

Representaciones de las potencialidades ecoturísticas del Volcán del Totumo, en Colombia, frente al TLC con Estados Unidos

Representations of the Ecotourism Potentials of the Totumo Volcano, in Colombia, Facing the Free Trade Agreement with the United States

Miguel Chajín-Flórez¹
Lilia Mendoza-Vega²
Diva Licet Mendoza-Ocasal³

Cómo citar/ How to cite: Chajín, M., Mendoza, L. y Mendoza, D. (2020). Representaciones de las potencialidades ecoturísticas del Volcán del Totumo, en Colombia, frente al TLC con Estados Unidos. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 15(1), 192 – 205. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2020v15n1.6310>

Resumen

El volcán del Totumo pertenece a la jurisdicción del municipio de Santa Catalina, Bolívar. Su ubicación geográfica lo hace un lugar privilegiado al que puede accederse en poco tiempo, ya sea desde Barranquilla o desde Cartagena, las ciudades más importantes del Caribe colombiano. Se trata de un depósito de lodo con muchas propiedades minerales saludables, que ofrece una gran experiencia de recreación y esparcimiento. Este artículo presenta los resultados de la evaluación de sus potencialidades turísticas, desde la perspectiva de quienes participan en ese atractivo. Dicha evaluación se hace en el marco de la teoría de las potencialidades de desarrollo, la cual gira en torno a cinco variables: necesidades, capacidades, oportunidades, acciones y logros. Se aplicó una metodología mixta, que incluyó una muestra integrada por 100 personas, escogidas entre quienes concurren a este atractivo turístico. A partir de la aplicación de una encuesta, se concluyó que las necesidades priman sobre las capacidades, y que las acciones superan las oportunidades, por lo que sus logros son bajos. Los factores más valorados en el atractivo son la oferta misma, la organización del sector y la vigilancia, mientras que los menos valorados son la administración, el servicio de salud, las vías y el transporte. Entre los aspectos medios de la percepción del recurso turístico se encuentran la logística, la atención al turista, la infraestructura, la capacitación de guías y el hospedaje de visitantes. Los indicadores que obtuvieron más peso fueron la promoción y la publicidad, el apoyo del gobierno y la promoción de microempresas. Se concluye que el Volcán del Totumo es una buena oferta turística ante las oportunidades que ofrece el TLC. Aunque sus potencialidades están en el 42% de desarrollo, que es un nivel bajo, se pueden mejorar si se toman decisiones encaminadas al desarrollo integral de este atractivo ecoturístico.

Palabras clave

Teoría de las potencialidades de desarrollo; ecoturismo; Volcán del Totumo; Colombia; Estados Unidos.

Fecha de recepción: 28 de septiembre de 2019
Fecha de evaluación: 20 de noviembre de 2019
Fecha de aceptación: 2 de diciembre de 2019

Este es un artículo Open Access bajo la licencia BY-NC-SA
(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)
Published by Universidad Libre



1 Docente investigador. Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Libre Barranquilla – Colombia Correo electrónico: mchajin@hotmail.com ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-5058-0408>

2 Docente investigadora-Coordinadora de investigaciones. Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Libre Barranquilla – Colombia Correo electrónico: liliam.mendozav@unilibre.edu.co ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0001-9384-6395>

3 Docente titular tiempo completo e investigador. Programa de Administración de Empresas, Universidad de la Costa, CUC Correo electrónico: dmendoza32@cuc.edu.co

Abstract

The Totumo Volcano, located in the Municipality of Santa Catalina, in the Department of Bolívar, is equidistant between Barranquilla and Cartagena, the most important cities of the Colombian Caribbean. It is a mud deposit, with many healthy mineral properties, offering a recreational experience. This article presents the results of the evaluation of its tourism potential, from the perspective of those who participate in this attraction. The theoretical framework is based on the theory of Development Potentials, a mixed methodology was applied and the sample consisted of 100 visitors. It was concluded that the needs prevail over the capacities, and that the actions exceed the opportunities, so that their achievements are low, being the most valued the offer itself, the organization of the sector and the surveillance, and among the least valued the administration, the health service, roads and transportation. Among the average aspects of the perception of the tourist resource are the logistics, the attention to the tourist, the infrastructure, the training of guides and the lodging of visitors. The indicators that gained the most weight were promotion and publicity, government support and the promotion of microenterprises. It is concluded that the evaluated site is clearly identified as a tourist offer in view of the opportunities offered by the FTA, although its potentialities are valued at 42% of development, which is a low level.

Keywords

Potentials; ecotourism; Volcán del Totumo; Colombia; United States.

Introducción

Esta investigación aplica y valida el enfoque teórico y el diseño metodológico propuestos por Chajín (2013) bajo la denominación de “teoría de las potencialidades de desarrollo”. El punto de partida de dicha teoría, y lo que la convierte en una opción importante para lograr el mejoramiento organizacional, es el reconocimiento de que no puede haber un cambio en los sistemas sociales si éste no se da en cada individuo (Chajín, 2005b). Esta idea se fundamenta en la convicción de que los humanos son seres duales: egoístas y altruistas simultáneamente. Son egoístas en la medida en que, al tratar de preservar su existencia, ignoran la de otros seres vivientes, así como la de los ecosistemas en que estos prosperan. Sin embargo, son también altruistas debido a su necesidad de amor, lo cual los impulsa a buscar apoyo en los otros para garantizar su supervivencia. Esto se vincula al hecho de que, a pesar de las diferencias personales, los seres humanos poseen una estructura común que los impulsa a buscar un verdadero propósito para la existencia. La necesidad de satisfacer sus necesidades, lo confronta consigo mismo y lo empuja a examinar el sentido de la vida.

