

ESTUDIOS DE TURISMO PARA EL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO*

TOURISM STUDIES DEPARTMENT QUINDÍO

Blanca Leider Arias Esquivel**

Carolina Olaya Prieto***

Recibido: 17/07/2014 - Aceptado: 28/10/2014

Cómo citar este artículo: Arias, B. y Olaya, C. (2014). Estudios de turismo para el departamento del Quindío. *Sinapsis* (6). 69-76.

Resumen

El presente texto manifiesta la importancia de un centro de estudio turístico apoyado en la investigación y aplicación de indicadores, buscando contribuir a la formulación de propuestas para el departamento del Quindío que aporten a la competitividad y desarrollo sostenible. Para la investigación se utilizó un método inductivo, exploratorio y descriptivo. En la primera fase se realizó un acercamiento inicial con los prestadores de servicios turísticos, de quienes mediante una encuesta aplicada se obtuvieron datos iniciales, para un diagnóstico acerca de la sensibilización actual de los empresarios del Quindío, frente a la conservación del medio ambiente y el uso adecuado de estadísticas que permitan tomar decisiones entorno a la actividad turística. Finalmente, se concluyó que es pertinente realizar un centro de estudio turístico, debido a que no se cuenta con fuentes estadísticas que monitoreen la oferta para aplicar el modelo de ciclo de vida del destino turístico de Richard Butler.

Palabras clave: competitividad, desarrollo sostenible, indicadores, turismo.

Abstract

The present text manifests the importance of having a center for touristic studies backed up in investigation and in the application of indicators, that allows to maintain the touristic activity monitored, looking forward to contribute to the formulation of innovative proposals for the department of Quindío. An inductive, exploratory and descriptive method was used. In the first phase of this project an initial approach with the touristic service providers came true, whom by means of an opinion survey applied right in their establishments, it was possible to achieve initial data for a diagnosis and reflection in connection with the touristic activity. Finally, it was concluded that it is relevant to conduct a center for touristic studies, due to the lack of statistical sources that monitor the offer and this way apply the model of life cycle of the touristic destination of Richard Butler.

Key words: competitiveness, sustainable development, indicators, tourism.

JEL: R50, L83

Introducción

La presente investigación se desarrolló en el departamento del Quindío, con el objetivo de analizar la importancia de un centro de estudio turístico que con la articulación de universidad, Estado y el sector empresarial, aporte al direccionamiento estratégico del destino turístico. En la primera parte se analiza la política pública del departamento, los objetivos de competitividad y algunas

estadísticas que muestran la importancia del sector turístico en la economía quindiana.

Más adelante se muestra el modelo del ciclo de vida de los destinos turísticos planeado por Richard Butler (1980), se analizan sus componentes y se da una mirada internacional a los observatorios dedicados al análisis y monitoreo de la actividad turística, así mismo, se plantean los indicadores necesarios para identificar en qué etapa

* Proyecto de investigación estudios turísticos ETURI adscrito a la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío EAM y al Equipo de investigación en Responsabilidad Social GRS.

** Blanca Leider Arias Esquivel. Profesional en administración de Hotelería y Turismo, Escuela de Administración y Mercadotecnia. Coinvestigadora. Correo electrónico: blankisaxm1@eam.edu.co

*** Carolina Olaya Prieto. Profesional en administración de Hotelería y Turismo, Escuela de Administración y Mercadotecnia. Coinvestigadora. Correo electrónico: karitoaya@eam.edu.co

Blanca Leider Arias Esquivel, Carolina Olaya Prieto

del ciclo se encuentra el Quindío como destino turístico y se definen algunos conceptos como sostenibilidad, competitividad y destino turístico. Finalmente, se muestra la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación, sus resultados y las conclusiones.

