios ofrecidos (Mincit, 2008). Las principales fuentes de información fueron:

Tabla 11. Fuentes de información sustentabilidad ambiental

| Variables SA | Fuentes |
|-------------------------|---|
| Espacios singulares | Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga. |
| Capacidad de carga | Sin fuente |
| Tratamiento de residuos | Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, Corporación Autónoma de Santander. |
| Endemismo | Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, Corporación Autónoma de Santander. |

Continúa

| Variables SA | Fuentes |
|-----------------|---|
| Extinción | Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, Corporación Autónoma de Santander. |
| Consumo de agua | Acueducto Metropolitano de Bucaramanga. |
| Protección | Corporación Autónoma de Santander. |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12. Análisis de la sustentabilidad ambiental del Área Metropolitana de Bucaramanga

| Variables | Indicadores | Bimodal | % Máx. | % Ind. | % Real |
|-------------------------|---|---------|--------|--------|--------|
| Espacios singulares | Espacios naturales singulares | 1 | 2.43 % | 2.43 % | 2.43 % |
| Capacidad de carga | Capacidad de carga | 0 | 2.43 % | 0 % | 0 % |
| Tratamiento de residuos | Valorización de residuos sólidos | 0 | 2.43 % | 0 % | 0 % |
| Endemismo | Especies endémicas | 1 | 2.43 % | 2.43 % | 2.43 % |
| Extinción | Extinción de especies | 1 | 2.43 % | 2.43 % | 2.43 % |
| Consumo de agua | Consumo total de agua | 1 | 2.43 % | 2.43 % | 2.43 % |
| Protección | Alerta temprana | 0 | 2.43 % | 0 % | 0 % |
| | Recaudos propios destinados a la protección de recursos naturales no renovables | 0 | | 0 % | |

Fuente: Elaboración propia, adaptado del Sistema de Indicadores del Mincit.

Conclusiones

- a) El grado porcentual relativo de competitividad del sector turístico del Área Metropolitana de Bucaramanga es de 74.27%, valor compuesto como se indica en la figura 2:

b) Dicho valor porcentual obtenido es relativo, porque depende de la aplicación de un sistema específico de análisis de competitividad turística y porque tiene relevancia si se compara con otras regiones del país que apliquen exactamente el mismo sistema.

Figura 2. Valores porcentuales de competitividad turística del Área Metropolitana de Bucaramanga



Fuente: Elaboración propia.

- c) Se evidencia una profunda carencia de información sectorial en la región y una inexistente cultura de planificación basada en datos estadísticos. Esta circunstancia afecta negativamente la eficiencia y pertinencia de los resultados presentados en esta investigación y en los análisis que sobre competitividad se hagan en la región.
- d) La aplicación efectiva del Sistema de Indicadores de Competitividad del Mincit depende del grado de sistematización de la información sectorial que las regiones posean sobre la actividad turística y los fenómenos conexos a esta.
- e) Los resultados de esta investigación definen las principales brechas sectoriales que se deben superar y trazan un escenario de apuesta para el desarrollo estratégico del sector.
- f) Los resultados obtenidos de la aplicación del Sistema de Indicadores de Competitividad en el Área Metropolitana de Bucaramanga cobran sentido si se comparan relativamente con los resultados de la aplicación del mismo sistema en otra región del país o del mundo.
- g) Es necesario crear y aplicar una nueva metodología de análisis de competitividad basada también en indicadores cualitativos, que permita un diagnóstico sectorial más allá de un porcentaje numérico de competitividad turística relativa. Esta metodología ampliada debiera permitir, por ejemplo, el análisis de competitividad de un destino basado en la percepción del turista. Así mismo, cualquier metodología que se cree para esta medición deberá tener en cuenta la información sectorial que en verdad poseen las regiones, para que su aplicación sea en realidad posible y eficiente.
- h) Estos resultados de investigación pretenden resaltar el difícil trabajo de obtención de información sectorial más que abordar teóricamente la compleja cuestión de la competitividad. El trabajo no consistió en la formulación teórica de indicadores de competitividad, sino en la aplicación específica de una metodología particular creada para medir la competitividad turística en las regiones de Colombia.

Referencias bibliográficas

Alonso, J. (1992). Ventajas comerciales y competitividad: aspectos conceptuales y empíricos. *Revista ICE, Información Comercial Española*, 705, 38-76.

Cámara de Comercio de Bucaramanga (CCB). (2016). *Cámara Directa. Indicadores económicos de Santander*. Recuperado de <http://www.camaradirecta.com/temas/indicadoresantander/>

Cámara de Comercio de Bucaramanga (CCB). (16 de octubre de 2016). *Registro Nacional de Turismo. Bucaramanga*. Recuperado de <http://rnt-bucaramanga.confecamaras.co/establecimientos>

Camisón Zornosa, C. (1998). *Dirección estratégica de empresas y destinos turísticos. Balance del estado de la cuestión y propuesta de un marco integrador orientado a la competitividad*. Ponencia presentada en el VIII Congreso Nacional de ACEDE, Empresa y Economía Industrial, Las Palmas de Gran Canaria.

COMPITE 360 CCB. (16 de diciembre de 2016). *COMPITE 360 CCB*. Recuperado de <http://www.compite360.com/>

Consejo Privado de la Competitividad. (2016). *Informe Nacional de Competitividad 2016-2017*. Bogotá: Consejo Privado de la Competitividad. Recuperado de https://compite.com.co/wp-content/uploads/2016/11/CPC_Libro_Web_2016-2017.pdf

- David, F. R. (2013). *Conceptos de administración estratégica* (14.^a ed.). México: Pearson. Recuperado de <https://issuu.com/giaagu/docs/conceptos-de-administracion-estrate>
- De Lombaerde, P., García, J. G. y Reinel, J. (Coords.) (2002). *Informe final proyecto equipo negociador "ALCA" en su componente de competitividad regional*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de <http://www.cid.unal.edu.co/files/publications/CID200210lopreq.pdf>
- Fairbanks, M. (1995). Bases de la planeación estratégica para la competitividad. *Revista Cámara de Comercio de Bogotá*, 95, 11-14.
- Garay, L. J. (Dir.) (1998). *Colombia: estructura industrial e internacionalización. 1967-1996*. Bogotá: DNP, Colciencias, Consejería Económica y de Competitividad, Mincomex, MinHacienda y Proexport.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Mincit). (2008). *Sistema de Indicadores de Competitividad para el Turismo Colombiano (versión preliminar)*. Bogotá: Mincit. Recuperado de www.mincit.gov.co/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=56953&name=SistemaIndicadores.pdf&prefijo=file
- Porter, M. (1990). *The competitive advantage of nations*. New York: Free Press.
- Ritchie, B. y Crouch, G. I. (2003). *The competitive destination*. Wallingford: CAB International Publishing.
- Sala-i-Martín, X. (2000). *Apuntes de crecimiento económico* (2.^a ed.). (Trad. E. Vila Artadi). Barcelona: Antoni Bosch.
- Santander Competitivo. Comisión Regional de Competitividad. (s. f.). *Índice departamental de competitividad*. Recuperado de www.santandercompetitivo.org/multimedia-8-5/biblioteca-recursos.htm
- Schwab, K. (2015). *The Global Competitiveness Report 2015-2016*. Geneve: World Economic Forum. Recuperado de http://www3.weforum.org/docs/gcr/2015-2016/Global_Competitiveness_Report_2015-2016.pdf