En este orden de ideas, Chajín (2005b) analiza dos formas básicas de organización de la

estructura dual del ser humano: la del ser y la del tener. En la primera, el hombre busca en el amor su realización personal, mientras que, en la segunda, busca el amor en el placer, el poder, el prestigio y la seguridad. El desarrollo del potencial humano es un intento de integración o equilibrio entre el ser y el tener, a partir de una perspectiva dialógica; por lo tanto, no se plantea el cambio de las estructuras humanas y sociales, sino su armonización y reorganización con la intención de garantizar un mínimo de condiciones vitales para todos. El desarrollo social, desde una perspectiva dialógica, implica la forma particular en que el sistema social se organiza para satisfacer sus necesidades fundamentales.

La teoría de potencialidades de desarrollo plantea que para potenciar el desarrollo empresarial no es conveniente la competencia sino la *coopetencia*. Además, el desarrollo del potencial humano se constituye en una opción a partir de la aplicación del método dialógico, con el fin de armonizar las necesidades, capacidades, acciones, oportunidades y logros de la empresa con las de los individuos que la integran, considerando estos aspectos como los factores que impulsan las potencialidades del ser humano para alcanzar el desarrollo social.

De acuerdo con Chajín (1995), el desarrollo del potencial humano es aquél que permite determinar las características materiales e inmateriales de la calidad de vida de los conglomerados sociales, a partir de las variables fundamentales que constituyen las potencialidades humanas para el desarrollo social.

Esta concepción no establece que las necesidades y las oportunidades sean polos irreconciliables, tampoco implica que lo segundo sea el factor determinante, en última instancia, de lo primero; más bien considera que las capacidades y oportunidades son factores necesarios, pero no suficientes para el desarrollo de una persona, empresa o Estado. El desarrollo puede ser evaluado a partir de una matriz de potencialidades. (Chajín, 2011, p.41).

Expuesto lo anterior, conviene decir que para este trabajo investigativo no solo resulta importante validar el enfoque teórico de las potencialidades, sino también avanzar en la construcción de indicadores de desarrollo turístico para el Volcán del Totumo, ubicado en la jurisdicción del municipio de Santa Catalina de Alejandría, en el departamento de Bolívar. Dichos indicadores parten del modelo presentado por Chajín & Mendoza (2012). Así mismo, hay que tener en cuenta que la perspectiva de las potencialidades de desarrollo que se asumió para la identificación de los indicadores turísticos, fueron las representaciones sociales de quienes están relacionados con el objeto de investigación, por lo que no se trata de una valoración desde los referentes empíricos concretos del objeto de estudio.

Uno de los aportes de este trabajo, además de la información que permita generar estrategias de desarrollo turístico en el contexto de la investigación, es el aporte teórico y metodológico que permite su utilización y transferencia a otros contextos, lo cual implica su validación. En efecto, actualmente se encuentra en curso una investigación titulada: “Integración de en-

foques estratégicos para el desarrollo turístico del sur del Magdalena, Cesar y Bolívar (una visión sostenible)”.

El objetivo general del presente trabajo es evaluar las representaciones sobre las potencialidades ecoturísticas del Volcán del Totumo frente al TLC con Estados Unidos. Para dar cumplimiento a dicho propósito, y teniendo en cuenta las variables propias de potencialidades de desarrollo, se trazaron varios objetivos específicos relacionados con la valoración de necesidades, capacidades, acciones, oportunidades y logros.

Sobre el TLC entre Colombia y los Estados Unidos se tuvo en cuenta que es un acuerdo entre dos países, en el cual se definen reglas para intercambiar productos sin pagar impuestos y venderlos al exterior. Generalmente, se asume que estos acuerdos se dan en condiciones que buscan beneficiar a los interesados, dando pie a la aceptación mutua de las ventajas que pueden beneficiar la economía y otros sectores de cada país (Ávila Martínez, 2015).

Se espera que este nuevo trabajo muestre también una tendencia en cuanto a las potencialidades de desarrollo turístico de una región o subregión en comparación con otras regiones y subregiones del país. Así, por ejemplo, se halló que la representación del desarrollo del atractivo turístico del Volcán del Totumo frente al TLC con Estados Unidos es 42%, por debajo del 47% que se obtuvo en el caso de Usacuquí (Chajín, 2013). Quizá sea muy baja la calificación de las potencialidades turísticas resultado de este estudio, pero hay que tener en cuenta que se trata de proyectos jalonados espontáneamente por las comunidades o pobladores, sin más apoyo que los limitados recursos de microempresarios del sector turístico.

Marco teórico

Las investigaciones y publicaciones recientes de los autores en la temática del turismo

sirven de soporte para el presente trabajo. El primero de éstos fue una evaluación de las potencialidades turísticas de Usacuquí, Atlántico, en el marco del TLC, realizada en el año 2009. A partir de ese año, se inicia la presentación de este enfoque en eventos internacionales de investigación en administración en varios países latinoamericanos. El primer país, luego de Colombia, en el que se presentó la teoría de las potencialidades de desarrollo como un enfoque estratégico para la sostenibilidad empresarial fue Costa Rica (Chajín, 2010); luego, siguieron otros productos investigativos, como la evaluación de las ventajas competitivas en el turismo en el departamento del Atlántico (Chajín & Mendoza, 2011), la aplicación de la estrategia del Océano Azul para el desarrollo de ventajas competitivas en el departamento del Atlántico (Mendoza, 2011) y la construcción de indicadores de desarrollo turístico para la ciudad de Barranquilla (Chajín & Mendoza, 2012).