La Planificación y su incidencia en el desarrollo turístico

La Gobernación del Quindío en su Plan Departamental de Desarrollo 2012 - 2015 tiene como pilar fundamental, encaminar al departamento del Quindío hacia su fortalecimiento económico en condiciones de equidad y justicia social para la población. Una de sus principales estrategias se encuentra consignada en la Política de Turismo cuyo objetivo es el posicionamiento del Quindío como destino turístico, a través de la colaboración conjunta del sector público y privado.

De igual forma en el Plan Regional de Competitividad, la Gobernación establece los lineamientos generales en materia de productividad y competitividad al año 2032 y define que:

En el 2032 el Quindío será un departamento ambientalmente sostenible y sustentable, equitativo, justo e incluyente socialmente, modelo de integración regional y asociatividad, con un nivel de ingreso medio alto per cápita; y en los cinco primeros lugares de competitividad nacional, basado en el aumento de la diversificación de la productividad agro exportadora, un turismo y otros servicios con alto valor agregado; mediante el desarrollo de competencias educativas, formación laboral, investigación y tecnología avanzada, y en conectividad con el mundo globalizado. (2010: 31)

Para el logro de estos propósitos es necesario adelantar procesos de planificación turística que permitan encaminar esta actividad hacia su verdadero desarrollo, enmarcado en los principios de sostenibilidad y competitividad como aspectos fundamentales para la consolidación de la industria turística regional. El turismo es considerado como una actividad económica importante, que se proyecta como un conjunto de servicios de clase mundial altamente competitivos.

La creación de un observatorio o centro de estudio turístico permite profundizar en las particularidades del ejercicio turístico regional, con el fin de contribuir efectivamente al mejoramiento económico y social. De igual forma, se constituye en una herramienta de monitoreo y análisis periódico para identificar sus principales impactos y potencialidades, en aras de aportar la información necesaria para la planificación, proyección y fortalecimiento del sector.

Según la oficina de estudios económicos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en el perfil económico del Quindío (2012), el turismo y el comercio representan el 22,1 % del Producto Interno Bruto (PIB) del departamento y al cierre del año 2011 el 32,3 % de la población ocupada ejerció labores relacionadas con estas actividades económicas. Al mismo tiempo, el porcentaje de ocupación anual ha presentado un crecimiento paulatino en el período comprendido entre el año 2009 al 2011, del 41,9 % al 44,6 % respectivamente.

El análisis y monitoreo constante de la actividad turística permite generar planes y proyectos que faciliten la competitividad de un destino, y a su vez, este proceso se convierte en una sensibilización educativa en torno a la mejora continua. Con la implementación del centro de estudios turísticos se busca sensibilizar a los empresarios del sector acerca de la importancia de la implementación de estadísticas y su análisis periódico mediante un programa de formación y capacitación continuo.

En el proceso de diagnóstico y monitoreo de un destino turístico, Butler (1980) plantea la Teoría del Ciclo de Vida del Destino Turístico, y explica que aunque las estadísticas muestren un panorama positivo es necesario profundizar en el monitoreo de las condiciones reales del entorno, para identificar señales de desgaste, propias de la masificación turística y anticiparse a su declive a través de la implementación de estrategias que permitan su modernización o reactivación si es del caso.

Esta teoría explica la evolución de los destinos en siete fases (exploración, implicación, crecimiento o desarrollo, consolidación, estancamiento, rejuvenecimiento y declive), cada etapa presenta una serie de rasgos característicos en cuanto a la demanda, oferta, distribución y competencia, teniendo en cuenta los cambios del espacio (infraestructuras y medioambiente), las actitudes del turista y residentes; el número y composición de las visitas, la implicación de los agentes locales y externos; la accesibilidad al destino y la competencia.

Según esta percepción, la fase de exploración se caracteriza porque el destino no está definido como tal y los turistas son de tipo errante y exploratorio, durante la fase de implicación existe una mayor llegada de visitantes y la actividad turística comienza a generar impacto económico en la población. Cuando se inicia el proceso de inversión empresarial y estatal en el turismo, el destino pasa a su fase de desarrollo y consolidación y se evidencia el crecimiento en el número de turistas, sin embargo, es usual que posterior a su desarrollo, el destino presente desgaste de su infraestructura y se produzca el estancamiento en el número de visitas, circunstancias

que según este modelo teórico conducen al declive, si no se implementan nuevas estrategias que permitan lograr su rejuvenecimiento.

