

Formulación de un modelo estratégico de asociatividad que contribuya a la competitividad, la generación de valor y la cooperación entre los actores del sector turístico en el Área Metropolitana de Bucaramanga (Colombia).

Investigación en curso

Estefanía Ríos García

Administración turística y hotelera – Facultad Ciencias económicas, administrativas y contables
erios124@unab.edu.co

Diego Fernando Arévalo

Administración turística y hotelera – Facultad Ciencias económicas, administrativas y contables
darevalo765@unab.edu.co

Universidad Autónoma de Bucaramanga

RESUMEN

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

Este ejercicio corresponde a la aplicación del sistema de indicadores de competitividad que para el sector turístico diseñó el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (MINCIT, 2008).

El sistema de indicadores de competitividad del MINCIT concentra todos sus indicadores en cinco (5) grandes plataformas: 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; plataforma de soporte turístico, referida a la infraestructura, tecnología, atractivos, entre otros; plataforma de sustentabilidad ambiental, que abarca el aprovechamiento de los recursos del destino y la reducción de impactos desfavorables de la actividad turística; plataforma de sustentabilidad sociocultural que articula los impactos que la actividad turística genera en la comunidad y la plataforma de gestión turística que analiza la productividad, servicio, eficiencia, calidad y eficacia. (Mincit, 2008).

La investigación interpretó los resultados obtenidos de instrumentos aplicados en el transcurso del año 2016 a un conjunto de empresas (Cámara de Comercio de Bucaramanga CCB, 2016) pertenecientes al sector turístico del Área Metropolitana de Bucaramanga y que estaban activos en el Registro Nacional de Turismo de Colombia y a personas directamente relacionadas con la gestión pública y privada de las diferentes áreas que soportan las plataformas del sistemas de indicadores de competitividad enunciados.

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

ABSTRACT

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

This exercise corresponds to the application of the system of indicators of competitiveness that for the tourism sector designed the Ministry of Commerce, Industry and Tourism of Colombia. (MINCIT, 2008).

MINCIT's system of indicators of competitiveness concentrates all its indicators in five (5) major platforms: economic sustainability platform, which accounts for the adequate management of factors of tourism production that impact the economic development of the metropolitan region of Bucaramanga; platform of tourist support, referring to infrastructure, technology, attractions, among others; platform of environmental sustainability, which includes the use of destination resources and the reduction of unfavorable impacts of tourism; platform of socio-cultural sustainability that articulates the impacts that the tourism activity generates in the community and the tourism management platform that analyzes the productivity, service, efficiency, quality and efficiency. (Mincit, 2008).

The research interpreted the results obtained from instruments applied in the course of the year 2016 to a group of companies (Chamber of Commerce of Bucaramanga CCB, 2016) belonging to the tourist sector of the Metropolitan Area of Bucaramanga and that were active in the National Tourism Registry of Colombia and people directly related to the public and private

management of the different areas that support the platforms of the systems of competitiveness indicators enunciated.

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

Área de Conocimiento

Ciencias económicas, administrativas y contables. Turismo y desarrollo regional.

Palabras Clave

Clúster turístico, modelo de competitividad, sistema de indicadores de competitividad turística.

INTRODUCCIÓN

Una de las principales características del panorama económico que enfrenta Colombia y nuestra región es el incremento de la dimensión del mercado turístico, tendencia marcada por la expansión del proceso de globalización, reflejado en la apertura comercial, el aumento de los flujos financieros y de bienes y servicios y en la búsqueda de competitividad a través de procesos constantes de innovación y cooperación sectorial.

Es por esto que los sectores productivos deben pensar en modelos organizacionales de cooperación y asociatividad empresarial-sectorial, persiguiendo la asunción conjunta de decisiones estratégicas, articulando acciones en torno a la consecución de objetivos comunes: incrementar la productividad y la competitividad, capacidad con la que cuentan las empresas de cierto país o nación para crear, desarrollar, implementar y producir bienes y/o servicios en el mercado nacional e internacional conjunto otras empresas de la industria. (ALONSO, 1992).