Metodología

El método dialógico ha sido propuesto por Chajín, desde un enfoque sistémico de la realidad. Tal es el caso de la teoría de las potencialidades de desarrollo, en la cual se articulan necesidades, capacidades, acciones, oportunidades y logros de un sistema. Estas macrovariables reciben el mismo peso, y se definen de la siguiente manera:

- Necesidades: carencias o privaciones de la organización.
- Capacidades: habilidades o infraestructura que una organización posee para satisfacer una o varias necesidades.

Acciones: actividades que la empresa realiza para satisfacer sus necesidades.

- Oportunidades: medios, recursos, satisfactores, bienes o infraestructura que hay en el entorno mediato e inmediato de la empresa, los cuales podrían satisfacer sus necesidades.

- Logros: nivel de desarrollo alcanzado por la empresa en cuanto a las necesidades identificadas; es decir, corresponden a los niveles de satisfacción de éstas. Algo muy interesante en esta teoría tiene que ver con que en ella se destacan dos tipos de logros, el material y el inmaterial. El primero se refiere al índice o nivel alcanzado; el segundo, al grado de realización que se percibe con tal índice.

Este enfoque parte de una base filosófica según la cual un organismo (ser o ente) se sitúa en un contexto en el que obtiene los recursos o satisfactores necesarios para su supervivencia y desarrollo (tener), y ha sido utilizado desde 1994 en estudios que permiten establecer diagnósticos organizacionales, algunas veces con criterios de tipo cuantitativo, otros de tipo cualitativo y mixto. Entre estas investigaciones, algunas estuvieron dirigidas a establecer las potencialidades de desarrollo comunitario, mientras que otras se dedicaron a evaluar la calidad educativa o de los servicios de alimentación, el desarrollo territorial nacional e internacional, el establecimiento de procesos administrativos, el análisis financiero, entre otras aplicaciones que pueden ser verificadas en los registros del *Grupo de Investigación Potencialidades de Desarrollo*, categorizado por Colciencias.

Este trabajo retoma varias investigaciones, entre las cuales destaca una evaluación de las potencialidades ecoturísticas de Usacuquí, en el departamento del Atlántico (Chajín, 2013), donde se construyeron indicadores para el diagnóstico de un sitio turístico a partir de las representaciones sociales de quienes están en contacto con este, sea desde la oferta o desde la demanda del sector. Para conocer el procedimiento que permitió dar el paso desde la fase cualitativa y abierta de las representaciones hacia la fase cuantitativa, así como escoger y determinar los indicadores a través de encuesta, conforme al peso que estos tengan en la evaluación del potencial turístico, puede consultarse el trabajo sobre Usacuquí.

De acuerdo con el mencionado procedimiento, los indicadores se agruparon para determinar las variables de desarrollo turístico, que fueron once; cada una de las variables fue estudiada por un mismo número de indicadores. Teniendo en cuenta el número de visitantes que recibe diariamente el Volcán del Totumo, así como

el de quienes ofrecen los servicios asociados a este atractivo turístico, se aplicó una encuesta a 100 personas. Los resultados (cuyas variables están expuestas en las Tablas 1a y 1b) fueron triangulados por investigadores que participaron en diferentes momentos de la investigación, bajo la dirección de Miguel Chajín.

Tabla 1a. Construcción de indicadores de desarrollo para valorar las potencialidades ecoturísticas del Volcán del Totumo

Clases de turismo	Ofert turística	Servicios de salud	Capacitación a guías turísticos	Administración	Servicio de vigilancia	Vías y transporte
Potencialidades						
Necesidades	Promoción y publicidad	Alejado de sitios ecoturísticos	Más personal en guianza	Falta de inversión	Poca seguridad en el municipio	Deterioro en invierno de vías
	Señalización hacia sitios ecoturísticos	Solo cuenta con una ambulancia	Guías bilingües	Poco transporte intermunicipal	Ausencia de vigilancia en sitios ecoturísticos	Poco transporte en el municipio
	Mal estado de senderos ecoturístico en invierno	Equipo de atención es pequeño	Accesibilidad y conocimiento de sitios ecoturísticos	Apoyo del gobierno departamental y nacional	Patrullas policiales de Juan de Acosta	Falta calidad en el servicio de transporte
Capacidades	Calidad humana	Calidad del equipo médico	Acreditar a guías turísticos	Incremento de recursos económicos	Incremento en la seguridad	Mejorar servicio de transporte
	Venta de artesanías	Seguridad hospitalaria	Campañas de culturalización	Mejorar vías a sitios ecoturísticos	Confianza al turista	Arreglo de algunas vías
	Riquezas naturales y culturales	Costos bajos	Mayor disponibilidad al servicio de guianza	Cuidar y restaurar sitios turísticos	Equipos de vigilancia	Señalización clara de sitios ecoturísticos
Acciones	Mejoramiento en la infraestructura vial	Mejorar la calidad del servicio	Capacitación a guías turísticos por medio del Sena	Cuidar de la flora y fauna	Apoyo del gobierno nacional	Arreglo de vías
	Campañas de publicidad	Nuevos equipos médicos	Apoyo de la alcaldía municipal	Aprovechamiento de sitios turísticos y mejora de la economía del municipio	Vigilancia privada a sitios ecoturísticos	Señalización en la vía Juan de Acosta-Volcán del Totumo
	Apoyo de la gobernación	Mejorar infraestructura hospitalaria	Generación de empleo	Apoyar a los artesanos del municipio	Capacitación a personas que quieran hacer esta labor	Mejor desplazamiento en el municipio