Este modelo ha sido referente para diversos estudios turísticos y aplicados en destinos como Hawái, Costa Dorada de Australia, Venecia, Lancaster Pensilvania, entre otros. El objetivo principal del centro de estudios turísticos para el departamento del Quindío es determinar la etapa del ciclo de vida en la que se encuentra el destino y contribuir a la formulación de propuestas, para el mejoramiento y la planificación turística ajustadas a la realidad del contexto político, económico y social.

Es importante resaltar que la actividad turística se vale de las características excepcionales de un lugar para generar dinámicas que impactan directamente al entorno y a la comunidad circundante, el reto de este sector debería constituirse en la transformación de los efectos en detonantes de desarrollo sostenible, para evitar que la incidencia de impactos negativos conduzca al destino turístico hacia su declive.

Los observatorios como herramientas de monitoreo turístico

Retomando las definiciones de la Guía para la Conformación de Observatorios de DH y DHI publicado por la Presidencia de la República de Colombia, un observatorio es:

Un lugar donde se observa, analiza, procesa y teoriza acerca de una realidad o contexto determinado. Además se constituye en herramienta útil para construir a partir de datos estadísticos, cuantitativos y cualitativos, diagnósticos y documentos analíticos, que tienen como objeto explicar o aportar conceptos que permitan la comprensión de los fenómenos sociales que afectan a una población determinada. En este sentido los datos procesados y los documentos producidos por un observatorio son un insumo esencial para los tomadores de decisiones y los hacedores de políticas. (Vicepresidencia de la República, 2006: 12)

El consejo de participación ciudadana y control social del Ecuador CPCCS define el concepto de observatorio como:

Un espacio autónomo, técnico, intersectorial e interdisciplinario de carácter permanente conformado por grupos de ciudadanos u organizaciones con el objetivo de elaborar diagnósticos, informes, reportes, monitorear, evaluar e incidir en determinadas políticas o procesos a través de fuentes e instrumentos propios y externos en beneficio de los ciudadanos. (CPCCS, 2014)

Los observatorios pueden estar conformados por personas naturales y organizaciones que se agrupan en un espacio autónomo con el fin de monitorear, evaluar e incidir en determinadas políticas o procesos, las cuales pueden variar en su naturaleza de forma permanente.

Según el manual de la Presidencia de la República de Colombia, se pueden identificar dos tipos de observatorios, los de carácter civil o de las organizaciones no gubernamentales y los de carácter estatal.

También se pueden identificar los observatorios pasivos que observan las tendencias y hechos, sin incidir en las decisiones que puedan afectar la situación encontrada y los activos, que desde su misma definición buscan orientar su observación en aras de incidir en la toma de decisión y formulación de políticas. Se precisa que los observatorios activos se dedican a un ciclo completo de observación-acción, es decir, a observar, analizar y producir insumos para promover la incidencia en los procesos de decisión alrededor de políticas públicas, monitorear el uso de estos insumos, saber en qué grado influenciaron y finalmente, saber si las decisiones influenciadas resultaron favorables a la intención de los insumos producidos por el observatorio.

En el sector turístico existen algunos observatorios en Iberoamérica que se dedican a recolectar información, para su análisis y facilitar la toma de decisiones, algunos que se pueden referenciar son:

El Observatorio Turístico de Guanajuato OTEG (2013), por ejemplo, es un espacio de análisis, técnico, intersectorial e interdisciplinario bajo el cual un grupo de personas o entidades se agrupan y organizan con el propósito de vigilar, medir y verificar la evolución del sector turismo en el Estado de Guanajuato. Este observatorio se encuentra conformado por el sector público, privado y académico, en él se exponen una serie de indicadores con datos históricos y otros sistemas de medición periódica, para el análisis del comportamiento del sector, también se incluyen publicaciones de interés, información turística, eventos y actividades relacionadas.