Con el auge de la actividad turística en Santander, su crecimiento en términos del PIB regional, 3,2% con respecto al año 2015, según los indicadores de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, (Cámara de Comercio de Bucaramanga, 2016), la importante inversión privada que ha reportado el sector y con las apuestas que por esta actividad económica hacen diversos instrumentos de planificación pública de diferentes niveles territoriales y sectoriales, se hace necesario también el planteamiento de una estrategia de cooperación que permita la agregación de valor al destino, de tal forma que redunde en el desarrollo económico local y en el desarrollo humano de sus habitantes.

Es en este contexto que se hace necesario valorar el grado de competitividad del sector turístico del área metropolitana de Bucaramanga, de cara a formular un modelo estratégico de asociatividad sectorial que tenga entre sus objetivos el mejoramiento de la competitividad del sector.

Estructura del Artículo: Breve descripción del contenido en cada una de las Secciones. Ejm: La Sección 2 presenta datos básicos sobre el tamaño de página para la escritura de este artículo. La Sección 3 ofrece unos lineamientos básicos sobre el tipo de fuente (letra) a usar en la escritura del presente artículo. La Sección 3 explica

OBJETIVO

Valorar el grado de competitividad del sector turístico en el Área Metropolitana de Bucaramanga.

Este material es presentado al *VI Encuentro Institucional de Semilleros de Investigación UNAB*, una actividad carácter formativo. La Universidad Autónoma de Bucaramanga se reserva los derechos de divulgación con fines académicos, respetando en todo caso los derechos morales de los autores y bajo discrecionalidad del grupo de investigación que respalda cada trabajo para definir los derechos de autor.

Conserve esta información

METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo “aplicada”, “descriptiva” y “no experimental”. Se empleó el método inductivo para interpretar los resultados de la información recogida a través de fuentes primarias en el conjunto de las empresas que en el año 2016 tenían vigente 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 empleó el método deductivo mediante el análisis diversas ~~fuentes secundarias que daban cuenta de los diferentes frentes que~~ componen el sistema de indicadores de competitividad del sector turístico.

Para la recolección de la información primaria y secundaria necesarias 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 encuestas a gestores de empresas del sector y turistas que durante el 2016 visitaron el destino.

Se presenta la recopilación de las 150 encuestas aplicadas a establecimientos turísticos con el cumplimiento de los requisitos legales en el Área Metropolitana de Bucaramanga, estas encuestas se realizaron en instalaciones de algunas de las empresas encuestadas y otras por vía online; todo esto con el objetivo de obtener información acerca de los cinco (5) factores del modelo del Ministerio de Comercio Industria y Turismo, Soporte turístico, Sustentabilidad sociocultural, Sustentabilidad ambiental, Sustentabilidad económica y Gestión turística explicadas con anterioridad en la introducción.

Dentro de la misma se analizaron variables como prestadores turísticos, conectividad, investigación, seguridad turística, atractivos turísticos, productividad, generación de empleo, inversión, ofertas, alianzas estratégicas, servicio, calidad, interculturalidad, entre otras. Estas encuestas revelaron indicadores que se verán y analizarán más adelante dentro de los resultados obtenidos.

Asimismo, se realizaron entrevistas con el fin de adquirir información importante para completar el modelo que propone el Ministerio y que se aplicó para esta investigación; las entrevistas se destinaron a la Policía de turismo, gerentes hoteleros, de restaurantes y de centros recreacionales que se encuentren dentro del Registro Nacional de Turismo.

ACTIVIDADES

Tabla 1. Actividades propuestas para el cumplimiento del objetivo.

Actividades	A quien va dirigido
Entrevista	Terminal de Transporte
Entrevista	Policía de Turismo
Entrevista	Gerentes hoteles, restaurantes, centros recreativos.
Encuesta	Turistas y gestores de empresas del sector.