Clases de turismo	Ofert turística	Servicios de salud	Capacitación a guías turísticos	Administración	Servicio de vigilancia	Vías y transporte
Potencialidades						
Oportunidades	Inversión Creación de pequeños hoteles Promoción a través de colegios y universidades	Atención al turista Hospital competitivo Confiabilidad y mayor movimiento turístico	Empleo Educación Promoción	Hacer buen uso de recursos naturales Mayor desarrollo de la infraestructura Mayor desarrollo en salud	Incremento en la seguridad Seguridad a turistas Generación de empleo	En un futuro crear vías de acceso independiente a Baranoa Transporte especial a turistas Fácil acceso a senderos ecoturísticos
Logros	Mejoró organización municipal frente al turismo Reconocimiento a los artesanos Recuperación de sitios turísticos	Mejóro la calidad del servicio Remodelación y reconocimiento del hospital municipal Independencia en los servicios médicos del municipio de Baranoa	Reconocimiento Organización Protección a la biodiversidad	Restauración de sitios turísticos Mejora de vías de acceso Recuperación de pozos con aguas medicinales	Seguridad privada en fincas ecoturísticas Frente de seguridad del municipio Seguridad en sitios turísticos	Arreglo de vías Transporte a sitios ecoturísticos (mototaxi o carro particular) Señalización en algunas partes del municipio

Fuente: Elaboración de los autores.

Tabla 1b. Construcción de indicadores de desarrollo para valorar las potencialidades ecoturísticas del Volcán del Totumo

Clases de turismo	Logística	Hospedaje y restaurantes	Infraestructura de apoyo	Organización del sector	Atención al turista
Potencialidades					
Necesidades	Promoción Guías bilingües Vías de acceso	No hay hoteles Cuenta con pocos restaurantes Solo hay hospedaje en algunas casas familiares	Retirado del municipio, exactamente de la ciudad de Barranquilla Vías de acceso Ubicación	Promoción en agencias de turismo Ubicación Señalización	Falta de guías bilingües Reconocimiento a prestadores de servicios ecoturísticos Más personal en el servicio de atención al cliente

Clases de turismo	Logística	Hospedaje y restaurantes	Infraestructura de apoyo	Organización del sector	Atención al turista
Potencialidades	Mejorar infraestructura	Restaurantes con normas BPM	Seguridad	Calidad en servicios	Calidad
	Inversión en sitios turísticos	Promover el turismo	Senderos ecoturísticos	Seguridad	Confianza
	Calidad en todos los prestadores de servicio	Confianza al turista	Sitios ecoturísticos	Mayor promoción	Bajos costos
Acciones	Coordinación con alcaldía municipal	Capacitar a la población en atención al turista	Seguridad vial	Promover la creación de microempresas	Brindar servicios de guía particular
	Incentivar el turismo	Servicios de restaurantes en fincas y sitios ecoturísticos	Servicio de la policía nacional de carreteras	Programas educativos naturales	Capacitación del personal
	Adecuar sitios ecoturísticos	Creación de restaurantes	Integralidad	Cuidado de reservas naturales	Preparación del municipio para atender a turistas
Oportunidades	Empleo	Incremento de restaurantes	Incremento en la llegada de turistas	Generación de empleo	
	Desarrollo económico y social del municipio	Generación de empleo	Reconocimiento como parque natural	Incremento del turismo	Empleo Promoción
	Fácil desplazamiento en el municipio	Captar turistas de todas partes del mundo	Oferta hotelera en la ciudad de Barranquilla	Dar a conocer el municipio tanto a nacionales y extranjeros	Reconocimiento
Logros	Restauración de lugares turísticos	Mejora en el servicio de restaurantes	Aparición en programas regionales de televisión (Telecaribe)	Restauración de sitios turísticos	Mejoró el servicio de restaurantes
	Cuidado del patrimonio del municipio	Calidad en los servicios	Promoción en empresas prestadoras de servicios turísticos	Recuperación de áreas ecoturísticas	Mayor atención a sitios ecoturísticos
	Mejoró la seguridad	Mejora de atención al turista	Publicidad en todo el departamento	Acceso a reservas naturales	Empresas prestadoras de transporte y guía

Fuente: Elaboración de los autores.

Resultados

Hay dos perspectivas para la descripción y el análisis de los resultados obtenidos a través de las encuestas. Una de ellas se refiere al peso de cada una de las once variables del desarrollo turístico; la otra, a las potencialidades de la población, a partir de las once variables definidas.