El Observatorio Municipal de Turismo de Pamplona (2013) tiene como objetivo conocer la situación del turismo de esa ciudad, su evolución, análisis, estudio y seguimiento de las necesidades de los turistas en Pamplona.

El Observatorio Turístico del Perú por su parte indica que:



Blanca Leider Arias Esquivel, Carolina Olaya Prieto

Es un instrumento de investigación científica y de orientación profesional en todo lo que se refiere a las actividades turísticas, que promueve el sector empresarial privado y el sector público, que emerge como respuesta a la carencia de información oportuna, eficaz y veraz para la toma de decisiones gerenciales, así como la ausencia de investigaciones científicas y operativas en el sector turismo. (OTP, 2013)

Por otra parte el Sistema Unificado de Información Turística del Quindío es:

Una herramienta que permite evidenciar y procesar los estudios de indicadores económicos y sociales de la actividad turística del Quindío, con el propósito de contribuir a que sus representantes puedan tomar decisiones y planificar de una forma adecuada al sector turístico. Además, en este sitio web se encuentra información turística del departamento del Quindío. (SUIT, 2013)

A nivel general se puede concluir que un observatorio es un centro de estudios en donde se une el sector empresarial, público y la academia, con el fin de tener información relevante y oportuna de un sector específico, para facilitar la toma de decisiones. Sin embargo, para que un centro de estudios u observatorio se pueda establecer, debe existir un proceso de sensibilización frente al uso y recolección adecuada de los datos y estadísticas, que son las que permiten enriquecer un análisis tanto cualitativo de un destino turístico.

Esta investigación busca que en el departamento del Quindío se cuente con una permanente evaluación del destino turístico y realizar un diagnóstico, de acuerdo con la teoría del ciclo de vida planteado por Butler, de la etapa en la que se encuentra, con el fin de tomar decisiones que eviten llegar a su declive.

Al monitorear y analizar los procesos turísticos es necesario establecer indicadores como elementos y herramientas de estudio que sirven para tomar una fotografía virtual del estado e impacto de una actividad. En este caso, por ejemplo, se encuentran definidos en la enciclopedia virtual Gestión de Destinos Turísticos 2.0, en la Planificación Turística Tradicional a la Creación de Clústers Turísticos y Destinos en Redes (2013).

De acuerdo con esta publicación, existen diferentes tipos de indicadores que se adoptan según las necesidades y características de cada destino, los indicadores de competitividad son señalados como una herramienta que ayuda a determinar en qué estado del ciclo de vida se encuentra el destino para evitar su declive, analizan las tendencias de factores como estancia media, facturación de las

empresas turísticas, gasto y porcentajes de crecimiento e inversión en infraestructura de transporte.

A su vez los indicadores de calidad miden la satisfacción de los clientes frente a los servicios prestados, con el propósito de conseguir su fidelización, estos tienen en cuenta aspectos como accesibilidad del destino, desarrollo en la formación de los trabajadores, cantidad y calidad de los recursos turísticos.

Este compilado virtual, se hace referencia a los indicadores que evalúan el grado de seguridad y sostenibilidad del destino, estos últimos usados para definir y cuantificar los impactos que produce la actividad turística a nivel medioambiental, económico y social.

De acuerdo con lo anterior, los indicadores de sostenibilidad, miden los siguientes aspectos:

A nivel medioambiental:

- Cantidad de residuos producida y su evolución temporal.
- Cambios en el uso del territorio.
- Calidad de las aguas marinas.

A nivel económico:

- Ingresos per cápita derivados del sector servicios.
- Permanencia de los beneficios generados por las empresas del sector servicios en el destino.

A nivel social:

- Número de puestos de trabajo creados por el sector turístico.
- Proporción de turistas por habitantes.
- Niveles de contaminación acústica.