Encuesta Entidades prestadoras de servicios turísticos con RNT. (Hoteles, Restaurantes, Centros recreativos, Agencias de viajes, etc)

CRONOGRAMA

Tabla 1. Cronograma de actividades

Objetivo	Actividad	Trim estre 1	Trim estre 2	Trim estre 3	Trim estre 4	Trim estre 5	Trim estre 6	Trim estre 7	Trim estre 8
Objetivos 1, 2, 3 y 4	1	X							
	2		X						
Objetivo 1	3			X	X				
Objetivo 2	4				X	X			
Objetivo 3	5						X		
Objetivo 4	6							X	
O. General	7								X

RESULTADOS

Acorde con el sistema de indicadores del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, la plataforma de sustentabilidad económica da cuenta del manejo adecuado de los factores de la producción turística que impactan el desarrollo económico de la región metropolitana de Bucaramanga; la plataforma de soporte turístico se refiere a la infraestructura, tecnología, atractivos, entre otros; la plataforma de sustentabilidad ambiental abarca el aprovechamiento de los recursos del destino y la reducción de impactos desfavorables de la actividad turística; la plataforma de sustentabilidad sociocultural articula los impactos que la actividad turística genera en la comunidad; y la plataforma de gestión turística analiza la productividad, servicio, eficiencia, calidad y eficacia. (Mincit, 2008).

Según lo anterior se efectuaron tablas para sintetizar la información recopilada a través de los instrumentos de investigación practicados, información que se dividió en cinco (5) plataformas propuestas por el sistema (Soporte turístico, Sustentabilidad sociocultural, Sustentabilidad ambiental, Sustentabilidad económica y Gestión turística). A los indicadores incluidos en cada plataforma se les asignó previamente un valor máximo porcentual así: 18%, 15%, 17%, 20% y 30% respectivamente (ver Figura 1).

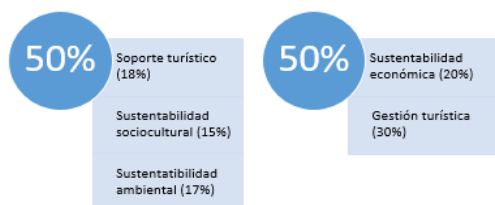


Figura 1. Valores máximos esperados del modelo de competitividad para un destino.

La información obtenida se agrupó en cinco (5) tablas correspondientes a las plataformas analizadas, a su vez, cada tabla cuenta con variables e indicadores definidos en la metodología que para este efecto diseñó el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia. (Mincit, 2008).

Los resultados obtenidos indican que este modelo permite crear posicionamiento competitivo para el Área Metropolitana de Bucaramanga, a pesar que se evidencia que ésta carece de información confiable, técnica y actualizada sobre los diversos factores que afectan la actividad turística. Es importante mencionar que la actividad turística se ve obligada a enfrentar cambios constantes por evoluciones en gustos, expectativas, exigencias del consumidor y competencia directa con otro destino similar; es por ello que, se debe instituir un plan estratégico competitivo que permita al destino prevenir y reaccionar con facilidad a estas transformaciones a nivel nacional e internacional.

A pesar que los resultados obtenidos no concuerdan con los resultados esperados para que el destino sea altamente competitivo, el Área Metropolitana de Bucaramanga ha tenido grandes avances en la actividad turística en los últimos años, si este destino implementara el sistema de indicadores de competitividad con el objetivo de llegar al cumplimiento del 100% de los indicadores y variables de cada plataforma se convertiría en un destino competitivo, responsables del medio ambiente, con una disminución de los impactos negativos que genera la actividad turística, permitiendo la recuperación de la identidad de la comunidad del destino.

IDENTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Nombre del Semillero	Turismo y desarrollo regional
Tutor del Proyecto	Ricardo Varela Villalba
Grupo de Investigación	Dinámicas sectoriales
Línea de Investigación	Desarrollo económico local
Fecha de Presentación	09 de Febrero de 2016

REFERENCIAS

- [90] Cámara de Comercio de Bucaramanga. (2016). *Cámara Directa*. Obtenido de Cámara Directa: <http://www.camaradirecta.com/temas/indicadoresantander/>
- [91] MINCIT. (2008). *Sistema de indicadores de competitividad para el turismo colombiano*.