En el caso concreto del atractivo turístico del Volcán del Totumo, las calificaciones de las variables del servicio fueron: oferta turística (45%); servicio de salud (40%); capacitación de guías turísticas (42%); administración (38%); servicio de vigilancia (43%); vías de transporte (42%); logística (41%); hospedajes y restaurantes (42%); infraestructura de apoyo (42%); atención turística (41%); organización del sector (42%). Si se promedian las once variables, el resultado aproximado es de 42% de desarrollo.

Por otra parte, las macrovariables obtuvieron los siguientes porcentajes: necesidades (44%); capacidades (40%); acciones (43%); oportunidades (41%), y logros (40%).

Las potencialidades se obtienen sumando las cinco variables, divididas entre cinco.

$$P^{\circ} = N + C + A + O + L / 5 =$$

$$P^{\circ} = N (44\%) + C (40\%) + A (43\%) + O (41\%) + L (40\%) / 5 = 42\%$$

Puede observarse que la potencialidad es del 42%. Si el 100% corresponde a una calificación de 5, y se aplica una regla de tres, la calificación es de 2.1. Partiendo de un conocimiento general sobre las dinámicas propias del sector turístico, puede afirmarse que un servicio de este tipo no debería tener una calificación que esté por debajo de 4.

Triangulación. A continuación, se presenta el análisis independiente que cada autor hizo de los resultados. Se incluyen sus apreciaciones

sobre las oportunidades de mejora y las acciones que pueden considerarse para consolidar el potencial del Volcán del Totumo como destino turístico en el marco de intercambio económico que ofrece el TLC entre Colombia y Estados Unidos.

Perspectiva de Miguel Chajín Flórez. Puede observarse que las representaciones sobre las potencialidades turísticas del Volcán del Totumo son bajas, mucho más desde la perspectiva de las oportunidades que ofrece la oferta internacional, especialmente con Estados Unidos.

La valoración por indicadores, en términos generales, indica que el sector debe hacer un esfuerzo considerable en prácticamente todos los aspectos o variables claves para el desarrollo de un proyecto ecoturístico.

Las siguientes tablas permiten ver los resultados de una forma más amplia, para que se observe la relación de las potencialidades de desarrollo, a través de sus cinco variables (necesidades, capacidades, acciones, oportunidades y logros), y las variables seleccionadas como críticas para valorar el desarrollo turístico.

Para describirlo con más detalle, incluyendo los indicadores con más peso en cada una de las 11 variables, se presenta la siguiente información. Es necesario aclarar que en la última encuesta se seleccionaron tres indicadores para cada variable, de acuerdo al peso obtenido en una encuesta previa, tal como se señala en la metodología; así que el total de indicadores de la última fase fue de 33, de los cuales se seleccionó uno por variable (el que obtuvo mayor valoración porcentual).

Puede observarse el poco peso que tienen la mayoría de los indicadores, los cuales se encuentran por debajo del 50% de valoración. Los números que acompañan los indicadores son los porcentajes de valoración, según las representaciones de quienes respondieron la encuesta.

Tabla 2a. Valoración de las potencialidades ecoturísticas del Volcán del Totumo

Clases de turismo	Oferta turística	Servicios de salud	Capacitación a guías turísticos	Administración	Servicio de vigilancia	Vías y transporte
Potencialidades						
Necesidades	(N, 62) Promoción y publicidad	(N, 41) Centro de salud más cercano	(N, 46) Más personal en guianza	(N, 37) Falta de inversión	(N, 45) Poca seguridad	(N, 44) Falta de calidad en el servicio de transporte
Capacidades	(C, 37) Riquezas naturales	(C, 38) Costos bajos	(C, 41) Acreditar a guías turísticos	(C, 38) Incremento de recursos económicos y Mejora de vías a sitios ecoturísticos	(C, 35) Confianza al turista	(C, 50) Mejorar servicio de transporte
Acciones	(A, 40) Mejoramiento en las vías	(A, 46) Mejorar calidad de servicio	(A, 39) Generación de empleo	(A, 38) Cuidar la flora y la fauna	(A, 56) Apoyo del gobierno nacional	(A, 36) Señalización en la vía Juan de Acosta-Volcán Totumo
Oportunidades	(O, 48) Inversión	(O, 37) Atención al turista y Mayor movimiento turístico	(O, 42) Empleo	(O, 36) Hacer buen uso de recursos naturales y Mayor desarrollo de la infraestructura	(O, 45) Incremento en la seguridad	(O, 35) Transporte especial al turista
Logros	(L, 36) Organización municipal frente al turismo	(L, 40) <i>Mejora de la calidad del servicio</i>	(L, 44) Reconocimiento	(L, 39) Restauración de sitios turísticos	(L, 35) Frente de seguridad	(L, 45) Arreglo de vías
Valoración	45	40	42	38	43	42

Fuente: Elaboración de los autores.

Si se realiza el equivalente en calificación de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta, que corresponde al 100% de satisfacción, entonces el 42% de potencialidad co-

rrponde a una calificación de 2.1, que es una calificación baja. Obviamente, el resultado sería negativo.

Tabla 2b. Valoración de las potencialidades ecoturísticas del Volcán del Totumo.