La Organización de las Naciones Unidas en la Guía Metodológica para Desarrollar Indicadores Ambientales y de Desarrollo Sostenible, pone en evidencia la necesidad de monitorear las dinámicas ambientales en las naciones para comenzar a generar acciones de sostenibilidad así:

Los problemas y desafíos de sostenibilidad que enfrentan los países latinoamericanos y caribeños son inmensos. Cada vez es más evidente la necesidad de construir y monitorear políticas públicas basándose en evidencias, dentro de las cuales figura en lugar central un conjunto de indicadores diseñados para mostrar los signos vitales de una determinada dinámica ambiental, y sus interrelaciones con las dinámicas sociales y productivas. (Martínez, 2009: 11)

Según esta publicación “los indicadores ambientales idealmente constituyen un sistema de señales claras y oportunas sobre un determinado proceso ambiental” (Martínez, 2009: 11) y se basan en la recolección de información para objetivar y permitir la toma de decisiones.

Esta guía indica que no toda información se constituye en un insumo válido en el proceso de objetivación de las decisiones y que para que un dato sea útil debe tener las siguientes características que determinan su calidad:

1. Confiabilidad.
2. Precisión.
3. Relevancia, idoneidad y pertinencia.
4. Integralidad.
5. Actualización.
6. Contextualización.
7. Organización y jerarquización.
8. Presentación (claridad y atractivo).
9. Adecuación a demanda de usuarios.

La aplicación de estos indicadores busca aportar al desarrollo sostenible del departamento del Quindío, de esta manera evitar el desgaste de los recursos naturales propios de la actividad turística.

María Novo en su libro *El desarrollo sostenible* indica que:

La sostenibilidad es un paradigma para pensar en un futuro en el cual las consideraciones ambientales, sociales y económicas se equilibran en la búsqueda del desarrollo y una mejor calidad de vida. Estos tres ámbitos –la sociedad, el medio ambiente y la economía– están entrelazados (Novo, 2006: 3).

En el desarrollo de las actividades turísticas están presentes de manera directa estos tres aspectos y adicionalmente a la cultura que deben mantener un equilibrio constante. Hay que tener en cuenta que tanto el turista y el destino son responsables en la misma medida de la sostenibilidad, tal como se indica en el Artículo 3 del Código Ético Mundial para el Turismo “Todos los agentes del desarrollo turístico tienen el deber de salvaguardar el medio ambiente y los recursos naturales” (OMT, 2001: 4).

El destino turístico entendido como el lugar físico en donde se realizan las actividades turísticas, o convergen los turistas y la oferta de servicios, es el que finalmente recibe los impactos ambientales, sociales, económicos y culturales. Josep Valls en su libro *Gestión de destinos*

turísticos sostenibles plantea las características que posee un destino turístico así:

Espacio geográfico determinado, con rasgos propios de clima, raíces, infraestructuras y servicios y con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación, que adquiere centralidad atrayendo a turistas mediante productos perfectamente estructurados y adaptados a las satisfacciones buscadas, gracias a la propuesta en valor y ordenación de los atractivos disponibles dotado de una marca y que se comercializa teniendo en cuenta su carácter integral (1998:4).

Si un destino turístico pretende tener una imagen de sostenibilidad debe agregar valor a su oferta y fortalecer su marca, de esta manera puede llegar a ser más competitivo. Geoffrey Crouch y Brent Ritchie (1999) indican que la competitividad de un destino turístico se compone de una ventaja comparativa que implica recursos humanos, físicos, culturales, infraestructura y disponibilidad de capital y una ventaja competitiva que hace referencia a la capacidad que tiene el destino de utilizar estos mismos recursos y convertirlos en multiplicadores de crecimiento y eficiencia. (Crouch y Ritchie, 1999:142).

Los autores proponen un modelo basado en los recursos naturales, indicando que son estos los que finalmente atraen a los turistas, sin embargo, depende en gran medida de la adecuada planificación y articulación de todos los recursos.