Clases de turismo	Logística	Hospedaje y restaurantes	Infraestructura de apoyo	Organización del sector	Atención al turista	Total
Potencialidades						
Necesidades	(N, 42) Promoción	(N, 49) No hay hoteles	(N, 34) Ubicación	(N, 34) Ubicación	(N, 46) Falta de guías bilingües	44

Clases de turismo	Logística	Hospedaje y restaurantes	Infraestructura de apoyo	Organización del sector	Atención al turista	Total
Potencialidades						
Capacidades	(C, 49) Mejorar infraestructura	(C, 36) Restaurante con normas BPM.	(C, 40) Seguridad	(C, 40) Seguridad	(C, 34) Calidad	40
Acciones	(A, 36) Mejorar administración y adecuar sitios ecoturísticos	(A, 40) Capacitar a la población en atención al turista	(A,53) Seguridad vial	(A,53) Seguridad vial	(A, 39) Brindar servicios de guianza particular	43
Oportunidades	(O, 42) Empleo	(O, 40) Incremento de restaurantes	(O, 43) Incremento en llegada de turistas	(O, 43) Incremento en llegada de turistas.	(O, 47) Empleo	41
Logros	(L, 36) Restauración de lugares turísticos	(L, 47) Calidad en los servicios	(L, 39) Programa regional de Telecaribe	(L, 39) Programa regional de Telecaribe	(L, 40) Mejora de servicio de restaurante	40
Valoración	41	42	42	42	41	42

Fuente: Elaboración de los autores.

Una potencialidad del 42%, o lo que es lo mismo, una calificación de 2.1, es un resultado pobre, pero también puede tener una lectura diferente. Por ejemplo, si la oferta turística fue el factor más valorado, con un puntaje del 45%, y la administración fue el peor calificado con el 38%, y, de otra parte, las necesidades son mayores en un 44% que las capacidades y logros, en un 40%, quiere decir que el mayor problema es de tipo administrativo. Esto lleva a considerar que es necesario un replanteamiento del manejo del atractivo turístico.

Perspectiva de Lilia Mendoza Vega. Los visitantes del Volcán del Totumo lo ven como un espacio para disfrutar del agua termal con lodo, la cual resulta beneficiosa por los efectos biológicos, físicos y químicos que produce. Por una parte, incrementa la temperatura corporal, lo cual le permite al organismo acabar con los virus; por otra, incrementa la presión hidrostática del cuerpo, aumentando la circulación san-

guínea y la oxigenación del mismo. Todos estos factores hacen que la experiencia del baño en el Volcán del Totumo sea catalogada como una terapia para el cuerpo humano, y lo convierten en un importante destino dentro de la oferta turística que ofrecen las ciudades de Cartagena y Barranquilla.

Al hacer el análisis horizontal de la macrovariable denominada oferta turística (Ver figura 1), en la primera línea horizontal se observa que la potencialidad total de esta macrovariable es de 223 puntos, con lo cual se convierte en la más alta de las estudiadas en esta investigación.

Sin embargo, es preciso señalar que la variable necesidad de promoción y publicidad resulta, con 62 puntos, la segunda más alta, representando un 22,8% de la potencialidad total de oferta turística. Esto quiere decir que, pese al potencial de la oferta turística en sí mismo, resulta necesario diseñar estrategias de promoción

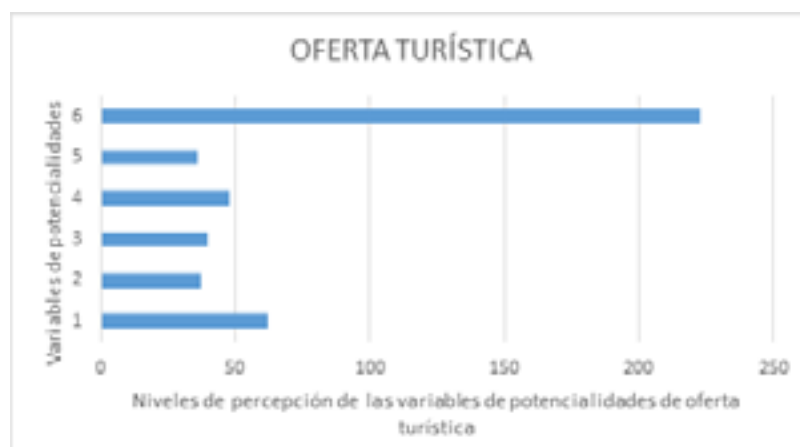


Figura 1. Niveles de percepción de la variable de potencialidades de oferta turística
Fuente: Elaboración de los autores.

y publicidad que afiancen el posicionamiento del Volcán del Totumo como un termal, destacando sus beneficios para la salud. En efecto, es muy importante destacar todo lo concerniente a la salud, dado que en los últimos años este subsector del turismo ha venido representando una importante apuesta para la generación de crecimiento económico en Colombia. De acuerdo con la revista *Dinero*, “el turismo de salud mueve más de 15.000 millones de dólares en todo el mundo” (2018).

Cabe destacar que las oportunidades, representadas por las posibilidades de inversión, con un valor de 48 puntos, representa el 21,5% de la potencialidad total de la oferta turística. De hecho, las fuentes secundarias permitieron corroborar que, en 2018, se aprobó una inversión de 5.000 millones de pesos para el Municipio de Lomita Arenas y para el Volcán del Totumo (Caracol, 2018).

Por otra parte, las acciones, representadas por la mejora en las vías, con un valor de 40 puntos (17,9% de la potencialidad de oferta turística), es el tercer factor a tener en cuenta. Es decir, el mejoramiento de las vías de acceso a este atractivo turístico contribuiría notablemente a mejorar la oferta turística del mismo. Dado que el del Totumo es el volcán de lodo más

grande del mundo, valdría la pena desarrollar estrategias tendientes a mejorar el acceso a este atractivo turístico.

De acuerdo con el enfoque de potencialidades de desarrollo, las riquezas naturales del volcán, es decir, las capacidades que posee, constituyen el 16,6% de la potencialidad total de la oferta turística. Como se mencionó anteriormente, los beneficios naturales de las aguas termales, así como sus componentes minerales, no solo son atractivos para el turismo de salud, sino también para el ecoturismo de Colombia.

Por último, la organización municipal para el turismo en el municipio de Santa Catalina, considerada en la investigación como logro, constituye el 16,14% de la potencialidad total de oferta turística. Esta cifra puede interpretarse como evidencia de que, a nivel municipal, es necesario consolidar una organización que permita obtener mayores logros, contribuyendo al mejor aprovechamiento de las oportunidades a partir de las capacidades que se poseen.

Perspectiva de Diva Licet Mendoza Ocasal.
El Volcán del Totumo posee una oferta atractiva para el turismo ecológico de la región Caribe colombiana. Su ubicación resulta privilegiada, pues se encuentra en Santa Catalina de Alejan-

dría, una pequeña población perteneciente al departamento de Bolívar, localizada entre Cartagena y Barranquilla. Gracias a esto, el volcán recibe cientos de turistas durante todo el año.

Organizar un turismo responsable en torno al Volcán del Totumo podrá generar grandes ingresos para la región y, por supuesto, para los habitantes de Santa Catalina. Sin embargo, para potenciar su competitividad se debe responder de manera eficiente a las necesidades específicas que supone el ecoturismo de primer nivel, el cual se caracteriza por un alto sentido de responsabilidad social. Desde esta perspectiva, la oferta turística se debe ampliar, no solo en lo referente a la visita y el baño en el Volcán del Totumo, sino que debe contar con una oferta de chalets o cabañas, hoteles y restaurantes que ofrezcan las comidas de la región, todo ello con altos estándares de calidad.

Esto incluye, por supuesto, tener cubiertos los servicios en salud de manera óptima, con disponibilidad de infraestructura en equipos médicos y los servicios de profesionales de distintas ramas de la medicina, capaces de atender con prontitud y calidad humana a los turistas y los miembros de la población local que así lo requiera. En estos momentos el servicio de atención en salud es incipiente debido a la falta de hospitales y clínicas, así como a la prestación deficiente de los servicios públicos de agua y electricidad. Por esta razón, es importante contemplar este factor como elemento indispensable para el desarrollo de una propuesta Ecoturística.

Otro factor esencial para ampliar las posibilidades de desarrollo de este proyecto de turismo responsable, es la capacitación a los guías turísticos. En este punto resulta pertinente involucrar a las instituciones de educación públicas y privadas, desde una propuesta de largo alcance que incluya el fortalecimiento de la formación en idiomas, tanto en colegios como en universidades. Así mismo, es urgente ofrecer entrenamiento bilingüe en turismo, tanto para

los jóvenes que lo acogen como proyecto de vida como para las personas que actualmente ejercen la labor de guías turísticos de manera empírica. Por fortuna, las capacidades de formación son buenas, pues tanto en Barranquilla como en Cartagena existen excelentes universidades con las que el Estado puede hacer alianza para facilitar la capacitación de los guías locales y dirigir un plan de mejoramiento del nivel de inglés en las instituciones de educación básica del municipio.

En la administración de servicios de vigilancia y seguridad, resulta necesario gestionar el apoyo de autoridades como la policía y el ejército nacional. Especialmente, se requiere el respaldo de policías entrenados en turismo ecológico, con conocimientos en idiomas, seguridad y salud en el trabajo (SGSST). Estos profesionales pueden encargarse de brindar apoyo permanente a los turistas e implementar el programa del SGSST para la prevención de accidentes laborales, al tiempo que ejercen control sobre los factores de riesgo de los trabajadores y, por supuesto, de los turistas que lleguen a disfrutar de este exótico lugar.

En cuanto a las vías y el transporte, conviene convocar la articulación de esfuerzos entre los alcaldes y gobernadores en busca de los recursos económicos y físicos requeridos para mejorar las vías de acceso al Volcán del Totumo. En este sentido es importante recalcar que se está en un momento propicio para lograrlo, toda vez que los planes de desarrollo del país y la región contemplan la creación y mantenimiento de vías estratégicas.

En términos generales, puede decirse que las actuales capacidades turísticas son buenas, dado el carácter exótico del lugar y los elementos asociados a beneficios en la salud de los turistas que lo visitan. Sin embargo, la infraestructura del municipio presenta notables limitaciones, pues en torno al volcán no hay otros atractivos, como hoteles, restaurantes, parques naturales o ventas de artesanías que puedan ayudar a los

habitantes a mejorar sus ingresos por medio de trabajos derivados del turismo ecológico.

Todos estos aspectos limitan el potencial turístico del Volcán del Totumo. Superar dichas limitaciones demanda la creación de una junta administrativa conformada por representantes del Estado, universidades, líderes comunales y comerciantes, que pueda proponer e implementar soluciones integrales capaces de allanar el camino hacia la consolidación del Volcán del Totumo como un gran destino para los amantes del ecoturismo.