Por su parte, Hassan (2000: 38) indica que la competitividad en los destinos turísticos es la habilidad que posee el destino para integrar productos con valor agregado, en el cual se mantenga su posición en el mercado y a su vez sea sostenible con el uso de sus recursos.

Hassan (2000:242) se basa en cuatro puntos principales para determinar la competitividad en el mercado turístico:

- Ventaja comparativa: incluye factores asociados al micro y macro ambiente.
- Orientación de la demanda: la habilidad del destino para responder a los cambios de la demanda.
- Estructura de la industria: una industria organizada puede estar relacionada con la habilidad del destino para competir.
- Compromiso ambiental: es el principal potencial para la competitividad sustentable.

En este sentido, la competitividad turística se compone de diferentes variables y es necesario

Blanca Leider Arias Esquivel, Carolina Olaya Prieto

analizar a fondo cada una de estas, para determinar el direccionamiento estratégico de un destino turístico.

Materiales y métodos

Para llevar a cabo el proceso de estudio fue necesario realizar un diagnóstico inicial, apoyado de la investigación exploratoria y descriptiva, basado en el trabajo de campo para analizar las variables e identificar los procesos actuales que afectan directamente la actividad turística. El método de investigación fue inductivo, se analizaron las variables de manera particular mediante la observación y la experimentación. Los datos recolectados se expresaron de manera cuantitativa, de esta forma se facilitó el análisis estadístico y la toma de decisiones. Las fuentes de recolección de información fueron primarias y secundarias, mediante el uso de encuestas y consulta bibliográfica.

El instrumento de investigación se aplicó a una muestra representativa de 30 establecimientos turísticos: alojamientos y agencias de viajes del municipio de Armenia, Montenegro y Quimbaya, caracterizados por su consolidación y amplia experiencia en el sector, lo cual permitió obtener los datos necesarios para el análisis.

El instrumento de recolección de la información secundario que se utilizó fue la encuesta, mediante la cual con un cuestionario de 14 preguntas se buscó hacer un primer acercamiento con los prestadores de servicios turísticos y analizar qué tan familiarizados se encontraban con el manejo de estadísticas e indicadores de la actividad de su establecimiento; y de esta manera implementar un observatorio o centro de estudio turístico.

Adicionalmente, la aplicación de esta encuesta busca conocer si la población objeto de estudio tiene algún programa o política que aporte a la sostenibilidad y buen uso de los recursos naturales, componente indispensable para la implementación del modelo de Butler.

Resultados

A continuación se muestran los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los establecimientos prestadores de servicios turísticos, como alojamientos rurales y urbanos, cuyo objetivo principal fue recoger datos iniciales pertinentes a la actividad turística y diagnosticar mediante una muestra representativa que tan sensibilizados se encuentran frente a temas de indicadores, sostenibilidad y en general si cuentan con estadísticas de la actividad turística, la aplicación de esta encuesta arrojó los siguientes resultados:

ALOJAMIENTOS QUE LLEVAN ESTADÍSTICAS DE SUS CLIENTES

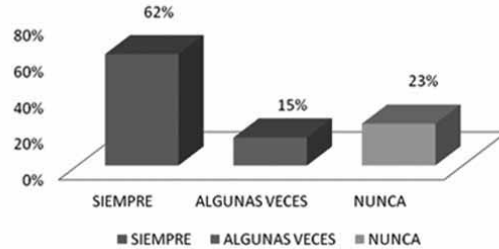


Gráfico 1. Alojamientos que llevan estadísticas de sus clientes
Fuente: elaboración propia.

Se puede evidenciar que el 62 % de los prestadores de servicios turísticos encuestados poseen un sistema de medición y estadística de sus clientes, sin embargo es preocupante que el 23 % no tengan esta cultura de medición, lo cual significa que el sector no se encuentra sensibilizado o posiblemente capacitado para ello. El centro de servicios turísticos Eturi justamente lo que pretende es brindar soluciones de información y tener un centro de monitoreo constante de la actividad turística, que permita la toma asertiva de decisiones.

ALOJAMIENTOS QUE CONSIDERAN QUE EL GREMIO TURÍSTICO LES BRINDA HERRAMIENTAS DE COMPETITIVIDAD

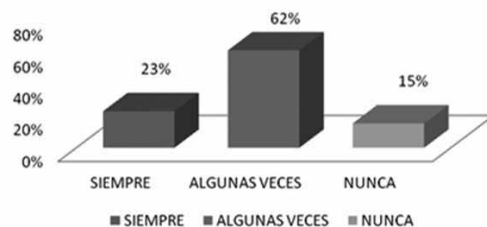


Gráfico 2. Alojamientos que consideran que el gremio turístico les brinda herramientas de competitividad
Fuente: elaboración propia.

Es evidente que los prestadores de servicios turísticos no sienten el respaldo de un gremio turístico dispuesto a brindarles apoyo constante a sus requerimientos, en este sentido el centro de estudios turísticos Eturi busca la unificación de un sistema de información entre los establecimientos turísticos, para que se apoyen en la información como herramienta de planificación para su oferta.

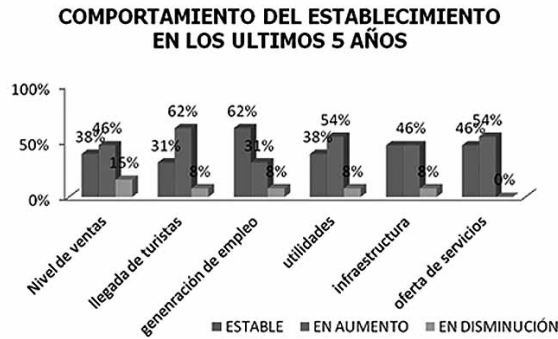


Gráfico 3. Comportamiento del establecimiento en los últimos 5 años
Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con la percepción de los encargados de los establecimientos turísticos encuestados, el comportamiento al identificar las variables es estable, en aumento y en disminución. Se analiza una tendencia estable, para la generación de empleo y un aumento en la oferta de servicios y llegada de turistas; lo anterior representa una oportunidad para la industria turística, que a través de la formalización, capacitación y monitoreo constante se puede fortalecer.



Gráfico 4. Programa de conservación y uso de recursos existentes
Fuente: elaboración propia.

El centro de estudios turísticos Eturi, busca también, monitorear la sostenibilidad e incentivar programas de ahorro y uso eficiente de los recursos, aunque la gráfica indica que los encuestados se preocupan por tener programas de ahorro de recursos y reciclaje, es necesario que el destino turístico se proyecte como un destino sostenible.

Los resultados anteriormente expuestos permiten concluir que es pertinente el desarrollo de un sistema de monitoreo permanente del fenómeno turístico de la región, que analice las variables actuales y genere

estrategias para facilitar el desarrollo sostenible de esta actividad económica. Asimismo, contribuye a reiterar la importancia de la implementación y análisis de indicadores para medir la competitividad, el crecimiento económico del sector y los niveles de sostenibilidad e impactos ambientales y sociales.

Conclusiones

La investigación realizada permite obtener un diagnóstico inicial acerca de la información disponible para implementar el modelo de Butler en el departamento del Quindío, para así, reflexionar acerca de la importancia de tener un centro de estudio turístico que apoyado en la investigación, integre la academia y el sector empresarial, teniendo en cuenta que el sector turístico contribuye al desarrollo del departamento.

Actualmente, no se conoce en qué fase del ciclo de vida de un destino turístico se encuentra el departamento del Quindío, debido a que no se cuenta con estadísticas que permitan inferir acerca de este tema. Es pertinente la creación de un centro de estudios turísticos que implemente y monitoree indicadores que midan la competitividad, calidad, seguridad y sostenibilidad en las empresas turísticas del departamento; y de esta manera se realicen acciones planificadas para del turismo de la región.