Conclusiones

Una vez realizada la triangulación de los resultados, pueden proponerse las siguientes conclusiones. En primer lugar, es claro el potencial de desarrollo que ofrece el Volcán del Totumo si se le considera a partir de sus atributos como escenario natural: el valor medicinal de las aguas termales, su ubicación estratégica entre Cartagena y Barranquilla, las ciudades más importantes del Caribe colombiano, el carácter exótico que le da el hecho de ser el volcán de lodo más grande del mundo. Sin embargo, en cuanto se consideran otras variables, relacionadas con las vías de acceso, la prestación de servicios de restaurantes y hospedaje u otros servicios de apoyo como el que pudieran ofrecer los centros médicos o los guías bilingües, se hace evidente que todavía hay mucho por hacer para materializar las potencialidades de desarrollo que un destino turístico como este puede tener en las condiciones propias del TLC entre Colombia y Estados Unidos.

Referencias

- Ávila Martínez, K. (2015). Impacto del tratado de libre comercio -TLC- en la actividad logística portuaria de Colombia. *Dictamen Libre*, (17), 31-39. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.17.3078>
- Caracol Cartagena. (17 de noviembre de 2018). Anuncian inversiones en Santa Catalina, Bolívar. https://caracol.com.co/emisora/2018/11/17/cartagena/1542482779_636494.html

En este sentido, el investigador Miguel Chajín considera necesario hacer un replanteamiento del manejo de ese atractivo turístico, de manera que se puedan articular los esfuerzos, no solo de quienes ofrecen los servicios relacionados con el volcán, sino de las autoridades y las instituciones a cargo de crear condiciones favorables para la explotación turística del mismo. En otras palabras, desde su perspectiva, lo más urgente es realizar acciones administrativas que propicien la integración del volcán y su comunidad de incidencia con el sector turístico en todos sus niveles.

Para la investigadora Lilia Mendoza lo más urgente es consolidar, a nivel municipal, una organización que permita aprovechar mejor las oportunidades que ofrece este atractivo a partir de las capacidades que se poseen. La investigadora Diva Mendoza, por su parte, señala la necesidad de dirigir los esfuerzos públicos y privados hacia la mejora de la infraestructura del lugar y la capacitación de los prestadores del servicio turístico, de manera que se puedan mejorar las vías de acceso, ampliar la oferta de servicios de hospedaje y restaurantes, al tiempo que se garantiza la seguridad de propios y visitantes.

Si se integran tales interpretaciones, puede concluirse que el mayor problema está relacionado con la administración del atractivo, por lo cual se requiere el esfuerzo mancomunado de comerciantes, guías, instituciones educativas, alcaldes y gobernadores, para integrar de forma ventajosa la oferta turística relacionada con el Volcán del Totumo a la economía de la región.

- Chajín, M. (2005a). La perspectiva dialógica como un paso hacia la unificación de la ciencia. *Revista Ensayos Disciplinarios* N° 4, Universidad Autónoma del Caribe.
- Chajín, M. (2005b). Potencialidades de desarrollo humano: una opción para el desarrollo social.
- Chajín, M. (2009). La perspectiva dialógica como un paso hacia la integración de la ciencia. En *Sexto Congreso Mundial de Juventudes Científicas*. Congreso realizado por la Universidad Nacional Autónoma de México, México. <http://www.fissnet.org/6congreso/html/04expositor.htm>
- Chajín, M. (2010). Las potencialidades de desarrollo, un enfoque estratégico de planeación para la sostenibilidad empresarial y organizacional. En *Congreso Internacional de Estrategias Empresariales*. Congreso realizado en Costa Rica, 2010.
- Chajín, M. & Mendoza, L. (2011). Desarrollo de ventajas competitivas en el turismo del departamento del Atlántico. En *Congreso CINCA, Academia Journals*. Congreso realizado por la Universidad Veracruzana, Boca del Río, Veracruz, México.
- Chajín, M. & Mendoza, L. (2012). Construcción de indicadores de desarrollo turístico para la ciudad de Barranquilla. En *Congreso Internacional de Investigación de Academia Journals*. Com. ISSN: 1946-5351, Vol. 1, pp. 960-965. Tuxtla Gutiérrez, México.
- Chajín, M. (2013). Potencialidades ecoturísticas del Municipio de Usiacurí, Colombia, frente al TLC. En *Congreso nacional e internacional de investigación en administración*. Congreso realizado por la Universidad del Quindío, en Armenia, Colombia.
- Dinero. (19 de mayo de 2018). Turismo en salud: una de las apuestas de Colombia para generar crecimiento económico. Recuperado en: <https://www.dinero.com/pais/articulo/cifras-de-turismo-de-salud-en-colombia-en-2018/258532>
- Mendoza, L. (2011). Aplicación de la estrategia del Océano Azul para el desarrollo de ventajas competitivas en el departamento del Atlántico. En *Congreso CINCA, Academia Journals*. Congreso realizado por la Universidad Veracruzana, Boca del Río, Veracruz, México.

Complementarias

- Díaz, E. & Palma, J. (2011). Potencialidades del ecoturismo en el Municipio de Usiacurí frente al TLC. Trabajo de investigación formativa. Director Miguel Chajín. Programa de Administración de Empresas. Universidad Autónoma del Caribe, Barranquilla.
- Picón, L. (2010). Potencialidades de desarrollo del sector turístico del Caribe colombiano. Trabajo de investigación formativa. Director Miguel Chajín. Programa de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Caribe, Colombia.