El plan regional de competitividad proyectado al 2032, sustenta la importancia de planificar un destino turístico e indica qué se busca con el departamento del Quindío para que sea sostenible, sustentable y competitivo. Actualmente no se cuenta con una cadena de valor en el sector turístico y se están dejando de lado las competencias técnicas, educativas y de formación laboral que debe poseer los prestadores de servicios turísticos, para contribuir de manera significativa a la experiencia como factor diferenciador de un destino turístico.

De acuerdo con los datos obtenidos en la encuesta aplicada, se puede percibir a nivel general, que no se cuenta con una cultura de la medición, puesto que aunque el 62 % de los encuestados indica tener estadísticas de llegada de sus clientes, estas cifras se llevan de manera informal.

En cuanto a la sostenibilidad ambiental se tiene un gran interés por la conservación de los recursos vitales, sin embargo, no se cuenta con un programa de sostenibilidad ambiental con estadísticas permanentes y actualizadas que permitan catalogar al destino como sostenible.

Blanca Leider Arias Esquivel, Carolina Olaya Prieto

Referencias bibliográficas

Butler, R. (1980). *The Concept of a Tourist Area Cycle of Evolution: Implications for Management of Resources*. Canada: Canadian Geographer.

Crouch, G. & Ritchie, J. (1999). Tourism, competitiveness and societal prosperity. *Journal of Business Research*, (44), 137-152.

Gestión de Destinos Turísticos 2.0. (2009). *De la Planificación Turística Tradicional a la Creación de Clústers Turísticos y Destinos en Redes* [Destinos 2.0 Wiki]. Recuperado de <http://cloudtourism.pbworks.com/w/page/16041502/FrontPage>

Gobierno de Ecuador. (2014). *Consejo de Participación ciudadana y control social CPCCS*. Recuperado de <http://www.cpccs.gob.ec/?mod=observatoriociudadano>

Gobernación del Quindío. (2012). *Plan regional de competitividad del Quindío*. Recuperado de <http://quindio.gov.co/component/phocadownload/category/55-plan-regional-de-competitividad>

Gobernación del Quindío. (2012). *Plan de desarrollo departamental 2012-2015*. Recuperado de <http://quindio.gov.co/secretarias/secretaria-de-planeacion-y-planificacion/1-plan-de-desarrollo-2012-2015.html>

Hassan, S. (2000). Determinants of Market Competitiveness in an environmentally sustainable tourism industry. *Journal of Travel Research*, (38), 239-245

Martínez, R. (2009). *Guía Metodológica para Desarrollar Indicadores Ambientales y de Desarrollo Sostenible*. Chile: Organización de las Naciones Unidas.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Oficina de estudios económicos (2012). *Perfil económico del Quindío*. Recuperado de <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=16724>

Naciones Unidas - Organización Mundial del Turismo. (2001). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Recuperado de http://www.unwto.org/ethics/full_text/en/pdf/Codigo_Etico_Espl.pdf

Novo, M. y Zaragoza, F. (2006). *El desarrollo sostenible: su dimensión ambiental y educativa*. Madrid: UNESCO - Pearson Educación S.A.

Observatorio Turístico de Guanajuato OTEG. (2013). *Observatorio Turístico*. Recuperado de <http://www.observatorioturistico.org/inicio>

Observatorio turístico del Perú OTP. (2013). *Quiénes somos*. Recuperado de <http://www.observatorioturisticodelperu.com/qsomos.php>

Observatorio Turístico Municipal de Pamplona. (2013). *Pamplona me gusta*. Recuperado de <http://www.turismodepamplona.es/>

Sistema unificado de información turística del Quindío. (2013). *Quiénes somos* [SUIT]. Recuperado de <http://siturpcc.net/>

Vicepresidencia de la República de Colombia. (2006). *Guía para la conformación de Observatorios de DH y DIH*. Recuperado de <http://www.derechoshumanos.gov.co/observatorio/publicaciones/documents/2010/manualguia.pdf>

Valls, J. (2004). *Gestión de destinos turísticos sostenibles*. Barcelona: Ediciones Global 2000.

